

**Advies over de algemene voorwaarden
Mobiele telefoondienst Belgacom**

Brussel, 27 mei 2009.

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 meegegeeld, worden ze in dit advies niet hernomen.

2. Advies

Tijdens de plenaire vergadering van 27 mei 2009 van het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie formuleert het Comité de onderstaande opmerkingen betreffende de algemene voorwaarden Mobiele telefoondienst Belgacom. Daarnaast wijst het Comité op advies 9 van de Commissie voor Onrechtmatige bedingen van 11 juni 2002 over de algemene voorwaarden voor abonnementen voor mobiele telefonie. Dit advies is te vinden op de website van de FOD Economie (www.economie.fgov.be), onder “Bescherming consument”, “Raad voor het Verbruik en Commissies”, “Andere adviesorganen”, “Commissie voor Onrechtmatige Bedingen”, “Uitgebrachte adviezen”.

Inleidend artikel, A. Algemeen, 1) Het contract

Uit art. 108 §1 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie (hierna “de wet”) volgt dat een contract niet mondeling kan worden gesloten. Ieder contract dient overeenkomstig voornoemde bepaling materieel ter beschikking gesteld te worden en een minimaal aantal inlichtingen te bevatten.

Artikel 1. Procedure voor aansluiting op de mobiele telefoondienst van Belgacom**Art. 1.3. Redenen van weigering**

Als redenen worden in deze bepaling onder meer opgegeven :

- “- de klant is zijn verplichtingen krachtens een ander contract met Belgacom niet nagekomen;
- in geval van vermeende of bewezen fraude of wanbetaling van de klant.”

Iedere beslissing tot weigering dient te steunen op objectieve, rechtmatige gronden. Dit is in casu niet het geval. Bovendien kent de weigeringsgrond van "vermeende wanbetaling" Belgacom eenzijdig het recht toe om los van objectief aanwijsbare redenen te beslissen over de solvabiliteit van de klant en bijgevolg op die basis het contract te weigeren aan te gaan. Dit is in strijd met artikel 32.5, tweede zinsdeel van de wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument (hierna "W.H.P.C.")). Eenzelfde redenering gaat op voor de vermeende fraude.

Artikel 5. Facturatie

De art. 5.2 en 5.4 bevatten de begrippen "vermeende fraude" en "ernstige twijfel" : zie de opmerking bij art. 1.3 hierboven.

Art. 5.3 bepaalt dat op verzoek van de klant en tegen betaling een tussentijdse factuur kan worden gestuurd. Hierbij stelt het Comité zich de vraag hoeveel het dan wel kost om te mogen betalen.

Artikel 7. Betalingsmodaliteiten, art. 7.3

1. wederkerigheid en gelijkwaardigheid van strafbedingen: artikel 32.15 W.H.P.C.

Tegenover de bedingen die verwijlintersten en een forfaitaire vergoeding of administratiekosten opleggen in geval van laattijdige betaling, staan geen bedingen die voorzien in een vergoeding voor de consument voor het geval de dienstverlener niet voldoet aan haar hoofdverbintenis, namelijk de middelenverbintenis die erin bestaat een goede toegang tot het netwerk te waarborgen. Deze bedingen zijn dus in strijd met artikel 32.15 van de W.H.P.C. De door artikel 32.15 vereiste wederkerigheid dient zo te worden begrepen dat aan elk strafbeding dat een tekortkoming van de consument beteugelt ook een strafbeding moet beantwoorden voor een vergelijkbare tekortkoming van de verkoper, zonder dat deze bedingen daarom dezelfde bedragen moeten bepalen.

2. hoogte van strafbedingen

Aanmaningskosten worden normaal gezien geacht deel uit te maken van het forfaitaire schadevergoedingsbedrag en kunnen dus niet nog eens afzonderlijk worden aangerekend.

Artikel 8. Aansprakelijkheid van Belgacom en Artikel 9. Aansprakelijkheid van de klant

Er bestaat een kennelijk onevenwicht tussen de aansprakelijkheid van Belgacom en de aansprakelijkheid van de klant. De eerste is voor een maximumbedrag enkel aansprakelijk in geval van bedrog of zware fout, de tweede is onbepaald aansprakelijk voor zelfs een lichte fout. Bijgevolg zijn dit onrechtmatige bedingen in de zin van art. 31 §1 van de W.H.P.C.

Artikel 11. Overdracht van de overeenkomst

Het voorzien in een overdracht, door de verkoper, van de rechten en verplichtingen voortvloeiend uit de overeenkomst, zonder dat gewaarborgd wordt dat de garanties voor de consument er niet door verminderd worden, is strijdig met artikel 32.28 van de W.H.P.C.

Doordat een overdracht van de overeenkomst verbintenissenrechtelijk een wederzijdse overdracht van rechten en plichten impliceert en hierdoor sowieso de instemming van de consument vereist is, zou moeten worden voorzien in een autonoom recht voor de klant om zonder kosten noch schadevergoeding een einde te stellen aan de overeenkomst.

Artikel 12. Opschorting en beëindiging door Belgacom

Er dient uitdrukkelijk te worden bepaald dat de klant recht heeft op een schadevergoeding bij een onterechte schorsing of beperking door de operator. Dit volgt uit de artikelen 32.11 en 32.27 van de W.H.P.C.

Wat betreft artikel 12.1.2, eerste alinea : er is een ingebrekestelling per aangetekende brief vereist telkens wanneer de dienstverlener eenzijdig tot beperkende maatregelen wenst over te gaan, zelfs al werd er al een ingebrekestelling naar de klant gestuurd wegens niet-naleving van zijn verbintenissen.

Wat betreft artikel 12.1.2, derde alinea : "In geval van uitzonderlijke toename van het verbruik van de klant ..."

Het beding dat ertoe strekt aan de operator het exclusieve recht toe te kennen om op basis van een subjectief criterium (abnormaal gebruik) beperkende maatregelen te nemen ten aanzien van de klant (vragen van een voorschot/schorsing of beperking van toegang) is in strijd is met artikel 32.5, tweede zinsdeel, van de W.H.P.C.

3. Toelichting door Belgacom

Inleidend artikel, A. Algemeen, 1) Het contract

Wij vinden dat Belgacom artikel 108 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie naleeft. Wanneer een klant zich namelijk naar een verkooppunt begeeft om een abonnement aan te vragen, zal de verkoper hem alle nodige inlichtingen verstrekken. Indien de klant de algemene voorwaarden vraagt te ontvangen, zullen die hem worden bezorgd.

Er moet worden opgemerkt dat al wie een abonnement aanvraagt meestal een document ontvangt ("bevestiging van uw aanvraag van een nieuw product" - "confirmation de votre demande d'un nouveau produit") dat in het verkooppunt wordt afgedrukt en bezorgd wordt aan de klant. Ten slotte zal de klant via de post een "welcome letter" ontvangen waarin alle in artikel 108 opgesomde inlichtingen worden vermeld; de klant ontvangt dus wel degelijk verscheidene brieven die voldoen aan de eisen van artikel 108. Er is dus geen mondeling contract, aangezien de klant materieel documenten zal hebben die de contractuele betrekking tussen Belgacom en haar klant samenvatten.

Artikel 1. Procedure voor aansluiting op de mobiele telefoondienst van Belgacom**Art. 1.3. Redenen van weigering**

Wij aanvaarden volkomen dat redenen van weigering objectief moeten zijn. Wij zien echter niet in hoe dit artikel in strijd zou zijn met artikel 32.5 van de W.H.P.C. (tweede zinsdeel). Dit artikel verbiedt het de verkoper immers om in zijn contract een beding op te nemen dat hem het exclusieve recht zou verlenen om één of ander beding in het contract te interpreteren. In artikel 1.3 vermeldt Belgacom eenvoudig het feit dat in geval van vermeende of bewezen fraude van de klant het contract niet kan worden gesloten. Wij zitten dus niet in het geval van een interpretatie van een beding van een contract aangezien dit laatste niet is gesloten. Elke verkoper heeft het recht te beslissen om een contract met een klant al dan niet te sluiten en artikel 1.3 somt de situaties op waarin het contract niet zal worden gesloten.

Wij aanvaarden evenwel om het woord "vermeende" in artikel 1.3 te schrappen wanneer de algemene voorwaarden zullen worden herzien.

Artikel 5. Facturatie

De term "vermeende" zal worden verwijderd in de volgende versie van de algemene voorwaarden om rekening te houden met het advies van het Raadgevend Comité wat betreft de artikelen 5.2 en 5.4.

Overeenkomstig uw verzoek bevestigen wij u dat de prijs van een tussentijdse factuur €4,50 (incl. btw) bedraagt.

Artikel 7. Betalingsmodaliteiten, art. 7.3

Wij beschouwen niet dat artikel 32.15 van de W.H.P.C. van toepassing is wat betreft artikel 7.3 van onze algemene voorwaarden. Artikel 7.3 somt immers de bestaande kosten voor onze onderneming op wanneer de klant zijn contractuele verplichtingen niet nakomt. Dit artikel maakt het voor Belgacom niet mogelijk om haar schade te dekken die zou voortvloeien uit de niet-betaling door de klant, maar wel om haar werkelijke kosten te dekken als gevolg van deze niet-betaling. Er kan dus geen sprake zijn van een strafbeding.

Artikel 8. Aansprakelijkheid

Belgacom zal rekening houden met het advies van het Raadgevend Comité in het kader van een herziening van de betreffende algemene voorwaarden.

Artikel 11. Overdracht van de overeenkomst

Het spreekt vanzelf dat als Belgacom het contract met de klant ooit zou overdragen, ze ervoor zal zorgen dat al haar verplichtingen correct worden overgenomen door de cessionaris.

Artikel 32.28 van de W.H.P.C. verbiedt elk beding dat zou voorzien in de mogelijkheid van overdracht van de overeenkomst door de verkoper wanneer hierdoor de garanties voor de consument **zonder diens instemming geringer** kunnen worden. Artikel 11 van onze algemene voorwaarden vermeldt geenszins dit voorbehoud en deze geringere garanties. Wij vinden daarom dat het niet in strijd is met artikel 32.28 van de W.H.P.C.

Artikel 12. Opschorting en beëindiging door Belgacom

Artikel 32.11 verbiedt elk beding dat de verkoper ontslaat van zijn aansprakelijkheid voor zijn opzet, zijn grove schuld of voor het niet-uitvoeren van een verbintenis die een van de voornaamste prestaties van de overeenkomst vormt.

De algemene voorwaarden van Belgacom ontslaan op geen enkele manier Belgacom van haar aansprakelijkheid voor haar opzet of grove schuld. Artikel 8 van onze algemene voorwaarden vermeldt integendeel dat Belgacom aansprakelijk zal zijn in geval van opzet of grove schuld. Bovendien is het normaal dat Belgacom maatregelen neemt om haar rechten te vrijwaren en te vermijden dat de klant zijn situatie verergert. Wij zien niet in op welke juridische basis Belgacom verplicht zou zijn om een bericht van schorsing per aangetekende brief te versturen.

Artikel 12.1.2., derde alinea is absoluut niet gebaseerd op subjectieve criteria, maar wel op objectieve criteria: zeer sterke toename van het verkeer in vergelijking met het gemiddelde van het vorige verkeer. Dankzij deze maatregel kan de klant worden gewaarschuwd en wordt hij op het einde van de maand niet verrast.

Algemene voorwaarden

Mobiele telefoondienst

INLEIDEND ARTIKEL

A. ALGEMEEN

De onderhavige algemene voorwaarden zijn van toepassing op de mobiele telefoondienst van Belgacom, met uitzondering van het toestel voor mobiele communicatie. Deze dienst wordt geleverd door Belgacom overeenkomstig de wetten en besluiten die van kracht zijn met betrekking tot de levering van de mobiele telefoondienst.

Er dient een onderscheid te worden gemaakt tussen:

1) Het contract

Behoudens andersluidende bepalingen opgenomen in deze algemene voorwaarden of in de specifieke voorwaarden of tenzij anders gevraagd door de klant, wordt het contract mondeling gesloten. Wanneer een schriftelijk contract wordt opgemaakt, dient het in twee exemplaren te worden opgesteld en ondertekend door de klant of zijn gevolmachtigde.

2) De algemene voorwaarden

De algemene voorwaarden beschrijven alle rechten en verplichtingen van Belgacom en haar klanten in het kader van de levering van de mobiele telefoondienst van Belgacom.

3) De prijslijst

De prijslijst, die beschikbaar is op de website van Belgacom (www.belgacom.be), vermeldt alle prijzen van de prestaties van Belgacom. Op eenvoudig verzoek gericht tot de klantendienst van Belgacom kunnen bijgewerkte uittreksels worden verkregen.

B. DEFINITIES

Voor de toepassing van deze algemene voorwaarden verstaat men onder:

BELGACOM

Het autonome overheidsbedrijf, naamloze vennootschap van publiek recht, waarvan de zetel gevestigd is in de Koning Albert II-laan 27, te 1030 Brussel, btw BE 0202 239 951, RPR Brussel.

PROXIMUS

Het gedeponeerde handelsmerk waaronder Belgacom Mobile de mobiele telefoondienst en de bijbehorende diensten uitbaat en levert. De Proximus-dienst is contractueel onafhankelijk van het toestel voor mobiele communicatie waarmee oproepen tot stand gebracht en ontvangen kunnen worden.

TELEFOONGIDS (WITTE GIDS)/BESTAND VAN DE INLICHTINGDIENST

Een bestand met de gegevens van de abonnees van een mobiele telefoondienst, voor het publiek toegankelijk in de vorm van een papieren of elektronische telefoongids of een telefonische inlichtingendienst.

KLANT

Een natuurlijke persoon, een rechtspersoon of een feitelijke vereniging die wordt geïdentificeerd in het contract en die houder is van een simkaart die zijn intekening op de mobiele telefoondienst van Belgacom vertegenwoordigt.

SIMKAART

Een kaart met een microprocessor die moet worden ingevoerd in een toestel voor mobiele communicatie dat is goedgekeurd voor toegang tot de mobiele telefoondienst van Belgacom. Deze kaart maakt het mogelijk om de klant via het Proximus-netwerk te identificeren, ongeacht het gebruikte toestel voor mobiele communicatie, om gesprekken tot stand te brengen en te ontvangen, en vertegenwoordigt zijn abonnement op de mobiele telefoondienst van Belgacom. Zij blijft exclusief eigendom van Belgacom.

CONSUMENT

Iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon die de mobiele telefoondienst gebruikt voor niet-professionele doeleinden.

PROXIMUS-NETWERK

De mobilofonienetwerken in dienst gesteld door Proximus en uitgebaat door Belgacom.

ARTIKEL 1: PROCEDURE VOOR AANSLUITING OP DE MOBIELE TELEFOONDIENT VAN BELGACOM

1.1 Aanvraag door de klant

De klant dient zijn aanvraag tot intekening op de dienst voor mobiele telefonie in bij Belgacom.

1.2 Identificatie van de klant

Op eenvoudig verzoek van Belgacom moet de klant de volgende documenten en inlichtingen verschaffen:

a) Indien de klant een natuurlijke persoon is:

- het origineel van een Belgische of Europese identiteitskaart of een geldig Belgisch paspoort, met uitzondering van elk ander document, met inbegrip van een officieel document dat tijdelijk een gestolen of verloren identiteitskaart of paspoort vervangt;
- een bewijs van een woonplaats of een vaste verblijfplaats in België.

b) Indien de klant een rechtspersoon of een feitelijke vereniging is:

- een exemplaar van de statuten die werden gepubliceerd in de bijlagen van het Belgisch Staatsblad, en van de wijzigingen die er desgevallend in werden aangebracht;
- de naam van een contactpersoon en een telefoonnummer in België (met uitzondering van het gsm-nummer waarop het abonnement betrekking heeft) waarop Belgacom de persoon in kwestie kan bereiken;
- alle bijkomende stukken die Belgacom in staat stellen zijn financiële situatie te controleren.

c) Indien de persoon gevolmachtigde van een natuurlijke persoon, een rechtspersoon of een feitelijke vereniging is:

- het bewijs van zijn identiteit en de volmacht.

Belgacom moet onmiddellijk en schriftelijk op de hoogte worden gebracht van elke wijziging van de naam of het adres van de klant, of van de hoofdzetel, de benaming of de rechtsvorm van de rechtspersoon. De klant is als enige verantwoordelijk voor de informatie die hij aan Belgacom geeft.

1.3 Redenen van weigering

Belgacom mag de abonnementsaanvraag of de toegang tot buitenlandse netwerken of tot bepaalde diensten en bijkomende opties zoals oproepdoorschakeling weigeren, en dit om de volgende redenen:

- de klant weigert zich te onderwerpen aan de voorwaarden vermeld in artikel 1.2 van deze algemene voorwaarden;
- de klant is zijn verplichtingen krachtens een ander contract met Belgacom niet nagekomen;
- in geval van vermeende of bewezen fraude of wanbetaling van de klant.

1.4 Voorschot op verbruik

Belgacom behoudt zich het recht voor de betaling van een voorschot op het verbruik te vragen, en dit zowel op het ogenblik van de aanvraag tot activering als tijdens de uitvoering van het contract, en dit in de volgende gevallen:

- bij vermeende of bewezen fraude of bij ernstige twijfels over de solvabiliteit van de klant;
- indien Belgacom vaststelt dat de klant op abnormale wijze gebruikmaakt van zijn toegang tot het Proximus-netwerk, d.w.z. op een manier die niet overeenkomt met het gebruik dat hij er normaal van maakt (bijvoorbeeld bij een abnormaal hoog aantal verbruikte eenheden) of die niet overeenkomt met het gebruik dat een andere klant in een vergelijkbare situatie ervan zou maken;
- indien de klant geen Belgische identiteitspapieren heeft; of
- indien de klant een woonplaats, een vaste verblijfplaats of een facturatieadres in het buitenland opgeeft.

1.5 Inwerkingtreding en duur van het contract

Tenzij anders overeengekomen, bestaat het contract vanaf de wilsovereenstemming en treedt het in werking op de datum waarop Belgacom de simkaart activeert op het Proximus-netwerk. De klant zal daartoe een bevestigingsdocument ontvangen dat op zijn minst zijn naam en adres, het adres van de aansluiting, het oproepnummer van deze aansluiting en de prestaties die het voorwerp van het contract uitmaken, vermeldt. Tenzij andersluidende bepaling wordt het contract gesloten voor een beginduur van één (1) jaar en dit voor elke nieuwe aansluiting. Op de vervaldag zal het automatisch worden verlengd voor een onbepaalde duur. De klant kan het dan op gelijk welk ogenblik opzeggen met een opzegtermijn van 1 maand die volgens de bepalingen van artikel 12 wordt meegedeeld.

1.6 Wijzigingen van de voorwaarden van het contract of afschaffing van een tariefplan

Belgacom verbindt zich ertoe de klant via alle geschikte middelen op de hoogte te brengen van elke afschaffing van een tariefplan en de klant de datum mee te delen tot wanneer deze laatste van tariefplan kan veranderen.

Belgacom verbindt zich ertoe haar klanten via alle geschikte middelen op de hoogte te brengen van wijzigingen aan deze algemene voorwaarden en verhogingen van de tarieven. Behoudens eventuele afwijkingen verleend door het BIPT (Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie) aan Belgacom, wordt deze informatie ten minste 1 maand voor de inwerkingtreding van de wijzigingen verstrekt.

De klant die, naar aanleiding van een wijziging van de algemene voorwaarden, de nieuwe voorwaarden van de opgelegde wijziging niet aanvaardt, mag het contract zonder boete beëindigen via een aangetekende brief gericht aan Belgacom, ten laatste op de laatste dag van de maand die volgt op de inwerkingtreding van de wijzigingen.

In geval van een verhoging van de tarieven heeft de klant het recht het contract zonder boete op te zeggen, ten laatste op de laatste dag van de maand die volgt op de ontvangst van de eerste factuur na de inwerkingtreding van de gewijzigde tarieven.

ARTIKEL 2: PRESTATIES EN VERPLICHTINGEN VAN BELGACOM

2.1 Mobiele telefoondienst van Belgacom

2.1.1 Belgacom is enkel gebonden door een middelenverbintenis en zal alle nodige middelen in het werk stellen voor de goede werking van haar mobiele telefoondienst.

Alleen zij bepaalt welke technische middelen noodzakelijk zijn om de toegang tot deze dienst onder de gunstigste voorwaarden te realiseren, zonder evenwel verplicht te zijn het netwerk uit te breiden of de capaciteit ervan te verhogen.

Mobilofonie is een vorm van draadloze communicatie, die werkt via de verspreiding van radiosignalen. Aangezien deze signalen kunnen worden verstoord door een externe bron of door obstakels die inherent zijn aan gebouwen, beplanting of reliëf, kan niet altijd en overal een perfecte transmissie worden gewaarborgd. De kwaliteit van de mobiele telefoondienst van Belgacom is verder ook afhankelijk van de kwaliteit van het toestel dat de klant gebruikt.

2.1.2 Uiterlijk op het ogenblik dat het contract wordt gesloten, bezorgt Belgacom de klant de zo volledig mogelijke informatie over de capaciteiten van de mobiele telefoondienst van Belgacom, de toegepaste tarieven, de beschikbare opties en het gebruik van de simkaart in België en in het buitenland.

Buiten België is het, afhankelijk van het land, mogelijk dat de simkaart preferentieel geprogrammeerd is. De klant kan niettemin ook manueel een netwerk selecteren waarop hij zijn oproepen wenst tot stand te brengen en te ontvangen, op voorwaarde dat Belgacom een roamingovereenkomst heeft afgesloten met dit andere netwerk.

2.1.3 Aan elke simkaart zijn een pincode (persoonlijk identificatienummer) en een pukcode (persoonlijke deblokkeringssleutel) verbonden. Deze codes worden door Belgacom toegekend en meegedeeld aan de klant bij de overhandiging van de simkaart. De gebruiksaanwijzing ervan is afhankelijk van de technologische evolutie en wordt uitgelegd in de handleiding van het toestel voor mobiele communicatie.

Belgacom mag de programmering van de simkaart op elk ogenblik wijzigen.

2.1.4 Belgacom verzekert een klantendienst om in de mate van het mogelijke tegemoet te komen aan de behoeften van de klanten.

Deze klantendienst behandelt de vragen en klachten van de klanten, in verband met een eventuele verstoring van de mobiele telefoondienst van Belgacom. De klant kan ook een beroep doen op deze dienst bij verlies, diefstal of defect van zijn simkaart.

De klant wordt op de hoogte gebracht van het feit dat oproepen van of naar de klantendienst van Belgacom kunnen worden opgenomen, om als bewijs te kunnen dienen bij de betwisting van een commerciële transactie. De klant aanvaardt dit en geeft hiervoor zijn toestemming.

2.1.5 Indien zijn toestel voor mobiele communicatie dit mogelijk maakt, kan de klant vragen dat bepaalde types oproepen onmogelijk worden gemaakt vanaf zijn toestel. Het is mogelijk dat hij moet betalen voor de activering van deze beperking, behalve indien het gaat om de beperking van oproepen naar nationale nummers waarvoor een verhoogd tarief wordt aangerekend, nationale nummers waarvoor een verhoogd tarief wordt aangerekend die worden gebruikt voor de levering van inhoud voor volwassenen, of internationale nummers waarvoor een verhoogd tarief wordt aangerekend en die niet worden geëxploiteerd volgens het internationale telefoonnummersplan E164.

2.2 Toegang tot de mobiele telefoondienst van Belgacom en storingen

Belgacom verbindt zich ertoe zo snel mogelijk de simkaart te activeren en storingen waarvan zij weet heeft op te lossen.

2.3 Oproepnummer

Belgacom moet één enkel nummer per abonnement toekennen, tenzij de klant zijn nummer van een andere operator aan Belgacom overdraagt.

Op aanvraag van de klant kan een ander oproepnummer worden toegekend.

Belgacom onderzoekt hiervoor de technische mogelijkheden.

Belgacom mag de klant de kosten in verband met de wijziging van het oproepnummer aanrekenen.

Indien het oproepnummer van de klant om dienstredenen moet worden gewijzigd, wordt de klant hiervan ten minste 2 maanden vooraf verwittigd.

2.4 CLIP/CLIR

CLIP: weergave van het nummer van de oproeper op het scherm van het toestel voor mobiele communicatie.

CLIR: beperking van de weergave van het nummer van de oproeper.

Indien de technische omstandigheden het toelaten en voor zover het toestel voor mobiele communicatie van de klant deze mogelijkheid biedt, ziet de klant (die wordt opgebeld) het oproepnummer van zijn correspondent verschijnen op het scherm van zijn toestel (CLIP), op voorwaarde dat die correspondent dit niet heeft verboden (CLIR). Als de oproep afkomstig is van een ander netwerk, is de weergave van het nummer van de correspondent alleen mogelijk als de operatoren van de andere netwerken in kwestie de transmissie van het nummer toelaten.

De klant kan de weergave van zijn nummer weigeren (CLIR) bij het sluiten van het contract of op eender welk later ogenblik, door contact op te nemen met de klantendienst van Belgacom (d.w.z. dat de klant op elk ogenblik kan beslissen om de optie 'permanente weergave' van zijn nummer gratis te veranderen in 'permanente niet-weergave' (CLIR) van zijn nummer, en omgekeerd). De CLIR-functie werkt niet voor de verzending van sms- of mms-berichten.

Bij de doorschakeling of de doorverbinding van oproepen ziet de laatst opgebeldde klant (d.w.z. de persoon naar wie de oproep wordt doorgeschakeld) het nummer van de eerste oproeper verschijnen op het scherm van zijn toestel voor mobiele communicatie.

De nummers van de personen die bellen naar de hulpdiensten 100, 101, 102, 110 en 112 worden systematisch weergegeven bij deze laatste, zelfs als de klant de weergave van zijn nummer heeft uitgeschakeld.

2.5 Wijziging en schorsing van de prestaties

Indien de exploitatie- of organisatievoorwaarden van de mobiele telefoondienst van Belgacom dit vereisen, mag Belgacom de technische kenmerken van haar prestaties wijzigen. Belgacom behoudt zich bovendien, in het kader van de datadiensten, uitdrukkelijk het recht voor de toegangsnummers van de toegangspunten tot haar netwerk of de loginprocedure te wijzigen.

Belgacom zal de klant ten minste 12 maanden vooraf op de hoogte brengen van veranderingen die aanleiding geven tot wijziging of vervanging van het toestel voor mobiele communicatie, behalve in geval van overmacht of wanneer dit onmogelijk is om praktische of technische redenen. De klant kan geen aanspraak maken op een schadevergoeding naar aanleiding van deze vervanging of wijziging.

Indien de overblijvende dienst ten gevolge van bijzondere exploitatievereisten moet worden beperkt of afgeschaft, verbindt Belgacom zich ertoe alle betrokken klanten hiervan met alle geschikte middelen te verwittigen. Deze klanten dienen in elk geval de mogelijkheid te hebben het contract op te zeggen volgens de modaliteiten voor het opzeggen van een contract van onbepaalde duur (artikel 11.2 § 2 van deze algemene voorwaarden).

2.6 Bescherming van de persoonlijke levenssfeer

2.6.1 Belgacom registreert in haar bestanden gegevens met betrekking tot haar klanten zoals identificatiegegevens, gegevens over het gebruik dat de klant maakt van de producten en diensten van Belgacom, verkeersgegevens van de klant (o.a. opgeroepen nummers, tijdstip en datum van oproepen en internetverbindingen, type oproep), facturatie- en betalingsgegevens en technische gegevens. Deze gegevens mogen worden verwerkt voor de volgende doeleinden:

- de levering en facturatie van de door de klant gevraagde diensten;
- de interconnectie met de elektronische communicatienetwerken van andere operatoren en de facturatie ervan;
- de klantenadministratie;
- het beheer van geschillen;
- het realiseren van informatie- of promotieacties in verband met de producten en diensten van de Belgacom Groep (Belgacom, Belgacom Mobile, Telindus, Skynet, ...) per post, sms of e-mail;
- het opstellen van gebruikersprofielen voor marketingdoeleinden op basis van het gebruik dat de klant maakt van de producten en diensten van de Belgacom Groep en van sociodemografische gegevens;
- het opmaken en verspreiden van de telefoongidsen en het aanbieden van de telefonische inlichtingendienst;
- de strijd tegen fraude en inbreuken jegens Belgacom, haar werknemers, haar klanten of haar leveranciers;
- de kwaliteitscontrole van de diensten;
- marktstudies;
- de commercialisering van de telefoonnummers en adressen die in de telefoongidsen vermeld worden;
- het realiseren van informatie- of promotiecampagnes voor producten en diensten van derden via een bijlage bij de factuur.

De klantgegevens worden bewaard tot ten langste 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 verkeersgegevens, die niet langer dan 12 maanden bijgehouden worden.

De klanten die geen commerciële informatie over de producten en diensten van de Belgacom Groep wensen te ontvangen, kunnen dit laten weten aan de klantendienst. De klanten die geen commerciële informatie willen ontvangen over de producten en diensten van derden via een bijlage bij de factuur, kunnen dit meedelen aan de klantendienst. De bestanden van Belgacom zijn toegankelijk voor de derden die werken in naam of voor rekening van Belgacom en voor de agenten en handelspartners die producten en diensten verkopen voor rekening van Belgacom. Hun toegang is in elk geval beperkt tot de gegevens die ze nodig hebben voor het uitvoeren van hun contract met Belgacom. De klantgegevens mogen in de bij wet bepaalde gevallen worden meegedeeld aan de bevoegde instanties.

De gegevens die de klant laat vermelden in de telefoongids en in het bestand van de inlichtingendienst, worden meegedeeld aan de uitgevers van telefoongidsen en de leveranciers van inlichtingendiensten.

De klant heeft recht op inzage en rechtzetting van de gegevens die hem betreffen. 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 te 1030 Brussel.

2.6.2 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. Privénummers mogen worden meegedeeld aan derden die werken voor rekening van Belgacom en aan de agenten en handelspartners die producten en diensten verkopen voor rekening van Belgacom, indien deze informatie noodzakelijk is voor het uitvoeren van hun contract met Belgacom.

2.7. Kwaadwillige oproepen

Klanten die kwaadwillige oproepen ontvangen, kunnen zich wenden tot de Ombudsdienst. Op zijn vraag zal Belgacom de identiteit en het adres meedelen van de klant die titularis is van het nummer waarmee de kwaadwillige oproepen tot stand werden gebracht, indien zij beschikt over de nodige gegevens.

2.8 Telefoongidsen en inlichtingendiensten

2.8.1 De witte gids, de elektronische telefoongids en de inlichtingendienst hebben de volgende functies: het telefoonnummer vinden van een klant op basis van de naam en het adres die worden meegedeeld en/of op basis van het oproepnummer de naam en/of het adres van een klant vinden en/of op basis van de professionele activiteit het telefoonnummer, de naam en het adres van een klant vinden (enkel voor zelfstandigen en bedrijven).

Met opmaak: Nederlands (België)

2.8.2 De houder van een gsm-nummer heeft recht op een gratis vermelding in de telefoongidsen en bij de inlichtingendiensten. Personen die met de houder van een gsm-nummer samenwonen, hebben mits schriftelijke toestemming van de houder, recht op een gratis vermelding onder hun eigen naam.

De klant is verantwoordelijk voor de juistheid van de gegevens die hij meedeelt aan Belgacom, inclusief het adres voor de gidsgegevens.

2.8.3 De keuze om al dan niet te worden opgenomen in de witte gids, bij de universele inlichtingendienst en de andere telefoongidsen en inlichtingendiensten wordt aan de klant voorgesteld bij het aangaan van het contract. Als de klant de overeenkomstige velden van het contract voor de telefoongidsen en de inlichtingendiensten niet invult, zal zijn nummer als privé worden beschouwd. De naam en het adres van de klanten met privénummers worden, overeenkomstig de geldende regelgeving, alleen meegedeeld aan de uitgever van de witte gids opdat zij een telefoongids zouden ontvangen.

2.8.4 Van de klanten die ervoor kiezen opgenomen te worden in de telefoongids en bij de inlichtingendienst, verschijnen de volgende gegevens gratis in de telefoongids en bij de inlichtingendienst: het gsm-nummer, de naam en voornaam of de maatschappelijke benaming en het adres van de gebruiker. Deze gegevens worden ingevoerd in het bestand 'Telefoongidsen' van Belgacom en automatisch opgenomen in de latere edities van de universele telefoongids, tenzij de klant zich hiertegen schriftelijk verzet, uiterlijk 6 maanden voor de datum waarop het volume met de vermelding in kwestie wordt afgesloten. De specifieke voorwaarden voor vermelding in de telefoongidsen worden vermeld in het contract.

Voor zover Belgacom hiervan op de hoogte wordt gebracht, zal elke wijziging van de vermelding van de klant zo snel mogelijk worden ingevoerd in de databank die wordt doorgegeven aan de uitgevers van telefoongidsen en aan de inlichtingendienst van Belgacom.

2.8.5 De verdeling van de telefoongidsen valt niet onder de bevoegdheid van Belgacom; zij gebeurt volgens de geldende regelgeving.

2.8.6 Conform de geldende regelgeving deelt Belgacom het telefoonnummer, de naam en het adres van de klant mee aan alle uitgevers van telefoongidsen en aan alle leveranciers van een telefonische inlichtingendienst, tenzij de klant een privénummer heeft of uitdrukkelijk bezwaar heeft gemaakt.

ARTIKEL 3: VERPLICHTINGEN VAN DE KLANT

3.1 De klant moet alle voorzorgen nemen om zijn pin- en pukcode, en alle codes die aan de klant worden gegeven om hem toegang te verlenen tot een dienst aangeboden door Belgacom, geheim te houden.

Hij is verantwoordelijk voor elk kwaadwillig of onrechtmatig gebruik dat het resultaat is van de vrijwillige of toevallige mededeling van voormelde codes of van de simkaart.

3.2 De klant is ten aanzien van Belgacom als enige aansprakelijk voor het gebruik van de dienst. Hij moet de mobiele telefoondienst van Belgacom gebruiken als een goede huisvader en de voorschriften van de bepalingen van de overeenkomst naleven.

3.3 De klant is persoonlijk verantwoordelijk voor de betaling van de verschuldigde bedragen. Elke andere persoon dan de klant die een betaling uitvoert, verwerft uit dien hoofde geen enkel recht ten opzichte van Belgacom.

De klant die zijn simkaart overdraagt, verliest, kopieert, uitleent of kwijtspeelt door diefstal of die zijn pin- en/of pukcode of elke andere code die aan de klant wordt gegeven voor de toegang tot een dienst van Belgacom doorgeeft, blijft verantwoordelijk voor het gebruik van het abonnement en de betaling van de bedragen die verschuldigd zijn aan Belgacom binnen de grenzen vermeld in artikel 8.

3.4 Enkel goedgekeurde toestellen voor mobiele communicatie die in perfecte staat zijn, mogen worden aangesloten op het netwerk. De klant verbindt zich ertoe deze bepaling na te leven bij elk gebruik van het toestel dat op het netwerk is aangesloten. Belgacom behoudt zich het recht voor alle nodige maatregelen te nemen om haar netwerk te beschermen indien blijkt dat het door de klant gebruikte toestel van twijfelachtige origine is.

3.5 Indien wordt vastgesteld dat een toestel voor mobiele communicatie de goede werking van het netwerk en/of de voorziene functies in het gedrang brengt, en/of indien Belgacom meent dat een toestel ingaat tegen een bepaling van de algemene voorwaarden van de mobiele telefoondienst van Belgacom, moet de klant op verzoek van Belgacom zijn volledige uitrusting ter controle aanbieden. Belgacom mag, indien ze dat passend acht, de mobiele telefoondienst van Belgacom voor deze klant schorsen.

Indien een klant klachten heeft over de werking van de dienst, zal Belgacom een onderzoek instellen om na te gaan of de slechte werking te wijten is aan de netwerkinfrastructuur. Als dat niet het geval is, mag Belgacom aan de klant vragen om zijn toestel voor mobiele communicatie aan te bieden voor controle.

3.6.

3.6.1 Wat de mobiele telefoondienst van Belgacom betreft, mag de klant niet gebruikmaken van een toestel voor mobiele communicatie waarop op eender welke manier een uitrusting is geïnstalleerd die storingen kan teweegbrengen of die de integriteit of de goede werking van het netwerk in het gedrang kan brengen.

3.6.2 Het is de klant verboden om de mobiele telefoondienst van Belgacom geheel of gedeeltelijk, rechtstreeks of onrechtstreeks, aan derden ter beschikking te stellen, over te dragen of in gebruik te geven om hun aldus in zijn naam en voor zijn eigen rekening telecommunicatiediensten te verlenen, tenzij Belgacom hiervoor uitzonderlijk haar akkoord heeft gegeven.

3.6.3. Het is verboden de mobiele telefoondienst van Belgacom te gebruiken:

a. op een zodanige manier dat bepaalde functies van het Proximus-netwerk of een netwerk dat ermee verbonden is niet meer correct uitgevoerd kunnen worden (bijvoorbeeld het doorgeven van het identificatienummer van de oproeper (behoudens andersluidende bepalingen), het doorgeven van het IMEI-nummer van de mobiele telefoon waarmee de oproep tot stand wordt gebracht, de interceptie en de opname van gesprekken in het kader van een bevel uitgevaardigd door een gerechtelijke of administratieve instantie, de registratie van oproep- en identificatiegegevens) en/of op een zodanige manier dat de mobiele telefoondienst van Belgacom wordt gebruikt voor het doorsturen van oproepen die werden verbonden met een andere plaats dan die waar de klant zich bevindt, en dit in het kader van een activiteit die valt onder artikel 3.6, punt 2 van deze algemene voorwaarden en/of;

b. op een zodanige manier dat de identificatie of de lokalisering van de oproeper na een oproep naar de hulpdiensten niet meer mogelijk zou zijn, of op een zodanige manier dat de interconnectietarieven aangerekend door Belgacom vermeden zouden kunnen worden en/of;

c. met een toestel waarvan het gebruik, volgens Belgacom, verboden gebruik inhoudt krachtens de bovenstaande punten a en b.

Behoudens tegenbewijs worden de bepalingen in dit artikel 3.6 beschouwd als zijnde overtreden door de klant indien deze een abnormaal groot aantal simkaarten koopt of indien zijn verbruik (inkomende en uitgaande oproepen, sms'en, gebruik van voicemail, type oproepen) niet overeenstemt met het gemiddelde verbruik van een andere klant van de mobiele telefoondienst van Belgacom in een vergelijkbare situatie.

Het bewijs van bovengenoemd verboden gebruik mag door Belgacom met alle middelen geleverd worden, met inbegrip van gegevens en overzichten afkomstig van haar eigen systemen, de systemen van derden of de systemen van andere telecomoperatoren waarlangs de communicatie is verlopen.

De klant en Belgacom beschouwen deze gegevens en overzichten als waarheidsgetrouw, tot het tegendeel bewezen is.

3.7 De klant onthoudt zich van elke poging tot het kopiëren van de technische identificatiegegevens die zijn opgeslagen op zijn simkaart en, in het algemeen, van elk misbruik of frauduleus gebruik van zijn simkaart.

3.8 Het is de klant verboden het Proximus-netwerk en de diensten aangeboden door Belgacom te gebruiken op een manier die in strijd is met de openbare orde en de goede zeden.

3.9 De klant verbindt zich ertoe om, in het kader van de mobiele telefoondienst van Belgacom de geldende wetten na te leven en de intellectuele eigendomsrechten en andere rechten van derden te respecteren.

3.10 Alle kosten die door Belgacom gedragen worden en alle betalingen die Belgacom in het algemeen doet (bijvoorbeeld schadevergoedingen aan derden, herstellingskosten, enz.) ten gevolge van een inbreuk door de klant op dit artikel 3, komen ten laste van de klant, onverminderd alle andere rechten en vorderingen van Belgacom.

ARTIKEL 4: Bepalingen met betrekking tot het gebruik van het Vodafone live!-portaal en de internettoegang

4.1 De klant mag zich op elk ogenblik inschrijven voor en/of abonneren op de diensten die hem via het Vodafone live!-portaal of via een internettoegang ter beschikking worden gesteld. Elk gebruik van het Vodafone live!-portaal is onderworpen aan deze algemene voorwaarden en aan de specifieke gebruiksvoorwaarden die op het Vodafone Live!-portaal vermeld worden. De klant die gebruikmaakt van de mobiele telefoondienst van Belgacom om toegang te krijgen tot het internet, verklaart bovendien kennis te hebben genomen van de werking van de diensten, het internet en de gebruiksregels van het internet en deze te aanvaarden.

De toegang tot de producten en diensten die worden aangeboden via het Vodafone live!-portaal of via een internettoegang, kan afhankelijk zijn van de technische mogelijkheden van het toestel voor mobiele communicatie.

4.2 Belgacom behoudt zich het recht voor om op elk ogenblik bepaalde interactieve diensten te wijzigen of te schrappen en er nieuwe voor te stellen.

4.3 De klant mag het Vodafone live!-portaal en de internettoegang alleen gebruiken voor privédoeleinden, met uitsluiting van alle commerciële doeleinden. Het is de klant met name verboden derden toegang te verlenen tot de diensten aangeboden via het Vodafone live!-portaal of de internettoegang in ruil voor een financiële of andere tegemoetkoming.

4.4. Het is de klant eveneens verboden om het Vodafone live!-portaal of de internettoegang te misbruiken of te gebruiken op een frauduleuze of overmatige manier, met name door vrijwillig of onvrijwillig de mailservers van Belgacom en/of de bestemmingen van data te overstelpen (spam, junkmail, enz.) of door berichten te verzenden die een groot aantal antwoorden genereren en op die manier de beschikbaarheid van de servers of het Proximus-netwerk te verstoren. Belgacom behoudt zich het recht voor om de ontvangst van e-mails te blokkeren door haar servers die niet beschermd zijn tegen 'open relay', m.a.w. servers die e-mails doorsturen die niet voor hen bestemd zijn en op die manier de massale verzending van niet-gewenste e-mails mogelijk maken.

4.5 Via een verbinding met het Vodafone live!-portaal of het internet zijn gegevens toegankelijk die mogelijk anderszins beschermd zijn door een intellectueel eigendomsrecht of die indruisen tegen de geldende wettelijke bepalingen. Behoudens uitdrukkelijk akkoord van Belgacom of een derde mag de klant geen gegevens opslaan, kopiëren, downloaden of verzenden die verboden, ongeoorloofd, onwettig zijn, indruisen tegen de goede zeden of de openbare orde of een inbreuk vormen of kunnen vormen op de rechten van derden, met name de intellectuele eigendomsrechten.

4.6 Terwijl de klant met het internet verbonden is, moet hij alle nodige voorzorgen nemen om zijn eigen gegevens en/of software te beschermen, met name tegen eventuele virussen die de ronde doen op het internet of tegen inbraken door derden in het systeem van zijn toestel voor mobiele communicatie. De klant erkent eveneens dat hij volledig op de hoogte is van het feit dat het internet niet volledig betrouwbaar is, in het bijzonder wat de veiligheid van de datatransmissie betreft, en dat er geen garanties worden gegeven over de prestaties inzake volume en snelheid van datatransmissie. De klant erkent dat hij op de hoogte is van het feit dat de integriteit, de authenticiteit en de vertrouwelijkheid van de informatie, bestanden en gelijk welke gegevens die hij via het internet wil uitwisselen, niet gegarandeerd kunnen worden. De klant draagt dan ook de volledige aansprakelijkheid voor een eventuele schending van de vertrouwelijkheid van gegevens die zijn doorgestuurd via het Vodafone live!-portaal of de internettoegang.

4.7 In het geval van inhoud, producten en diensten aangeboden door derde bedrijven die toegankelijk zijn via het Vodafone live!-portaal of de internettoegang, zal de klant eventuele klachten over de uitvoering van de genoemde diensten of de verkoop van de genoemde inhoud en producten rechtstreeks richten tot de derde bedrijven die deze inhoud, diensten en producten commercialiseren. De klant kan de gegevens van de derde partijen van wie de inhoud toegankelijk is via het Vodafone live!-portaal krijgen via de Belgacom-website www.proximus.be.

4.8 Belgacom kan niet aansprakelijk worden gesteld:

- voor de inhoud, de juistheid en/of de integriteit van de informatie en de gegevens die worden doorgestuurd via het Vodafone live!-portaal of de internettoegang;
- voor schade, beschadigingen, fouten of weglatingen, onderbrekingen, gebreken, diefstal, verlies en vernietiging van gegevens, zich mogelijkerwijs voordoend terwijl de klant of een derde zich toegang verschafft tot het Vodafone live!-portaal of het internet, behalve in geval van bedrog of ernstige fout vanwege Belgacom;
- in geval van lange antwoordtijden, gehele of gedeeltelijke ontoegankelijkheid en/of onderbreking van het Vodafone live!-portaal, de internettoegang of de toegang tot de diensten die aangeboden worden via het internet;
- in geval van wijzigingen aan het dienstenaanbod op Vodafone live! en op het internet die worden doorgevoerd door editors, producenten en verspreiders van inhoud of die worden opgelegd door wettelijke of reglementaire bepalingen;
- voor overtredingen en fraude via het Vodafone live!-portaal of de internettoegang begaan door de klant of door derden.

4.9 Rekening houdend met de verplichte geheimhouding van privécorrespondentie oefent Belgacom geen enkele controle uit op de inhoud of de eigenschappen van gegevens die worden verstuurd of ontvangen door de klant via het Proximus-netwerk en/of het internet. Desalniettemin geldt het volgende:

- Belgacom behoudt zich het recht voor de communicatiegegevens met betrekking tot het Vodafone live!-portaal en de internettoegang te verwerken conform artikel 2.6 van deze algemene voorwaarden;

• om het goede beheer van het systeem voor toegang tot Vodafone live! en het internet te verzekeren, behoudt Belgacom zich het recht voor berichten te wissen of handelingen te verhinderen waarmee de klant de goede werking van het Proximus-net, het Vodafone live!-portaal of het internet kan verstoren of waarmee de klant de gewone gebruiksregels overtreedt. De klant erkent op de hoogte te zijn van het feit dat, indien Belgacom door een derde of door de gerechtelijke instanties op eender welke manier wordt verwittigd van een onwettige inhoud die werd doorgestuurd via het Proximus-net, zij de inhoud in kwestie zal overhandigen aan de bevoegde instanties. Belgacom behoudt zich bovendien het recht voor om, na de behandeling van een klacht die voldoende bewijzen bevat, de toegang tot het Vodafone live!-portaal of het internet onmiddellijk te schorsen of onderbreken voor een klant die betwiste inhoud verspreidt of doorstuurt, en dit zonder voorafgaande kennisgeving of schadevergoeding.

4.10 Aangezien Belgacom geen enkele controle uitoefent op de inhoud, vraagt zij dat ouders toezien op het gebruik dat hun minderjarige kinderen via de Belgacom-dienst maken van de toegang tot het Vodafone live!-portaal en het internet.

4.11 Belgacom behoudt zich het recht voor de toegang tot het Vodafone live!-portaal of het internet tijdelijk geheel of gedeeltelijk te schorsen in geval van overmacht of om te zorgen voor het onderhoud van de toegang tot of de werking van deze diensten, en dit zonder voorafgaande kennisgeving of schadevergoeding. In de mate van het mogelijke zal Belgacom de klant binnen een redelijke termijn op de hoogte brengen van deze schorsing, via alle middelen die zij geschikt acht. Zij zal het nodige doen om ervoor te zorgen dat deze schorsing tot een minimum beperkt wordt.

4.12 De klant verbindt zich ertoe Belgacom te vergoeden voor alle schade die voortvloeit uit de niet-naleving van zijn verplichtingen krachtens dit artikel.

ARTIKEL 5: FACTURATIE

5.1 Naast de wettelijk voorgeschreven vermeldingen staat op de facturen minstens het volgende:

- het abonnementsgeld;
- de totaalprijs van de nationale gesprekken;
- de totaalprijs van de internationale gesprekken;
- de totaalprijs van de verbindingen met de mobiele diensten;
- de totaalprijs van de verbindingen met de diensten toegevoegde waarde;
- de totaalprijs van de verbindingen met de zogenaamde nummers 'tegen zonaal tarief' (078 15);
- de periodes die betrekking hebben op het gefactureerde abonnementsgeld en het gefactureerde verkeer;
- de betalingstermijn, ongeacht de bepalingen vastgelegd door artikel 60 van deze algemene voorwaarden.
- De gratis oproepen, inclusief de oproepen naar de hulpdiensten, worden niet vermeld op de factuur.

De klant kan tegen betaling een detail aanvragen die naast de in het eerste lid opgesomde informatie ook het volgende vermeldt, een gedetailleerde vermelding van alle gesprekken.

Deze gedetailleerde factuur wordt naar het door de klant vermelde facturatieadres gestuurd. In dat geval licht de klant de medegebruikers van zijn telefoonlijn in over het feit dat de oproepen gedetailleerd op de factuur vermeld worden. De klant kan gratis de details van zijn laatste factuur en de nog aan te rekenen gesprekken raadplegen op de site van BELGACOM (<http://www.belgacom.be>)

Indien de klant zijn factuur betwist, kan hij op verzoek gratis een gedetailleerde factuur krijgen.

5.2. Behoudens andersluidende overeenkomst, de factuur wordt alle maanden verzonden. In geval van bewezen of vermeende fraude of van ernstige twijfel wat de solvabiliteit van de klant betreft, mag Belgacom deze klant wekelijks een factuur sturen.

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

5.3 Op verzoek van de klant en tegen betaling kan een tussentijdse factuur worden gestuurd. Belgacom mag een tussentijdse factuur of een vraag om een voorschot op de volgende factuur sturen op ieder ogenblik.

5.4 In geval van bewezen of vermeende fraude of van ernstige twijfel wat de solvabiliteit van de klant betreft, behoudt Belgacom zich het recht voor op ieder ogenblik een onvoorwaardelijke bankgarantie op eerste verzoek te eisen van de klant. Onverminderd art. 12.1.1 van deze algemene voorwaarden behoudt Belgacom zich het recht voor om de mobiele telefoondienst volledig te schorsen indien de klant weigert het bewijs van deze garantie voor te leggen binnen drie werkdagen na de vraag van Belgacom.

ARTIKEL 6: BETWISTING VAN FACTUREN

6.1 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 opgeschort, zowel voor een klacht bij de klantendienst als bij de Ombudsdienst voor telecommunicatie. Het onbetwiste gedeelte moet worden betaald binnen de normale termijn.

In geval van verwerping van de klacht door Belgacom wordt het betwiste bedrag onmiddellijk opeisbaar. De betalingstermijnen voor deze som worden vermeld in de brief waarin de beslissing van Belgacom wordt bekendgemaakt.

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

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

Bovendien kunnen de onderzoekskosten worden gefactureerd indien blijkt dat de nieuwe klacht ongegrond is.

6.3 Om bij Belgacom ontvankelijk te zijn, moet elke klacht betreffende de gefactureerde bedragen worden ingediend binnen twee maanden na de datum waarop de factuur werd opgesteld, onverminderd de aanwending van andere rechtsmiddelen.

ARTIKEL 7: BETALINGSMODALITEITEN

7.1. De bedragen die worden gefactureerd door Belgacom, zijn betaalbaar binnen een termijn van 15 kalenderdagen te rekenen vanaf de datum van de factuur.

De bedragen die het voorwerp uitmaken van een tussentijdse factuur die niet door de klant werd gevraagd of een verzoek tot betaling van een voorschot op een factuur vanwege Belgacom, 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 betaling kan slechts gebeuren via overschrijving op het door Belgacom aangeduide rekeningnummer met vermelding van de referenties.

7.2 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 van de factuur verstrekt. Herhaalde aanvragen van een duplicaat en aanvragen van duplicaten van facturen die voorafgaan aan de laatste drie facturen van de klant, kunnen aanleiding geven tot de facturatie van forfaitaire administratiekosten per afgeleverd duplicaat.

7.3. In geval van niet-betaling van een factuur binnen de termijnen die door artikel 7.1, van deze algemene voorwaarden worden voorgeschreven, stuurt Belgacom een herinnering naar de in gebreke blijvende klant of naar de door hem aangeduide derde betaler. De herinnering vermeldt de datum waarop de levering van de dienst zal worden opgeschort indien de betaling niet onmiddellijk gebeurt.

Voor de herinneringen worden forfaitaire administratiekosten aangerekend, waarvan de bedragen in de prijslijst zijn opgenomen.

Door het verstrijken van de in de herinnering vermelde betalingstermijn wordt de klant van rechtswege in gebreke gesteld. Verwijlinteressen, voor de klanten/consumenten berekend tegen de wettelijke interestvoet vermeerderd met drie procent, en voor de klanten/niet-consumenten berekend tegen de interestvoet voorzien door de wet van 2 augustus 2002 betreffende de bestrijding van de betalingsachterstand bij handelstransacties, zijn verschuldigd op het totale niet-betwiste bedrag van de factuur in geval van niet-betaling op de vervaldag van de factuur.

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

Bij gedeeltelijke betaling zal het bedrag, zonder mogelijkheid tot contractuele afwijking, met voorrang worden toegerekend op de verstreken interesten.

Wanneer Belgacom de inning van de vordering toevertrouwt aan een derde, zal een in de prijslijst vastgesteld bedrag in rekening worden gebracht. Indien de klant die zijn aansluiting gebruikt voor niet-professionele doeleinden een vordering heeft tegenover Belgacom, heeft de klant recht op datzelfde bedrag ingeval Belgacom in gebreke zou blijven opdracht tot terugbetaling te geven ten gevolge van de vraag om terugbetaling ingediend door de klant.

ARTIKEL 8: AANSPRAKELIJKHEID VAN BELGACOM

8.1 In het algemeen kan Belgacom enkel aansprakelijk worden gesteld in geval van bedrog of zware fout van haarzelf of een van haar werknemers.

Bovendien erkent en aanvaardt de klant dat Belgacom geen aansprakelijkheid aanvaardt voor onstoffelijke schade, noch voor schade zoals winstderving, inkomstenverlies, onderbreking van de activiteiten, verlies of beschadiging van gegevens.

Onverminderd dwingende wettelijke bepalingen beperkt de aansprakelijkheid van Belgacom zich in alle gevallen waarin zij eventueel aansprakelijk zou worden gesteld tot 50.000 EUR.

8.2 Belgacom kan niet aansprakelijk worden gesteld bij slecht gebruik van de Proximus-dienst, bij slechte werking van het toestel voor mobiele communicatie en/of de accessoires ervan of ingeval de simkaart niet werkt in een niet-goedgekeurd toestel.

8.3. Belgacom kan niet aansprakelijk worden gesteld voor schade die voortvloeit uit de inhoud van gesprekken of berichten. Ze kan ook niet aansprakelijk worden gesteld voor diensten, noch de facturatie ervan, wanneer die worden aangeboden door derden en toegankelijk zijn via de Proximus-dienst.

8.4 Belgacom kan niet aansprakelijk worden gesteld voor schade die voortvloeit uit de tussenkomst van een derde.

8.5 Belgacom kan niet aansprakelijk worden gesteld voor schade die voortvloeit uit de activering/deactivering van diensten en/of opties door de klant, bijvoorbeeld de deactivering van de pincode.

8.6 Belgacom wijst elke aansprakelijkheid af voor schade die voortvloeit uit de keuze van de klant om de Pin Check te deactiveren.

8.7 De klant wordt op de hoogte gebracht van de eventuele risico's die inherent zijn aan het gebruik van een toestel voor mobiele communicatie, met name het gevaar dat men loopt door het gebruik van een toestel voor mobiele communicatie.

Belgacom kan niet aansprakelijk worden gesteld voor schade die voortvloeit uit een ongeluk veroorzaakt door het gebruik van een toestel voor mobiele communicatie.

De klant wordt op de hoogte gebracht van eventuele storingen die een toestel voor mobiele communicatie kan veroorzaken in bepaalde gevoelige apparatuur, zoals medische apparaten, vliegtuigen, enz. Het is bijgevolg uitermate belangrijk dat de klant de instructies van de personen die verantwoordelijk zijn voor dergelijke apparatuur strikt opvolgt.

Belgacom kan niet aansprakelijk worden gesteld voor schade die voortvloeit uit de niet-naleving van dergelijke instructies.

ARTIKEL 9: AANSPRAKELIJKHEID VAN DE KLANT

9.1 De klant is ten opzichte van Belgacom aansprakelijk voor alle materiële en immateriële schade die voortvloeit uit zijn verkeerd gebruik van de netwerken en/of mobiele telefoondiensten van Belgacom en moet Belgacom schadeloos stellen voor de uit dien hoofde veroorzaakte schade.

9.2 De klant is aansprakelijk voor alle schade die in het algemeen wordt berokkend aan Belgacom of aan derden ten gevolge van het gebruik van de simkaart, ongeacht door wie en op welk toestel voor mobiele communicatie, zelfs in geval van verlies of diefstal.

In geval van verlies of diefstal blijft de klant aansprakelijk voor de krachtens de overeenkomst verschuldigde betalingen, behalve indien hij Belgacom onmiddellijk telefonisch in kennis stelt van het verlies of de diefstal, en hij Belgacom tegelijk vraagt om zijn lijn buiten dienst te stellen. In dat geval is de klant vrijgesteld van de betalingen betreffende het gebruik van de simkaart na deze kennisgeving en dit verzoek.

De verklaring van de klant moet onmiddellijk bevestigd worden via een aangetekende brief gericht tot Belgacom.

De buitengebruikstelling van de lijn onder deze voorwaarden heeft niet de opzegging van het contract tussen Belgacom en de klant tot gevolg: elke andere betaling blijft verschuldigd. De lijn wordt weer in dienst gesteld zodra Belgacom daartoe een aanvraag van de klant ontvangt.

ARTIKEL 10: OVERDRAAGBAARHEID VAN HET NUMMER

De klant mag een overdracht van zijn nummer naar een andere operator vragen. De klant die zijn nummer wenst over te dragen naar een andere operator, moet zich tot die laatste wenden. De nieuwe operator zal namens de klant de nodige stappen ondernemen bij Belgacom om het nummer over te dragen en de contractuele relatie tussen de klant en Belgacom te beëindigen. Aangezien de overdracht van een nummer tot gevolg heeft dat de overeenkomst door de klant wordt opgezegd, zijn de modaliteiten opgesomd in artikel 12 van toepassing.

Enkel nummers die niet gedeactiveerd werden, kunnen worden overgedragen. De diensten waarvan een klant bij Belgacom gebruikmaakte, worden niet overgedragen. Belgacom kan klanten die hun nummer naar haar overdragen bijgevolg ook niet garanderen dat zij hun dezelfde diensten zal kunnen aanbieden als waarvan ze vroeger gebruikmaakten. Tijdens de overdracht zal de klant enige tijd onbereikbaar zijn.

Belgacom weigert niettemin de nummeroverdracht:

- indien de operator naar wie de klant zijn nummer wenst over te dragen de wettelijke procedure voor nummeroverdracht niet naleeft;
- in geval van vermeende of bewezen fraude door de klant of een derde.

Belgacom zal alle redelijke maatregelen nemen om de nummeroverdracht goed te laten verlopen. Het is mogelijk dat om technische redenen of ten gevolge van de interventie van een derde tijdens de overdracht de nummeroverdrachtfunctie niet beschikbaar is of dat er fouten gebeuren tijdens de nummeroverdracht.

Belgacom kan niet aansprakelijk worden gesteld voor schade die voortvloeit uit een onjuiste overdracht van een of meer nummers, uit de technische onbeschikbaarheid van de functie of uit fouten die gebeurd zijn tijdens de nummeroverdracht.

ARTIKEL 11: OVERDRACHT VAN DE OVEREENKOMST

De klant kan zijn rechten en plichten die voortvloeien uit het contract enkel overdragen indien hij de formaliteiten vereist door Belgacom respecteert, indien Belgacom haar toestemming geeft en indien de klant de financiële gevolgen van een dergelijke overdracht aanvaardt. Belgacom heeft het recht het geheel of een deel van haar rechten en plichten voortvloeiend uit het contract over te dragen aan een derde zonder de toestemming van de klant.

ARTIKEL 12: OPSCHORTING EN BEËINDIGING DOOR BELGACOM

12.1.1 Indien een klant, de verplichtingen die hem worden opgelegd door dit contract of door een ander contract niet nakomt, mag Belgacom de mobiele telefoondienst die de klant geniet volledig opschorten 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-nakoming van een verzoek tot betaling van een voorschot op een factuur die door Belgacom werd verzonden conform artikel 5.3 van deze algemene voorwaarden, zal de mobiele telefoondienst volledig opgeschort worden na een termijn van 3 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.

12.1.2 In geval van niet-naleving door de klant van de verplichtingen waaraan hij dient te voldoen krachtens het artikel 3 van deze algemene voorwaarden, mag Belgacom de mobiele telefoondienst die de klant geniet volledig opschorten na de verzending van een informatiebrief die zonder gevolg is gebleven gedurende een termijn van tien werkdagen, te rekenen vanaf de datum van verzending. De volledige opschorting mag onmiddellijk plaatsvinden indien de klant het verkeer in het openbaar telefoonnetwerk verstoort.

Belgacom verbindt zich ertoe de klant zo vlug mogelijk en ten laatste de volgende werkdag te informeren over deze opschorting. De totale opschorting maakt voor de klant al het uitgaande en inkomende verkeer onmogelijk.

In geval van uitzonderlijke toename van het verbruik van de klant kan Belgacom genoodzaakt zijn een deel of het geheel van de mobiele telefoondienst op te schorten nadat zij de klant hierover vooraf geïnformeerd heeft of getracht heeft te informeren.

12.1.3 Een informatiebrief vermeldt in ieder geval de reden van het op de minimumdienst plaatsen of het volledig opschorten van de aansluiting.

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

12.2 Gedurende de volledige duur van de minimumdienst of de volledige opschorting van de mobiele telefoondienst blijft de betaling van het basisabonnementsgeld en de eventuele bijkomende abonnementsgelden verschuldigd.

12.3 Indien de klant zich tien kalenderdagen na de volledige opschorting nog niet in regel heeft gesteld, mag Belgacom van rechtswege en via gewone post het contract opzeggen, mits zij een opzeggingstermijn van minimaal tien kalenderdagen in acht neemt.

In deze gevallen zal de opzeggingsvergoeding voorzien in artikel 13 van deze algemene voorwaarden aan de klant worden gefactureerd.

12.4 Behoudens andersluidend verzoek van de klant brengt 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 eveneens verkrijgen dat deze dienst wordt verlengd na de periode van drie maanden.

12.5 Het contract wordt van rechtswege en zonder voorafgaande ingebrekestelling ontbonden in geval van faillissement, **van gerechtelijk akkoord, van collectieve schuldbetaling** of vereffening van de klant.

Niettegenstaande deze ontbinding kan Belgacom met de curator of vereffenaar die er uitdrukkelijk om vraagt, ten behoeve van het faillissement, **van gerechtelijk akkoord**, of de vereffening, een nieuw contract afsluiten betreffende het geheel of een deel van de telefoonnummers die voordien aan de klant waren toegekend. Het is de taak van de curator of vereffenaar om binnen 8 dagen na de ontbinding van het contract van de klant zijn voornemen kenbaar te maken om van deze mogelijkheid gebruik te maken.

Het nieuw gesloten contract heeft als kenmerken dat het precair, *intuitu personae* in hoofde van de curator of vereffenaar, en onoverdraagbaar is. Het sluiten van het contract kan afhankelijk gemaakt worden van het aanleggen van een gepaste provisie. De vorderingen ontstaan in hoofde van Belgacom wegens de uitvoering van het contract zijn schulden in faillissement.

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

ARTIKEL 13: BEËINDIGING EN OVERDRACHT DOOR DE KLANT

De klant mag het contract om gelijk welke reden beëindigen vóór het verstrijken van het eerste jaar, mits betaling van een verbrekingsvergoeding gelijk aan de maandelijkse standaardabonnementsgelden verschuldigd tot de vervaldag van het eerste jaar. Deze vergoeding is niet onderworpen aan btw.

Bij het verstrijken van het eerste jaar mag de klant het contract gelijk wanneer beëindigen met een opzegtermijn van 1 maand of mits hij een gelijkwaardige vergoeding betaalt.

De opzegging moet worden betekend met een ter post aangetekende brief of persoonlijk worden meegedeeld in een verkooppunt van Belgacom. In dat laatste geval wordt de klant een ontvangstbewijs overhandigd.

Bovendien kan de klant bijkomende prestaties gelijk wanneer opzeggen mits volgens dezelfde modaliteiten een opzegtermijn van 1 maand in acht wordt genomen.

ARTIKEL 14: KLACHTEN EN GESCHILLEN

14.1 Klacht ingediend bij Belgacom

14.1.1 In geval van moeilijkheden bij de uitvoering van het contract wordt de klant verzocht zich te wenden tot de klantendienst van Belgacom.

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

14.2 Klacht ingediend bij de Ombudsdienst voor telecomcommunicatie

14.2.1. De klant kan zich wenden tot de Ombudsdienst voor telecomcommunicatie (Barricadenplein 1 te 1000 Brussel, tel. 02 223 09 09, fax 02 219 86 59, klachten@ombudsmantelecom.be, www.ombudsmantelecom.be), die wettelijk is opgericht bij het Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecomcommunicatie.

De Ombudsdienst voor telecommunicatie werkt volledig onafhankelijk van Belgacom. Binnen de perken van zijn bevoegdheden ontvangt hij van geen enkele instantie instructies.

De klant kan zich naar keuze wenden tot de Franstalige of de Nederlandstalige ombudsman.

Alleen schriftelijke klachten worden in aanmerking genomen. De klant kan zich niettemin mondeling tot de Ombudsdienst voor telecommunicatie richten om optimaal op de hoogte te worden gebracht van zijn rechten.

De klachten zijn enkel ontvankelijk indien de klant kan aantonen dat hij eerst bij Belgacom de nodige stappen heeft ondernomen.

De Ombudsdienst voor telecommunicatie kan weigeren een klacht te behandelen wanneer deze laatste betrekking heeft op feiten die zich meer dan een jaar vóór het indienen van de klacht hebben voorgedaan.

Het onderzoek van een klacht eindigt wanneer deze aan een rechtbank wordt voorgelegd.

Er kan altijd een gerechtelijke procedure worden ingesteld conform art. 14.3 van deze algemene voorwaarden.

14.2.2 De Ombudsdienst voor telecommunicatie heeft de volgende wettelijke opdrachten:

- a) klachten van klanten onderzoeken met betrekking tot de activiteiten van Belgacom;
- b) tussenbeide komen om een minnelijke schikking te vinden van geschillen tussen Belgacom en haar klanten;
- c) een aanbeveling richten tot Belgacom ingeval geen minnelijke schikking kan worden gevonden. De klager ontvangt een kopie van de aanbeveling. In dat geval beschikt Belgacom over een termijn van twintig werkdagen om haar beslissing te motiveren, mocht ze geen gevolg geven aan de ontvangen aanbeveling;
- d) van elke klant die beweert het slachtoffer te zijn van kwaadwillig gebruik van een netwerk of dienst voor elektronische communicatie het verzoek onderzoeken om inlichtingen te krijgen over de identiteit en het adres van de gebruikers van netwerken of diensten voor elektronische communicatie die deze persoon hebben lastiggevallen, voor zover die gegevens beschikbaar zijn. De Ombudsdienst voor telecommunicatie willigt de vraag in als aan de volgende voorwaarden is voldaan:
 - de feiten lijken aangetoond;
 - het verzoek heeft betrekking op precieze data en uren.

14.2.3 De Ombudsman voor telecommunicatie mag, in het kader van een klacht die hij behandelt, ter plaatse kennis nemen van de boeken, de briefwisseling, de processen-verbaal en, in het algemeen, van alle documenten en alle geschriften van Belgacom die rechtstreeks betrekking hebben op het voorwerp van de klacht. Hij mag van de bestuurders en het personeel van Belgacom alle uitleg of informatie eisen en alle controles uitvoeren die nodig zijn voor zijn onderzoek.

De aldus bekomen informatie wordt door de Ombudsdienst voor telecommunicatie als vertrouwelijk behandeld wanneer de verspreiding ervan de onderneming op een algemeen vlak zou kunnen schaden.

14.3 Bevoegde rechtbanken

Elke betwisting met betrekking tot de interpretatie of de toepassing van het contract valt onder de uitsluitende bevoegdheid van de gewone Belgische rechtbanken.

14.4 Toepasselijk recht

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