

Advies over de algemene voorwaarden vaste telefonie, internet en mobiele telefonie van KPN Belgium

Brussel, 23 december 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 meegedeeld, worden ze in dit advies niet hernomen.

2. Advies

Tijdens de plenaire vergadering van 23 december 2009 van het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie (hierna “het Comité”) formuleert het Comité de onderstaande opmerkingen betreffende de algemene voorwaarden vaste telefonie, internet en mobiele telefonie van KPN Belgium (hierna “KPN”). Daarnaast wijst het Comité op het advies van de Commissie voor Onrechtmatige bedingen van 11 juni 2002 over de algemene voorwaarden voor abonnementen voor mobiele telefonie en van 29 maart 2006 over de algemene voorwaarden van de exploitanten van vaste telefoondiensten. Deze adviezen zijn te vinden op de website van de FOD Economie (www.economie.fgov.be), onder “Commissies en Raden” (rechts onderaan), “Commissie voor Onrechtmatige Bedingen”.

Gedeelte vaste telefonie en internet**Art. D.2.1**

Het Comité stelt zich hierbij de vraag of dit betekent dat een gezin met twee computers twee abonnementen dient te nemen.

Art. D.2.3

Wat betreft de toegang tot het internet mag men op zijn minst een inspanningsverbintenis van KPN verwachten. Daar is geen sprake van in deze bepaling. Dit wordt wel vermeld in artikel F.2. Aan het begin van de algemene voorwaarden wordt echter vermeld dat in geval van tegenstrijdigheid tussen de bepalingen met betrekking tot een specifieke dienst en de voorwaarden van hoofdstuk F, de

bepalingen met betrekking tot de specifieke dienst voorrang hebben. In dit geval heeft de bepaling onder D.2.3 dus voorrang en gaat KPN geen inspanningsverbintenis aan.

Art. D.4.1

Deze bepaling schendt het recht op persoonlijke levenssfeer van de klant (art. 2 van de wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens). Zo worden de gegevens bv. niet voor welbepaalde, uitdrukkelijk omschreven doeleinden verkregen (art. 4, §1, 2° van voornoemde wet).

Bepalingen gemeenschappelijk aan gedeelte vaste telefonie en internet en gedeelte mobiele telefonie

Art. F.1.5

Het beding dat ertoe strekt de verkoper eenzijdig te doen beslissen wanneer een waarborg of voorschot zal gevraagd worden, alsmede de grootte van de garantie eenzijdig te doen vaststellen, is in strijd met artikel 32.5., tweede lid van de wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument (hierna "W.H.P.C."). Dit is het geval wanneer verwezen wordt naar discretionair door de verkoper in te vullen criteria als "wanneer uit de kredietcontrole blijkt".

Aangezien op de als waarborg gestorte som geen rente wordt terugbetaald is er een kennelijk onevenwicht tussen de rechten en de plichten van beide partijen zodat dit een onrechtmatig beding uitmaakt (artikel 31, § 1 W.H.P.C.).

Art. F.3 versus art. F.6.4

Er is een kennelijk onevenwicht tussen de rechten en de plichten van beide partijen, voornamelijk m.b.t. art. F.6.4.2 zodat het hier gaat om een onrechtmatig beding (artikel 31, § 1 W.H.P.C.).

Art. F.5.1

In dit artikel wordt bepaald dat de gegevens van de klant worden verwerkt met het oog op marketing. Hieraan zou moeten worden toegevoegd dat dit enkel kan gebeuren indien de klant vooraf zijn toestemming heeft gegeven (art. 122 §3, 2° van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie).

Art. F.6.1.1

Uit artikel 30 van de W.H.P.C. volgt dat op de verkoper die zijn contractuele voorwaarden wil inroepen de actieve verplichting rust om zijn cliënt naar behoren te informeren omtrent het bestaan én de inhoud van deze contractuele voorwaarden, en dit ten laatste vóór hij instemt met de essentialia van het aanbod.

Wat de effectieve mogelijkheid betreft om kennis te nemen van de algemene voorwaarden, is een publicatie van deze algemene voorwaarden op de website van de betrokken operator niet voldoende om te kunnen spreken van een effectieve mogelijkheid tot kennisname van de algemene voorwaarden. Niet elke consument beschikt immers over het internet.

Op welk ogenblik worden de algemene voorwaarden meegedeeld aan de klant ? Dit artikel biedt hieromtrent geen duidelijkheid.

Art. F.6.5

Het is niet duidelijk wat de specifieke voorwaarden waarvan sprake inhouden. Aangezien de verkoper het exclusieve recht wordt toegekend een beding van de overeenkomst te interpreteren, maakt deze bepaling een onrechtmatig beding uit in de zin van art. 32.5 van de W.H.P.C.

Art. F.7.3

Hierbij is het niet duidelijk van welk jaar het indexcijfer als basis wordt gebruikt voor de berekening van de index van de consumptieprijsen.

Art. F.8.6

Dit artikel is strijdig met artikel 32.21 van de W.H.P.C. Vooreerst cumuleert men een forfaitair schadebeding met specifieke kostenposten terwijl het forfaitair schadebeding geacht wordt die te dekken. Dit kan dus leiden tot onevenredigheid. Daarnaast is de contractuele regeling met betrekking tot de gerechtelijke invorderingskosten in strijd met artikel 1022 en 1023 van het Gerechtelijk Wetboek. Ten slotte is er geen wederkerigheid m.b.t. artikel F.8.7. Aangezien bij het vastleggen van de vergoeding verschuldigd door de consument niet in een gelijkwaardige vergoeding voorzien wordt ten laste van de verkoper die in gebreke blijft, maakt dit een onrechtmatig beding uit in de zin van artikel 32.15 van de W.H.P.C.

Art. F.10.2.1

Een schorsing zou pas mogelijk mogen zijn nadat de betwistingstermijn van een factuur waarvan sprake in artikel F.8.8 is verstreken.

Daarnaast 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.

Art. F.10.3.2.3

De voorziene schadevergoeding is excessief hoog.

Art. F.10.3.2.4

De voorziene schadevergoeding is excessief hoog.

Art. F.10.3.2.5

De wet vereist geen aangetekend schrijven indien de klant bij een tariefverhoging het contract wil opzeggen (artikel 108 §2, tweede lid van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie). Bijgevolg kan een aangetekend schrijven niet verplicht worden. Zie ook artikel F.12.

Art. F.13.3

De hier geformuleerde bepaling die de behandeling van een eventueel geschil uitsluitend toewijst aan de rechtbanken van Brussel, is strijdig met artikel 32.20 van de W.H.P.C.

3. Toelichting door KPN Belgium**Gedeelte vaste telefonie en internet****Art. D.2.1**

In de realiteit wordt deze bepaling niet toegepast / gecontroleerd, maar in geval van misbruik laat zij wel toe maatregelen te nemen.

Art. D.2.3

Er is geen tegenstrijdigheid tussen artikel D.2.3 en artikel F.2. Artikel D.2.3 stelt niet dat KPN geen inspanningsverbintenis op zich neemt. Artikel D.2.3 stelt enkel dat KPN geen enkele garantie geeft voor problemen die niet veroorzaakt zijn door KPN. De inspanningsverbintenis van artikel F.2 blijft dus ook in dergelijke gevallen gelden.

Art. D.4.1

Door deze algemene voorwaarden te aanvaarden, geeft de klant toestemming aan KPN om (vanop afstand) zijn modem te controleren. Dergelijke controle kan soms nodig zijn wanneer de internetdienst niet naar behoren functioneert. Het doel van dergelijke controle is na te gaan waar er zich mogelijk een probleem voordoet dat een correcte uitvoering van de overeenkomst (aanbieden van de internetdienst) belet. Hier is geenszins sprake van een inbreuk op de wet van 8 december 1992. Vooreerst kan men zich de vraag stellen of het hier gaat over het verkrijgen van

persoonsgegevens in de betekenis van de wet. Uiteraard kent KPN zijn klant en de installatie van de klant omdat de klant net via die installatie gebruikt maakt van de internetdienst die KPN aanbiedt. Het enige wat KPN doet bij dergelijke controle is nagaan of de modem naar behoren werkt, d.w.z. contact maakt met het netwerk dat KPN aan zijn klant aanbiedt. Daarenboven weet de klant dat KPN als aanbieder van een ADSL-dienst uiteraard kan zien of een klant actief is op het internet of niet, en verwacht hij ook dat zijn internetprovider één en ander in het oog houdt om de goede werking van de dienst te verzekeren.

Bepalingen gemeenschappelijk aan gedeelte vaste telefonie en internet en gedeelte mobiele telefonie

Art. F.1.5

Vooreerst moet er een onderscheid worden gemaakt tussen "waarborg" en "voorschot".

Een waarborg wordt gevraagd vooraleer de klant een overeenkomst met KPN afsluit. Indien de klant geen waarborg wenst te geven, zal hij ook geen overeenkomst kunnen afsluiten. Artikel 32.5, tweede lid WHPC is derhalve niet van toepassing.

Een voorschot kan worden gevraagd tijdens de uitvoering van de overeenkomst wanneer blijkt dat de klant gebruikt maakt van de diensten op een wijze die kunnen resulteren in een hoge facturatie. KPN maakt niet licht gebruik van deze mogelijkheid, maar wanneer zij dat doet beschermt dat niet enkel KPN zelf, maar ook de klant die op tijd wordt verwittigd dat zijn factuur hoog aan het oplopen is.

De waarborg wordt aan de klant terugbetaald vanaf de 3^{de} maand (door middel van schuldvergelijking met de verschuldigde factuurbedragen) en het voorschot (dat maximaal het nog niet betaald bedrag kan zijn op het ogenblik dat het voorschot wordt gevraagd) wordt steeds verrekend met de eerstvolgende facturen. Er is dus sprake van een intrestvrij bedrag van maximaal 186 EUR (in geval van een waarborg) gedurende 3 of 4 maanden, wat neerkomt op een bedrag van minder dan 2 EUR (indien een intrestvoet à 3% per jaar). Voor een voorschot dat reeds wordt verrekend met de eerstvolgende factuur is het bedrag aan "gemiste" interest nog kleiner (tenzij er voor zeer hoge bedragen aan diensten zou worden afgenomen). Hier kan bezwaarlijk sprake zijn van "kennelijk onevenwicht". "Kennelijk onevenwicht" betekent namelijk dat de verkoper duidelijk wordt bevoordeeld ten koste van de consument. Hier is geen sprake van bevoordeling van de verkoper. De kosten die de verkoper heeft om de verwerking van de waarborgen en voorschotten administratief in goede banen te leiden, liggen hoger dan wat er aan intrest wordt gegenereerd. Daarenboven beoogt artikel 31,§1 WHPC niet een economische gelijkheid tussen partijen te garanderen.

Art. F.3 versus art. F.6.4

Artikel F.3 sluit de aansprakelijkheid van KPN uit voor schade die de klant lijdt ten gevolge van externe factoren en/of handelingen van de klant zelf. De aansprakelijkheid van KPN zelf wordt niet uitgesloten door artikel F.3. Integendeel, artikel F.3.4. stelt duidelijk dat er gevallen van aansprakelijkheid kunnen zijn, en die aansprakelijkheid wordt beperkt tot maximaal 50.000 EUR (behalve in geval van bedrog of ernstige fout).

Art. F.5.1

De klant moet voorafgaand in kennis worden gesteld en moet zijn vrije, specifieke en op informatie berustende akkoord geven. In casu wordt de klant wel degelijk in kennis gesteld en geeft hij zijn akkoord op vrije en specifieke wijze. Wanneer de klant een overeenkomst afsluit, ondertekent hij namelijk een document waarop hij uitdrukkelijk kan aanduiden dat hij niet wenst dat zijn gegevens voor marketing doeleinden worden gebruikt.

Art. F.6.1.1

De klant ontvangt altijd een exemplaar van de algemene voorwaarden alvorens hij intekent op een product of dienst. Wanneer de klant de overeenkomst ondertekent bevestigt hij trouwens dat hij de algemene voorwaarden heeft ontvangen, heeft gelezen en heeft aanvaard. Die bevestiging staat in vetjes gerukt, net boven de plaats waar hij zijn handtekening plaatst.

Art. F.6.5

Een klant die intekent op een bepaald tariefplan, verbindt zich voor bepaalde tijd. Als tegenprestatie voor specifieke voordelen die de klant krijgt wanneer hij inschrijft op een bepaald tariefplan, verbindt hij zich voor een bepaalde tijd. Het is dan ook absoluut normaal dat de klant gedurende die bepaalde tijd niet kan veranderen van tariefplan, tenzij KPN daar uitdrukkelijk mee instemt. Wie bij het huren van een gebouw een aantal maanden gratis huur krijgt, kan ook niet verhuizen zonder akkoord van de verhuurder nadat de "gratis" maanden zijn verstreken.

De specifieke voorwaarden die KPN kan opleggen wanneer KPN toch instemt met een verandering van tariefplan alvorens de contractueel vastgelegde periode is afgelopen, zullen dus afhangen van het oorspronkelijk tariefplan dat de klant wil verlaten en van het nieuwe tariefplan waar de klant zou willen op inschrijven. Indien die specifieke voorwaarden voor die overgang, die uiteraard aan de klant zullen worden voorgelegd, niet aanvaardbaar zouden zijn voor de klant, dan zal hij de resterende tijd van het tariefplan waar hij oorspronkelijk heeft op ingeschreven, verder moeten naleven.

Hier is dus geen sprake van welke interpretatie ook van een contactueel beding. Een afgesloten contract moet worden nageleefd. Wie daar toch van af wil om een ander contract af te sluiten, zal daarvoor het akkoord van KPN nodig hebben en KPN zal aan de klant uitleggen onder welke voorwaarden dergelijke overgang mogelijk is. In casu is er dus geen sprake van een eenzijdige interpretatie van bepaalde contractuele voorwaarden door KPN.

Art. F.7.3

Indien er in januari van een bepaald jaar een indexering zou worden toegepast, zal dat steeds op basis zijn van het indexcijfer van januari van het vorige jaar.

Art. F.8.6

Artikel 32.21 WHPC verbiedt schadevergoedingsbedragen die duidelijk niet evenredig zijn aan het nadeel dat door de verkoper kan worden geleden. In casu voorzien de algemene voorwaarden dat KPN aanspraak kan maken op (i) verwijlrenten (wettelijke intrestvoet x 1,5) en op (ii) een forfaitaire schadevergoeding ten belope van 15% van de niet-betaalde bedragen met een minimum van 60 EUR. De forfaitaire schadevergoeding dekt (een deel van) de administratiekosten en inningkosten (buiten een gerechtelijke procedure). KPN acht dit zeker niet "duidelijk niet evenredig" aan het nadeel dat KPN lijdt wanneer een klant niet betaalt. In het advies van de Commissie voor Onrechtmatige bedingen van 11 juni 2002 besprak de Commissie een gelijkaardige forfaitaire vergoeding die destijds werd gecombineerd met een administratieve kost per aanmaningsbrief. De Commissie oordeelde toen dat de kost voor aanmaningsbrieven geacht wordt deel uit te maken van de forfaitaire vergoeding (die op zich niet in vraag werd gesteld) (Aanbevelingen ten opzichte van Orange - artikel 7.25.). In de algemene voorwaarden die thans voorliggen heeft KPN de forfaitaire vergoeding behouden, maar de afzonderlijke kost voor aanmaningsbrieven laten vallen conform de opmerking die in 2002 werd geformuleerd. KPN meent dan ook dat er geen sprake is van een schending van de WHPC.

Het vorderen van een rechtsplegingsvergoeding bovenop de verwijlrenten en de forfaitaire vergoeding voor administratieve en buitengerechtelijke inningkosten is niet strijdig met artikel 1022 en 1023 van het gerechtelijk wetboek. De rechtsplegingsvergoeding is een tegemoetkoming in de kosten van de advocaat die moet worden ingeschakeld wanneer de klant niet betaalt en ook een minnelijke invordering niet mogelijk blijkt. Vooraleer die advocaat wordt ingeschakeld heeft KPN dus al administratieve kosten moeten maken die niet door de rechtsplegingsvergoeding worden gedekt.

Wat de beweerde afwezigheid van wederkerigheid met betrekking tot artikel F.8.7 betreft, is KPN het ook niet eens met de stelling van het Comité. Artikel F.8.7 stelt duidelijk dat de klant recht heeft op een vergoeding van 60 EUR wanneer KPN in gebreke blijft om haar overeenkomst uit te voeren na in gebreke te zijn gesteld door de klant. KPN ziet niet in waarom dit bedrag niet gelijkwaardig zou zijn aan de vergoeding waarop KPN aanspraak kan maken wanneer de klant in gebreke blijft. In het advies van de Commissie voor Onrechtmatige bedingen van 11 juni 2002 stelde de Commissie uitdrukkelijk dat dergelijke bedingen niet dezelfde bedragen moeten bepalen om wederkerig te zijn (Algemene Opmerkingen, 3, lit. h).

Art. F.10.2.1

In de praktijk wordt er bij niet betaling niet geschorst vooraleer die periode van één maand is afgelopen. Wie niet betaalt, ontvangt eerst een betalingsherinnering en een ingebrekestelling zodat er inmiddels een periode van één maand verstrijkt. In geval van fraude of in geval van kennelijke insolvabiliteit wordt er wel sneller geschorst omdat het dan evident is dat een periode van één maand een grote schade kan veroorzaken aan KPN die de klant toch niet zal (kunnen) terugbetalen.

KPN ziet niet in waarom een aangetekende brief nodig zou zijn. Indien het feit dat een ingebrekestelling werd verstuurd, wordt betwist door de klant, is het aan KPN om te bewijzen dat zij een ingebrekestelling heeft verstuurd.

Art. F.10.3.2.3

In het domein van de mobilofonie wordt dergelijke vergoeding sinds jaren algemeen aanvaard (ook door de Algemene Directie Controle en Bemiddeling van de FOD Economie). De andere operatoren hebben overigens gelijkaardige clausules.

Wat internet en vaste telefonie betreft, is deze clausule bijna nooit van toepassing bij KPN omdat de meeste internet en vaste telefonie overeenkomsten worden afgesloten voor een periode van 12 maanden. Enkel in geval van hernieuwingen met bijzondere voordelen, worden er overeenkomsten van 24 maanden afgesloten. De klanten die op een overeenkomst van 24 maanden inschrijven, doen dat dus omdat ze er voordelen bij krijgen en met kennis van zaken. In die omstandigheden, is het normaal dat een vroegtijdige beëindiging wordt gesanctioneerd, en is er dus geenszins sprake van een excessief hoge vergoeding.

Art. F.10.3.2.4

Het betreft een vergoeding die een professionele klant moet betalen wanneer hij een overeenkomst heeft afgesloten voor bepaalde termijn, maar de overeenkomst vroegtijdig verbreekt. Er is geen enkele reden waarom een professionele klant die een overeenkomst vroegtijdig beëindigt, dergelijke vergoeding niet zou moeten betalen. Abonnementsgelden voor dergelijke overeenkomsten worden berekend in functie van de duurtijd van de overeenkomst, en de klant tekent met kennis van zaken de overeenkomst. Als die klant een huurovereenkomst voor een kantoorruimte afsluit voor 3 jaar en het pand zonder akkoord van de eigenaar zou verlaten na 2 jaar, zal hij ook de resterende huurgelden moeten betalen.

Art. F.10.3.2.5

In de praktijk wordt er geen aangetekend schrijven geëist. Deze clausule dient enkel om KPN te kunnen beschermen wanneer een klant beweert een brief te hebben verstuurd die KPN nooit heeft ontvangen.

Art. F.13.3

Deze bepaling sluit niet uit dat een klant zich wendt tot een andere rechtbank indien mogelijk krachtens artikel 624 van het Gerechtelijk Wetboek. Er wordt uitdrukkelijk voorzien dat een andere rechtbank dan die van Brussel kan bevoegd zijn indien een wettelijke bepaling dat zou voorzien.

4. Slotbemerking

Het Comité vraagt zich af waarom KPN niet aangeeft bepaalde verduidelijkingen ook daadwerkelijk in de tekst van de algemene voorwaarden te zullen opnemen. Dit kan soms door een eenvoudige toevoeging, bv. wat betreft de opmerking over artikel F.7.3 : de toelichting die KPN hierboven geeft i.v.m. het gebruikte indexcijfer zou beter in de tekst van de algemene voorwaarden zelf worden opgenomen. Naar aanleiding van deze opmerking verbindt KPN zich ertoe om intern te bekijken of de opmerkingen van het Comité kunnen resulteren in concrete wijzigingen van de algemene voorwaarden om deze duidelijker te maken voor de gebruiker.

KPN BELGIUM – ALGEMENE VOORWAARDEN

De huidige algemene voorwaarden omvatten meerdere hoofdstukken. De begrippen gebruikt in deze algemene voorwaarden zijn gedefinieerd in hoofdstuk A. Hoofdstukken C en D behandelen respectievelijk vaste telefonie en ADSL/Internet. Hoofdstuk E preciseert de regels die van toepassing zijn wanneer de Klant kiest voor een formule die meerdere diensten van KPNB combineert. Hoofdstuk F zet de algemene regels uiteen die van toepassing zijn op alle diensten en soorten abonnementen.

In geval van tegenstrijdigheid tussen (i) de bepalingen met betrekking tot een specifieke dienst of de eventuele Bijzondere voorwaarden en (ii) de voorwaarden vermeld in hoofdstuk F, hebben de bepalingen met betrekking tot de specifieke dienst of de Bijzondere voorwaarden in kwestie voorrang op de algemene voorwaarden van hoofdstuk F. De Bijzondere voorwaarden hebben steeds voorrang op de bepalingen met betrekking tot een specifieke dienst.

KPN Belgium nv biedt haar diensten onder meer aan onder de commerciële benaming BASE.

A. Definities

In de huidige algemene voorwaarden wordt bedoeld met:

Aanbieder van Inhoud: natuurlijke personen of rechtspersonen die verantwoordelijk zijn voor het ontwerpen, beheer en de verdeling van Inhoud.

Abonnement: de Overeenkomst waarbij de Klant één of meerdere Diensten voor bepaalde of onbepaalde duur gebruikt. De formule waarbij een forfaitaire maandelijkse belwaarde wordt aangerekend middels een factuur, wordt eveneens beschouwd als een Abonnement.

Abonnementsaanvraag: het door de Klant ingevulde en ondertekende aanvraagformulier waarbij de Klant de levering van de Diensten bij wijze van Abonnement aanvraagt.

ADSL/Internet Diensten: de Internetdienst en de bijkomende diensten die KPNB verstrekt.

Algemene voorwaarden: huidige Algemene voorwaarden, waarvan de tekst verkrijgbaar is bij KPNB en de Verdelers, en raadpleegbaar is op www.base.be.

Bijzondere voorwaarden: het is mogelijk dat voor bepaalde Diensten bijzondere voorwaarden gelden die afwijken van de Algemene voorwaarden. In voorkomend geval zullen die bijzondere voorwaarden vóór het afsluiten van de Overeenkomst aan de Klant worden meegedeeld en zullen zij deel uitmaken van de Overeenkomst. De tekst van de Bijzondere voorwaarden is net zoals de Algemene voorwaarden ook verkrijgbaar bij KPNB en de Verdelers, en raadpleegbaar op www.base.be

Consument(en): iedere natuurlijke persoon die Klant is en die uitsluitend voor niet-beroepsmatige doeleinden gebruik maakt van Diensten of Producten koopt.

Data Diensten: Mobiele Diensten die aan de Klant worden aangeboden door KPNB of door een Aanbieder van Inhoud en die het de Klant mogelijk maken via een mobiele telefoon toegang te krijgen tot het internet (publieke netwerk), intranet (bedrijfsnetwerken) of andere toepassingen (Blackberry, wap, mms, sms) via het Network.

Data Overeenkomst: de overeenkomst die de Klant onderschrijft om gebruik te kunnen maken van Data Diensten.

Diensten: het geheel van de diensten (Mobiele en/of ADSL/Internet en/of Telefonie) waarop de Klant is ingeschreven.

Inhoud: de informatie die via het Internet (publieke netwerken), Intranet (bedrijfsnetwerken) of andere toepassingen ter beschikking wordt gesteld van de Klant, ongeacht de identiteit van de Aanbieder van de Inhoud.

Klant: de natuurlijke persoon, rechtspersoon, vennootschap zonder rechtspersoonlijkheid of (feitelijke) vereniging die gebruik maakt van de Diensten en/of een Product koopt.

KPN Belgium nv: Koningin Astridlaan 166, 1780 Wemmel, RPR 0463.193.905.

KPN Group Belgium nv: Neerveldstraat 105, 1200 Brussel, RPR 0462.925.669.

Mobiele Diensten: de dienst van mobiele telefonie en de bijkomende diensten die KPNB verstrekt.

Netwerk: het mobilofonienet van KPN Group Belgium nv dat wordt gebruikt door KPNB en/of het ADSL- en telefonienetwerk dat wordt gebruikt door KPNB voor de levering van Diensten.

Overeenkomst: de contractuele relatie tussen de Klant en KPN Group Belgium nv / KPN Belgium nv in verband met de aankoop van de Producten en/of het gebruik van de Diensten. De Overeenkomst omvat de Algemene voorwaarden en in voorkomend geval de Abonnementsaanvraag, het gekozen Tariefplan, en eventueel de Bijzondere voorwaarden en technische specificaties.

Pack: een specifieke combinatie van meerdere Diensten aangeboden aan de Klant in het kader van één enkel Abonnement.

Product(en): de verzamelnaam voor één of meerdere producten die de Klant bij KPNB koopt of ter beschikking krijgt.

SIM-kaart: de chipkaart die door KPNB ter beschikking wordt gesteld van een Klant en die moet worden ingebracht in de mobiele telefoon van de Klant om gebruik te kunnen maken van het mobilofonie Netwerk.

SMS: korte tekstboodschappen van maximaal 160 karakters die de Klant kan verzenden en ontvangen via zijn mobiele telefoon.

Tariefplan: het tariefplan gekozen door de Klant uit de tarieflijst bij het aangaan van de Overeenkomst of nadien. De verschillende Tariefplannen voor de verschillende Diensten kunnen worden geraadpleegd bij de Verdelers en bij de klantendienst van KPNB.

Telefonie Diensten: de dienst van vaste telefonie en de bijkomende diensten die KPNB verstrekt.

Verdelers: het geheel van de Verkooppunten en van de door KPNB erkende onafhankelijke verdelers.

Verkooppunt: een winkel die Diensten en/of Producten van KPNB verdeelt en die door een onderneming van de KPN groep wordt uitgebaat.

Voorafbetaalde belwaarde: de voorafbetaalde belwaarde die de Klant door gebruik van zijn SIM-kaart toegang verleent tot bepaalde Mobiele Diensten ten belope van deze voorafbetaalde waarde, en waarvoor geen factuur wordt uitgeschreven.

KPNB: KPN Belgium nv.

B. Niet van toepassing

C. Vaste telefonie

C.1. Telefonie Dienst zonder andere bijkomende dienst (CPS – preselectie)

C.1.1. Aansluitings- en activeringsprocedure

C.1.1.1. Enkel de personen die een abonnement op een vaste lijn bij Belgacom hebben afgesloten, kunnen toegang krijgen tot de CPS preselectie Telefonie Diensten. De Klant die toegang wenst te hebben tot de CPS preselectie Telefonie Diensten moet zijn Abonnementsaanvraag indienen bij overeenkomstig artikel F.1.1. van deze voorwaarden, alsook het ondertekende origineel van het document waarbij KPNB gemandateerd wordt om de nodige stappen te ondernemen bij Belgacom. De Klant zal door KPNB per brief worden geïnformeerd over het ogenblik waarop de Telefonie Dienst geactiveerd wordt.

C.1.1.2. De toegang tot de Telefonie Dienst kan op twee manieren tot stand komen:

- hetzij door een manuele selectie te maken door voor elke oproep de code «1602» te vormen,
- hetzij door een automatische preselectie van de oproepen, in welk geval alle oproepen automatisch via KPNB verlopen zonder dat enige andere handeling nodig is. De Klant die voor de automatische preselectie kiest moet houder zijn van een telefoonabonnement bij de operator die toegang verleent.

C.1.1.3. De activering van de CPS preselectie Telefonie Dienst is gratis.

C.1.1.4. Belgacom blijft verantwoordelijk voor het leveren van de telefoonaansluiting en blijft (i) het abonnement van de aansluiting en (ii) de eventuele opties en diensten waarop de klant van Belgacom eventueel heeft ingeschreven, factureren. De automatische preselectie van de oproepen door KPNB neemt automatisch een einde wanneer (i) het of de nummer(s) van de telefoonaansluiting gewijzigd worden en/of (ii) de overeenkomst met betrekking tot de Belgacom telefoonaansluiting wordt beëindigd, overgedragen aan een derde of geannuleerd en/of (iii) de Klant verzoekt dat zijn telefoonoproepen automatisch behandeld worden door een andere operator en/of (iv) er een einde wordt gesteld aan de interconnectie tussen KPNB en Belgacom.

C.1.2. Tariefplannen en voorwaarden van toegang tot de Tariefplannen

C.1.2.1. Er werden meerdere Tariefplannen ontwikkeld voor de CPS preselectie Telefonie Dienst. De lijst van de verschillende plannen kan worden geraadpleegd op www.base.be of worden bekomen bij KPNB. Indien een bepaald type oproep niet uitdrukkelijk is inbegrepen in het Tariefplan dat de Klant gekozen heeft, dan zal dergelijke oproep worden gefactureerd aan het normale standaardtarief voor dergelijke oproepen.

C.1.2.2. De Klant kan intekenen op een Tariefplan op voorwaarde dat hij een actieve preselectie heeft bij KPNB. Indien de preselectie van de Klant gedeactiveerd is, vervalt het Tariefplan van rechtswege.

C.1.2.3. De Tariefplannen zijn beschikbaar op de analoge (PSTN) of digitale telefoonlijnen van het type ISDN-2 Standard, Twin, DuoLine, met uitzondering van de lijnen ISDN- 30, ISDNIndialing et ISDNCascade.

C.1.2.4. De toegang tot de Tariefplannen is strikt voorbehouden voor Consumenten en voor een normaal persoonlijk en privé gebruik, met uitsluiting van elk gebruik voor professionele doeleinden. Het Tariefplan is geldig voor één enkel telefoonnummer en voor één enkel fysiek installatieadres.

C.1.3. Inwerkingtreding van een Tariefplan

C.1.3.1. Indien de telefoonlijn van de Klant reeds in preselectie is bij KPNB en de Klant per telefoon inschrijft op een specifiek Tariefplan, treedt dat Tariefplan in werking op de werkdag die volgt op de inschrijving op dat plan. Indien de telefoonlijn van de Klant reeds in preselectie is bij KPNB en de Klant schriftelijk inschrijft op een specifiek Tariefplan, wordt de datum van activering van dat plan aan de Klant meegedeeld. Indien de telefoonlijn nog niet in preselectie is bij KPNB, wordt het Tariefplan waarop de Klant inschrijft, geactiveerd op de werkdag die volgt op de installatie van de preselectie.

C.1.3.2. KPNB behoudt zich het recht voor om de van kracht zijnde Tariefplannen op elk ogenblik te beëindigen middels een opzegtermijn van één kalendermaand.

C.1.4. Betaling van de vergoeding en tarieven

Indien het door de Klant gekozen Tariefplan voorziet in de betaling van een maandelijkse vergoeding, betaalt de Klant voor de eerste maand een vergoeding in evenredige verhouding tot het aantal dagen waarop hij van de formule gebruik heeft gemaakt. Vervolgens wordt de vergoeding gefactureerd op maandelijkse basis. Indien de Klant het Tariefplan beëindigt, verliest hij dat deel van de maandelijkse vergoeding dat hij niet heeft gebruikt. KPNB verricht in geen geval een terugbetaling aan de Klant.

C.1.5. Schorsing

De schorsing van de Telefonie Dienst op een gepreselecteerde lijn belet het uitgaan van elke communicatie, behalve naar de speciale nummers en de noodnummers.

C.1.6. Beëindiging

C.1.6.1. Het Abonnement wordt afgesloten tussen KPNB en de Klant voor een onbepaalde duur.

C.1.6.2. De Klant kan zijn Abonnement op elk ogenblik beëindigen door KPNB te verwittigen, hetzij per telefoon, hetzij door een brief te sturen. Indien de Klant gekozen heeft voor de automatische preselectiedienst, moet hij Belgacom informeren van zijn beslissing het Abonnement te beëindigen. De Overeenkomst neemt slechts een einde wanneer Belgacom de automatische preselectie zal hebben geannuleerd.

C.1.6.3. KPNB kan het Abonnement op elk ogenblik beëindigen middels een opzegtermijn van vijftien (15) dagen.

C.2. Telefonie Dienst die deel uitmaakt van een Pack

C.2.1. Indien de Klant heeft ingeschreven op een Abonnement voor een Pack dat de Telefonie Dienst en de ADSL/Internet Dienst omvat, dan zal de Telefonie Dienst geleverd worden door het ADSL Netwerk gebruikt door KPNB en niet door middel van het netwerk van Belgacom.

C.2.2. KPNB kent een nieuw telefoonnummer toe voor de Telefonie Dienst die deel uitmaakt van een Pack, behalve indien de Klant het formulier waarmee hij toestemming geeft zijn nummer over te dragen aan KPNB heeft ondertekend.

C.2.3. Meerdere Tariefplannen zijn ontwikkeld voor de Telefonie Dienst die deel uitmaakt van een Pack. De lijst kan worden geraadpleegd op www.base.be of kan worden bekomen bij KPNB en de Verdelers. Indien een bepaald type oproep niet uitdrukkelijk is inbegrepen in het Tariefplan dat de Klant gekozen heeft, dan zal dergelijke oproep worden gefactureerd aan het normale standaardtarief voor dergelijke oproepen.

C.2.4. De toegang tot de Tariefplannen is strikt voorbehouden voor Consumenten en voor een normaal persoonlijk en privé gebruik, met uitsluiting van elk gebruik voor professionele doeleinden. Het Tariefplan is geldig voor één enkel telefoonnummer en voor één enkel fysiek installatieadres.

D. ADSL/Internet Dienst

D.1. Abonnement

De Klant kan toegang hebben tot de ADSL/Internet Dienst door in te schrijven op een Abonnement overeenkomstig artikel F.1. van deze Algemene voorwaarden.

D.2. Inhoud van de ADSL/Internet Dienst

D.2.1. KPNB verschaft de Klant toegang tot het Internet via de computerapparatuur van de Klant op het door de Klant opgegeven adres. Het is de Klant niet toegestaan om een nomadisch gebruik (d.w.z. een gebruik op een ander adres dan dat van de Klant) te maken van de ADSL/Internet Dienst. De Klant kan ook optionele bijkomende diensten bestellen. Het maximum download- en uploaddebiet stemt overeen met de waarden

opgenomen in de technische specificaties beschikbaar op www.base.be, met eventueel een maandelijks maximum transitvolume. De ADSL/Internet Dienst is exclusief voorbehouden voor Consumenten en voor een normaal persoonlijk en privégebruik, met uitsluiting van elk gebruik voor professionele doeleinden. De toegang tot de ADSL/Internet Dienst is beperkt tot één computer en één enkel telefoonnummer. De ADSL/Internet Dienst omvat tevens toegang tot de Internet Diensten zoals beschreven in artikel D.3.

D.2.2. De toegang tot het Internet is strikt persoonlijk en onoverdraagbaar en laat slechts één verbinding toe per Klant.

D.2.3. De toegang tot het Internet is permanent beschikbaar zonder enige tijdslimiet, onder voorbehoud van onderbrekingen die voortkomen uit een oorzaak vreemd aan KPNB, ongeacht of ze inherent zijn aan de technische betrouwbaarheid van de gebruikte apparatuur of technologie, of te wijten aan eender welk voorval vreemd aan KPNB die KPNB in de onmogelijkheid stelt toegang tot het Internet te verschaffen. Behalve ingeval van een aan KPNB toerekenbare fout, kan KPNB geen enkele garantie bieden betreffende de toegangstijden tot het Internet, de vertragingen in de overbrenging van gegevens of de kwaliteit ervan en eventuele toegangsbeperkingen tot netwerken en servers verbonden met het Internet. De Klant mag geen apparatuur aansluiten of software installeren die de KPNB- of Belgacom-netwerken negatief zou kunnen beïnvloeden.

D.3. Internet Diensten

D.3.1. De ADSL/Internet Dienst geeft ook toegang tot verschillende Internetdiensten zoals gedefinieerd in dit artikel.

D.3.2. De persoonlijke homepage. KPNB stelt ruimte ter beschikking van de Klant die hem toelaat zijn persoonlijke homepage on line te plaatsen, binnen een limiet zoals vermeld in de technische specificaties beschikbaar op www.base.be. De Klant verbindt zich ertoe geen enkele informatie van ongeoorloofde aard te laten voorkomen op zijn persoonlijke homepages die door KPNB worden gehost. KPNB behoudt zich het recht voor om op eigen initiatief of op vraag van de bevoegde overheid elke persoonlijke homepage van de Klant waarvan de inhoud in strijd zou zijn met de bepalingen van dit artikel, geheel of gedeeltelijk, openbaar te maken, te verwijderen, te wijzigen of te verplaatsen.

D.3.3. Het archiveren. KPNB stelt ruimte ter beschikking van de Klant die hem toelaat informatie op te slaan binnen de beperkingen zoals vermeld in de technische specificaties beschikbaar op www.base.be. De Klant verbindt zich ertoe geen enkele informatie van ongeoorloofde aard op te slaan.

D.3.4. E-mail. KPNB verschaft aan de Klant maximum 5 mailboxen en 5 aliansen voorbehouden voor zijn exclusief gebruik of voor gebruik door leden van zijn gezin. Elke mailbox is toegankelijk via een gebruikersidentificatie en een paswoord gekozen door de Klant, onder voorbehoud van hun beschikbaarheid. In geval van verlies of diefstal van een van de identificatiegegevens van de Klant, dient de Klant onmiddellijk KPNB hierover in te lichten die zal overgaan tot de vernietiging ervan en nieuwe identificatiegegevens zal meedelen. De maximale opslagcapaciteit voor elke mailbox ter

beschikking van de Klant, is vermeld in de technische specificaties beschikbaar op www.base.be. Indien het maximum overschreden wordt, kan KPNB het aantal e-mails wissen dat nodig is om ervoor te zorgen dat het geheel van de mailboxen ter beschikking gesteld aan de Klant dit maximum niet overschrijdt. De oudste e-mails zullen eerst worden verwijderd. De Klant aanvaardt ook dat hij geen e-mails meer zal kunnen ontvangen als de hem toebedeelde maximale opslagcapaciteit is bereikt. De Klant kan enkel berichten verzenden via de uitgaande SMTP server van KPNB. De berichten ontvangen of verzonden via één van deze mailboxen worden door KPNB bewaard voor een maximale periode van 90 opeenvolgende dagen. De berichten die door de Klant of door KPNB in de spam en junk mail folder geplaatst worden, worden gedurende 15 dagen bewaard, en de berichten in de prullenbak worden gedurende 5 dagen bewaard. KPNB kan één of meerdere van deze mailboxen zonder voorafgaande kennisgeving deactiveren indien deze gedurende meer dan 90 opeenvolgende dagen niet gebruikt werd(en) (i) via POP3 of Webmail of (ii) via de Internettoegang van KPNB. KPNB kan zowel de mailbox als alle berichten vernietigen indien die mailbox gedurende meer dan 120 opeenvolgende dagen niet gebruikt werd (i) via POP3 of Webmail of (ii) via de Internettoegang van KPNB. KPNB mag uitgaande en binnenkomende elektronische post scannen en filteren op zoek naar virussen en spamming, en mag zonder voorafgaande kennisgeving aan de Klant elke binnenkomende of vertrekkende e-mail vernietigen die (i) een virus of een ander schadelijk gegeven zou kunnen bevatten; (ii) zou voortkomen uit spam of uit massamailing of het onderwerp MAILERDEMON zou bevatten in antwoord op berichten die niet aanvaard werden; (iii) zou afkomstig zijn van een Internet service provider opgenomen op de zwarte RBL lijst (Realtime Blackhole List). KPNB kan ook de verbinding met de Klant schorsen zolang de Klant niet de nodige maatregelen heeft genomen opdat zijn computer geen problemen en/of gevaar meer zou veroorzaken voor het Netwerk en/of voor de andere Klanten.

D.3.5. KPNB heeft het recht om het ip-adres of één of meerdere e-mailadressen van de Klant te wijzigen omwille van operationele, technische, netetiquette of wettige redenen, en om de toegang tot Internet of tot één of meerdere diensten te deactiveren of te annuleren. KPNB zal in de mate van het mogelijke de Klant voldoende tijd op voorhand op de hoogte brengen van dergelijke wijzigingen.

D.3.6. KPNB kan de toegang tot bepaalde Internetportalen of -adressen die de wet niet respecteren, blokkeren of beperken.

D.4. Gebruik van de ADSL/Internet Dienst

D.4.1. De Klant geeft KPNB de toestemming om op ieder ogenblik van op afstand de modem van de Klant in het oog te houden en te controleren. De modem mag in geen enkel geval verplaatst worden zonder de tussenkomst van KPNB, behalve in geval de Klant er voor kiest de Dienst zelf te installeren. In geen enkel geval mag de Klant de instellingen van de modem wijzigen.

D.4.2. Het gebruik van de Dienst kan risico's op binnendringen door derden of virussen inhouden voor het informaticasysteem van de Klant, die de nodige maatregelen dient te nemen om zijn gegevens en software te beschermen. KPNB is niet verantwoordelijk voor het bekend geraken van vertrouwelijke gegevens opgeslagen op het informaticasysteem van de Klant, noch voor enige ander schade die door derden of virussen zou zijn veroorzaakt.

D.4.3. KPNB mag op eigen initiatief of op vraag van de bevoegde overheid elke inhoud die niet voldoet aan de Overeenkomst of op enige andere wijze, van welke aard ook, laakbaar zou zijn, openbaar maken, verwijderen, wijzigen of verplaatsen

D.5. Aansprakelijkheid

De scanning- en filteractiviteiten vermeld in artikel D.3.4. en in D.4 worden uitgevoerd op basis van redelijke inspanningen en KPNB kan hun doeltreffendheid niet garanderen. KPNB is geenszins aansprakelijk indien, niettegenstaande de geleverde inspanningen, er toch ongewenste elektronische post zou toekomen of vertrekken, virussen zouden binnendringen of indringers zich toegang zouden verschaffen tot de apparatuur van de Klant. De Klant moet zijn eigen apparatuur op gepaste wijze beschermen, in het bijzonder tegen virussen en indringers, en draagt daarvoor de volle verantwoordelijkheid.

E. Packs

E.1. Beschikbare Packs

KPNB stelt Packs voor aan haar Klanten. Packs zijn specifieke combinaties van meerdere Diensten. De lijst van de verschillende beschikbare Packs, met gedetailleerde informatie over hun inhoud, de eventuele opties en de tarieven, is beschikbaar bij KPNB en de Verdelers en kan worden geraadpleegd op www.base.be.

E.2. Abonnement

De Klant kan genieten van een Pack door in te schrijven op een Abonnement overeenkomstig artikel F.1. van huidige Algemene voorwaarden.

E.3. Toepasselijke voorwaarden

Voor de Packs zijn bijzondere Tariefplannen ontwikkeld. Buiten deze tarieven blijven de specifieke voorwaarden voor elk van de Diensten die deel uitmaken van een Pack van toepassing op de betreffende Dienst.

E.4. Schorsing van de Diensten die deel uitmaken van een Pack

Wanneer het KPNB toegestaan is, overeenkomstig artikel F.10.2.1, om een Dienst die deel uitmaakt van een Pack te schorsen, heeft KPNB het recht om op hetzelfde moment alle Diensten te schorsen die deel uitmaken van hetzelfde Pack.

E.5. Beëindiging van een Dienst die deel uitmaakt van een Pack

Indien KPNB of de Klant beslist om een Dienst die deel uitmaakt van een Pack te beëindigen, worden alle Diensten die deel uitmaken van het Pack automatisch beëindigd op hetzelfde moment.

F. Algemeen

F.1. Abonnement

F.1.1. De Klant die toegang wenst te hebben tot de Diensten moet:

- a. ofwel zijn originele Abonnementsaanvraag indienen bij KPNB of bij een Verdelers.
- b. ofwel zijn originele Abonnementsaanvraag, met een fotokopie van de onder punt F.1.2 vermelde informatie, binnen de drie werkdagen na activering van het Abonnement per post overmaken aan KPNB.

F.1.2. KPNB behoudt zich het recht voor om een Abonnementsaanvraag niet geldig te beschouwen indien zij niet vergezeld is van de volgende documenten:

a. voor natuurlijke personen:

- het origineel van een geldige Belgische identiteitskaart of paspoort of, in voorkomend geval, de originele identiteitskaart voor vreemdelingen uitgegeven in België (met een resterende geldigheidsduur die minstens gelijk is aan de duurtijd van het Abonnement);
- een bewijs van vaste woonplaats of verblijfplaats in België, indien dat niet zou blijken uit bovenvermelde documenten;

b. voor rechtspersonen:

- de publicatie in het Belgisch Staatsblad van de statuten en van de eventuele statutenwijzigingen, bewijs van de identiteit van de natuurlijke persoon die de rechtspersoon vertegenwoordigt en het bewijs van zijn vertegenwoordigingsbevoegdheid;

c. voor vennootschappen zonder rechtspersoonlijkheid en (feitelijke) verenigingen:

- een voor eensluidend verklaarde fotokopie van de statuten en van de eventuele statutenwijzigingen van de vennootschap of vereniging, bewijs van de identiteit van de natuurlijke persoon die de vennootschap of vereniging vertegenwoordigt en het bewijs van zijn vertegenwoordigingsbevoegdheid;

d. voor volmachthouders:

- het bewijs van zijn identiteit en volmacht;
- naargelang het geval de documenten vermeld onder punt F.1.2. (a), punt F.1.2. (b) of punt F.1.2. (c)

F.1.3. KPNB mag aan elke Klant de voorlegging vragen van bijkomende stukken die de kredietwaardigheid van de Klant staven.

F.1.4. KPNB kan weigeren om gevolg te geven aan een Abonnementsaanvraag of aan een vraag tot activering van een bijkomende Dienst indien, ondermeer, (i) de Klant zijn verplichtingen die voortvloeien uit een andere overeenkomst met KPNB niet naleeft, of (ii) de toegang tot de Dienst niet onder bevredigende technische voorwaarden kan worden gerealiseerd, of (iii) indien de Klant is opgenomen in de bestanden van de vzw Preventel (zie ook artikel F.5.1.).

F.1.5. KPNB heeft het recht om, vóór de aanvaarding van de Abonnementsaanvraag en/of tijdens de duur van de Overeenkomst, de betaling van een waarborg of van een voorschot te vragen aan de Klant. Een waarborg kan gevraagd worden wanneer uit de kredietcontrole voorafgaand aan de aanvaarding van de Overeenkomst en uit de door de Klant verstrekte objectieve gegevens blijkt dat de Klant zich financieel geen intensief belgedrag kan veroorloven. Het maximale bedrag dat KPNB als waarborg kan vragen, bedraagt 186 euro per mobiele telefoonaansluiting, 150 euro per vaste telefoonaansluiting en 150 euro per ADSL/Internet-aansluiting. Een betaalde waarborg wordt aan de Klant die zijn contractuele verplichtingen nakomt, terugbetaald vanaf de derde maand na de datum van betaling van de waarborg aan KPNB, door middel van schuldvergelijking tussen enerzijds het bedrag van de terug te betalen waarborg en anderzijds de door de Klant verschuldigde facturen. KPNB kan tijdens de uitvoering van de Overeenkomst een voorschot vragen wanneer blijkt dat de Klant een of meer Diensten gebruikt op een wijze die zou kunnen resulteren in een hoge facturatie. Het maximale bedrag dat KPNB als voorschot kan vragen, bedraagt het bedrag dat nog niet is betaald op het ogenblik het voorschot wordt gevraagd. Dit bedrag kan nagegaan worden via de KPNB helpdesk. Een betaald voorschot wordt steeds verrekend met de eerstvolgende facturen aan de Klant en brengt geen interest op. De Klant kan bij de KPNB helpdesk meer informatie krijgen over de gevallen waarin een waarborg of voorschot kan worden gevraagd.

F.2. Inspanningsverbintenis

Inzake de levering van de Diensten heeft KPNB slechts een inspanningsverbintenis. KPNB zal alle redelijke middelen aanwenden om de toegang tot, de veiligheid, de betrouwbaarheid en de goede werking van de Diensten zo ongestoord mogelijk te laten verlopen. KPNB bepaalt zelf de technisch meest aangewezen middelen om de Diensten te leveren, maar heeft geen enkele verplichting om het Netwerk uit te breiden of de netwerkcapaciteit te verhogen. KPNB garandeert geen continu en ongestoord gebruik van de Diensten, noch de zekerheid dat alle door middel van de daarvoor geschikte mobiele apparatuur verzonden en ontvangen gegevens ononderbroken, in de juiste vorm en binnen een bepaalde tijdspanne afgeleverd kunnen worden. Indien gebruik wordt gemaakt van het internet of vergelijkbare netwerken kunnen storingen en/of de niet beschikbaarheid van de verbindingen met het publieke internet en/of andere telecommunicatienetwerken het gebruik van sommige Diensten belemmeren.

F.3. Aansprakelijkheid van KPNB

F.3.1. KPNB verbindt zich ertoe om alle redelijke middelen aan te wenden om elke storing voor de Klant te voorkomen en om, in geval er zich toch storingen zouden voordoen, alle redelijke maatregelen te nemen om de door de Klant geleden schade te beperken. De Klant begrijpt en aanvaardt dat KPNB niet aansprakelijk kan worden gehouden voor de schade die de Klant lijdt tengevolge van (gedeeltelijk) externe factoren en/of handelingen van de Klant zelf, waaronder ondermeer, doch niet beperkt tot:

a) storingen of kwaliteitsgebreken van de Diensten wegens externe factoren (zoals bijvoorbeeld: storingen of kwaliteitsgebreken in netwerken en installaties van derden die

door KPNB worden gebruikt; storingen of kwaliteitsgebreken ten gevolge van obstakels die draadloze communicatie bemoeilijken; maatregelen opgelegd door Belgische of Europese overheden);

- b) genotstoornis te wijten aan onderhouds-, verbeterings- en/of uitbreidingswerken van het Netwerk, de terminal of andere installaties van KPNB;
- c) het slecht of foutief gebruik van de Diensten door de Klant;
- d) de slechte werking van de (mobiele) telefoon, de computer, de modem, toebehoren of in het algemeen de apparatuur van de Klant. In geval van slechte werking van, of afstellingproblemen in verband met zijn apparatuur moet de Klant zich uitsluitend tot de verkoper of fabrikant van die apparatuur wenden, en niet tot KPNB;
- e) het gebruik door de Klant van een (mobiele) telefoon, computer of modem (i) in strijd met de gebruiksaanwijzing of de Overeenkomst, of (ii) die niet werd goedgekeurd overeenkomstig de toepasselijke normen, of (iii) zonder de nodige veiligheidsmaatregelen te nemen tegen virussen, inbraken door derden etc;
- f) de tussenkomst van derden niettegenstaande de veiligheidsmaatregelen van KPNB;
- g) het gebruik of misbruik van de PIN-code of het paswoord van de Klant (i) tengevolge van de vrijwillige of onvrijwillige kennisgeving van deze code of dit paswoord aan een derde, (ii) indien de Klant de standaard PIN-code niet onmiddellijk omvormde tot een persoonlijke PIN-code, of (iii) indien de Klant de standaard PIN-code omvormde tot een eenvoudige persoonlijke PIN-code (bv. 1234, 5555, ...).

F.3.2. In geen geval kan KPNB aansprakelijk worden gesteld voor de onrechtstreekse en/of gevolgschade die de Klant lijdt uit hoofde van de Overeenkomst, zoals ondermeer, doch niet beperkt tot verlies van winst of omzet, onderbreking van activiteiten, verlies of beschadiging van gegevens enz.

F.3.3. KPNB kan in geen geval aansprakelijk worden gehouden voor:

- a. de inhoud van de gesprekken gevoerd in het kader van de Diensten;
- b. de transacties afgesloten door de Klant en een derde en de diensten geleverd door derden of toegankelijk via de Diensten;
- c. de inhoud, de integriteit of de juistheid van de gegevens verstuurd via de Diensten en de informatie door derden geleverd of toegankelijk via de Diensten;
- d. een eventuele schending van de vertrouwelijkheid van de gegevens verstuurd via de Diensten;
- e. de schade aan of het verlies van de gegevens verstuurd via de Diensten.

F.3.4. Behalve in geval van bedrog of ernstige fout van KPNB of van een van haar werknemers, en onverminderd toepasselijke dwingende wettelijke bepalingen, is de aansprakelijkheid van KPNB in het algemeen, en voor elk geval waarin zij eventueel aansprakelijk zou kunnen worden gesteld, beperkt tot maximum vijf maal het bedrag van de laatste factuur aan de Klant, zonder dat dit bedrag hoger kan zijn dan vijftigduizend euro (50.000 €).

F.4. Aankoop van een Product - Garanties

F.4.1. Elk Product wordt eigendom van de Klant vanaf de aankoop ervan door de Klant. De Klant draagt vanaf dat ogenblik het risico van diefstal of verlies van het Product, en kan in dit verband geen enkel recht doen gelden ten opzichte van KPNB. Niettegenstaande het feit dat de Klant eigenaar is van het Product, is het hem verboden

de specifieke instellingen ervan te wijzigen. In geval van miskenning van dit verbod, zal de goede werking van de Dienst niet meer gegarandeerd kunnen worden.

F.4.2. Indien de Abonnementaanvraag van de Klant geheel of gedeeltelijk wordt geweigerd of indien het Abonnement van de Klant wordt geschorst door KPNB overeenkomstig deze Algemene voorwaarden, heeft de Klant geen recht op teruggave of terugbetaling van de prijs van het door hem eerder aangekochte Product (bijvoorbeeld een mobiele telefoon), ook niet indien dat Product werd gekocht bij een Verkooppunt .

F.4.3. Onder voorbehoud van dwingende bepalingen terzake draagt KPNB, na verloop van een periode van twee (2) jaar die aanvangt op de datum van aankoop door de Consument, geen enkele aansprakelijkheid meer in verband met de Producten. Voor het overige zijn de producten die door KPNB worden verkocht, enkel gedekt door de standaard garantievoorwaarden van de fabrikant die terug te vinden zijn in de verpakking.

F.5. Persoonsgegevens – Bescherming van de privacy

F.5.1. De gegevens van persoonlijke aard, daarin begrepen de elektronische gegevens (e-mailadres, telefoonnummer, login code, paswoord enz.) die de Klant aan KPNB meedeelt of die KPNB toekent aan de Klant, en de gegevens met betrekking tot oproepen, oproepnummer en transitvolumes, locatie en tijdstip van oproepen, worden opgenomen in de gegevensbestanden van KPNB. KPNB is verantwoordelijk voor de verwerking van de gegevens en de daarbijhorende gegevensbestanden bevinden zich op de maatschappelijke zetel van KPNB. De verwerking van deze gegevens is onderworpen aan de bepalingen van de wet op de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van 8 december 1992, en van de wet betreffende de elektronische communicatie van 13 juni 2005. Deze gegevens, die gedeeld mogen worden met andere vennootschappen van de KPN Groep waartoe KPNB behoort en/of met vennootschappen waarmee KPNB een overeenkomst voor levering van diensten heeft afgesloten, worden verwerkt met het oog op de uitvoering van de Overeenkomst (onder meer het opslaan van tekst- en stemberichten of het aanbieden van locatiegebonden diensten), Klantenbeheer (zoals het opstellen en verzenden van facturen, opvolging, ontvangst, nazicht en eventueel invordering van betalingen, beheer van geschillen), fraudepreventie en het voorkomen en opsporen van inbreuken, evenals marketing en marktonderzoek met betrekking tot de Diensten en Producten. In het laatste geval mogen de gegevens aan marktonderzoeksbureaus meegedeeld worden. De gegevens van voormalige Klanten kunnen gedurende een periode van twee jaren na beëindiging van het Abonnement van de Klant worden gebruikt om de voormalige Klant op de hoogte te houden van de nieuwe producten en diensten en promoties van KPNB.

Indien de Klant gebruik wenst te maken van bepaalde Data Diensten, kan het noodzakelijk zijn dat KPNB bepaalde persoonsgegevens specifiek moet verwerken opdat de Klant toegang zou kunnen krijgen tot Inhoud die bepaalde Aanbieders van Inhoud aanbieden.

Mits een gedateerd en ondertekend verzoek aan het adres van de maatschappelijke zetel van KPNB, kan de Klant inzage hebben in de persoonsgegevens die op hem betrekking hebben en in de bestanden van KPNB opgenomen zijn, en hun wijziging vragen. Op dezelfde manier kan de Klant zich verzetten tegen het gebruik van zijn

persoonsgegevens, inclusief zijn elektronische gegevens, voor marketing- en marktonderzoekdoeleinden.

Bij de ondertekening van de Abonnementsaanvraag geeft de Klant op de bij wet bepaalde wijze al dan niet toestemming tot de opname van zijn persoonsgegevens in een telefoongids of een telefooninlichtingendienst.

In het kader van haar wettelijke verplichting hulpdiensten en gerechtelijke instanties bij te staan, behoudt KPNB zich het recht voor bepaalde persoonlijke gegevens aan de overheid of aan daartoe bevoegde personen mee te delen.

In het kader van fraudepreventie en het voorkomen van inbreuken, kan KPNB de gegevens die door de Klant verstrekt zijn, aftoetsen aan de gegevens in de bestanden van de vzw Preventel en van Graydon, en de persoonlijke gegevens van Klanten die niet voldoen aan hun contractuele verplichtingen doorgeven aan de vzw Preventel. De vzw Preventel neemt die informatie dan op in de gegevensbank die zij beheert en die door al haar leden gedeeld wordt en die tot doel heeft gevallen van wanbetaling en fraude in de telecommunicatie- en internetnetwerken in België te voorkomen en te bestrijden. Het recht op inzage en/of wijziging met betrekking tot de bestanden die in het bezit zijn van de vzw Preventel kan via brief rechtstreeks bij deze laatste uitgeoefend worden te 2600 Berchem, Uitbreidingstraat 84b3. In het geval dat de toegang tot de Diensten beperkt of geweigerd wordt vanwege de registratie van de Klant in de bestanden die door de vzw Preventel beheerd worden, kan de Klant een klacht rechtstreeks tot de vzw Preventel op voormeld adres richten.

Verschillende persoonsgegevens (bijvoorbeeld localisatiegegevens) kunnen door KPNB worden anoniem gemaakt (waardoor zij geen persoonsgegevens meer zijn) en die anonieme gegevens kunnen door KPNB worden gebruikt voor statistische doeleinden, worden doorgegeven aan derden of gecommercialiseerd.

Door zijn gegevens van persoonlijke aard mee te delen, geeft de Klant KPNB uitdrukkelijk de toestemming om over te gaan tot de verwerkingen die hierboven beschreven worden, met het oog op de hierboven beschreven doeleinden.

De Klant kan omtrent de gegevensbanken die het voorwerp zijn van het huidige artikel ook bijkomende informatie verkrijgen door zich te richten tot het Openbaar Register van de Commissie voor de Bescherming van de Persoonlijke Levenssfeer (www.privacycommission.be).

F.5.2. De Klant aanvaardt uitdrukkelijk dat oproepen van en naar KPNB voor doeleinden van training en controle kunnen worden meebelusterd door andere werknemers of consultants van KPNB dan het rechtstreekse aanspreekpunt van de Klant, of kunnen worden opgenomen om als bewijs te dienen van commerciële transacties.

F.5.3. De Klant aanvaardt dat KPNB, op verzoek van de ombudsdienst voor telecommunicatie, van de FOD Economie of van gelijk welke bevoegde overheid, kennis neemt van de inhoud van de communicaties die het voorwerp uitmaken van een klacht of van een betwisting, en die inhoud in voorkomend geval overmaakt aan die instanties.

F.6. Rechten, verplichtingen en aansprakelijkheid van de Klant

F.6.1. Informatie

F.6.1.1. De Klant erkent vóór het afsluiten van de Overeenkomst alle vereiste informatie te hebben ontvangen met betrekking tot de Diensten en de Producten.

F.6.1.2. De Klant zal elke wijziging in de informatie die hij aan KPNB heeft opgegeven bij het activeren van de Diensten of daarna (bv. een nieuw adres, een nieuwe maatschappelijke naam of een nieuw rekeningnummer voor bankdomiciliëring) onmiddellijk schriftelijk melden aan KPNB. Kosten die voortvloeien uit de niet naleving van deze verplichting, zullen integraal door de Klant moeten worden betaald.

F.6.2. Zorgvuldig gebruik

De Klant verbindt zich ertoe de Diensten en de Producten te gebruiken als een normaal zorgvuldige gebruiker, met naleving van de Overeenkomst, de toepasselijke wettelijke bepalingen en de gebruiken inzake openbare orde en goede zeden. De Klant is verantwoordelijk voor de bewaking van zijn installatie. Hij verzekert zich ervan dat geen enkele andere persoon toegang heeft tot de Diensten zonder zijn toestemming.

Zo is het onder meer verboden voor de Klant om de Diensten te gebruiken om onrechtmatige daden te plegen of onwettige informatie te verspreiden, waaronder wordt begrepen onrechtmatige toegang te verkrijgen tot gegevens van de aangesloten netwerken, inbreuk te plegen op de goede werking van de Diensten, het gebruik of de capaciteit van de prestaties voor andere gebruikers in gevaar te brengen, de integriteit van informaticagegevens te beschadigen of te vernietigen, het ongevraagd verzenden van grote hoeveelheden informatie met dezelfde inhoud (spamming), het lastigvallen van personen en het verspreiden van pornografie of teksten of afbeeldingen van racistische aard, materiaal dat een aanslag vormt op de goede zeden of het provoceren tot het plegen van misdaden en wanbedrijven, aanzetten tot onwettelijke kansspelen en weddenschappen, enz.

De Klant verbindt zich ertoe om de intellectuele eigendomsrechten die desgevallend verbonden zijn aan de Diensten of aan de data die in het kader van een Dienst worden verwerkt, te eerbiedigen. In dit opzicht informeert KPNB de Klant, die aanvaardt, dat alle handelsnamen, logo's, benamingen en merken die door KPNB worden gebruikt in het kader van de Diensten, beschermd zijn onder het merkenrecht en het gebruik ervan door de Klant verboden is.

F.6.3. Normaal gebruik in het kader van een onbeperkt aanbod

Verschillende bepalingen van deze Algemene voorwaarden, maar ook Bijzondere voorwaarden en Tariefplannen verwijzen naar een 'normaal persoonlijk privé-gebruik' of naar een 'normaal professioneel gebruik' in het kader van een onbeperkt aanbod.

Tenzij die begrippen '*normaal* persoonlijk privé-gebruik' of '*normaal* professioneel gebruik' in Bijzondere voorwaarden of Tariefplannen anders zouden worden gedefinieerd, betekenen zij het volgende:

Normaal persoonlijk privé-gebruik of normaal professioneel gebruik in het kader van een onbeperkt aanbod laten een zeer intensief gebruik van de betreffende Diensten toe. Slechts in geval van fraude (zoals o.a.: commercieel gebruik van het contract, in het bijzonder voor call center of simbox doeleinden, en/of het ter beschikking stellen aan derden), oneerlijk gebruik of, meer algemeen, een gebruik dat niet in overeenstemming is met het gebruik dat mag worden verwacht van een Klant die een welbepaald Abonnement heeft afgesloten (bijvoorbeeld het gebruik van de mobiele telefoon als babyfoon) is er sprake van een niet normaal gebruik.

Behoudens in geval van specifieke promoties die uitdrukkelijk zouden afwijken van de hieronder bepaalde grenzen, zal het gebruik als frauduleus beschouwd worden indien de Klant bijvoorbeeld:

Met betrekking tot Mobiele Diensten:

- regelmatig meer dan 6 uur per dag en/of 30 uur per week belt; of
- regelmatig meer dan 3 uur ononderbroken belt en/of gedurende meer dan 3 uur ononderbroken achtereenvolgende gesprekken voert die meteen na onderbreking hervat worden; of
- meer dan 300 SMS'en per dag en/of 5000 SMS'en per maand verstuurt; of
- meer dan 50 MMS'en per dag en/of meer dan 400 MMS'en per maand naar BASE en/of e-mailadressen verstuurt; of
- meer dan 20 MMS'en per dag en/of meer dan 100 MMS'en per maand -naar de andere mobiele netwerken verstuurt; of
- in het kader van het gebruik van Data Diensten, dataverkeer genereert vanuit België dat meer dan 500 MB per dag en/of meer dan 5 GB per maand bedraagt.

Met betrekking tot Telefonie Diensten:

- regelmatig meer dan 6 uur per dag en/of 42 uur per week belt.

In elk van deze gevallen behoudt KPNB zich het recht voor om het leveren van de Diensten te beperken of de Overeenkomst op te schorten en/of te beëindigen.

F.6.4. Aansprakelijkheid

F.6.4.1. Behoudens in geval van overdracht van de Overeenkomst overeenkomstig artikel F.9.2., is en blijft de Klant als enige verantwoordelijk ten opzichte van KPNB voor de uitvoering van zijn verplichtingen onder de Overeenkomst.

F.6.4.2. De Klant is aansprakelijk voor alle schade die KPNB lijdt ten gevolge van een inbreuk door de Klant op één van zijn verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst.

F.6.5. Wijziging van Tariefplan door de Klant

Tenzij hij daarvoor de uitdrukkelijke toestemming van KPNB heeft gekregen, mag de Klant niet veranderen van Tariefplan alvorens de oorspronkelijke duurtijd van de

Overeenkomst is afgelopen. Wanneer de Klant toch het recht heeft gekregen om vroegtijdig over te stappen naar een ander Tariefplan, erkent de Klant dat, indien hij toegang heeft gekregen tot de Diensten in het kader van een promotioneel aanbod uit hoofde waarvan hij een specifiek voordeel heeft ontvangen van KPNB, KPNB het recht heeft om specifieke voorwaarden op te leggen aan een dergelijke overschakeling.

F.7. Tarieven - Prijsindexering

F.7.1. De verschillende Tariefplannen met betrekking tot de verschillende Diensten kunnen worden bekomen bij de Verdelers en bij de klantendienst van KPNB. Tenzij uitdrukkelijk anders bepaald in de Bijzondere voorwaarden van een bepaalde Dienst, gelden de tarieven van KPNB enkel voor oproepen / SMS / MMS en gebruik van Data in België, en zijn speciale nummers uitgesloten.

F.7.2. Verschillende Tariefplannen voorzien in de mogelijkheid om door de Klant niet opgebruikte belwaarde over te dragen naar de volgende maand. In dergelijk geval verloopt het gebruik van de belwaarde als volgt: de Klant gebruikt eerst de belwaarde van de 'nieuwe' maand op en pas daarna wordt gebruik gemaakt van de overgedragen belwaarde van de vorige maand.

F.7.3. KPNB mag de prijzen in de Tariefplannen één keer per jaar, in de loop van de maand januari, herzien en aanpassen aan de index van de consumptieprijzen. Aangezien dit een indexering is in de zin van artikel 108§2 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie, en geen tariefverhoging, heeft de Klant niet het recht om de Overeenkomst op te zeggen conform Artikel F.10.3.2.5.

F.8. Facturatie en betaling

F.8.1. De factuur die aan de Klant wordt gericht, vermeldt de volgende gegevens:

- eventuele aansluitingskosten;
- een eventueel Abonnementsgeld of een eventuele minimum Voorafbetaalde belwaarde, die elke maand vooraf betaalbaar zijn;
- de bijkomende bijdrage voor de opties of bijkomende diensten;
- de gedetailleerde kostprijs van de nationale gesprekken;
- de gedetailleerde kostprijs van internationale gesprekken;
- de gedetailleerde kostprijs voor het gebruik van roamingdiensten;
- de kostprijs van oproepen naar speciale nummers;
- in voorkomend geval, de huurprijs van gehuurd materiaal of de koopprijs van besteld materiaal;
- in voorkomend geval, de kostprijs van transitvolumes die niet inbegrepen zijn in het maandelijks abonnementsgeld;
- de eventuele andere kosten en kredieten aan de Klant in rekening te brengen, waaronder ondermeer de abonnementen die de Klant heeft afgesloten bij bepaalde Aanbieders van Inhoud om toegang te kunnen hebben tot hun gegevens en/of diensten en die door KPNB worden geïnd voor rekening van die Aanbieders.

F.8.2. Mits aanduiding in de Abonnementsaanvraag of mits een schriftelijke aanvraag in de loop van de Overeenkomst, kan de Klant vragen dat hem niet-gedetailleerde facturen worden toegestuurd.

F.8.3. Behoudens afwijkende overeenkomst of, onder andere, technische problemen, stuurt KPNB de factuur aan de Klant op maandelijkse basis. Aangezien KPNB verschillende facturatiecycli per maand heeft, valt de gefactureerde periode niet voor alle Klanten samen met een kalendermaand. Het is dus mogelijk dat de eerste factuur betrekking heeft op een periode die korter is dan één maand. Tarieven die betrekking hebben op een volledige maand zullen dan *pro rata temporis* worden aangerekend en het aantal belminuten en/of SMS en/of MMS en/of Data dat gratis is of is inbegrepen in de forfaitaire maandelijkse belwaarde zullen ook *pro rata temporis* worden berekend. In geval van tariefwijzigingen door KPNB of in geval van migratie door de Klant van een bepaald type van dienst naar een ander type van dienst (verandering van Tariefplan), worden de gewijzigde tarieven *pro rata temporis* toegepast en aangerekend. In geval van wijziging van een Tariefplan op verzoek van de Klant, zal het gewijzigd tarief van toepassing worden na de verzending van de eerste factuur volgend op het verzoek, tenzij het verzoek wordt gedaan in de periode tijdens dewelke een factuur wordt opgemaakt, in welk geval het gewijzigd tarief pas van toepassing zal zijn na de verzending van de daaropvolgende factuur. Hetzelfde geldt indien de Klant nieuwe of bijkomende diensten aanvraagt. De Klant aanvaardt dat de kost van roamingdiensten meerdere maanden na de datum van het leveren van de roamingdienst kan gefactureerd worden, vermits KPNB hiervoor de informatie van de andere betrokken operatoren dient af te wachten.

F.8.4. De factuur wordt aan de Klant in één (1) exemplaar verzonden. Voor zover deze faciliteit beschikbaar is, en de Klant hiertoe zijn voorafgaande goedkeuring heeft gegeven of KPNB verzocht heeft om via bankdomiciliëring te betalen, mag deze verzending gebeuren via elektronische weg. De Klant kan altijd, zonder kosten, terugkeren naar een klassieke facturatie op papier. In dat geval kan hij ook altijd, mits betaling van het door KPNB opgegeven bedrag, één of meerdere duplicaten van de factuur aanvragen.

F.8.5. Alle gefactureerde bedragen zijn betaalbaar binnen de op de factuur gepreciseerde termijn en, bij gebreke aan een dergelijke termijn, binnen de veertien (14) dagen na factuurdatum, door middel van één van de volgende betaalmiddelen:

- bankoverschrijving of postoverschrijving;
- bankdomiciliëring, via het invullen van de daartoe bestemde coupon gevoegd bij het aanvraagformulier of elk ander daarvoor dienend document;
- voor sommige Diensten: kredietkaartdomiciliëring (Visa, MasterCard, American Express), via het invullen van het formulier ter beschikking gesteld door KPNB.

Voor het gebruik van andere betaalmiddelen kunnen bijkomende kosten aangerekend worden door KPNB.

F.8.6. Als KPNB geen betaling ontvangt van de gefactureerde bedragen binnen de gepreciseerde betalingstermijn, gelden vanaf het verstrijken van de betalingstermijn van rechtswege verwijlinteressen ten belope van de wettelijke interestvoet vermenigvuldigd met 1,5. Bovendien kan KPNB een forfaitaire schadevergoeding aanrekenen ten belope van 15% van de gefactureerde bedragen die niet betaald werden op vervaldag, met een minimum van 60,00 euro, onverminderd het recht op een rechtsplegingsvergoeding.

F.8.7. De Klant kan, na het versturen van een ingebrekestelling, een vergoeding van 60,00 euro vorderen in geval KPNB in gebreke blijft om binnen de vijf werkdagen na ontvangst van de ingebrekestelling haar contractueel aangegane hoofdverbintenis na te komen, met name het aanwenden van alle redelijke middelen om de Klant toegang te verschaffen tot het Netwerk en de Diensten.

F.8.8. De betwisting van een factuur van KPNB dient, op straffe van onontvankelijkheid, binnen één maand na factuurdatum per aangetekend schrijven te worden meegedeeld aan KPNB. Deze mogelijkheid doet geen afbreuk aan de verplichting van de Klant om deze factuur binnen de normale termijn te betalen, behalve bij een gegronde betwisting door de Klant van het gefactureerde bedrag. De Klant is niettemin verplicht om het niet-betwiste bedrag van de gefactureerde Diensten te betalen, net zoals de daaropvolgende facturen indien zij geen aanleiding geven tot betwisting.

F.8.9. Indien blijkt dat een te hoog bedrag werd aangerekend aan de Klant en dit door de Klant werd betaald, wordt het verschil, voor zover mogelijk, gecompenseerd met de bedragen gefactureerd in de daaropvolgende facturen.

F.9. Overdracht van de Overeenkomst

F.9.1. KPNB kan haar rechten en/of verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk overdragen aan een derde zonder de instemming van de Klant. Deze overdracht kan evenwel geen vermindering van de garanties van de Klant tot gevolg hebben.

F.9.2. De Klant kan zijn rechten en/of verplichtingen voortvloeiend uit de Overeenkomst slechts aan een derde overdragen, geheel dan wel gedeeltelijk, mits (i) de voorafgaande en schriftelijke instemming van KPNB, en (ii) zowel de Klant als de overnemer het hiertoe bestemde KPNB overdrachtformulier volledig ingevuld en ondertekend aan KPNB overgemaakt hebben.

F.10. Inwerkingtreding en opzegging van het Abonnement – schorsing van de Diensten

F.10.1. Aanvang en duur van het Abonnement

Het Abonnement van een Consument, vangt aan bij de activering van het Abonnement.

Het Abonnement van een Klant die geen Consument is, vangt aan bij de activering van het Abonnement maar die Klant is gebonden door zijn Abonnementsaanvraag van zodra hij die heeft ondertekend.

Tenzij de Klant in de Abonnementsaanvraag uitdrukkelijk geopteerd heeft voor een Overeenkomst voor bepaalde duur, is het Abonnement van onbepaalde duur.

F.10.2. Schorsing van de Diensten

F.10.2.1. Door KPNB

KPNB kan de Diensten (met inbegrip van de bijkomende diensten, de opties, de roaming en/of de internationale communicaties), na het versturen van een voorafgaande kennisgeving aan de Klant, geheel of gedeeltelijk weigeren of schorsen in elk van de volgende gevallen:

- indien de Klant zijn verplichtingen onder de Overeenkomst niet naleeft, of indien hij gebruik maakt van de Diensten in strijd met de geldende wettelijke en/of reglementaire bepalingen ;
- in geval van gehele of gedeeltelijke niet-betaling van het factuurbedrag voor een Dienst binnen de betalingstermijn, of in geval van insolventie of vermoeden van kennelijke insolventie;
- in geval van fraude, of van vermoeden van kennelijke fraude;
- indien de Klant foute, onvolledige of valse informatie gaf bij de Abonnementaanvraag, de wijziging van deze informatie niet meedeelde overeenkomstig artikel F.6.1.2., of nalaat om de Abonnementaanvraag aan KPNB te bezorgen overeenkomstig artikel F.1.1.;
- indien de Klant weigerde om binnen de gepreciseerde termijn de in artikel F.1.5. bepaalde waarborg of voorschot te betalen;
- in geval van abnormaal verbruik door de Klant (oproepen, zeer hoge volumes downloads, ...)
- indien KPNB vaststelt dat de (mobiele) telefoon, de computer, de modem of een andere installatie die de Klant gebruikt, storingen kan veroorzaken op het Netwerk of niet goedgekeurd is overeenkomstig de toepasselijke normen;
- op grond van de wettelijk bepaalde verplichte vereisten in verband met het Netwerk of de installaties van KPNB ;
- in geval van niet-naleving door de Klant van zijn verplichtingen onder een andere overeenkomst met KPNB.

KPNB kan de Diensten ook met onmiddellijke ingang en zonder voorafgaande kennisgeving geheel of gedeeltelijk schorsen in de volgende gevallen:

- op grond van wettelijk bepaalde vereisten;
- in geval de goede werking van het Netwerk of haar installaties in gevaar wordt gebracht;
- in geval van contractbreuk of niet-betaling;
- in geval van ontdekte of vermoede fraude die van dergelijke aard is dat het niet schorsen van de Diensten voor KPNB en/of voor derden ernstige gevolgen zou kunnen hebben;
- in geval van faillissement, verzoek om uitstel van betaling, vereffening of ontbinding van de Klant, of van een onherstelbare inbreuk op de Overeenkomst.

In geval van schorsing met onmiddellijke ingang zonder voorafgaande kennisgeving, zal KPNB op uitdrukkelijk schriftelijk verzoek van de Klant binnen de drie (3) werkdagen na ontvangst van de aanvraag de nodige uitleg verschaffen.

In de hogervermelde gevallen van schorsing heeft de Klant geen recht op enige schadevergoeding vanwege KPNB, behoudens in geval van een onterechte of ongegronde schorsing. Daarnaast blijft de Klant gehouden aan zijn verplichtingen onder de Overeenkomst, betalingsverplichtingen inbegrepen. Terzake erkent en aanvaardt de

Klant dat tijdens de periode van schorsing van de Diensten eventuele Abonnementsgelden of minimum belwaarden verschuldigd blijven. In geval van een onterechte schorsing zal de Klant een kredietnota ontvangen voor de eventuele Abonnementsgelden of minimum belwaarden die hem tijdens de periode van schorsing zijn gefactureerd. De schorsing wordt opgeheven zodra KPNB het bewijs ontvangt dat de situatie is geregulariseerd. De kosten van deactivering en activering kunnen aan de Klant aangerekend worden.

F.10.2.2. Door de Klant

De Klant kan om redenen die hem eigen zijn (bijvoorbeeld: lang verblijf in buitenland of in ziekenhuis), KPNB verzoeken om de Diensten gedurende een bepaalde periode te schorsen. Eventuele Abonnementsgelden of minimum belwaarden blijven verschuldigd tijdens een dergelijke schorsingsperiode. Een schorsing kan maximaal zes (6) maanden duren en wordt enkel opgeheven na een uitdrukkelijk schriftelijk (per fax of aangetekende post) verzoek hiertoe door de Klant aan KPNB. Deze bepaling is niet van toepassing in geval de Klant meent de Overeenkomst te moeten opzeggen of schorsen omdat KPNB zijn verplichtingen onder de Overeenkomst niet zou zijn nagekomen.

F.10.3. Opzegging van het Abonnement

F.10.3.1. Door KPNB

F.10.3.1.1. KPNB heeft het recht om bij aangetekend schrijven het Abonnement eenzijdig te beëindigen middels een opzegtermijn van vijftien (15) kalenderdagen:

- a. indien de schorsing van de Diensten zoals bepaald in artikel F.10.2.1. vijftien (15) dagen voortduurt;
- b. indien de Klant een inbreuk op de Overeenkomst niet heeft hersteld binnen de vijftien (15) dagen na hiertoe in gebreke te zijn gesteld door KPNB.

F.10.3.1.2. In geval van faillissement, verzoek om uitstel van betaling, vereffening of ontbinding van de Klant, of van een onherstelbare inbreuk op de Overeenkomst wordt het Abonnement als van rechtswege beëindigd beschouwd en dit zonder voorafgaande ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst.

F.10.3.1.3. De opzegging van het Abonnement door KPNB overeenkomstig de artikelen F.10.3.1.1. en F.10.3.1.2. geeft de Klant geen recht op schadevergoeding, van welke aard ook, en doet geen afbreuk aan de verplichting van de Klant tot betaling van de verschuldigde bedragen.

F.10.3.2. Door de Klant

F.10.3.2.1. De Klant kan een Abonnement van onbepaalde duur bij aangetekend schrijven beëindigen middels een opzegtermijn van één (1) maand.

F.10.3.2.2. Een Abonnement van bepaalde duur wordt na einddatum automatisch verlengd voor onbepaalde duur, tenzij de Klant dit Abonnement minstens één maand vóór die einddatum opzegt bij aangetekend schrijven.

F.10.3.2.3. Indien de Klant een Consument is en het Abonnement eenzijdig verbreekt vóór het verstrijken van de bepaalde duur, dient hij een vergoeding te betalen die gelijk is aan de Abonnementsgelden of minimum belwaarden voor de periode lopend tot aan het einde van de bepaalde duur. Indien echter de Overeenkomst een duur van langer dan vijftien (15) maanden heeft, zal de door de Consument verschuldigde vergoeding berekend worden alsof de Consument gebonden was door een overeenkomst met een bepaalde duur van vijftien (15) maanden.

F.10.3.2.4. Indien de Klant geen Consument is en het Abonnement eenzijdig verbreekt vóór het verstrijken van de bepaalde duur, dient hij een vergoeding te betalen die gelijk is aan de Abonnementsgelden of minimum belwaarden voor de periode lopend tot aan het einde van de bepaalde duur. Daarenboven is de Klant dan een schadevergoeding verschuldigd gelijk aan 75 % van het bedrag dat KPNB aan de Klant heeft gefactureerd voor alle Diensten waarvan de Klant gebruik heeft gemaakt gedurende drie maanden voorafgaand aan de vroegtijdige opzegging of verbreking. Abonnementsgelden of minimum belwaarden worden niet meegerekend in de berekening van die schadevergoeding.

F.10.3.2.5. Indien de Klant niet akkoord gaat met aangekondigde tariefverhogingen, andere dan een verhoging van de roamingtarieven, heeft hij het recht om zonder boete het Abonnement middels een aangetekende brief op te zeggen uiterlijk de laatste dag van de maand die volgt op de ontvangst van de eerste factuur na de inwerkingtreding van de wijzigingen. Bij een door KPNB voorgestelde wijziging van de Algemene voorwaarden, andere dan met betrekking tot het toepasselijke tarief, heeft de Klant het recht om zonder boete het Abonnement middels een aangetekende brief op te zeggen uiterlijk de laatste dag van de maand die volgt op de inwerkingtreding van de wijziging. Indien de tariefverhoging of de wijziging van Algemene voorwaarden enkel betrekking heeft op een bepaalde bijkomende Dienst, beperkt het recht van de Klant zich tot de mogelijkheid om op dezelfde manier en onder dezelfde voorwaarden de betreffende bijkomende Dienst op te zeggen.

F.10.3.2.6. Elke verbreking van de Overeenkomst brengt de automatische uitwissing met zich mee van alle gegevens die eventueel zijn opgeslagen door KPNB voor de Klant (onder meer elektronische berichten, persoonlijke homepagina's, enz.). De Klant moet dus, regelmatig en op een aparte server, alle gegevens bewaren waarvan hij het opslaan aan KPNB heeft toevertrouwd.

F.11. Wijzigingen door KPNB

F.11.1. KPNB zal de Klant ten minste één maand voor de inwerkingtreding van een wijziging van de Overeenkomst, van een tariefverhoging (andere dan een verhoging van roamingtarieven) of van een wijziging van de technische kenmerken van de KPNB Diensten, naar behoren in kennis stellen indien de voorziene wijziging of verhoging implicaties heeft voor de Klant. De Algemene voorwaarden en de tarieven kunnen steeds worden geraadpleegd op www.base.be.

F.11.2. Indien de Klant de aangekondigde tariefverhoging (andere dan een verhoging van de roamingtarieven) of de wijziging van de Overeenkomst of van de technische kenmerken niet aanvaardt, kan hij het Abonnement eenzijdig en vroegtijdig opzeggen zonder betaling van enige boete of vergoeding, overeenkomstig de bepalingen van artikel F.10.3.2.2. van deze Algemene voorwaarden.

F.11.3. De Klant die gebruikt maakt van Diensten door middel van Voorafbetaalde belwaarde en die de aangekondigde tariefverhoging of wijziging van de Overeenkomst of van de technische kenmerken niet aanvaardt, zal in geen geval recht hebben op terugbetaling van de reeds gekochte Voorafbetaalde belwaarde. De Klant die Voorafbetaalde belwaarde oplaadt nadat de wijzigingen waren aangekondigd, wordt onweerlegbaar vermoed de wijzigingen te hebben aanvaard.

F.11.4. Indien de wijziging van de Overeenkomst door KPNB voor de Klant tot gevolg heeft dat het onmogelijk is om de Voorafbetaalde belwaarde die hij nog ter beschikking heeft te gebruiken, dan zal KPNB enkel verplicht zijn om de onbruikbaar geworden Voorafbetaalde belwaarde te vervangen door nieuwe Voorafbetaalde belwaarden met dezelfde waarde. De Klant zal in geen geval recht hebben op de terugbetaling van de onbruikbaar geworden Voorafbetaalde belwaarde.

F.12. Handtekening van de Klant

Tenzij in deze Algemene voorwaarden of in Bijzondere voorwaarden een andere vorm van kennisgeving wordt voorgeschreven zal een kennisgeving door de Klant per telefax of elektronische post als een schriftelijke kennisgeving door de Klant worden beschouwd. Indien KPNB twijfels heeft omtrent de authenticiteit van die kennisgeving zal KPNB de Klant zonder verwijl verzoeken om een origineel ondertekend exemplaar na te zenden en zal KPNB het recht hebben om geen verder gevolg aan die kennisgeving te geven zolang hij het origineel ondertekend document niet ontvangen heeft.

F.13. Vragen, klachten en geschillen

F.13.1. De Klant kan met schriftelijke vragen en klachten betreffende de Diensten of met meldingen van diefstal, verlies of defect van een SIM-kaart, toestel of modem terecht bij de klantendienst van KPNB via een van de volgende kanalen:

Per brief	:	Koningin Astridlaan 166 – 1780 Wemmel
Per fax	:	070/22.55.05
Per e-mail	:	voor technische vragen: support@base.be voor administratieve vragen: info@base.be
Per telefoon	:	02/60.80.600 voor technische vragen: van maandag tot zaterdag van 8u tot 22u en op zondag van 10u tot 18u30 voor administratieve vragen: van maandag tot vrijdag van 8u tot 20u en op zaterdag van 9u tot 17u30

F.13.2. KPNB verbindt zich ertoe om de problemen waarvan zij op de hoogte wordt gebracht en waaraan zij kan verhelpen, zo spoedig mogelijk op te lossen. Indien de Klant niet tevreden is met de oplossing geboden door KPNB, of wanneer de Klant het

slachtoffer is van kwaadwillige oproepen, kan hij zich wenden tot de ombudsdienst voor telecommunicatie: Barricadenplein 1 - 1000 Brussel - klachten@ombudsmantelecom.be. De klachten ingediend bij de ombudsdienst zijn slechts ontvankelijk indien de Klant kan aantonen dat hij vooraf een poging tot oplossing heeft ondernomen bij KPNB.

F.13.3. Gerechtelijke bevoegdheid

Elk geschil betreffende de Overeenkomst, de uitvoering of interpretatie ervan, dat niet via KPNB of de ombudsdienst kon worden geregeld, behoort tot de uitsluitende bevoegdheid van de rechtbanken van Brussel als plaats waar de verbintenis is ontstaan, tenzij een bijzondere wet een andere bevoegdheid oplegt.

F.13.4. Toepasselijk recht

Het Belgisch recht is van toepassing op de Overeenkomst.

Nuttige informatie

Indien u technische vragen heeft, bel dan gerust naar KPNB. Een team van gespecialiseerde en meertalige medewerkers staat tot uw beschikking van maandag tot en met zaterdag van 8u tot 22u en op zondag van 10u tot 18u30.

Voor administratieve vragen kan u bij ons terecht van maandag tot en met vrijdag van 8u tot 20u en op zaterdag van 9u tot 17u30.

Klantendienst voor particulieren:

- via de telefoon of GSM, vanuit België: 0486.19.19.90 of 02/608.06.00
- via de telefoon of GSM, vanuit het buitenland: +32.2.608.06.00

Voor meer informatie over de Producten en Diensten:

- surf naar **www.BASE.be**
- afspraak in een **Verkooppunt** of bij een **Verdeler**

Versie: September 2009

De vennootschap KPN Belgium nv kan niet aansprakelijk worden gehouden voor eventuele drukfouten of enige andere vergissingen in deze uitgave. De kenmerken van de producten en diensten kunnen worden gewijzigd zonder voorafgaande kennisgeving. Raadpleeg de algemene voorwaarden van KPNB voor meer gedetailleerde informatie.

© KPN Belgium nv, alle rechten voorbehouden

V.U.: KPN Belgium nv: Koningin Astridlaan 166, 1780 Wemmel

KPN BELGIUM – ALGEMENE VOORWAARDEN

De huidige algemene voorwaarden omvatten meerdere hoofdstukken. De begrippen gebruikt in deze algemene voorwaarden zijn gedefinieerd in hoofdstuk A. Hoofdstuk B is specifiek van toepassing op de mobilofoniediensten. Hoofdstuk E preciseert de regels die van toepassing zijn wanneer de Klant kiest voor een formule die meerdere diensten van KPNB combineert. Hoofdstuk F zet de algemene regels uiteen die van toepassing zijn op alle diensten en soorten abonnementen.

In geval van tegenstrijdigheid tussen (i) de bepalingen met betrekking tot een specifieke dienst of de eventuele Bijzondere voorwaarden en (ii) de voorwaarden vermeld in hoofdstuk F, hebben de bepalingen met betrekking tot de specifieke dienst of de Bijzondere voorwaarden in kwestie voorrang op de algemene voorwaarden van hoofdstuk F. De Bijzondere voorwaarden hebben steeds voorrang op de bepalingen met betrekking tot een specifieke dienst.

KPN Belgium nv biedt haar diensten onder meer aan onder de commerciële benaming BASE.

A. Definities

In de huidige algemene voorwaarden wordt bedoeld met:

Aanbieder van Inhoud: natuurlijke personen of rechtspersonen die verantwoordelijk zijn voor het ontwerpen, beheer en de verdeling van Inhoud.

Abonnement: de Overeenkomst waarbij de Klant één of meerdere Diensten voor bepaalde of onbepaalde duur gebruikt. De formule waarbij een forfaitaire maandelijkse belwaarde wordt aangerekend middels een factuur, wordt eveneens beschouwd als een Abonnement.

Abonnementsaanvraag: het door de Klant ingevulde en ondertekende aanvraagformulier waarbij de Klant de levering van de Diensten bij wijze van Abonnement aanvraagt.

ADSL/Internet Diensten: de Internetdienst en de bijkomende diensten die KPNB verstrekt.

Algemene voorwaarden: huidige Algemene voorwaarden, waarvan de tekst verkrijgbaar is bij KPNB en de Verdelers, en raadpleegbaar is op www.base.be.

Bijzondere voorwaarden: het is mogelijk dat voor bepaalde Diensten bijzondere voorwaarden gelden die afwijken van de Algemene voorwaarden. In voorkomend geval zullen die bijzondere voorwaarden vóór het afsluiten van de Overeenkomst aan de Klant worden meegedeeld en zullen zij deel uitmaken van de Overeenkomst. De tekst van de Bijzondere voorwaarden is net zoals de Algemene voorwaarden ook verkrijgbaar bij KPNB en de Verdelers, en raadpleegbaar op www.base.be

Consument(en): iedere natuurlijke persoon die Klant is en die uitsluitend voor niet-beroepsmatige doeleinden gebruik maakt van Diensten of Producten koopt.

Data Diensten: Mobiele Diensten die aan de Klant worden aangeboden door KPNB of door een Aanbieder van Inhoud en die het de Klant mogelijk maken via een mobiele telefoon toegang te krijgen tot het internet (publieke netwerk), intranet (bedrijfsnetwerken) of andere toepassingen (Blackberry, wap, mms, sms) via het Netwerk.

Data Overeenkomst: de overeenkomst die de Klant onderschrijft om gebruik te kunnen maken van Data Diensten.

Diensten: het geheel van de diensten (Mobiele en/of ADSL/Internet en/of Telefonie) waarop de Klant is ingeschreven.

Inhoud: de informatie die via het Internet (publieke netwerken), Intranet (bedrijfsnetwerken) of andere toepassingen ter beschikking wordt gesteld van de Klant, ongeacht de identiteit van de Aanbieder van de Inhoud.

Klant: de natuurlijke persoon, rechtspersoon, vennootschap zonder rechtspersoonlijkheid of (feitelijke) vereniging die gebruik maakt van de Diensten en/of een Product koopt.

KPN Belgium nv: Koningin Astridlaan 166, 1780 Wemmel, RPR 0463.193.905.

KPN Group Belgium nv: Neerveldstraat 105, 1200 Brussel, RPR 0462.925.669.

Mobiele Diensten: de dienst van mobiele telefonie en de bijkomende diensten die KPNB verstrekt.

Netwerk: het mobilofonienet van KPN Group Belgium nv dat wordt gebruikt door KPNB en/of het ADSL- en telefonienetwerk dat wordt gebruikt door KPNB voor de levering van Diensten.

Overeenkomst: de contractuele relatie tussen de Klant en KPN Group Belgium nv / KPN Belgium nv in verband met de aankoop van de Producten en/of het gebruik van de Diensten. De Overeenkomst omvat de Algemene voorwaarden en in voorkomend geval de Abonnementsaanvraag, het gekozen Tariefplan, en eventueel de Bijzondere voorwaarden en technische specificaties.

Pack: een specifieke combinatie van meerdere Diensten aangeboden aan de Klant in het kader van één enkel Abonnement.

Product(en): de verzamelnaam voor één of meerdere producten die de Klant bij KPNB koopt of ter beschikking krijgt.

SIM-kaart: de chipkaart die door KPNB ter beschikking wordt gesteld van een Klant en die moet worden ingebracht in de mobiele telefoon van de Klant om gebruik te kunnen maken van het mobilofonie Netwerk.

SMS: korte tekstboodschappen van maximaal 160 karakters die de Klant kan verzenden en ontvangen via zijn mobiele telefoon.

Tariefplan: het tariefplan gekozen door de Klant uit de tarieflijst bij het aangaan van de Overeenkomst of nadien. De verschillende Tariefplannen voor de verschillende Diensten kunnen worden geraadpleegd bij de Verdelers en bij de klantendienst van KPNB.

Telefonie Diensten: de dienst van vaste telefonie en de bijkomende diensten die KPNB verstrekt.

Verdelers: het geheel van de Verkooppunten en van de door KPNB erkende onafhankelijke verdelers.

Verkooppunt: een winkel die Diensten en/of Producten van KPNB verdeelt en die door een onderneming van de KPN groep wordt uitgebaat.

Voorafbetaalde belwaarde: de voorafbetaalde belwaarde die de Klant door gebruik van zijn SIM-kaart toegang verleent tot bepaalde Mobiele Diensten ten belope van deze voorafbetaalde waarde, en waarvoor geen factuur wordt uitgeschreven.

KPNB: KPN Belgium nv.

B. Mobiele telefonie

B.1. Aansluitings- en activeringsprocedures

De Klant kan toegang krijgen tot de Mobiele Diensten hetzij door het afsluiten van een Abonnement, hetzij door de aankoop van een Voorafbetaalde belwaarde.

B.1.1. Abonnement

De Klant die kiest om toegang te hebben tot de Mobiele Diensten door het afsluiten van een Abonnement moet een Abonnementsaanvraag indienen overeenkomstig artikel F.1. van deze Algemene voorwaarden.

B.1.2. Voorafbetaalde belwaarde

B.1.2.1. Een Voorafbetaalde belwaarde geeft de Klant ten belope van het bedrag van deze belwaarde rechtstreeks toegang tot een aantal Mobiele Diensten. De beschikbare Mobiele Diensten en de toepasselijke tarieven variëren naargelang het type van de gekozen Voorafbetaalde belwaarde. Meer informatie hierover is beschikbaar bij KPNB, de Verdelers en op www.base.be. De Voorafbetaalde belwaarde is een product dat is voorbehouden aan Consumenten, met uitsluiting van professionele gebruikers, waarvoor derhalve nooit een factuur wordt afgeleverd.

B.1.2.2. De Klant kan oproepen verrichten met het hem toegewezen oproepnummer, zolang de Voorafbetaalde belwaarde niet volledig is opgebruikt of definitief is verloren gegaan overeenkomstig artikel B.2.2. van de Algemene voorwaarden. Zolang KPNB dit nummer niet heeft ingetrokken overeenkomstig artikel B.2.2. van de Algemene voorwaarden, kan de Klant oproepen blijven ontvangen in België.

B.1.2.3. De Klant heeft nooit recht op enige terugbetaling van de niet opgebruikte Voorafbetaalde belwaarde, zelfs niet in geval van toepassing van artikel B.2.2. van de Algemene voorwaarden, behalve in geval van migratie naar een Abonnement. In dat laatste geval kan maximaal 30 EUR werkelijk door de Klant aangekochte belwaarde (dus geen belwaarde gratis ontvangen in het kader van een promotie) worden overgedragen.

B.1.2.4. De Klant die gebruik maakt van Voorafbetaalde belwaarde maar zich niet heeft geregistreerd bij KPNB, aanvaardt dat zijn identiteit derhalve niet gekend is door KPNB en dat KPNB bijgevolg niet in staat is om aan deze Klant enige informatie over te maken, zelfs niet als het om verplichte informatie gaat, tenzij op heel summiere wijze via een SMS.

B.1.3. Activering

Activering van de Klant gebeurt ofwel bij een Verdelers, ofwel door de Klant zelf. In dit laatste geval, en afhankelijk van de gekozen formule, zal ofwel de eerste oproep met de SIM-kaart automatisch terecht komen bij KPNB, die de Klant activeert, of moet de Klant een SMS met zijn pincode sturen naar het nummer dat hem daarvoor zal zijn meegedeeld na het indienen van zijn Abonnementsaanvraag, en wordt hij na ontvangst van die code geactiveerd conform de toepasselijke procedure.

B.2. Prestaties van KPNB

B.2.1. Roaming en internationale oproepen

Afhankelijk van de opties, het type Abonnement, een eventuele waarborg of voorschot, het type Voorafbetaalde belwaarde, of de periode gedurende dewelke een Klant reeds Klant is, biedt KPNB de mogelijkheid aan de Klant om oproepen te doen vanuit, of te ontvangen in een aantal andere landen dan België ("roaming"), of om oproepen te verwezenlijken vanuit België naar een aantal buitenlandse netwerken (internationale oproepen). De lijst van deze landen en de prijzen die worden aangerekend voor deze roaming-diensten en internationale oproepen zijn beschikbaar via de KPNB helpdesk en op www.base.be. De roaming- en internationale tarieven worden voortdurend aangepast in functie van de akkoorden die KPNB hiertoe sluit met haar partners. Dit brengt met zich mee dat deze tarieven kunnen veranderen terwijl de Klant in het buitenland is.

Naargelang het land waar de Klant verblijft, zal de SIM-kaart al dan niet automatisch een netwerk van een partner van KPNB selecteren. Het blijft voor de Klant echter altijd mogelijk om manueel een ander netwerk naar keuze te selecteren, op voorwaarde dat KPNB in dat land een roamingovereenkomst heeft afgesloten met de operator van dat andere netwerk.

Indien de Klant wenst te genieten van specifieke tarieven van een van de roaming partners van KPNB, moet hij het juiste netwerk kiezen van zodra hij in dat land is aangekomen.

De netwerkdekking en de beschikbaarheid van de dienst in het buitenland zijn volledig afhankelijk van de buitenlandse operator wiens netwerk wordt gebruikt, en KPNB kan daarom geenszins verantwoordelijk worden gesteld in geval van storing of van onvoldoende kwaliteit van de Diensten in het buitenland.

B.2.2. Oproepnummer

KPNB verbindt zich ertoe om de SIM-kaart zo snel mogelijk te activeren. Ten laatste bij activering wordt één oproepnummer per aansluiting toegekend aan de Klant. De Klant heeft niet het recht om een bepaald nummer op te eisen (behalve in geval de Klant zijn nummer overdraagt van een andere mobilofonie operator naar KPNB, in welk geval hij het nummer dat oorspronkelijk door die andere operator was toegekend, kan behouden), noch om achteraf te laten wijzigen. Op het einde van de Overeenkomst verliest de Klant zijn nummer definitief behalve indien hij vraagt zijn nummer te behouden conform de procedure die inzake nummeroverdraagbaarheid bij KPNB geldt. In ieder geval heeft KPNB steeds het recht om het nummer van de Klant te wijzigen om dwingende dienstredenen op voorwaarde dat de Klant hiervan minstens twee (2) maanden op voorhand verwittigd wordt. In geen geval zal KPNB hiervoor een vergoeding aan de Klant verschuldigd zijn.

In het geval van Voorafbetaalde belwaarde, en tenzij anders werd overeengekomen in Bijzondere voorwaarden, aanvaardt de Klant:

- (i) dat het oproepnummer definitief verloren gaat indien de belwaarde op de SIM-kaart gedurende meer dan zes (6) maanden op nul (0) heeft gestaan, uitgezonderd in de situatie van verval van de Voorafbetaalde

- belwaarde conform (ii) hieronder, in welk geval enkel de bepalingen van punt (ii) hieronder van toepassing zullen zijn, en
- (ii) dat de Voorafbetaalde belwaarde geldig blijft voor een periode van maximaal twaalf (12) maanden volgend op de laatste aankoop van belwaarde (eerste aankoop of herlading). Na die periode vervalt de ongebruikte Voorafbetaalde belwaarde. In dat laatste geval aanvaardt de Klant dat het oproepnummer definitief verloren gaat als de belwaarde op de SIM-kaart vanaf de datum van verval van de Voorafbetaalde belwaarde meer dan twee (2) maanden op nul (0) heeft gestaan.

Een wijziging van de toepasselijke voorwaarden door KPNB (met inbegrip van, doch niet beperkt tot een wijziging van de toepasselijke binnenlandse tarieven) zal in geen geval de rechten van de Klant verminderen met betrekking tot de belwaarde die vóór de wijziging werd aangekocht. Op Voorafbetaalde belwaarde die werd aangekocht vóór de inwerkingtreding van de gewijzigde voorwaarden, blijven de vroegere voorwaarden van kracht tot de volgende herlading die na de inwerkingtreding van de gewijzigde voorwaarden plaatsvindt. De Klant wordt geacht de gewijzigde voorwaarden te hebben aanvaard enkel en alleen door het aankopen van nieuwe Voorafbetaalde belwaarde.

B.3. Rechten, verplichtingen en aansprakelijkheid van de Klant

B.3.1. SIM-kaart – PIN-code

B.3.1.1. Om misbruiken te voorkomen, dient de Klant onmiddellijk bij ontvangst van zijn SIM-kaart de standaard PIN-code om te vormen tot een persoonlijke geheime PIN-code. De Klant is verantwoordelijk voor de strikte geheimhouding van deze code en zal er dus op letten geen te eenvoudige code te kiezen (zoals bijvoorbeeld 1111, 2222 of 1234).

B.3.1.2. KPNB is en blijft de enige eigenaar van de SIM-kaart die aan de Klant wordt bezorgd. De Klant mag de SIM-kaart niet afstaan, uitlenen, beschadigen of vernietigen. Indien de Klant de SIM-kaart door andere personen wil laten gebruiken, dient hij hiertoe voorafgaandelijk op het daartoe bestemde formulier de gegevens van alle gebruikers op te geven en dit formulier te voegen bij zijn Abonnementsaanvraag. De Klant blijft in elk geval als enige verantwoordelijk ten opzichte van KPNB voor de uitvoering van zijn verplichtingen onder de Overeenkomst. Binnen zeven (7) dagen na het einde van de Overeenkomst bezorgt de Klant de SIM-kaart terug aan KPNB of aan één van de Verkooppunten. De Klant moet de SIM-kaart als een goede huisvader gebruiken. Elke poging tot kopiëren van de technische identificatiegegevens van de SIM-kaart en elk frauduleus gebruik van de SIM-kaart is verboden, en zal aanleiding geven tot het intrekken van het oproepnummer dat aan de SIM-kaart verbonden is onverminderd de andere maatregelen die KPNB kan nemen jegens de Klant.

B.3.1.3. In geval van verlies, diefstal of beschadiging van de SIM-kaart blijft de Klant aansprakelijk voor het gebruik en de betaling van de gespreks- en andere kosten, totdat de Klant de schorsing van de Mobiele Diensten telefonisch heeft gevraagd aan KPNB. Bij dit verzoek moet de Klant zich kunnen identificeren als rechtmatig bezitter van de SIM-kaart. Dit verzoek dient schriftelijk bevestigd te worden door de Klant binnen de acht (8) dagen na de telefonische melding. Op verzoek van KPNB, moet de Klant het nummer van het proces-verbaal van aangifte van het verlies of de diefstal bij de politie meedelen. Tijdens de schorsing blijven eventuele Abonnementsgelden verschuldigd. De

geldigheidsduur van in de tijd beperkte Voorafbetaalde belwaarde wordt niet geschorst en loopt dus af op de oorspronkelijk voorziene datum. Op aanvraag van de Klant en mits betaling van de kost ervan bezorgt KPNB een nieuwe SIM-kaart aan de Klant. KPNB zal alle redelijke inspanningen leveren om de schorsing van het Abonnement van de Klant, die in het bezit is van een nieuwe SIM-kaart of die de verloren SIM-kaart heeft teruggevonden, binnen een tijdspanne van vijf (5) werkdagen op te heffen met, in voorkomend geval, behoud van de resterende belwaarde. Als het, om gelijk welke reden, niet mogelijk is voor KPNB de schorsing van het Abonnement van de Klant binnen de tijdspanne van vijf (5) werkdagen op te heffen, zullen gedurende de bijkomende tijdspanne *pro rata temporis* geen Abonnementsgelden aan de Klant worden aangerekend.

B.3.2. Mobiele telefoon

B.3.2.1. De Klant zal de Mobiele Diensten slechts gebruiken via een telefoon die voldoet aan de Belgische en Europese normen, en die aangepast is aan het Netwerk en aan de diensten waar de Klant gebruik van wenst te maken. De Klant kan enkele raadgevingen terzake vinden op de website www.base.be die hierover, enkel ten informatieve titel, nuttige informatie bevat. Zelfs indien de telefoon van de Klant is aangepast aan het Netwerk, garandeert KPNB niet dat alle functies van de telefoon kunnen worden gebruikt. De Klant zal zich strikt houden aan de gebruiksaanwijzing van zijn mobiele telefoon. De Klant moet zelf instaan voor de vervanging van zijn mobiele telefoon wanneer deze om technische redenen eigen aan het toestel (bijvoorbeeld omdat het te oud is) geen toegang krijgt tot het Netwerk of niet geschikt is om bepaalde Data Diensten te gebruiken. Zowel vóór als na de activering van de Mobiele Diensten kan KPNB van de Klant eisen om zijn mobiele telefoon aan te bieden voor controle. Het gebruik van elk ander toestel, inclusief het gebruik van SIM-boxen of gsm-gateways, is verboden, behoudens in het geval dat KPNB hiertoe een uitdrukkelijke schriftelijke toestemming geeft en het imei-nummer van het betrokken toestel of de betrokken SIM-box door KPNB werd geregistreerd. De Klant aanvaardt dat oproepen vanuit, of naar niet-toegelaten toestellen automatisch en zonder enige voorafgaande waarschuwing kunnen worden geblokkeerd en dat dergelijk gebruik KPNB het recht geeft om de Mobiele Diensten onmiddellijk en zonder enige voorafgaande waarschuwing te schorsen en/of te beëindigen.

B.3.2.2. KPNB wijst erop dat niettegenstaande de uitstekende kwaliteit van het Netwerk het voor haar niet mogelijk is om in alle omstandigheden een perfecte dekking over het hele Belgische grondgebied te waarborgen.

B.3.2.3. De Klant erkent op de hoogte te zijn van de risico's die verbonden zijn aan het gebruik van mobiele telefoons (in het bijzonder bij het besturen van een voertuig, bij het tanken of in de buurt van brandstoffen en/of explosieven), evenals van de storingen die het gebruik kan veroorzaken op medische apparatuur en in vliegtuigen.

B.3.2.4. De Klant wordt aangeraden het verlies of de diefstal van zijn mobiele telefoon onmiddellijk telefonisch te melden aan KPNB, zodat KPNB deze mobiele telefoon op afstand de toegang kan ontzeggen tot het Netwerk en tot het netwerk van de operatoren die lid zijn van het EIR (Equipment Identity Register). De Klant blijft verantwoordelijk voor het gebruik en voor de betaling van de communicatiekosten en andere kosten totdat hij per telefoon de schorsing van de Mobiele Diensten heeft gevraagd. Om dat te

kunnen doen moet de Klant zich kunnen identificeren als eigenaar van de mobiele telefoon en moet hij binnen de acht (8) dagen na de telefonische melding een schriftelijke bevestiging van het verlies of de diefstal naar KPNB sturen. Op verzoek van KPNB, moet de Klant het nummer van het proces-verbaal van aangifte van het verlies of de diefstal bij de politie meedelen.

B.3.3. Versturen van tekst- of gesproken berichten

B.3.3.1. Het is de Klant verboden om via het Netwerk tekstberichten of gesproken berichten te sturen naar groepen van meer dan twintig (20), al dan niet vooraf geïdentificeerde gebruikers van een mobiele telefoon.

B.3.3.2. Tenzij de bestemming uitdrukkelijk toestemming heeft gegeven, is het de Klant verboden om via het Netwerk tekstberichten of gesproken berichten naar derden te sturen die enige commerciële boodschap bevatten.

B.4. Data Diensten

Behoudens afwijkende bepalingen, is een inschrijving op of het gebruik van een Data Dienst enkel mogelijk indien de Klant zich heeft ingeschreven voor een Mobiele Dienst (abonnement of Voorafbetaalde belwaarde).

Elk gebruik van en/of inschrijving op Data Diensten betekent automatisch dat de Klant de Algemene voorwaarden en de Bijzondere voorwaarden die van toepassing zijn op de betrokken Data Dienst aanvaardt.

De Data Diensten zijn onderworpen aan een bijzondere tarifiering, onder meer in functie van het aantal kilobytes dat de Klant heeft gedownload met behulp van zijn mobiele telefoon. De tarieven voor elke Data Dienst kunnen worden bekomen bij de Verdelers en bij de klantendienst van KPNB.

KPNB wijst de Klant erop dat KPNB totaal vreemd is aan de contractuele relatie die tussen de Klant en de Aanbieder van Inhoud ontstaat. Als de Klant dergelijke Inhoud wil gebruiken en daarvoor een overeenkomst met de Aanbieder van Inhoud afsluit, dan doet hij dat op eigen risico en kan KPNB in geen geval verantwoordelijk worden gesteld voor de inhoud van die Inhoud die wordt verstrekt door de Aanbieder van Inhoud, noch voor de voorwaarden van raadpleging.

Behoudens wanneer KPNB Inhoud onder haar eigen naam zou voorstellen, aanvaardt de Klant dat KPNB helemaal niets te maken heeft met de Inhoud waartoe de Klant via het Netwerk toegang heeft, en derhalve in geen geval verantwoordelijk kan worden gesteld voor die Inhoud, evenmin als voor informatie die wordt geraadpleegd op websites van derden, of voor e-mails en/of SMS die worden verstuurd of ontvangen in de context van diensten die verband houden met Inhoud. KPNB kan evenmin verantwoordelijk worden gesteld voor enige inbreuk op toepasselijke wetgeving of reglementering door een Aanbieder van Inhoud (bijvoorbeeld met betrekking tot intellectuele eigendomsrechten).

De raadpleging van bepaalde Inhoud kan daarenboven enkel gebeuren overeenkomstig de duur, de prijs, de leeftijdsvoorwaarden en alle andere toepasselijke voorwaarden gebeurlijk bepaald door de betreffende Aanbieder van Inhoud. Indien de Klant zich abonneert op de betalende raadpleging van Inhoud die wordt voorgesteld door een Aanbieder van Inhoud, zal de Klant een aanvullende vergoeding verschuldigd zijn voor het raadplegen van die Inhoud, overeenkomstig de voorwaarden van de betreffende Aanbieder. De aanvaarding door de Klant van de voorwaarden van de Aanbieder van Inhoud met betrekking tot de raadpleging van de site brengt met zich mee dat de Klant ook de abonnementsprijs aanvaardt.

De Klant verbindt er zich toe om geen data op geautomatiseerde wijze te versturen aan groepen van bestemmingen.

B.5. Gebruik van Mobiele Diensten voor specifieke doeleinden

Tenzij KPNB uitdrukkelijk en schriftelijk toestemming geeft, is het de Klant onder alle omstandigheden verboden om de hem toegewezen SIM-kaarten en/of Mobiele Diensten op enige wijze te verkopen, weg te geven, onder te verhuren of op enige andere wijze te commercialiseren, zij het in hun geheel of gedeeltelijk, (bijvoorbeeld met behulp van een SIM-box). Elke inbreuk op dit verbod zal worden beschouwd als een onherstelbare inbreuk in de zin van artikel F.10.3.1.2, met de gevolgen die daaraan verbonden zijn.

C. Niet van toepassing

D. Niet van toepassing

E. Packs

E.1. Beschikbare Packs

KPNB stelt Packs voor aan haar Klanten. Packs zijn specifieke combinaties van meerdere Diensten. De lijst van de verschillende beschikbare Packs, met gedetailleerde informatie over hun inhoud, de eventuele opties en de tarieven, is beschikbaar bij KPNB en de Verdelers en kan worden geraadpleegd op www.base.be.

E.2. Abonnement

De Klant kan genieten van een Pack door in te schrijven op een Abonnement overeenkomstig artikel F.1. van huidige Algemene voorwaarden.

E.3. Toepasselijke voorwaarden

Voor de Packs zijn bijzondere Tariefplannen ontwikkeld. Buiten deze tarieven blijven de specifieke voorwaarden voor elk van de Diensten die deel uitmaken van een Pack van toepassing op de betreffende Dienst.

E.4. Schorsing van de Diensten die deel uitmaken van een Pack

Wanneer het KPNB toegestaan is, overeenkomstig artikel F.10.2.1, om een Dienst die deel uitmaakt van een Pack te schorsen, heeft KPNB het recht om op hetzelfde moment alle Diensten te schorsen die deel uitmaken van hetzelfde Pack.

E.5. Beëindiging van een Dienst die deel uitmaakt van een Pack

Indien KPNB of de Klant beslist om een Dienst die deel uitmaakt van een Pack te beëindigen, worden alle Diensten die deel uitmaken van het Pack automatisch beëindigd op hetzelfde moment.

F. Algemeen

F.1. Abonnement

F.1.1. De Klant die toegang wenst te hebben tot de Diensten moet:

- a. ofwel zijn originele Abonnementsaanvraag indienen bij KPNB of bij een Verdelers.
- b. ofwel zijn originele Abonnementsaanvraag, met een fotokopie van de onder punt F.1.2 vermelde informatie, binnen de drie werkdagen na activering van het Abonnement per post overmaken aan KPNB.

F.1.2. KPNB behoudt zich het recht voor om een Abonnementsaanvraag niet geldig te beschouwen indien zij niet vergezeld is van de volgende documenten:

a. voor natuurlijke personen:

- het origineel van een geldige Belgische identiteitskaart of paspoort of, in voorkomend geval, de originele identiteitskaart voor vreemdelingen uitgegeven in België (met een resterende geldigheidsduur die minstens gelijk is aan de duurtijd van het Abonnement);
- een bewijs van vaste woonplaats of verblijfplaats in België, indien dat niet zou blijken uit bovenvermelde documenten;

b. voor rechtspersonen:

- de publicatie in het Belgisch Staatsblad van de statuten en van de eventuele statutenwijzigingen, bewijs van de identiteit van de natuurlijke persoon die de rechtspersoon vertegenwoordigt en het bewijs van zijn vertegenwoordigingsbevoegdheid;

c. voor vennootschappen zonder rechtspersoonlijkheid en (feitelijke) verenigingen:

- een voor eensluidend verklaarde fotokopie van de statuten en van de eventuele statutenwijzigingen van de vennootschap of vereniging, bewijs van de identiteit van de natuurlijke persoon die de vennootschap of vereniging vertegenwoordigt en het bewijs van zijn vertegenwoordigingsbevoegdheid;

d. voor volmachthouders:

- het bewijs van zijn identiteit en volmacht;

- naargelang het geval de documenten vermeld onder punt F.1.2. (a), punt F.1.2. (b) of punt F.1.2. (c)

F.1.3. KPNB mag aan elke Klant de voorlegging vragen van bijkomende stukken die de kredietwaardigheid van de Klant staven.

F.1.4. KPNB kan weigeren om gevolg te geven aan een Abonnementaanvraag of aan een vraag tot activering van een bijkomende Dienst indien, ondermeer, (i) de Klant zijn verplichtingen die voortvloeien uit een andere overeenkomst met KPNB niet naleeft, of (ii) de toegang tot de Dienst niet onder bevredigende technische voorwaarden kan worden gerealiseerd, of (iii) indien de Klant is opgenomen in de bestanden van de vzw Preventel (zie ook artikel F.5.1.).

F.1.5. KPNB heeft het recht om, vóór de aanvaarding van de Abonnementaanvraag en/of tijdens de duur van de Overeenkomst, de betaling van een waarborg of van een voorschot te vragen aan de Klant. Een waarborg kan gevraagd worden wanneer uit de kredietcontrole voorafgaand aan de aanvaarding van de Overeenkomst en uit de door de Klant verstrekte objectieve gegevens blijkt dat de Klant zich financieel geen intensief belgedrag kan veroorloven. Het maximale bedrag dat KPNB als waarborg kan vragen, bedraagt 186 euro per mobiele telefoonaansluiting, 150 euro per vaste telefoonaansluiting en 150 euro per ADSL/Internet-aansluiting. Een betaalde waarborg wordt aan de Klant die zijn contractuele verplichtingen nakomt, terugbetaald vanaf de derde maand na de datum van betaling van de waarborg aan KPNB, door middel van schuldvergelijking tussen enerzijds het bedrag van de terug te betalen waarborg en anderzijds de door de Klant verschuldigde facturen. KPNB kan tijdens de uitvoering van de Overeenkomst een voorschot vragen wanneer blijkt dat de Klant een of meer Diensten gebruikt op een wijze die zou kunnen resulteren in een hoge facturatie. Het maximale bedrag dat KPNB als voorschot kan vragen, bedraagt het bedrag dat nog niet is betaald op het ogenblik het voorschot wordt gevraagd. Dit bedrag kan nagegaan worden via de KPNB helpdesk. Een betaald voorschot wordt steeds verrekend met de eerstvolgende facturen aan de Klant en brengt geen interest op. De Klant kan bij de KPNB helpdesk meer informatie krijgen over de gevallen waarin een waarborg of voorschot kan worden gevraagd.

F.2. Inspanningsverbintenis

Inzake de levering van de Diensten heeft KPNB slechts een inspanningsverbintenis. KPNB zal alle redelijke middelen aanwenden om de toegang tot, de veiligheid, de betrouwbaarheid en de goede werking van de Diensten zo ongestoord mogelijk te laten verlopen. KPNB bepaalt zelf de technisch meest aangewezen middelen om de Diensten te leveren, maar heeft geen enkele verplichting om het Netwerk uit te breiden of de netwerkcapaciteit te verhogen. KPNB garandeert geen continu en ongestoord gebruik van de Diensten, noch de zekerheid dat alle door middel van de daarvoor geschikte mobiele apparatuur verzonden en ontvangen gegevens ononderbroken, in de juiste vorm en binnen een bepaalde tijdspanne afgeleverd kunnen worden. Indien gebruik wordt gemaakt van het internet of vergelijkbare netwerken kunnen storingen en/of de niet beschikbaarheid van de verbindingen met het publieke internet en/of andere telecommunicatienetwerken het gebruik van sommige Diensten belemmeren.

F.3. Aansprakelijkheid van KPNB

F.3.1. KPNB verbindt zich ertoe om alle redelijke middelen aan te wenden om elke storing voor de Klant te voorkomen en om, in geval er zich toch storingen zouden voordoen, alle redelijke maatregelen te nemen om de door de Klant geleden schade te beperken. De Klant begrijpt en aanvaardt dat KPNB niet aansprakelijk kan worden gehouden voor de schade die de Klant lijdt tengevolge van (gedeeltelijk) externe factoren en/of handelingen van de Klant zelf, waaronder ondermeer, doch niet beperkt tot:

- a) storingen of kwaliteitsgebreken van de Diensten wegens externe factoren (zoals bijvoorbeeld: storingen of kwaliteitsgebreken in netwerken en installaties van derden die door KPNB worden gebruikt; storingen of kwaliteitsgebreken ten gevolge van obstakels die draadloze communicatie bemoeilijken; maatregelen opgelegd door Belgische of Europese overheden);
- b) genotstoornis te wijten aan onderhouds-, verbeterings- en/of uitbreidingswerken van het Netwerk, de terminal of andere installaties van KPNB;
- c) het slecht of foutief gebruik van de Diensten door de Klant;
- d) de slechte werking van de (mobiele) telefoon, de computer, de modem, toebehoren of in het algemeen de apparatuur van de Klant. In geval van slechte werking van, of afstellingproblemen in verband met zijn apparatuur moet de Klant zich uitsluitend tot de verkoper of fabrikant van die apparatuur wenden, en niet tot KPNB;
- e) het gebruik door de Klant van een (mobiele) telefoon, computer of modem (i) in strijd met de gebruiksaanwijzing of de Overeenkomst, of (ii) die niet werd goedgekeurd overeenkomstig de toepasselijke normen, of (iii) zonder de nodige veiligheidsmaatregelen te nemen tegen virussen, inbraken door derden etc.;
- f) de tussenkomst van derden niettegenstaande de veiligheidsmaatregelen van KPNB;
- g) het gebruik of misbruik van de PIN-code of het paswoord van de Klant (i) tengevolge van de vrijwillige of onvrijwillige kennisgeving van deze code of dit paswoord aan een derde, (ii) indien de Klant de standaard PIN-code niet onmiddellijk omvormde tot een persoonlijke PIN-code, of (iii) indien de Klant de standaard PIN-code omvormde tot een eenvoudige persoonlijke PIN-code (bv. 1234, 5555, ...).

F.3.2. In geen geval kan KPNB aansprakelijk worden gesteld voor de onrechtstreekse en/of gevolgschade die de Klant lijdt uit hoofde van de Overeenkomst, zoals ondermeer, doch niet beperkt tot verlies van winst of omzet, onderbreking van activiteiten, verlies of beschadiging van gegevens enz.

F.3.3. KPNB kan in geen geval aansprakelijk worden gehouden voor:

- a. de inhoud van de gesprekken gevoerd in het kader van de Diensten;
- b. de transacties afgesloten door de Klant en een derde en de diensten geleverd door derden of toegankelijk via de Diensten;
- c. de inhoud, de integriteit of de juistheid van de gegevens verstuurd via de Diensten en de informatie door derden geleverd of toegankelijk via de Diensten;
- d. een eventuele schending van de vertrouwelijkheid van de gegevens verstuurd via de Diensten;
- e. de schade aan of het verlies van de gegevens verstuurd via de Diensten.

F.3.4. Behalve in geval van bedrog of ernstige fout van KPNB of van een van haar werknemers, en onverminderd toepasselijke dwingende wettelijke bepalingen, is de aansprakelijkheid van KPNB in het algemeen, en voor elk geval waarin zij eventueel

aansprakelijk zou kunnen worden gesteld, beperkt tot maximum vijf maal het bedrag van de laatste factuur aan de Klant, zonder dat dit bedrag hoger kan zijn dan vijftigduizend euro (50.000 €).

F.4. Aankoop van een Product - Garanties

F.4.1. Elk Product wordt eigendom van de Klant vanaf de aankoop ervan door de Klant. De Klant draagt vanaf dat ogenblik het risico van diefstal of verlies van het Product, en kan in dit verband geen enkel recht doen gelden ten opzichte van KPNB. Niettegenstaande het feit dat de Klant eigenaar is van het Product, is het hem verboden de specifieke instellingen ervan te wijzigen. In geval van miskenning van dit verbod, zal de goede werking van de Dienst niet meer gegarandeerd kunnen worden.

F.4.2. Indien de Abonnementaanvraag van de Klant geheel of gedeeltelijk wordt geweigerd of indien het Abonnement van de Klant wordt geschorst door KPNB overeenkomstig deze Algemene voorwaarden, heeft de Klant geen recht op teruggave of terugbetaling van de prijs van het door hem eerder aangekochte Product (bijvoorbeeld een mobiele telefoon), ook niet indien dat Product werd gekocht bij een Verkooppunt .

F.4.3. Onder voorbehoud van dwingende bepalingen terzake draagt KPNB, na verloop van een periode van twee (2) jaar die aanvangt op de datum van aankoop door de Consument, geen enkele aansprakelijkheid meer in verband met de Producten. Voor het overige zijn de producten die door KPNB worden verkocht, enkel gedekt door de standaard garantievoorwaarden van de fabrikant die terug te vinden zijn in de verpakking.

F.5. Persoonsgegevens – Bescherming van de privacy

F.5.1. De gegevens van persoonlijke aard, daarin begrepen de elektronische gegevens (e-mailadres, telefoonnummer, login code, paswoord enz.) die de Klant aan KPNB meedeelt of die KPNB toekent aan de Klant, en de gegevens met betrekking tot oproepen, oproepnummer en transitvolumes, locatie en tijdstip van oproepen, worden opgenomen in de gegevensbestanden van KPNB. KPNB is verantwoordelijk voor de verwerking van de gegevens en de daarbijhorende gegevensbestanden bevinden zich op de maatschappelijke zetel van KPNB. De verwerking van deze gegevens is onderworpen aan de bepalingen van de wet op de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van 8 december 1992, en van de wet betreffende de elektronische communicatie van 13 juni 2005. Deze gegevens, die gedeeld mogen worden met andere vennootschappen van de KPN Groep waartoe KPNB behoort en/of met vennootschappen waarmee KPNB een overeenkomst voor levering van diensten heeft afgesloten, worden verwerkt met het oog op de uitvoering van de Overeenkomst (onder meer het opslaan van tekst- en stemberichten of het aanbieden van locatiegebonden diensten), Klantenbeheer (zoals het opstellen en verzenden van facturen, opvolging, ontvangst, nazicht en eventueel invordering van betalingen, beheer van geschillen), fraudepreventie en het voorkomen en opsporen van inbreuken, evenals marketing en marktonderzoek met betrekking tot de Diensten en Producten. In het laatste geval mogen de gegevens aan marktonderzoeksbureaus meegedeeld worden. De gegevens van voormalige Klanten kunnen gedurende een periode van twee jaren na beëindiging

van het Abonnement van de Klant worden gebruikt om de voormalige Klant op de hoogte te houden van de nieuwe producten en diensten en promoties van KPNB.

Indien de Klant gebruik wenst te maken van bepaalde Data Diensten, kan het noodzakelijk zijn dat KPNB bepaalde persoonsgegevens specifiek moet verwerken opdat de Klant toegang zou kunnen krijgen tot Inhoud die bepaalde Aanbieders van Inhoud aanbieden.

Mits een gedateerd en ondertekend verzoek aan het adres van de maatschappelijke zetel van KPNB, kan de Klant inzage hebben in de persoonsgegevens die op hem betrekking hebben en in de bestanden van KPNB opgenomen zijn, en hun wijziging vragen. Op dezelfde manier kan de Klant zich verzetten tegen het gebruik van zijn persoonsgegevens, inclusief zijn elektronische gegevens, voor marketing- en marktonderzoekdoeleinden.

Bij de ondertekening van de Abonnementsaanvraag geeft de Klant op de bij wet bepaalde wijze al dan niet toestemming tot de opname van zijn persoonsgegevens in een telefoongids of een telefooninlichtingendienst.

In het kader van haar wettelijke verplichting hulpdiensten en gerechtelijke instanties bij te staan, behoudt KPNB zich het recht voor bepaalde persoonlijke gegevens aan de overheid of aan daartoe bevoegde personen mee te delen.

In het kader van fraudepreventie en het voorkomen van inbreuken, kan KPNB de gegevens die door de Klant verstrekt zijn, aftoetsen aan de gegevens in de bestanden van de vzw Preventel en van Graydon, en de persoonlijke gegevens van Klanten die niet voldoen aan hun contractuele verplichtingen doorgeven aan de vzw Preventel. De vzw Preventel neemt die informatie dan op in de gegevensbank die zij beheert en die door al haar leden gedeeld wordt en die tot doel heeft gevallen van wanbetaling en fraude in de telecommunicatie- en internetnetwerken in België te voorkomen en te bestrijden. Het recht op inzage en/of wijziging met betrekking tot de bestanden die in het bezit zijn van de vzw Preventel kan via brief rechtstreeks bij deze laatste uitgeoefend worden te 2600 Berchem, Uitbreidingstraat 84b3. In het geval dat de toegang tot de Diensten beperkt of geweigerd wordt vanwege de registratie van de Klant in de bestanden die door de vzw Preventel beheerd worden, kan de Klant een klacht rechtstreeks tot de vzw Preventel op voormeld adres richten.

Verschillende persoonsgegevens (bijvoorbeeld localisatiegegevens) kunnen door KPNB worden anoniem gemaakt (waardoor zij geen persoonsgegevens meer zijn) en die anonieme gegevens kunnen door KPNB worden gebruikt voor statistische doeleinden, worden doorgegeven aan derden of gecommercialiseerd.

Door zijn gegevens van persoonlijke aard mee te delen, geeft de Klant KPNB uitdrukkelijk de toestemming om over te gaan tot de verwerkingen die hierboven beschreven worden, met het oog op de hierboven beschreven doeleinden.

De Klant kan omtrent de gegevensbanken die het voorwerp zijn van het huidige artikel ook bijkomende informatie verkrijgen door zich te richten tot het Openbaar Register van de Commissie voor de Bescherming van de Persoonlijke Levenssfeer (www.privacycommission.be).

F.5.2. De Klant aanvaardt uitdrukkelijk dat oproepen van en naar KPNB voor doeleinden van training en controle kunnen worden meebelusterd door andere werknemers of consultants van KPNB dan het rechtstreekse aanspreekpunt van de Klant, of kunnen worden opgenomen om als bewijs te dienen van commerciële transacties.

F.5.3. De Klant aanvaardt dat KPNB, op verzoek van de ombudsdienst voor telecommunicatie, van de FOD Economie of van gelijk welke bevoegde overheid, kennis neemt van de inhoud van de communicaties die het voorwerp uitmaken van een klacht of van een betwisting, en die inhoud in voorkomend geval overmaakt aan die instanties.

F.6. Rechten, verplichtingen en aansprakelijkheid van de Klant

F.6.1. Informatie

F.6.1.1. De Klant erkent vóór het afsluiten van de Overeenkomst alle vereiste informatie te hebben ontvangen met betrekking tot de Diensten en de Producten.

F.6.1.2. De Klant zal elke wijziging in de informatie die hij aan KPNB heeft opgegeven bij het activeren van de Diensten of daarna (bv. een nieuw adres, een nieuwe maatschappelijke naam of een nieuw rekeningnummer voor bankdomiciliëring) onmiddellijk schriftelijk melden aan KPNB. Kosten die voortvloeien uit de niet naleving van deze verplichting, zullen integraal door de Klant moeten worden betaald.

F.6.2. Zorgvuldig gebruik

De Klant verbindt zich ertoe de Diensten en de Producten te gebruiken als een normaal zorgvuldige gebruiker, met naleving van de Overeenkomst, de toepasselijke wettelijke bepalingen en de gebruiken inzake openbare orde en goede zeden. De Klant is verantwoordelijk voor de bewaking van zijn installatie. Hij verzekert zich ervan dat geen enkele andere persoon toegang heeft tot de Diensten zonder zijn toestemming.

Zo is het onder meer verboden voor de Klant om de Diensten te gebruiken om onrechtmatige daden te plegen of onwettige informatie te verspreiden, waaronder wordt begrepen onrechtmatige toegang te verkrijgen tot gegevens van de aangesloten netwerken, inbreuk te plegen op de goede werking van de Diensten, het gebruik of de capaciteit van de prestaties voor andere gebruikers in gevaar te brengen, de integriteit van informaticagegevens te beschadigen of te vernietigen, het ongevraagd verzenden van grote hoeveelheden informatie met dezelfde inhoud (spamming), het lastigvallen van personen en het verspreiden van pornografie of teksten of afbeeldingen van racistische aard, materiaal dat een aanslag vormt op de goede zeden of het provoceren tot het plegen van misdaden en wanbedrijven, aanzetten tot onwettelijke kansspelen en weddenschappen, enz.

De Klant verbindt zich ertoe om de intellectuele eigendomsrechten die desgevallend verbonden zijn aan de Diensten of aan de data die in het kader van een Dienst worden verwerkt, te eerbiedigen. In dit opzicht informeert KPNB de Klant, die aanvaardt dat alle handelsnamen, logo's, benamingen en merken die door KPNB worden gebruikt in het

kader van de Diensten, beschermd zijn onder het merkenrecht en het gebruik ervan door de Klant verboden is.

F.6.3. Normaal gebruik in het kader van een onbeperkt aanbod

Verschillende bepalingen van deze Algemene voorwaarden, maar ook Bijzondere voorwaarden en Tariefplannen verwijzen naar een 'normaal persoonlijk privé-gebruik' of naar een 'normaal professioneel gebruik' in het kader van een onbeperkt aanbod.

Tenzij die begrippen '*normaal* persoonlijk privé-gebruik' of '*normaal* professioneel gebruik' in Bijzondere voorwaarden of Tariefplannen anders zouden worden gedefinieerd, betekenen zij het volgende:

Normaal persoonlijk privé-gebruik of normaal professioneel gebruik in het kader van een onbeperkt aanbod laten een zeer intensief gebruik van de betreffende Diensten toe. Slechts in geval van fraude (zoals o.a.: commercieel gebruik van het contract, in het bijzonder voor call center of simbox doeleinden, en/of het ter beschikking stellen aan derden), oneerlijk gebruik of, meer algemeen, een gebruik dat niet in overeenstemming is met het gebruik dat mag worden verwacht van een Klant die een welbepaald Abonnement heeft afgesloten (bijvoorbeeld het gebruik van de mobiele telefoon als babyfoon) is er sprake van een niet normaal gebruik.

Behoudens in geval van specifieke promoties die uitdrukkelijk zouden afwijken van de hieronder bepaalde grenzen, zal het gebruik als frauduleus beschouwd worden indien de Klant bijvoorbeeld:

Met betrekking tot Mobiele Diensten:

- regelmatig meer dan 6 uur per dag en/of 30 uur per week belt; of
- regelmatig meer dan 3 uur ononderbroken belt en/of met gedurende meer dan 3 uur ononderbroken achtereenvolgende gesprekken voert die meteen na onderbreking hervat worden; of
- meer dan 300 SMS'en per dag en/of 5000 SMS'en per maand verstuurt; of
- meer dan 50 MMS'en per dag en/of meer dan 400 MMS'en per maand naar BASE en/of e-mailadressen verstuurt; of
- meer dan 20 MMS'en per dag en/of meer dan 100 MMS'en per maand -naar de andere mobiele netwerken verstuurt; of
- in het kader van het gebruik van Data Diensten, dataverkeer genereert vanuit België dat meer dan 500 MB per dag en/of meer dan 5 GB per maand bedraagt.

Met betrekking tot Telefonie Diensten:

- regelmatig meer dan 6 uur per dag en/of 42 uur per week belt.

In elk van deze gevallen behoudt KPNB zich het recht voor om het leveren van de Diensten te beperken of de Overeenkomst op te schorten en/of te beëindigen.

F.6.4. Aansprakelijkheid

F.6.4.1. Behoudens in geval van overdracht van de Overeenkomst overeenkomstig artikel F.9.2., is en blijft de Klant als enige verantwoordelijk ten opzichte van KPNB voor de uitvoering van zijn verplichtingen onder de Overeenkomst.

F.6.4.2. De Klant is aansprakelijk voor alle schade die KPNB lijdt ten gevolge van een inbreuk door de Klant op één van zijn verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst.

F.6.5. Wijziging van Tariefplan door de Klant

Tenzij hij daarvoor de uitdrukkelijke toestemming van KPNB heeft gekregen, mag de Klant niet veranderen van Tariefplan alvorens de oorspronkelijke duurtijd van de Overeenkomst is afgelopen. Wanneer de Klant toch het recht heeft gekregen om vroegtijdig over te stappen naar een ander Tariefplan, erkent de Klant dat, indien hij toegang heeft gekregen tot de Diensten in het kader van een promotioneel aanbod uit hoofde waarvan hij een specifiek voordeel heeft ontvangen van KPNB, KPNB het recht heeft om specifieke voorwaarden op te leggen aan een dergelijke overschakeling.

F.7. Tarieven - Prijsindexering

F.7.1. De verschillende Tariefplannen met betrekking tot de verschillende Diensten kunnen worden bekomen bij de Verdelers en bij de klantendienst van KPNB. Tenzij uitdrukkelijk anders bepaald in de Bijzondere voorwaarden van een bepaalde Dienst, gelden de tarieven van KPNB enkel voor oproepen / SMS / MMS en gebruik van Data in België, en zijn speciale nummers uitgesloten.

F.7.2. Verschillende Tariefplannen voorzien in de mogelijkheid om door de Klant niet opgebruikte belwaarde over te dragen naar de volgende maand. In dergelijk geval verloopt het gebruik van de belwaarde als volgt: de Klant gebruikt eerst de belwaarde van de 'nieuwe' maand op en pas daarna wordt gebruik gemaakt van de overgedragen belwaarde van de vorige maand.

F.7.3. KPNB mag de prijzen in de Tariefplannen één keer per jaar, in de loop van de maand januari, herzien en aanpassen aan de index van de consumptieprijzen. Aangezien dit een indexering is in de zin van artikel 108§2 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie, en geen tariefverhoging, heeft de Klant niet het recht om de Overeenkomst op te zeggen conform Artikel F.10.3.2.5.

F.8. Facturatie en betaling

F.8.1. De factuur die aan de Klant wordt gericht, vermeldt de volgende gegevens:

- eventuele aansluitingskosten ;
- een eventueel Abonnementsgeld of een eventuele minimum Voorafbetaalde belwaarde, die elke maand vooraf betaalbaar zijn ;
- de bijkomende bijdrage voor de opties of bijkomende diensten;
- de gedetailleerde kostprijs van de nationale gesprekken ;
- de gedetailleerde kostprijs van internationale gesprekken ;
- de gedetailleerde kostprijs voor het gebruik van roamingdiensten ;

- de kostprijs van oproepen naar speciale nummers;
- in voorkomend geval, de huurprijs van gehuurd materiaal of de koopprijs van besteld materiaal;
- in voorkomend geval, de kostprijs van transitvolumes die niet inbegrepen zijn in het maandelijks abonnementsgeld;
- de eventuele andere kosten en kredieten aan de Klant in rekening te brengen, waaronder ondermeer de abonnementen die de Klant heeft afgesloten bij bepaalde Aanbieders van Inhoud om toegang te kunnen hebben tot hun gegevens en/of diensten en die door KPNB worden geïnd voor rekening van die Aanbieders.

F.8.2. Mits aanduiding in de Abonnementsaanvraag of mits een schriftelijke aanvraag in de loop van de Overeenkomst, kan de Klant vragen dat hem niet-gedetailleerde facturen worden toegestuurd.

F.8.3. Behoudens afwijkende overeenkomst of, onder andere, technische problemen, stuurt KPNB de factuur aan de Klant op maandelijks basis. Aangezien KPNB verschillende facturatiecycli per maand heeft, valt de gefactureerde periode niet voor alle Klanten samen met een kalendermaand. Het is dus mogelijk dat de eerste factuur betrekking heeft op een periode die korter is dan één maand. Tarieven die betrekking hebben op een volledige maand zullen dan *pro rata temporis* worden aangerekend en het aantal belminuten en/of SMS en/of MMS en/of Data dat gratis is of is inbegrepen in de forfaitaire maandelijks belwaarde zullen ook *pro rata temporis* worden berekend. In geval van tariefwijzigingen door KPNB of in geval van migratie door de Klant van een bepaald type van dienst naar een ander type van dienst (verandering van Tariefplan), worden de gewijzigde tarieven *pro rata temporis* toegepast en aangerekend. In geval van wijziging van een Tariefplan op verzoek van de Klant, zal het gewijzigd tarief van toepassing worden na de verzending van de eerste factuur volgend op het verzoek, tenzij het verzoek wordt gedaan in de periode tijdens dewelke een factuur wordt opgemaakt, in welk geval het gewijzigd tarief pas van toepassing zal zijn na de verzending van de daaropvolgende factuur. Hetzelfde geldt indien de Klant nieuwe of bijkomende diensten aanvraagt. De Klant aanvaardt dat de kost van roamingdiensten meerdere maanden na de datum van het leveren van de roamingdienst kan gefactureerd worden, vermits KPNB hiervoor de informatie van de andere betrokken operatoren dient af te wachten.

F.8.4. De factuur wordt aan de Klant in één (1) exemplaar verzonden. Voor zover deze faciliteit beschikbaar is, en de Klant hiertoe zijn voorafgaande goedkeuring heeft gegeven of KPNB verzocht heeft om via bankdomiciliëring te betalen, mag deze verzending gebeuren via elektronische weg. De Klant kan altijd, zonder kosten, terugkeren naar een klassieke facturatie op papier. In dat geval kan hij ook altijd, mits betaling van het door KPNB opgegeven bedrag, één of meerdere duplicaten van de factuur aanvragen.

F.8.5. Alle gefactureerde bedragen zijn betaalbaar binnen de op de factuur gepreciseerde termijn en, bij gebreke aan een dergelijke termijn, binnen de veertien (14) dagen na factuurdatum, door middel van één van de volgende betaalmiddelen:

- bankoverschrijving of postoverschrijving;
- bankdomiciliëring, via het invullen van de daartoe bestemde coupon gevoegd bij het aanvraagformulier of elk ander daarvoor dienend document;
- voor sommige Diensten: kredietkaartdomiciliëring Visa, MasterCard, American Express), via het invullen van het formulier ter beschikking gesteld door KPNB.

Voor het gebruik van andere betaalmiddelen kunnen bijkomende kosten aangerekend worden door KPNB.

F.8.6. Als KPNB geen betaling ontvangt van de gefactureerde bedragen binnen de gepreciseerde betalingstermijn, gelden vanaf het verstrijken van de betalingstermijn van rechtswege verwijlinteressen ten belope van de wettelijke interestvoet vermenigvuldigd met 1,5. Bovendien kan KPNB een forfaitaire schadevergoeding aanrekenen ten belope van 15% van de gefactureerde bedragen die niet betaald werden op vervaldag, met een minimum van 60,00 euro, onverminderd het recht op een rechtsplegingsvergoeding.

F.8.7. De Klant kan, na het versturen van een ingebrekestelling, een vergoeding van 60,00 euro vorderen in geval KPNB in gebreke blijft om binnen de vijf werkdagen na ontvangst van de ingebrekestelling haar contractueel aangegane hoofdverbintenis na te komen, met name het aanwenden van alle redelijke middelen om de Klant toegang te verschaffen tot het Netwerk en de Diensten.

F.8.8. De betwisting van een factuur van KPNB dient, op straffe van onontvankelijkheid, binnen één maand na factuurdatum per aangetekend schrijven te worden meegedeeld aan KPNB. Deze mogelijkheid doet geen afbreuk aan de verplichting van de Klant om deze factuur binnen de normale termijn te betalen, behalve bij een gegronde betwisting door de Klant van het gefactureerde bedrag. De Klant is niettemin verplicht om het niet-betwiste bedrag van de gefactureerde Diensten te betalen, net zoals de daaropvolgende facturen indien zij geen aanleiding geven tot betwisting.

F.8.9. Indien blijkt dat een te hoog bedrag werd aangerekend aan de Klant en dit door de Klant werd betaald, wordt het verschil, voor zover mogelijk, gecompenseerd met de bedragen gefactureerd in de daaropvolgende facturen.

F.9. Overdracht van de Overeenkomst

F.9.1. KPNB kan haar rechten en/of verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk overdragen aan een derde zonder de instemming van de Klant. Deze overdracht kan evenwel geen vermindering van de garanties van de Klant tot gevolg hebben.

F.9.2. De Klant kan zijn rechten en/of verplichtingen voortvloeiend uit de Overeenkomst slechts aan een derde overdragen, geheel dan wel gedeeltelijk, mits (i) de voorafgaande en schriftelijke instemming van KPNB, en (ii) zowel de Klant als de overnemer het hiertoe bestemde KPNB overdrachtformulier volledig ingevuld en ondertekend aan KPNB overgemaakt hebben.

F.10. Inwerkingtreding en opzegging van het Abonnement – schorsing van de Diensten

F.10.1. Aanvang en duur van het Abonnement

Het Abonnement van een Consument, vangt aan bij de activering van het Abonnement.

Het Abonnement van een Klant die geen Consument is, vangt aan bij de activering van het Abonnement maar die Klant is gebonden door zijn Abonnementaanvraag van zodra hij die heeft ondertekend.

Tenzij de Klant in de Abonnementaanvraag uitdrukkelijk geopteerd heeft voor een Overeenkomst voor bepaalde duur, is het Abonnement van onbepaalde duur.

F.10.2. Schorsing van de Diensten

F.10.2.1. Door KPNB

KPNB kan de Diensten (met inbegrip van de bijkomende diensten, de opties, de roaming en/of de internationale communicaties), na het versturen van een voorafgaande kennisgeving aan de Klant, geheel of gedeeltelijk weigeren of schorsen in elk van de volgende gevallen:

- indien de Klant zijn verplichtingen onder de Overeenkomst niet naleeft, of indien hij gebruik maakt van de Diensten in strijd met de geldende wettelijke en/of reglementaire bepalingen;
- in geval van gehele of gedeeltelijke niet-betaling van het factuurbedrag voor een Dienst binnen de betalingstermijn, of in geval van insolvabiliteit of vermoeden van kennelijke insolvabiliteit;
- in geval van fraude, of van vermoeden van kennelijke fraude;
- indien de Klant foute, onvolledige of valse informatie gaf bij de Abonnementaanvraag, de wijziging van deze informatie niet meedeelde overeenkomstig artikel F.6.1.2., of nalaat om de Abonnementaanvraag aan KPNB te bezorgen overeenkomstig artikel F.1.1.;
- indien de Klant weigerde om binnen de gepreciseerde termijn de in artikel F.1.5. bepaalde waarborg of voorschot te betalen;
- in geval van abnormaal verbruik door de Klant (oproepen, zeer hoge volumes downloads, ...);
- indien KPNB vaststelt dat de (mobiele) telefoon, de computer, de modem of een andere installatie die de Klant gebruikt, storingen kan veroorzaken op het Netwerk of niet goedgekeurd is overeenkomstig de toepasselijke normen;
- op grond van de wettelijk bepaalde verplichte vereisten in verband met het Netwerk of de installaties van KPNB;
- in geval van niet-naleving door de Klant van zijn verplichtingen onder een andere overeenkomst met KPNB.

KPNB kan de Diensten ook met onmiddellijke ingang en zonder voorafgaande kennisgeving geheel of gedeeltelijk schorsen in de volgende gevallen:

- op grond van wettelijk bepaalde vereisten;
- in geval de goede werking van het Netwerk of haar installaties in gevaar wordt gebracht;
- in geval van contractbreuk of niet-betaling;
- in geval van ontdekte of vermoede fraude die van dergelijke aard is dat het niet schorsen van de Diensten voor KPNB en/of voor derden ernstige gevolgen zou kunnen hebben;

- in geval van faillissement, verzoek om uitstel van betaling, vereffening of ontbinding van de Klant, of van een onherstelbare inbreuk op de Overeenkomst.

In geval van schorsing met onmiddellijke ingang zonder voorafgaande kennisgeving, zal KPNB op uitdrukkelijk schriftelijk verzoek van de Klant binnen de drie (3) werkdagen na ontvangst van de aanvraag de nodige uitleg verschaffen.

In de hogervermelde gevallen van schorsing heeft de Klant geen recht op enige schadevergoeding vanwege KPNB, behoudens in geval van een onterechte of ongegronde schorsing. Daarnaast blijft de Klant gehouden aan zijn verplichtingen onder de Overeenkomst, betalingsverplichtingen inbegrepen. Terzake erkent en aanvaardt de Klant dat tijdens de periode van schorsing van de Diensten eventuele Abonnementsgelden of minimum belwaarden verschuldigd blijven. In geval van een onterechte schorsing zal de Klant een kredietnota ontvangen voor de eventuele Abonnementsgelden of minimum belwaarden die hem tijdens de periode van schorsing zijn gefactureerd. De schorsing wordt opgeheven zodra KPNB het bewijs ontvangt dat de situatie is geregulariseerd. De kosten van deactivering en activering kunnen aan de Klant aangerekend worden.

F.10.2.2. Door de Klant

De Klant kan om redenen die hem eigen zijn (bijvoorbeeld: lang verblijf in buitenland of in ziekenhuis), KPNB verzoeken om de Diensten gedurende een bepaalde periode te schorsen. Eventuele Abonnementsgelden of minimum belwaarden blijven verschuldigd tijdens een dergelijke schorsingsperiode. Een schorsing kan maximaal zes (6) maanden duren en wordt enkel opgeheven na een uitdrukkelijk schriftelijk (per fax of aangetekende post) verzoek hiertoe door de Klant aan KPNB. Deze bepaling is niet van toepassing in geval de Klant meent de Overeenkomst te moeten opzeggen of schorsen omdat KPNB zijn verplichtingen onder de Overeenkomst niet zou zijn nagekomen.

F.10.3. Opzegging van het Abonnement

F.10.3.1. Door KPNB

F.10.3.1.1. KPNB heeft het recht om bij aangetekend schrijven het Abonnement eenzijdig te beëindigen middels een opzegtermijn van vijftien (15) kalenderdagen:

- a. indien de schorsing van de Diensten zoals bepaald in artikel F.10.2.1. vijftien (15) dagen voortduurt;
- b. indien de Klant een inbreuk op de Overeenkomst niet heeft hersteld binnen de vijftien (15) dagen na hiertoe in gebreke te zijn gesteld door KPNB.

F.10.3.1.2. In geval van faillissement, verzoek om uitstel van betaling, vereffening of ontbinding van de Klant, of van een onherstelbare inbreuk op de Overeenkomst wordt het Abonnement als van rechtswege beëindigd beschouwd en dit zonder voorafgaande ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst.

F.10.3.1.3. De opzegging van het Abonnement door KPNB overeenkomstig de artikelen F.10.3.1.1. en F.10.3.1.2. geeft de Klant geen recht op schadevergoeding, van welke

aard ook, en doet geen afbreuk aan de verplichting van de Klant tot betaling van de verschuldigde bedragen.

F.10.3.2. Door de Klant

F.10.3.2.1. De Klant kan een Abonnement van onbepaalde duur bij aangetekend schrijven beëindigen middels een opzegtermijn van één (1) maand.

F.10.3.2.2. Een Abonnement van bepaalde duur wordt na einddatum automatisch verlengd voor onbepaalde duur, tenzij de Klant dit Abonnement minstens één maand vóór die einddatum opzegt bij aangetekend schrijven.

F.10.3.2.3. Indien de Klant een Consument is en het Abonnement eenzijdig verbreekt vóór het verstrijken van de bepaalde duur, dient hij een vergoeding te betalen die gelijk is aan de Abonnementsgelden of minimum belwaarden voor de periode lopend tot aan het einde van de bepaalde duur. Indien echter de Overeenkomst een duur van langer dan vijftien (15) maanden heeft, zal de door de Consument verschuldigde vergoeding berekend worden alsof de Consument gebonden was door een overeenkomst met een bepaalde duur van vijftien (15) maanden.

F.10.3.2.4. Indien de Klant geen Consument is en het Abonnement eenzijdig verbreekt vóór het verstrijken van de bepaalde duur, dient hij een vergoeding te betalen die gelijk is aan de Abonnementsgelden of minimum belwaarden voor de periode lopend tot aan het einde van de bepaalde duur. Daarenboven is de Klant dan een schadevergoeding verschuldigd gelijk aan 75 % van het bedrag dat KPNB aan de Klant heeft gefactureerd voor alle Diensten waarvan de Klant gebruik heeft gemaakt gedurende drie maanden voorafgaand aan de vroegtijdige opzegging of verbreking. Abonnementsgelden of minimum belwaarden worden niet meegerekend in de berekening van die schadevergoeding.

F.10.3.2.5. Indien de Klant niet akkoord gaat met aangekondigde tariefverhogingen, andere dan een verhoging van de roamingtarieven, heeft hij het recht om zonder boete het Abonnement middels een aangetekende brief op te zeggen uiterlijk de laatste dag van de maand die volgt op de ontvangst van de eerste factuur na de inwerkingtreding van de wijzigingen. Bij een door KPNB voorgestelde wijziging van de Algemene voorwaarden, andere dan met betrekking tot het toepasselijke tarief, heeft de Klant het recht om zonder boete het Abonnement middels een aangetekende brief op te zeggen uiterlijk de laatste dag van de maand die volgt op de inwerkingtreding van de wijziging. Indien de tariefverhoging of de wijziging van Algemene voorwaarden enkel betrekking heeft op een bepaalde bijkomende Dienst, beperkt het recht van de Klant zich tot de mogelijkheid om op dezelfde manier en onder dezelfde voorwaarden de betreffende bijkomende Dienst op te zeggen.

F.10.3.2.6. Elke verbreking van de Overeenkomst brengt de automatische uitwissing met zich mee van alle gegevens die eventueel zijn opgeslagen door KPNB voor de Klant (onder meer elektronische berichten, persoonlijke homepagina's, enz.). De Klant moet dus, regelmatig en op een aparte server, alle gegevens bewaren waarvan hij het opslaan aan KPNB heeft toevertrouwd.

F.11. Wijzigingen door KPNB

F.11.1. KPNB zal de Klant ten minste één maand voor de inwerkingtreding van een wijziging van de Overeenkomst, van een tariefverhoging (andere dan een verhoging van roamingtarieven) of van een wijziging van de technische kenmerken van de KPNB Diensten, naar behoren in kennis stellen indien de voorziene wijziging of verhoging implicaties heeft voor de Klant. De Algemene voorwaarden en de tarieven kunnen steeds worden geraadpleegd op www.base.be.

F.11.2. Indien de Klant de aangekondigde tariefverhoging (andere dan een verhoging van de roamingtarieven) of de wijziging van de Overeenkomst of van de technische kenmerken niet aanvaardt, kan hij het Abonnement eenzijdig en vroegtijdig opzeggen zonder betaling van enige boete of vergoeding, overeenkomstig de bepalingen van artikel F.10.3.2.2. van deze Algemene voorwaarden.

F.11.3. De Klant die gebruikt maakt van Diensten door middel van Voorafbetaalde belwaarde en die de aangekondigde tariefverhoging of wijziging van de Overeenkomst of van de technische kenmerken niet aanvaardt, zal in geen geval recht hebben op terugbetaling van de reeds gekochte Voorafbetaalde belwaarde. De Klant die Voorafbetaalde belwaarde oplaadt nadat de wijzigingen waren aangekondigd, wordt onweerlegbaar vermoed de wijzigingen te hebben aanvaard.

F.11.4. Indien de wijziging van de Overeenkomst door KPNB voor de Klant tot gevolg heeft dat het onmogelijk is om de Voorafbetaalde belwaarde die hij nog ter beschikking heeft te gebruiken, dan zal KPNB enkel verplicht zijn om de onbruikbaar geworden Voorafbetaalde belwaarde te vervangen door nieuwe Voorafbetaalde belwaarden met dezelfde waarde. De Klant zal in geen geval recht hebben op de terugbetaling van de onbruikbaar geworden Voorafbetaalde belwaarde.

F.12. Handtekening van de Klant

Tenzij in deze Algemene voorwaarden of in Bijzondere voorwaarden een andere vorm van kennisgeving wordt voorgeschreven zal een kennisgeving door de Klant per telefax of elektronische post als een schriftelijke kennisgeving door de Klant worden beschouwd. Indien KPNB twijfels heeft omtrent de authenticiteit van die kennisgeving zal KPNB de Klant zonder verwijl verzoeken om een origineel ondertekend exemplaar na te zenden en zal KPNB het recht hebben om geen verder gevolg aan die kennisgeving te geven zolang hij het origineel ondertekend document niet ontvangen heeft.

F.13. Vragen, klachten en geschillen

F.13.1. De Klant kan met schriftelijke vragen en klachten betreffende de Diensten of met meldingen van diefstal, verlies of defect van een SIM-kaart, toestel of modem terecht bij de klantendienst van KPNB via een van de volgende kanalen:

Per brief : Koningin Astridlaan 166 – 1780 Wemmel
Per fax : 070/22.55.05
Per e-mail : voor technische vragen: support@base.be

Per telefoon : voor administratieve vragen: info@base.be
02/60.80.600
voor technische vragen: van maandag tot zaterdag van 8u tot 22u
en op zondag van 10u tot 18u30
voor administratieve vragen: van maandag tot vrijdag van 8 tot
20u en op zaterdag van 9u tot 17u30

F.13.2. KPNB verbindt zich ertoe om de problemen waarvan zij op de hoogte wordt gebracht en waaraan zij kan verhelpen, zo spoedig mogelijk op te lossen. Indien de Klant niet tevreden is met de oplossing geboden door KPNB, of wanneer de Klant het slachtoffer is van kwaadwillige oproepen, kan hij zich wenden tot de ombudsdienst voor telecommunicatie: Barricadenplein 1 - 1000 Brussel - klachten@ombudsmantelecom.be. De klachten ingediend bij de ombudsdienst zijn slechts ontvankelijk indien de Klant kan aantonen dat hij vooraf een poging tot oplossing heeft ondernomen bij KPNB.

F.13.3. Gerechtelijke bevoegdheid

Elk geschil betreffende de Overeenkomst, de uitvoering of interpretatie ervan, dat niet via KPNB of de ombudsdienst kon worden geregeld, behoort tot de uitsluitende bevoegdheid van de rechtbanken van Brussel als plaats waar de verbintenis is ontstaan, tenzij een bijzondere wet een andere bevoegdheid oplegt.

F.13.4. Toepasselijk recht

Het Belgisch recht is van toepassing op de Overeenkomst.

Nuttige informatie

Indien u technische vragen heeft, bel dan gerust naar KPNB. Een team van gespecialiseerde en meertalige medewerkers staat tot uw beschikking van maandag tot en met zaterdag van 8u tot 22u en op zondag van 10u tot 18u30.

Voor administratieve vragen kan u bij ons terecht van maandag tot en met vrijdag van 8u tot 20u en op zaterdag van 9u tot 17u30.

Klantendienst voor particulieren:

- via de telefoon of GSM, vanuit België: 0486.19.19.90 of 02/608.06.00
- via de telefoon of GSM, vanuit het buitenland: +32.2.608.06.00

Voor meer informatie over de Producten en Diensten:

- surf naar **www.BASE.be**
- afspraak in een **Verkooppunt** of bij een **Verdeler**

Versie: September 2009

De vennootschap KPN Belgium nv kan niet aansprakelijk worden gehouden voor eventuele drukfouten of enige andere vergissingen in deze uitgave. De kenmerken van de producten en diensten kunnen worden gewijzigd zonder voorafgaande kennisgeving. Raadpleeg de algemene voorwaarden van KPNB voor meer gedetailleerde informatie.

© KPN Belgium nv, alle rechten voorbehouden

V.U.: KPN Belgium nv: Koningin Astridlaan 166, 1780 Wemmel