

Advies over de algemene voorwaarden van de digitale telefonie van ACN met gekochte ACN-apparatuur

Brussel, 28 april 2010.

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 31 maart 2010 van het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie formuleert het Comité geen opmerkingen betreffende de algemene voorwaarden van de digitale telefonie van ACN met gekochte ACN-apparatuur.

De Overeenkomst wordt gesloten voor een initiële periode van 12 maanden (Initiële Periode). De Initiële Periode vangt aan bij ontvangst van de aankoopbevestiging van de klant.

Na afloop van de Initiële Periode wordt de Overeenkomst voor onbepaalde duur vernieuwd tenzij de klant de Overeenkomst ten minste vier weken voor het aflopen van de Initiële Periode opzegt. Na de Initiële Periode kan de klant de Overeenkomst op elk ogenblik opzeggen met inachtneming van een opzeggingstermijn van vier weken.

De klant dient de Overeenkomst op te zeggen volgens de bepalingen van art. 14.2 van de Overeenkomst.

De consument heeft het recht aan de verkoper mee te delen dat hij afziet van de aankoop, zonder betaling van een boete en zonder opgave van motief binnen 7 werkdagen vanaf de dag die volgt op de levering van het product of op het sluiten van de Overeenkomst. De consument kan dit recht uitoefenen door een aangetekende brief te sturen aan ACN Communications Belgium BVBA, Tervurenlaan 13a/bus 2, 1040 BRUSSEL (Etterbeek).

Het is mogelijk dat de noodnummers niet altijd kunnen worden bereikt via de Digitale telefonie van ACN en dat de hulpdiensten de locatie van de beller niet altijd kunnen bepalen. ACN is niet aansprakelijk voor enigerlei schade (direct en/of indirect, inclusief maar niet beperkt tot enige gevolgschade), gebeurtenissen, en/of gevolgen die voortvloeien uit het feit dat geen verbinding mogelijk is, dat de verbinding niet gelegd kan worden of dat de verbinding verbroken wordt wanneer de noodnummers gebeld worden via de Digitale telefonie van ACN. Klanten worden aanbevolen hun medebewoners, gasten en andere aanwezigen op het adres, op de hoogte te stellen dat zij mogelijk voor gesprekken met hulpdiensten een andere telefoondienst dienen te gebruiken, aangezien de Digitale telefonie van ACN dit soort gesprekken niet altijd ondersteunt. Indien een noodoproep wordt geplaatst via de Digitale telefonie van ACN, is het mogelijk dat de hulpdienst de locatie van de beller niet automatisch kan bepalen. ACN raadt de beller dan ook aan om de hulpdienst duidelijke informatie te geven over zijn/haar locatie.

ALGEMENE VOORWAARDEN van de digitale telefonie van ACN met gekochte ACN apparatuur

1. Definities

"ACN": ACN Communications Belgium BVBA, 1040 Brussel, Tervurenlaan 13a / bus 2, met ondernemingsnummer 0863822612;

"ACN account": uw rekening bij ACN met betrekking tot de kosten voor de Dienst;

"ACN ATA": (analoge telefonie adapter) een apparaat dat wordt gebruikt om een of meer standaard analoge telefoons aan te sluiten op het digitale netwerk van ACN. Indien een klant geen beeldtelefoon van ACN aanschaft, is een ACN ATA vereist om gebruik te

kunnen maken van de digitale telefonie van ACN;

"Digitale telefonie van ACN" of "Dienst": de dienst die de klant in staat stelt telefoongesprekken tot stand te brengen of te ontvangen via een bestaande breedband internetservice of -verbinding (met een capaciteit van tenminste 128Kbits/sec up en downstream). De digitale telefonie van ACN wordt als een extra lijn geleverd (de 2^e lijn genoemd). ACN garandeert op geen enkele manier dat de Digitale telefonie van ACN compatibel is met andere technologieën zoals bijvoorbeeld mobiele technologieën (bvb. GPRS, EDGE, UMTS) enz.;

"ACN apparatuur": alle hardware (ACN beeldtelefoon(s), ACN ATA('s), of andere door ACN geleverde apparatuur) die door ACN voor gebruik door de klant is geleverd. Instelling en configuratie van de apparatuur van ACN en de Dienst zijn beschreven in de gebruikersinstructie, die bij de apparatuur is geleverd;

"ACN prijslijst": de huidige prijslijst van ACN die regelmatig wordt bijgewerkt. De prijslijst van ACN is online beschikbaar wanneer de klant een bestelling plaatst. De bijgewerkte versie van de prijslijst is tevens altijd beschikbaar op de website van ACN op www.myacn.eu ;

"ACN beeldtelefoon": een apparaat voor telecommunicatie waarmee tegelijkertijd zowel video- als audiocommunicatie mogelijk is. De ACN beeldtelefoon kan ook worden gebruikt voor audiogesprekken zonder ingeschakelde videofunctionaliteit. Een ACN ATA (zoals eerder beschreven) is in de ACN beeldtelefoon ingebouwd, om het aansluiten van analoge telefoons op het digitale telefonienetwerk van ACN mogelijk te maken;

"Overeenkomst": de Algemene Voorwaarden voor de Digitale telefonie van ACN met de gekochte ACN apparatuur, aangevuld met de ACN prijslijst en de Bepalingen voor aanvaardbaar gebruik van ACN, waarmee de klant zich akkoord moet verklaren alvorens online een bestelling te plaatsen;

"Nieuw telefoonnummer" of "Nieuwe telefoonnummers": nieuw toegewezen geografische of niet geografische (bijv. beginnend met 085) nummers die aan u worden toegewezen wanneer uw ACN digitale telefonie wordt geactiveerd en die worden gebruikt om gesprekken via de ACN digitale telefonie te ontvangen en te maken. ACN levert dit nummer en zal u hiervan op de hoogte brengen wanneer uw bestelling is geaccepteerd. Afhankelijk van uw adres en de technische compatibiliteit in uw regio krijgt u een geografisch nummer, of een niet geografisch nummer indien geografische nummers niet beschikbaar zijn.

"Nummerbehoud": een overdracht van het oorspronkelijke telefoonnummer naar de ACN digitale telefonie, waardoor alle binnenkomende gesprekken op het oorspronkelijke telefoonnummer automatisch naar de ACN digitale telefonie worden geleid.

"Oorspronkelijke telefoonnummer": het geografische telefoonnummer van de aanbieder van uw huidige vaste telefonie dat is opgegeven in de bestelling en, ingeval van ISDN, ieder ander telefoonnummer dat gekoppeld is aan het telefoonnummer dat in de bestelling is opgegeven;

"Prijzen": de prijzen en/of tarieven die worden berekend voor de Dienst, inclusief ACN apparatuur, zoals uiteengezet in de huidige prijslijsten van ACN;

"Terminalapparatuur": ledere computer, telefoon en ander communicatieapparaat dat door de klant wordt gebruikt in verband met de Digitale telefonie van ACN.

2. Noodoproepen

2.1 Het is mogelijk dat noodnummers niet altijd kunnen worden bereikt via de Digitale telefonie van ACN.

2.2 In zoverre als wettelijk toegelaten sluit ACN elke aansprakelijkheid uit voor alle schade (direct en/of indirect, inclusief maar niet beperkt tot enige gevolgschade), gebeurtenissen en/of gevolgen indien geen verbinding mogelijk is of voor het niet functioneren of voor onderbreking van gesprekken met hulpdiensten, die gemaakt worden via de Digitale telefonie van ACN.

2.3 Klanten worden aanbevolen hun medebewoners, gasten en andere aanwezigen op het adres, op de hoogte te stellen dat zij mogelijk voor gesprekken met hulpdiensten een andere telefoondienst dienen te gebruiken, aangezien de Dienst dit soort gesprekken niet altijd ondersteunt.

2.4 Indien een noodoproep wordt geplaatst via de Digitale telefonie van ACN, is het mogelijk dat de hulpdienst de locatie van de beller niet automatisch kan bepalen. U wordt daarom aanbevolen in deze gevallen de hulpdienst duidelijke informatie omtrent uw locatie te geven.

3. Digitale telefonie van ACN

3.1 Digitale telefonie van ACN

3.1.1 Om de Digitale telefonie van ACN te kunnen gebruiken, dient de klant tevens ACN apparatuur aan te schaffen. ACN kan niet verantwoordelijk worden gehouden voor het niet kunnen leveren van de Digitale telefonie van ACN als dit het gevolg is van fouten in de Terminalapparatuur van de klant anders dan ACN apparatuur.

3.1.2 De Digitale telefonie van ACN biedt geen ondersteuning voor faxverzending, alarmsystemen, creditcard en contante betalingssystemen waarvoor een vaste telefonie aansluiting vereist is, of voor geldautomaten.

3.1.3 Gesprekken naar bepaalde servicenummers, speciale nummers, premiumnummers, inlichtingen en bepaalde internationale nummers met hoge tarieven zijn wellicht niet standaard beschikbaar met de Digitale telefonie van ACN. Een lijst met nummers waarmee geen verbinding kan worden gemaakt, is online beschikbaar op het klantenportaal op www.myacn.eu. Indien een van deze types van nummers beschikbaar komt, zal ACN de optie online beschikbaar maken zodat klanten kunnen kiezen of zij gesprekken naar deze nummers wel of niet willen toestaan.

3.1.4 ACN kan de naam, het adres en het telefoonnummer van de klant aan derden bekendmaken voor telefonische inlichtingen, tenzij de klant heeft verzocht deze informatie vertrouwelijk te houden. ACN heeft het recht de naam, het adres en het telefoonnummer van de klant bekend te maken indien dit wettelijk of volgens een andere regelgeving vereist is, bijvoorbeeld op verzoek van de hulpdiensten.

3.1.5 Indien de klant de Digitale telefonie van ACN voor binnenkomende en/of uitgaande gesprekken gebruikt, wordt gegevensverkeer geactiveerd waarvoor de klant een tarief in rekening kan worden gebracht door de aanbieder van de internetverbinding van de klant. Indien een bepaald gesprek niet via de Digitale telefonie van ACN kan worden geleid, kan dit gesprek mogelijk automatisch via de andere aanbieder van telefonie van de klant worden geleid en aan de klant worden berekend volgens de geldende tarieven van die aanbieder. Dit kan voorkomen wanneer de klant deze andere telefoondienst heeft aangesloten op de ACN apparatuur.

<p>3.1.6 Ingeval van een geplande onderbreking in de Dienst voor upgrades van software, apparatuur of netwerk, stelt ACN de klant hiervan ten minste 24 uur van tevoren op de hoogte middels een mededeling op het klantenportaal van ACN. ACN beperkt dit soort onderbrekingen tot 8 per jaar, met een maximum tijdsduur van 40 uur. ACN streeft ernaar dit soort onderbrekingen waar mogelijk uit te voeren op tijdstippen waarop het voor de klant de minste last veroorzaakt.</p>	
<p>3.2 Digitale telefonie van ACN met ACN apparatuur</p>	
<p>ACN biedt zijn digitale telefonie aan met ACN apparatuur. De ACN apparatuur is geblokkeerd en functioneert uitsluitend met de Digitale telefonie van ACN.</p>	
<p>4. Voorwaarden voor toegang tot de Dienst</p>	
<p>4.1 De levering van de Dienst is uitsluitend onderhevig aan deze Algemene voorwaarden, waarmee de klant uitdrukkelijk akkoord gaat alvorens een online bestelling te plaatsen. Deze Algemene voorwaarden worden aangevuld met de ACN prijslijst en de Bepalingen voor aanvaardbaar gebruik van ACN. Deze vormen tezamen de Overeenkomst en zijn beschikbaar voor de klant voordat hij/zij een online bestelling plaatst. Deze Algemene voorwaarden, de ACN prijslijst en de Bepalingen voor aanvaardbaar gebruik kunnen te allen tijde worden bekeken en gedownload via de openbare website van ACN op www.myacn.eu.</p> <p>4.2 De Dienst is uitsluitend bestemd voor thuis- en particulier gebruik. De Dienst is niet bestemd voor nomadisch gebruik. Dit betekent dat, wanneer een geografisch nummer is toegewezen of overgedragen, deze dienst uitsluitend bestemd is voor gebruik in het gebied van dit geografische kengetal. De Digitale telefonie van ACN is niet bestemd voor professioneel gebruik noch voor telecommunicatiediensten, zoals telewinkels, activiteiten van aanbieders van telefonie, telemarketingbedrijven, aanbieders van telefoonkaarten, callcenters, spraakdiensten en voor wederverkoop aan derden.</p> <p>4.3 Klanten mogen niet meerdere gelijktijdige aansluitingen hebben met de Digitale telefonie van ACN (gebruikmakend van andere aansluitingen en/of apparatuur).</p> <p>4.4 De klant machtigt ACN alle benodigde stappen te ondernemen, met inbegrip van interactie met andere aanbieders, voor het leveren van de Digitale telefonie van ACN.</p>	
<p>5. Verplichtingen van de klant</p>	
<p>5.1. De facturen voor alle diensten en apparatuur dienen te worden voldaan binnen de betalingstermijn die op de factuur wordt vermeld. De klant is verantwoordelijk voor alle gebruik van de Digitale telefonie van ACN op het nummer dat aan hem/haar is toegewezen. De klant is tevens verantwoordelijk voor ongemachtigd gebruik als gevolg van nalatigheid van de klant. Indien de klant informatie ontvangt over ongemachtigd gebruik van de Dienst, zal de klant ACN hiervan onmiddellijk op de hoogte stellen, overeenkomstig artikel 5.7. De klant blijft verantwoordelijk voor alle gebruik van de Digitale telefonie van ACN tot het moment van melden.</p> <p>5.2 De klant dient alle redelijke instructies te volgen die ACN over de Digitale telefonie van ACN bekendmaakt. ACN, of een derde namens ACN, kan installatiediensten aanbieden, in welk geval ACN, of deze derde, de klant kan verzoeken toegang te verlenen tot het pand van de klant voor installatie van de Digitale telefonie van ACN.</p>	

5.3 De klant zal zijn/haar ACN account op het klantenportaal van ACN regelmatig controleren om op de hoogte te blijven van eventuele mededelingen van ACN.

5.4 De klant zal ACN onmiddellijk op de hoogte brengen als het oorspronkelijke telefoonnummer of het adres dat aan dit telefoonnummer verbonden is, gewijzigd is, om te zorgen dat de Digitale telefonie van ACN kan functioneren.

5.5 De klant zal ACN onmiddellijk op de hoogte brengen van eventuele veranderingen van zijn/haar persoonlijke gegevens die de levering van de Dienst beïnvloeden. De klant dient deze informatie online bij te werken via zijn/haar ACN account.

5.6 De klant zal de Digitale telefonie van ACN of de ACN apparatuur niet gebruiken of toestaan dat een ander de dienst of apparatuur gebruikt:

5.6.1 voor het verzenden van enig materiaal dat lasterlijk, beledigend, kwetsend, obscene of treiterend is; of

5.6.2 op een wijze die in overtreding is of inbreuk maakt op de rechten van personen of bedrijven (inclusief, maar niet beperkt tot auteursrechten of rechten inzake vertrouwelijkheid); of

5.6.3 op een wijze die derden in staat stelt de Digitale telefonie van ACN te verstoren of te corrumperen; of

5.6.4 op enigerlei andere wijze die in overtreding is met de Belgische regelgeving op het gebied van telecommunicatie.

5.7 De klant zal ACN onmiddellijk op de hoogte stellen door de Klantenservice van ACN te bellen op 080084141 (Nederlands) of 080084146 (Frans) indien de klant bemerkt dat zijn/haar ACN apparatuur is gestolen, of dat de Dienst frauduleus of op andere ongemachtigde wijze wordt gebruikt. Wanneer de klant belt, dient hij/zij het ACN accountnummer en een gedetailleerde beschrijving van de omstandigheden van de diefstal of het ongemachtigde gebruik van de Dienst door te geven. De klant blijft verantwoordelijk voor alle gebruik van de Digitale telefonie van ACN tot het moment dat dit is gemeld.

5.8 De klant stelt ACN schadeloos voor alle directe schade die ACN kan ondervinden door, of met betrekking tot eventuele overtredingen van zijn/haar verplichtingen volgens deze Overeenkomst of zijn/haar misbruik van de Digitale telefonie van ACN.

6. Facturering

6.1 De klant kan ervoor kiezen elektronische facturen te ontvangen. ACN zal de klant in dat geval gratis maandelijks per e-mail een melding sturen. De meldingen worden naar het e-mailadres gestuurd dat door de klant is opgegeven ten tijde van bestelling van de Dienst, om te laten weten dat de factuur voor de Dienst beschikbaar is op de ACN account van de klant. De melding bevat een koppeling, waarmee rechtstreeks toegang tot de factuur wordt gekregen. De klant kan te allen tijde via het klantenportaal van ACN het e-mailadres voor ontvangst van de elektronische factuurmeldingen, wijzigen. Het ACN klantenportaal is bereikbaar via www.myacn.eu. Indien een klant zijn/haar e-mailadres verandert en dit nieuwe adres niet opgeeft in het ACN klantenportaal, zal ACN de factuurmeldingen naar het oorspronkelijke e-mailadres blijven sturen en zullen de betalingen worden uitgevoerd op de betalingswijze zoals gespecificeerd door de klant. ACN is niet verantwoordelijk indien de e-mail met de factuurmelding niet wordt ontvangen doordat het postvak van de e-mailaccount van de klant vol is, doordat de e-mail wordt onderschept door een spam- of antivirusfilter, of doordat het e-mailadres niet meer actief is.

6.2 Alle facturen zijn gedurende 12 maanden vanaf de datum van uitgifte beschikbaar op

het klantenportaal van ACN. Klanten hebben 24 uur per dag en 7 dagen per week toegang tot hun elektronische facturen.

6.3 De facturen voor de Digitale telefonie van ACN worden ondersteund door een elektronische handtekening, waarmee garantie wordt gegeven voor de echtheid van hun oorsprong en inhoud.

6.4 ACN zal op schriftelijk verzoek van de klant een papieren factuur verzenden naar het adres dat de klant tijdens de online bestelling heeft opgegeven.

6.5 ACN zal op schriftelijk verzoek van de klant een gespecificeerde factuur sturen, ofwel op papier en/of op elektronische wijze. Op dit soort facturen wordt voor alle communicatie de volledige reeks gekozen cijfers gegeven, of worden de laatste 4 cijfers verborgen.

6.6 De maandelijkse factuur vermeldt welke bedragen vooruitbetaald moeten worden, en welke bedragen achteraf betaald moeten worden. ACN factureert alle terugkerende kosten voor de Digitale telefonie van ACN maandelijks vooraf. Alle overige kosten, zoals de kosten voor gebruik, worden maandelijks achteraf gefactureerd.

7. Betalingswijzen

7.1 Tijdens de online bestelling krijgt de klant de keuze maandelijks te betalen per domiciliëring of per creditcard.

Indien domiciliëring wordt gekozen, wordt de rekening van de klant binnen 8 dagen na de factuurdatum gedebiteerd voor het te betalen bedrag.

De klant kan op ieder gewenst moment de gekozen betalingswijze wijzigen via het ACN klantenportaal. De nieuwe betalingswijze vervangt dan de oude betalingswijze voor alle toekomstige facturen.

7.2 Voor eventuele afgewezen of ingetrokken betalingen worden administratiekosten in rekening gebracht, zoals vermeld in de ACN prijslijst.

8. ACN kosten en betalingen

8.1 Alle kosten met betrekking tot de Dienst worden berekend overeenkomstig de huidige ACN prijslijst.

8.2 Een aankooporder voor ACN apparatuur kan alleen worden geaccepteerd na autorisatie van de creditcard/betaalkaart van de klant. ACN produceert een factuur en de kosten worden van de creditcard/betaalkaart van de klant afgeschreven wanneer de ACN apparatuur gereed is om aan de klant te worden verzonden. De klant ontvangt hierover een melding per e-mail, zoals uiteengezet in Artikel 6.

8.3 Alle kosten zijn inclusief het op dat moment van toepassing zijnde percentage BTW, zoals vermeld op de ACN prijslijst.

8.4 Voor facturen die in overeenstemming met de Overeenkomst zijn opgesteld, aan de klant zijn gezonden en niet door de klant worden betwist, en die op de vervaldatum niet of niet geheel zijn betaald, wordt automatisch een rentevoet voor late betaling berekend van 1,5 maal de wettelijke rentevoet die van toepassing is op het moment dat de factuur werd opgemaakt. ACN zal de klant een aanmaning sturen indien de betaling niet binnen

de betalingstermijn is ontvangen.

8.5. Indien de klant op de vervaldatum nog niet heeft betaald, heeft ACN naast de laattijdheidsintrest overeenkomstig artikel 8.4 tevens het recht op compensatie van de kosten verbonden aan aanmaningen en domiciliëring. ACN behoudt zich het recht voor om vergoeding te eisen voor eventuele gerechtelijke en/of buitengerechtelijke kosten met betrekking tot het afdwingen door ACN van de verplichtingen van de klant onder de bepalingen van deze Overeenkomst.

9. Kwaliteit van de Dienst

9.1 ACN zal de Digitale telefonie van ACN binnen vier (4) weken na datum van ontvangst van de ACN apparatuur door de klant leveren.

9.2 ACN streeft ernaar eventuele storingen en defecten met betrekking tot de Dienst binnen redelijke tijd op te lossen.

9.3 ACN is niet verantwoordelijk voor enige storingen in de Dienst als gevolg van zaken die niet door ACN worden beïnvloed, zoals bijvoorbeeld storingen in de verbinding met het internet veroorzaakt door tijdelijke of permanente opheffing of blokkering van de breedband internet- of ISP-dienst door een ISP- of internet access-aanbieder of andere partij, stroomstoringen, netwerkstoring of netwerkoverload, of het in gebreke blijven van derden (incl. de aanbieder van het openbare telefonie net), acties ondernomen door de overheid, storingen in de levering van een telefoonlijn van een andere aanbieder, overmacht (zoals natuurrampen, oorlog, noodsituaties, veranderingen in de wet of regelgeving, stakingen, brand, blikseminslag, overstroming of andere extreme weersomstandigheden) tenzij dit het gevolg is van nalatigheid van ACN en voorspeld en voorkomen had kunnen worden. Indien de klant de verbinding met de Dienst verliest door een van de bovengenoemde oorzaken, blijft de klant verantwoordelijk voor betaling van de kosten van de Dienst, tenzij en totdat de klant de Dienst opzegt in overeenstemming met de bepalingen van de Overeenkomst. De klant verklaart dat ACN niet verantwoordelijk is de klant enig compensatie of andere vorm van genoegdoening te bieden voor dit soort onderbreking van de Dienst.

9.4 Indien de Dienst niet gebruikt kon worden door een storing die niet genoemd is in artikel 9.2, 9.3 of artikel 10, dan heeft de klant recht op een korting op de Prijs van de Dienst voor die maand. Deze korting wordt gegeven op het deel van de Dienst dat volgens de Overeenkomst in rekening gebracht zou moeten worden voor die tijdsperiode. Bedragen van minder dan 5 EURO gedurende een factureringsperiode worden niet afgetrokken.

9.5 De klant heeft recht op compensatie van directe schade die het gevolg is van nalatigheid van ACN. De klant heeft geen recht op compensatie van indirecte schade, zoals winstverlies of andere gevolgschade.

9.6 ACN is niet aansprakelijk voor schade veroorzaakt door de inhoud van gegevens, virussen of gelijksoortig, vertraging, vervorming of verlies van de gegevens van de klant, of voor de aansprakelijkheid van de klant voor schade aan derden.

9.7 ACN heeft het recht de technische, contractuele of financiële voorwaarden van de Dienst aan te passen. ACN zal de klant in dat geval ten minste één (1) maand van tevoren schriftelijk op de hoogte stellen.

9.8 Indien ACN de financiële voorwaarden aanpast in het nadeel van de klant, heeft de klant het recht de Overeenkomst te beëindigen mits naleving van een opzeggingstermijn van 30 dagen. Deze opzegging gebeurt per aangetekende zending, ten laatste op de

laatste dag van de maand volgend op de dag waarop de eerste factuur, opgesteld op basis van de gewijzigde financiële voorwaarden, wordt ontvangen.

9.9 Indien ACN andere wijzigingen doorvoert, heeft de klant het recht de Overeenkomst te beëindigen mits naleving van een opzeggingstermijn van 30 dagen. De opzegging gebeurt per aangetekende zending, ten laatste op de laatste dag van de maand volgend op de dag waarop de wijziging van kracht is geworden.

9.10 Indien de klant nalaat de Overeenkomst te beëindigen overeenkomstig de bepalingen van artikelen 9.8 of 9.9, wordt de klant verondersteld de wijzigingen te hebben aanvaard.

10. Afsluiting en beëindiging van de Dienst

10.1 In de volgende gevallen heeft ACN het recht om na voorafgaande aankondiging de Dienst af te sluiten:

- ingeval van wanbetaling door de klant van een factuur na de vervaldatum hiervan, overeenkomstig de bepalingen van artikel 5.1, indien de klant in gebreke blijft deze te voldoen binnen de tien (10) dagen na ontvangst van de eerste aanmaning per e-mail of brief;

- indien ACN kan aantonen dat het reden heeft om de klant te verdenken van fraude of poging tot het plegen van fraude met betrekking tot het gebruik van de Dienst;

- indien ACN in kennis wordt gesteld van een vermoedelijke schending van de Bepalingen voor aanvaardbaar gebruik of van deze overeenkomst door de klant. In dit geval zal ACN een intern onderzoek uitvoeren. Tijdens de duur van het onderzoek kan ACN de toegang tot de Dienst voor de klant beperken. Indien ACN als gevolg van het interne onderzoek vaststelt dat een klant overmatig gebruik van de Dienst heeft gemaakt, kan ACN het belpakket van deze klant veranderen naar een ander geschikt belpakket naar keuze van ACN. Indien de klant een hoeveelheid verkeer genereert dat aanzienlijk hoger is dan het gemiddelde gebruik van klanten, zoals vastgesteld in de Bepalingen voor aanvaardbaar gebruik, dan wordt dit als overmatig gebruik beschouwd. Indien een wijziging van het belpakket de klant beïnvloedt, wordt de klant op de hoogte gesteld van de gegevens van het nieuwe belpakket en bijbehorende ACN prijslijst. De wijziging treedt onmiddellijk in werking na ontvangst van deze schriftelijke mededeling van ACN door de klant. Na ontvangst van deze schriftelijke mededeling kan de klant indien gewenst de Overeenkomst met ACN opzeggen.

10.2 Indien de Digitale telefonie van ACN is afgesloten, zal ACN op verzoek aan de klant laten weten wat er moet gebeuren om de Digitale telefonie van ACN weer te activeren. De klant zal alle maandelijkse abonnementskosten blijven doorbetalen tijdens de periode dat de Dienst is afgesloten. De klant zal ACN alle redelijke (on)kosten terugbetalen voor de uitvoering van de afsluiting van de Dienst en/of de hierop volgende activering van de Dienst. ACN is niet verantwoordelijk voor enig verlies/letsel gedurende de periode dat de lijn van de klant is afgesloten, of voor enige kosten voor heraansluiting bij een andere aanbieder na beëindiging van de Overeenkomst.

11. Duur en beëindiging van de Overeenkomst

11.1 De Overeenkomst wordt afgesloten voor een initiële periode van twaalf (12) maanden (**Initiële Periode**) en treedt in werking op één van de volgende tijdstippen: het ogenblik van aanvaarding van de bestelling van de klant door ACN, of het ogenblik waarop

ACN de bestelling van de klant bevestigd heeft of, het ogenblik waarop de Dienst wordt geactiveerd.

Na afloop van de Initiële Periode, wordt de Overeenkomst automatisch verlengd voor onbepaalde duur. Na de Initiële periode kan de klant de Overeenkomst te allen tijde opzeggen mits naleving van een opzeggingstermijn van vier (4) weken.

Indien de Klant de Overeenkomst beëindigt tijdens de Initiële Periode, worden, onverminderd de artikelen 15.1 en 16.2.1, volgende kosten opeisbaar en dienen deze betaald te worden door de klant: alle kosten (inclusief maar niet beperkt tot kosten met betrekking tot oproepen gemaakt tot aan het tijdstip van beëindiging), alle resterende kosten voor ACN apparatuur en alle nog verschuldigde maandelijkse kosten tot aan het eind van de Initiële Periode.

11.2 ACN heeft het recht om de Overeenkomst te beëindigen ingeval van wanbetaling of ingeval van contractbreuk door de klant, mits naleving van een termijn van tien (10) dagen volgend op de afsluiting van de dienst op grond van artikel 11, indien geen einde werd gesteld aan de wanbetaling of de contractbreuk.

11.3 Niettegenstaande de bepalingen van 11.2 en 11.3 en de overige bepalingen van de Overeenkomst, heeft ACN het recht de Overeenkomst te allen tijde te beëindigen:

11.3.1 indien de klant in materiële of herhaalde overtreding is van enige bepaling van deze Overeenkomst; voor het doel van dit artikel 11.3.1 betekent een herhaalde overtreding drie of meer voorvallen van niet nakoming van de Overeenkomst in een aaneengesloten periode van zes (6) maanden;

11.3.2 indien er een insolventieprocedure ten laste van de klant aanhangig is gemaakt of de insolventie van de klant is uitgesproken;

11.3.3 indien het gedrag van de klant de stabiliteit, veiligheid, of operabiliteit van de Dienst in gevaar brengt; of

11.3.4 wanneer, bij wijze van voorzorgsmaatregel in de omstandigheden waarin het gebruik van de Dienst wijst op excessief of abnormaal gebruik, zoals bepaald door ACN overeenkomstig de Bepalingen voor aanvaardbaar gebruik, de Dienst in de gevallen beschreven in artikel 10 werd afgesloten voorafgaand aan de beëindiging.

11.4 ACN heeft het recht de Digitale telefonie van ACN af te sluiten of deze Overeenkomst met de klant te beëindigen met inachtneming van een redelijke opzegtermijn indien ACN hiertoe verplicht is om te voldoen aan een bevel, instructie of verzoek van de overheid, een hulpdienst of andere bevoegde autoriteit, of indien ACN niet langer de Dienst kan leveren wegens redenen buiten de schuld van ACN.

11.5. Na beëindiging van de Overeenkomst, om welke reden dan ook, zal ACN de klant een eindafrekening sturen en een eventueel batig saldo aan de klant terugbetalen.

12. Gegevensbescherming

12.1 ACN verwerkt de persoonlijke gegevens en de verkeersgegevens van de klant om de Dienst te kunnen leveren, om aan zijn wettelijke verplichtingen te voldoen, voor bestandsbeheer en voor marketing van de producten en diensten van ACN.

12.2 De klant geeft hierbij toestemming aan ACN om de persoonlijke gegevens die hij/zij ACN verschaft (inclusief informatie over zichzelf, zijn/haar adres en andere informatie) door ACN als gegevensverwerker in een computerdatabase op te slaan en door ACN of zijn

partners te gebruiken voor marketing en andere doeleinden.
De persoonlijke gegevens van de klant worden verzameld en verwerkt gericht op het opzetten, de werking en het beheer van de contractuele relatie tussen de klant en ACN, voor de levering van de Digitale telefonie van ACN, voor het beheer van de werkzaamheden van ACN, zijn marketing-/salesstructuur en van de relaties met zijn onafhankelijke verkoopvertegenwoordigers, voor de vervulling van de verplichtingen omtrent de toepasselijke wetgeving, voorschriften, EU wetgeving en eventuele bevelen of uitspraken van de bevoegde autoriteiten.

12.3 De klant geeft tevens toestemming aan ACN om deze persoonlijke gegevens mogelijk bekend te maken aan andere leden van de groep van ACN bedrijven die zich binnen of buiten de EU bevinden, aan derden en, in het bijzonder, aan een door ACN gekozen carrier en onafhankelijke vertegenwoordigers als onderdeel van ACN's distributiemodel, voor de doeleinden zoals hierboven genoemd. Het is de klant tevens bekend dat ACN rechtmatig de persoonlijke gegevens van de klant bekend kan maken aan de politie, het leger en andere autoriteiten, om zijn wettelijke verplichtingen na te komen.

12.4 De klant heeft het recht informatie van ACN te verkrijgen omtrent de gegevens over hem/haar. De klant heeft het recht contact op te nemen met ACN om onjuiste gegevens te corrigeren. Indien de klant gegevens wenst te laten corrigeren, stuurt de klant een gedateerd en getekend verzoek samen met een kopie van zijn/haar identiteitskaart naar ACN Communications Belgium BVBA, Tervurenlaan 13a / bus 2, 1040 Brussel (Etterbeek).

12.5 De klant kan te allen tijde contact opnemen met ACN om zijn/haar toestemming voor het gebruik van zijn/haar persoonlijke gegevens voor marketingdoeleinden in te trekken, door te schrijven naar de afdeling Klantenservice van ACN op het volgende adres: ACN Communications Belgium BVBA, 1040 Brussel, Tervurenlaan 13a / bus 2 of door telefonisch contact op te nemen op het nummer 080084141 (Nederlands) of 080084146 (Frans).

13. Klachtenprocedure

Elk geschil met betrekking tot de uitvoering of de interpretatie van deze Overeenkomst wordt voorgelegd aan de Belgische rechtbanken.

De klant mag ook een klacht indienen bij de Ombudsdienst voor Telecommunicatie. Deze klacht is enkel ontvankelijk indien de klant aantoont dat hij/zij de klacht eerst heeft voorgelegd aan ACN.

14. Algemeen

14.1 Uitstel, nalaten of verzuim door de hier vermelde partijen voor het uitoefenen of handhaven van enig recht, bevoegdheid of rechtsmiddel kan niet worden beschouwd als afstand van zodanig recht, bevoegdheid of rechtsmiddel.

14.2 Kennisgeving van de beëindiging van de Overeenkomst.

De kennisgeving van de beëindiging van deze Overeenkomst door de klant dient te worden gericht aan ACN Communications Belgium BVBA, Tervurenlaan 13a / bus 2, 1040 Brussel. De Overeenkomst kan ook telefonisch worden beëindigd door contact op te nemen met de klantenservice van ACN op telefoonnummer 080084141 (Nederlands) of 080084146 (Frans).

14.3 De Overeenkomst is persoonlijk en kan niet door de klant aan een derde worden overgedragen.

14.4 Indien een of meerdere bepaling van de Overeenkomst ongeldig of op andere wijze niet verbindend zou(den) zijn, wordt daardoor de geldigheid van de overige bepalingen

niet aangetast.

14.5 De Overeenkomst is onderworpen aan Belgisch recht en dient als zodanig te worden geïnterpreteerd

15. Recht om af te zien van de Dienst

15.1 De klant heeft het recht aan ACN mee te delen dat hij afziet van de aankoop, zonder betaling van een boete of enige andere vergoeding en zonder opgave van een motief binnen zeven (7) werkdagen vanaf de dag die volgt op de inwerkingtreding van de Overeenkomst. De klant kan dit verzakingsrecht uitoefenen door te schrijven naar de afdeling Klantenservice op het volgende adres: ACN Communications Belgium BVBA, 1040 Brussel, Tervurenlaan 13a / bus 2.

16. Bijzondere bepalingen met betrekking tot gekochte ACN apparatuur

16.1 Levering van gekochte ACN apparatuur

16.1.1 Gekochte ACN apparatuur wordt binnen dertig (30) dagen nadat het correct ingevulde order door het online bestelsysteem van ACN is ontvangen, door ACN geleverd. Indien de gekozen en gekochte ACN apparatuur om welke reden dan ook niet beschikbaar is, zal ACN de klant hiervan op de hoogte stellen per e-mail op het e-mailadres dat door de klant op het bestelformulier is opgegeven. De klant kan dan ofwel toestemmen de gekozen ACN apparatuur te vervangen door ACN apparatuur van gelijksoortige kwaliteit en prijs, of de klant kan de Overeenkomst beëindigen en terugbetaling van de reeds betaalde bedragen verzoeken. Hierdoor wordt de Overeenkomst automatisch beëindigd.

16.1.2 De risico's met betrekking tot de gekochte ACN apparatuur gaan over op de klant op het moment dat de ACN apparatuur op het adres van de klant, zoals opgegeven in het bestelformulier, is afgeleverd.

16.1.3 De eigendom van de ACN apparatuur wordt aan de klant overgedragen wanneer het totale bedrag van de ACN apparatuur door de klant is betaald. Ontvangst van een goedkeuring voor betaling wordt niet als betaling beschouwd.

16.2 Verzakingsrecht voor ACN apparatuur die is gekocht

16.2.1 Wanneer ACN apparatuur wordt gekocht, heeft de klant zeven (7) werkdagen vanaf de dag dat de ACN apparatuur is ontvangen, het recht hieraan zonder reden en zonder betaling van boetes of enige andere vergoeding, te verzaken. De klant kan dit verzakingsrecht uitoefenen door een opzeggingsbrief te zenden naar de afdeling Klantenservice op het volgende adres: ACN Communications Belgium BVBA, 1040 Brussel, Tervurenlaan 13a / bus 2 of door de Klantenservice te bellen op het volgende nummer : 080084141(Nederlands) of 080084146 (Frans). De klant moet de gekochte ACN apparatuur in de originele verpakking en met alle bijgesloten informatie terugsturen binnen eenentwintig (21) kalenderdagen te rekenen vanaf de datum van de kennisgeving van het verzakingsrecht. Vooraleer de ACN apparatuur terug te sturen, dient de klant de ACN Klantenservice te bellen op 080084141 (Nederlands) of 080084146 (Frans) om een RMA-nummer (autorisatienummer) aan te vragen, waarbij de verzendkosten door ACN worden betaald, zoals in artikel 16.3.4 is uiteengezet.

16.2.2 In het geval ACN de ACN apparatuur niet binnen de gestelde termijn van eenentwintig (21) kalenderdagen retour ontvangt, (vanaf de datum van de kennisgeving van opzegging) zal ACN de kredietkaart voor het volledige bedrag van de ACN apparatuur debiteren zoals in de ACN prijslijst is vermeld op www.myacn.eu, alvorens een eventuele terugbetaling plaatsvindt. Alle terugbetalingen van gekochte ACN apparatuur worden binnen dertig (30) dagen vanaf de datum van ontvangst van de ACN apparatuur door ACN, betaald.

In het geval de klant de gekochte ACN apparatuur volgens artikel 16.2.2 heeft teruggestuurd en zulke apparatuur blijkt beschadigd te zijn, heeft de klant recht op een gedeeltelijke terugbetaling.

16.3 Garantie op gekochte ACN apparatuur

16.3.1 Deze contractuele garantie heeft geen invloed op de wettelijke rechten onder de toepasselijke nationale wetgeving m.b.t. de verkoop van goederen.

ACN biedt de garantie dat de ACN apparatuur gedurende een periode van vierentwintig (24) maanden vanaf de datum van aankoop van de ACN apparatuur ("Garantieperiode") vrij zal zijn van fabricage- of materiaalfouten bij normaal gebruik ("Gebreken"). Tijdens de Garantieperiode zal de ACN apparatuur door ACN worden gerepareerd of vervangen ("Beperkte garantie") zonder materiaal- en arbeidskosten in rekening te brengen. Deze Garantie geldt niet voor de Dienst.

De contractuele Garantie dekt niet de normale slijtage, noch de schade ontstaan door het openen of repareren van de ACN apparatuur door een niet door ACN geautoriseerde partij. De garantie dekt evenmin schade veroorzaakt door verkeerd gebruik, vloeistof, nabijheid van of blootstelling aan hitte, ongelukken, misbruik, of gebruik anders dan volgens de door ACN bijgeleverde instructies of nalatigheid. De contractuele Garantie dekt tevens geen fysieke schade aan de behuizing van de ACN apparatuur en/of andere handelingen of situaties die niet redelijkerwijs vallen onder het kwaliteitsbeheer van ACN.

Indien de klant een Gebrek wil rapporteren dat onder de contractuele Garantie valt, dient hij/zij een brief te sturen naar ACN Communications Belgium BVBA, Tervurenlaan 13a / bus 2, 1040 Brussel of telefonisch contact op te nemen met de afdeling Klantenservice van ACN op het nummer 080084141 (Nederlands) of 080084146 (Frans) om verslag te doen van het Gebrek en het betreffende formulier en nummer voor terugzending te verkrijgen, indien van toepassing. De ACN apparatuur moet zo spoedig mogelijk na melding van het Gebrek naar ACN worden verzonden, vergezeld van een uitleg van het Gebrek, naar het door ACN gespecificeerde adres. Tevens dient de klant te voldoen aan enige andere retourprocedure uiteengezet door ACN, zoals gepubliceerd of uitgelegd ten tijde van de indiening van de claim.

Deze Contractuele Garantie is niet overdraagbaar aan anderen.

16.3.2 Niettegenstaande de Contractuele Garantie zoals hierboven vermeld, garandeert ACN dat de ACN apparatuur geen verborgen gebreken kent.

16.3.3 Alle apparatuur dient in de originele verpakking en met alle originele inhoud te worden geretourneerd.

16.3.4 Voor retour van ACN apparatuur dient de klant een RMA-nummer (autorisatienummer) bij ACN aan te vragen, door contact op te nemen met de afdeling Klantenservice van ACN op 080084141(Nederlands) of 080084146 (Frans) en dient de ACN

apparatuur in de originele verpakking en met alle originele bijbehorende inhoud, te worden teruggestuurd naar het adres dat door ACN wordt opgegeven. ACN apparatuur die aan ACN wordt teruggestuurd zonder vooraf verkregen autorisatienummer (RMA nummer), of die niet in de originele verpakking en met alle bijbehorende inhoud wordt teruggestuurd, kan door ACN worden geweigerd. Als deze procedures niet worden nageleefd, zal de klant geen terugbetaling voor de apparatuur ontvangen.

16.3.5 ACN biedt uitsluitend vervangende apparatuur aan op het moment dat in de ACN apparatuur een Gebrek wordt gevonden en door ACN is bevestigd dat dit onder de garantie valt die in dit artikel is gegeven. ACN biedt geen vervanging voor beschadigde, verloren, gestolen of gemodificeerde ACN apparatuur. ACN apparatuur die door de klant aan ACN is geretourneerd en die niet door de garantie wordt gedekt, kan door ACN worden geweigerd. In dit geval is de klant verantwoordelijk voor de verzendkosten van het terugsturen van de ACN apparatuur.

16.3.6 Indien ACN apparatuur onder garantie wordt teruggestuurd naar ACN zonder een RMA nummer, zoals beschreven in artikel 16.3.4, wordt de ACN apparatuur ongewijzigd en op kosten van de klant aan de klant teruggestuurd.