

Advies over de wijziging van de algemene voorwaarden van Belgacom

Brussel, 15 december 2010.

1. Wettelijk kader

Artikel 108, § 3, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie (hierna "WEC") 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

Belgacom legde de wijziging van de volgende algemene voorwaarden ter advies voor :

- Belgacom Internet;
- Belgacom Dienst voor Mobiele Telefoonie;
- Proximus-dienst;
- Belgacom Telefoondienst.

Tijdens de plenaire vergadering van 15 december 2010 van het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie formuleert het Comité de onderstaande opmerkingen betreffende deze algemene voorwaarden. Test-Aankoop onthoudt zich hierbij.

A) Belgacom Internet

Artikel 13 "Persoonlijke levenssfeer en vertrouwelijkheid" bepaalt onder meer : "De klantgegevens worden bewaard tot ten langste 10 jaar nadat de persoon in kwestie geen Klant meer is bij Belgacom."

Overeenkomstig art. 122 §1 WEC moeten verkeersgegevens die worden verwerkt of opgeslagen met het oog op facturering en interconnectie worden verwijderd op het einde van de periode van de betwisting van de factuur of op het einde van de periode waarin de betaling gerechtelijk kan worden afgedwongen. Verkeersgegevens verwerkt met het oog op marketing moeten worden verwijderd bij het einde van de periode die nodig is voor de levering van de betrokken dienst met verkeersgegevens of locatiegegevens of voor de marketingactie in kwestie (art. 122 §3). In dat kader lijkt de maximumtermijn van 10 jaar bewaring nadat de persoon geen klant meer is bij Belgacom onredelijk lang, rekening houdende met de verjaringstermijnen inzake facturen enerzijds en met de redelijke duurtijd van een marketingactie anderzijds.

Verder bepaalt art. 13 van de algemene voorwaarden van Belgacom :

“Voor sommige categorieën van gegevens gelden andere bewaartermijnen, zoals voor de verkeersgegevens, die niet langer dan 12 maanden bijgehouden worden.”

Deze tekst doet vermoeden dat “verkeersgegevens” niet beschouwd worden als “klantgegevens” aangezien de “10 jaar”-bepaling er niet voor geldt. Anderzijds blijkt uit de inleidende zin van art. 13 van de algemene voorwaarden dat verkeersgegevens wel onder klantgegevens vallen :

“Belgacom registreert in haar bestanden gegevens betreffende haar Klanten zoals identificatiegegevens, gegevens over het gebruik dat de Klant maakt van de producten en diensten van Belgacom, verkeersgegevens van de Klant, facturatie- en betalingsgegevens, technische gegevens.”

Dit is verwarrend : de tekst zou verduidelijkt moeten worden wat betreft de categorieën van gegevens.

Artikel 13 bepaalt eveneens :

“De Klanten die geen commerciële informatie over de producten en diensten van de Belgacom Groep wensen te ontvangen, kunnen dit laten weten aan de Lokale dienst via het gratis nummer 0800 99 487 of via e-Services.”

Overeenkomstig art. 122 §3, 2° dient de klant voor de verwerking van verkeersgegevens voorafgaandelijk aan het sluiten van de overeenkomst zijn vrije, specifieke en geïnformeerde keuze op ondubbelzinnige wijze kenbaar te hebben gemaakt. Een beding waarbij de klant enkel de mogelijkheid wordt gegeven om telefonisch te laten weten geen commerciële informatie te wensen ontvangen, voldoet hieraan niet. Voor de verwerking van verkeersgegevens in de zin van de WEC voor de volgende door Belgacom in art. 13 aangegeven doeleinden (die onder de noemer “marketing” vallen, zie art. 122 §3 WEC) moet bijgevolg de vrije, specifieke en geïnformeerde wilsuiting van de klant worden bekomen :

- “- het voeren van informatie- of promotiecampagnes voor de producten en diensten aangeboden door de Belgacom Groep via de post, sms of e-mail;**
- het opstellen van gebruikersprofielen voor marketingdoeleinden op basis van het gebruik dat de Klant maakt van de producten en diensten van de Belgacom Groep en van sociodemografische gegevens;**
- het realiseren van informatie- of promotiecampagnes voor producten en diensten van derden via een bijlage bij de factuur”.**

Deze vereiste van vrije, specifieke en geïnformeerde wilsuiting van de klant en het niet vervuld zijn ervan door de mogelijkheid zich telefonisch te verzetten geldt ook voor de volgende bepalingen van artikel 13 van de algemene voorwaarden :

“De identificatiegegevens en de gebruikersprofielen mogen worden gedeeld met de filialen van de Belgacom Groep met het oog op marketing- of publiciteitscampagnes voor de producten en diensten van de Belgacom Groep. De Klanten die zich daartegen verzetten, kunnen Belgacom daarover informeren via de Lokale dienst of via het gratis nummer 0800 99 981.

De Klanten die geen commerciële informatie over de producten en diensten van derden wensen te ontvangen via een bijlage bij de factuur, kunnen dit melden aan de Lokale dienst.

De gegevens met betrekking tot de Klanten die hun contract met Belgacom hebben opgezegd, mogen door de Belgacom Groep worden gebruikt om ze te informeren over de producten en diensten van de Belgacom Groep, tenzij de Klant zich daartegen heeft verzet via de Lokale dienst.”

Artikel 13 bepaalt verder :

“De bestanden van Belgacom worden toegankelijk gemaakt voor derden die werken in naam of voor rekening van Belgacom, en voor de agenten en commerciële partners die producten en diensten verkopen voor rekening van Belgacom.”

Artikel 122 §5 WEC beperkt deze categorie van personen tot wie belast is met “de levering van diensten met verkeersgegevens of locatiegegevens”. Het Comité vraagt zich af of de omschrijving “commerciële partners die producten en diensten verkopen voor rekening van Belgacom” niet wat te ruim is.

Wat betreft de volgende bepaling uit artikel 13 :

“Indien, met uitzondering van de hierboven bedoelde gevallen, de gegevens met betrekking tot de Klanten door Belgacom worden doorgegeven aan derden, dienen de Klanten daar, via elk geschikt middel, specifieke informatie over te ontvangen.”

stelt het Comité zich de vraag welke gevallen er denkbaar zijn **“met uitzondering van de hierboven bedoelde gevallen”**. De opsomming van personen in art. 122 §5 die de gegevens mogen verwerken is immers limitatief.

B) Belgacom Dienst voor Mobiele Telefoon, Proximus-dienst en Belgacom Telefoon dienst

Onder “Algemeen”, “het contract” van de algemene voorwaarden Belgacom Dienst voor Mobiele Telefoon wordt bepaald :

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

De algemene voorwaarden Belgacom – Telefoon dienst bevatten een gelijkaardige bepaling.

Deze bepalingen zijn in strijd met de wet. Overeenkomstig artikel 108 §1 WEC dient ieder contract dat gesloten wordt tussen een abonnee en een operator, om een aansluiting en/of toegang tot het openbaar telefoonnetwerk te leveren, immers materieel ter beschikking gesteld te worden van de abonnee.

Wat betreft artikel 2.6 “Bescherming van de persoonlijke levenssfeer” van de algemene voorwaarden Belgacom Dienst voor Mobiele Telefoon en Proximus-dienst, gelden de bemerkingen hierboven gegeven i.v.m. artikel 13 Belgacom Internet. Bovendien is art. 123 WEC van toepassing op de verwerking van locatiegegevens door operatoren van mobiele netwerken. Wat betreft de bepalingen i.v.m. bewaartermijn (10 jaar / 12 maanden) kan dus bijkomend opgemerkt worden dat locatiegegevens moeten worden verwijderd zodra ze niet meer nuttig zijn voor de levering van de betrokken dienst met verkeersgegevens of locatiegegevens (art. 123 §4, tweede lid).

Ook voor de verwerking van locatiegegevens dient de betrokkene voorafgaandelijk aan het sluiten van de overeenkomst zijn vrije, specifieke en geïnformeerde keuze op ondubbelzinnige wijze kenbaar te hebben gemaakt (art. 123 §2, 2°). Een beding waarbij de klant enkel de mogelijkheid wordt gegeven om telefonisch te laten weten geen commerciële informatie te wensen ontvangen, voldoet hieraan niet.

3. Toelichting door Belgacom

A) Belgacom Internet

a. Bewaring van verkeersgegevens:

We aanvaarden de opmerkingen van het Raadgevend Comité en zullen de tekst toelichten bij een volgende wijziging van onze algemene voorwaarden. Ons voorstel zou als volgt luiden:

“De bewaartermijn voor verkeersgegevens bedraagt maximaal 12 maanden. Voor de overige categorieën van klantgegevens kunnen andere bewaartermijnen gelden maar ze mogen hoogstens 10 jaar worden bewaard vanaf het moment dat de persoon in kwestie geen klant meer is bij Belgacom.”

b. Toestemming voor de verwerking:

Artikel 122, § 3, 2°, van de wet betreffende de elektronische communicatie bepaalt dat onder toestemming wordt verstaan de vrije, specifieke en op informatie berustende wilsuiting waarmee de betrokkene of zijn wettelijke vertegenwoordiger aanvaardt dat verkeersgegevens die op hem betrekking hebben, worden verwerkt.

De wilsuiting van de klant mag impliciet of expliciet zijn. Wanneer geen precieze actie wordt ondernomen, wordt dit beschouwd als een impliciete wilsuiting. Indien een klant dus nalaat aan Belgacom te melden dat hij niet wil dat zijn verkeersgegevens worden gebruikt voor marketingdoeleinden, gaat het om impliciete wilsuiting waarbij hij aanvaardt dat Belgacom zijn verkeersgegevens voor direct-marketingdoeleinden gebruikt.

Vrije wilsuiting: de klant heeft een vrije keuze. Expliciete wilsuiting: de klant is vrij om de algemene voorwaarden te aanvaarden en daarbij duidelijk te maken dat hij niet akkoord gaat met het gebruik van zijn verkeersgegevens voor direct-marketingdoeleinden door Belgacom. Bovendien mag een klant op elk moment terugkomen op zijn keuze en dit melden aan Belgacom via de daartoe voorziene kanalen.

c. Toegang tot bestanden van Belgacom voor derden:

De commerciële partners die producten en diensten verkopen voor rekening van Belgacom zijn de handelsagenten van Belgacom. Deze terminologie heeft uitsluitend betrekking op één enkele categorie van partners. En artikel 122, § 5, stelt dat we toegang mogen geven tot onze gegevens aan die categorie van personen. Zoals vermeld in ons artikel 13 is die toegang uiteraard beperkt tot wat strikt noodzakelijk is voor de uitoefening van hun functie.

d. Artikel 13,8°:

Dit artikel wil zeggen dat wanneer zich in de toekomst andere situaties zouden voordoen dan degene opgesomd in artikel 13,7°, waarbij klantgegevens worden overgezonden aan derden, wij de klanten zullen inlichten over hun mogelijkheid om dit te weigeren. We bevestigen uiteraard dat deze toegang slechts zal mogen worden verleend indien de personen onder de definitie van artikel 122, § 5, vallen.

B) Dienst Mobiele Telefontie Belgacom, Dienst Proximus, Dienst Telefontie van Belgacom

• **a. Mondeling contract:**

Wij vinden dat Belgacom artikel 108 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie naleeft. Wanneer een klant zich namelijk naar een verkooppunt begeeft om een abonnement aan te vragen, zal de verkoper hem alle nodige inlichtingen verstrekken. Indien de klant de algemene voorwaarden vraagt te ontvangen, zullen die hem worden bezorgd. Er moet worden opgemerkt dat al wie een abonnement aanvraagt meestal een document ontvangt ("bevestiging van uw aanvraag van een nieuw product" - "confirmation de votre demande d'un nouveau produit") dat in het verkooppunt wordt afgedrukt en bezorgd wordt aan de klant. Ten slotte zal de klant via de post een "welcome letter" ontvangen waarin alle in artikel 108 opgesomde inlichtingen worden vermeld; de klant ontvangt dus wel degelijk verscheidene brieven die voldoen aan de eisen van artikel 108. Er is dus geen mondeling contract, aangezien de klant materieel documenten zal hebben die de contractuele betrekking tussen Belgacom en zijn klant samenvatten. Opdat er sprake zou zijn van een contract, is geen handtekening op een document nodig.

b. Persoonlijke levenssfeer en locatiegegevens: we verwijzen naar ons antwoord in punt A).

c. Termijn voor verwerking van locatiegegevens: in het kader van een nieuwe herziening van onze algemene voorwaarden zullen we de tekst als volgt aanpassen: *“De bewaartermijnen voor verkeersgegevens en locatiegegevens bedragen maximaal 12 maanden. Voor de overige categorieën van klantgegevens kunnen andere bewaartermijnen gelden maar ze mogen hoogstens 10 jaar worden bewaard vanaf het moment dat de persoon in kwestie geen klant meer is bij Belgacom.”*



Belgacom Internet

Algemene voorwaarden

Artikel 1 Definities

Breedband	Duidt de technologie aan die wordt gebruikt om de Dienst te leveren.
Gebruiksvoorwaarden	Gedragscodex van toepassing op de Klant die gebruikmaakt van een internettoegang van Belgacom. Zie bijlage.
Klant	Natuurlijke persoon of rechtspersoon, of feitelijke vereniging die intekent op de Dienst.
Dienst	Duidt de dienst 'Belgacom Internet' met of zonder vaste lijn aan via welke Belgacom de aansluiting van de Klant op haar Netwerk installeert en verzekert door middel van de breedbandtechnologie, beschreven in deze algemene voorwaarden.
ISP	Internet Service Provider (internetdienstleverancier).
Netwerk	Duidt het telecommunicatienetwerk aan dat wordt gebruikt voor de levering van de Dienst aan de Klant.
Prijs	Duidt de prijs of prijzen aan verschuldigd voor de Dienst zoals gestipuleerd in de Prijslijst van Belgacom, beschikbaar op haar website.
Software	Duidt alle elementen aan die vervat zijn in de Uitrusting en worden beschermd door een intellectueel eigendomsrecht, en alle documentatie die aan de Klant wordt bezorgd.
Accessoires	Duidt de elementen aan die de Klant bij Belgacom heeft gekocht, zoals de ethernetkaart of de bekabeling tussen de aansluitdoos en de pc.
Uitrusting	Duidt de uitrusting aan die nodig is om de Dienst te activeren, met inbegrip van de Software.
Contract	Bestaat uit de Gebruiksvoorwaarden, de Algemene voorwaarden en de Prijzen.

Artikel 2 Voorwerp

Belgacom verbindt zich ertoe de Klant, die aanvaardt, de in het Contract gespecificeerde Dienst te verlenen. De Dienst zal worden geleverd in naleving van de voorwaarden van het Contract.

Artikel 3 Aanvraag van toegang tot de Dienst

- 3.1 Iedereen die de Dienst wenst, kan daartoe een aanvraag indienen bij de verkoopkanalen van Belgacom. De Klant dient, online of in een verkooppunt, minstens zijn naam en adres, het adres van de aansluiting op het Netwerk van Belgacom en de diensten die het voorwerp van het Contract uitmaken, te registreren.
- 3.2 Indien de Klant niet opgenomen is in de database van de Klanten van Belgacom, dient hij zich persoonlijk naar een verkooppunt van Belgacom te begeven om op de Dienst in te tekenen.

- 3.3 Belgacom behoudt zich het recht voor een aanvraag van toegang tot de Dienst te weigeren in de volgende gevallen:
 - a. de informatica-installaties van de Klant en/of de telecommunicatie-installaties, inzonderheid het Netwerk, laten de levering van de Dienst niet of moeilijk toe;
 - b. de Klant of zijn eventuele gevolmachtigde weigert zich te identificeren en het bewijs van een domicilie of een vaste verblijfplaats binnen de Europese Unie te leveren op basis van officiële documenten;
 - c. de Klant respecteert de verplichtingen niet die krachtens een andere overeenkomst betreffende een door Belgacom geleverde dienst op hem rusten;
 - d. Voor Internet zonder vaste lijn mag Belgacom een aanvraag van toegang tot de Dienst weigeren indien er al een actieve PSTN- of ISDN-lijn aanwezig is voor dezelfde Klant op hetzelfde adres.

In geval van een aanvraag van toegang tot Internet zonder vaste lijn is het aansluitingsnummer dat dient om de Dienst die bij de Klant aanwezig is te identificeren geen telefoonnummer dat door deze laatste kan worden opgeëist.

Artikel 4 Verplichtingen van de Klant

- 4.1 De krachtens dit Contract verschuldigde bedragen maken het voorwerp uit van facturen die naar de Klant worden gestuurd.
- 4.2 De Klant die zijn woning of bedrijf verlaat of overdraagt zonder zijn Contract op te zeggen of over te dragen, blijft verantwoordelijk voor de betaling van de aan Belgacom verschuldigde sommen en het gebruik van de Dienst.
- 4.3 Belgacom dient onmiddellijk schriftelijk door de Klant in kennis te worden gesteld van iedere verandering aan een van de identificatiegegevens van de Klant.
- 4.4 Behalve indien hij daar door Belgacom expliciet toe gemachtigd wordt, is het de Klant verboden de openbare telecommunicatie-infrastructuur, met inbegrip van het aansluitpunt, te wijzigen. De Klant dient zich als een goede huisvader te gedragen met betrekking tot de installaties van Belgacom die zich bevinden op de plaatsen die hij alleen of in gemeenschap met andere personen betreft. De Klant mag het verkeer op het Netwerk niet verstoren, noch de Dienst door een handeling of een nalatigheid van zijnentwege in gevaar brengen, in overeenstemming met de Gebruiksvoorwaarden als bijlage bij deze algemene voorwaarden.
- 4.5 De Klant erkent dat de Software enkel wordt geleverd voor het overeengekomen gebruik en eigendom blijft van de derden en van Belgacom, die titularis zijn van de intellectuele eigendomsrechten die erop rusten, en dit zelfs in geval van verkoop van de Uitrusting of het Accessoire aan de Klant. De Klant beschikt bijgevolg alleen over een gebruikslicentie op de Software, die geldig is zolang de Software beschermd blijft door intellectuele eigendomsrechten. De Klant verbindt zich ertoe de Software niet te kopiëren, met uitzondering van een back-up, de Software geheel noch gedeeltelijk te wijzigen, door te verkopen of te verhuren, en bovendien alle specifieke licentievoorwaarden na te leven die hem bij de installatie of het downloaden van bepaalde Software zullen worden meegedeeld. De Klant die beslist deze Software te gebruiken, wordt geacht de specifieke licentievoorwaarden die er betrekking op hebben te hebben aanvaard.
- 4.6 De Klant verbindt zich ertoe de Dienst alleen voor rechtmatige doeleinden te gebruiken, in overeenstemming met het Contract, de Gebruiksvoorwaarden en de regels van goed gedrag (Acceptable Use Policy) die gelden op de netwerken waartoe hij zich via de Dienst toegang verschaft.
- 4.7 De kosten die Belgacom oploopt ingevolge een inbreuk van de Klant op de bepalingen van het Contract, vallen ten laste van de Klant.
- 4.8 De Klant verklaart kennis te hebben genomen van de snelle-installatiegids en de werking van de Dienst te kennen. De Start- of Comfort-dienst is bedoeld voor de aansluiting van één pc. De Dienst Belgacom Internet FAVORITE voorziet de aansluiting van een of twee pc's en de Dienst Belgacom Internet INTENSE ondersteunt een gelijktijdige aansluiting van maximaal vier pc's. De Klant verbindt zich ertoe geen dynamisch IP-adres te gebruiken op permanente basis om zo te beschikken over een vast IP-adres, noch een vast IP-adres te gebruiken. Indien de Klant dit verbod zou schenden, mag Belgacom, naar eigen believen, onmiddellijk en zonder voorafgaandelijke ingebrekestelling het onderhavige Contract beëindigen ten nadele van de Klant.
- 4.9 De Klant dient vóór de installatie een back-up van zijn volledige systeem en van zijn gegevens te maken en alle nodige maatregelen te treffen opdat zijn software compatibel zou zijn met die van Belgacom, inzonderheid wat zijn antivirussystemen betreft.
- 4.10 De Klant dient alle maatregelen te nemen om frauduleuze toegang tot zijn informaticasysteem te voorkomen, meer bepaald door de installatie van een doeltreffende firewall.
- 4.11 De Klant verbindt zich ertoe regelmatig zijn e-mails op zijn e-mailadres aangeboden op het Belgacom platform. Indien de Klant zijn e-mailadres gedurende zes maanden niet gebruikt, behoudt Belgacom zich het recht voor het e-mailadres af te schaffen.
- 4.12 Indien de Klant een onbeperkte volume geniet, hetzij via zijn abonnement of via een optie, dan is dat beperkt tot een normaal gebruik door de Klant op de plaats waar de Dienst is geïnstalleerd. Belgacom behoudt zich het recht voor Klanten te informeren van wie het verbruik regelmatig en aanzienlijk het gemiddelde verbruik van de Klanten op dezelfde Dienst overschrijdt (met andere woorden, indien zijn verbruik over een periode van drie opeenvolgende maanden minstens vijfmaal hoger ligt dan het gemiddelde verbruik van de Klanten met Internet Intense of met de optie Volume Pack Unlimited gedurende drie maanden). Deze Klanten zullen worden verzocht hun verbruik te verminderen.

Artikel 5.a Prijs en facturatie

- 5.a.1 De Prijs van de Dienst omvat de activeringskosten van de Dienst en het maandelijks abonnementsgeld voor de levering van de Dienst bepaald in de Prijslijst van Belgacom. Wat de installatie betreft, varieert de prijs afhankelijk van het door de Klant gekozen type installatie. De verschillende installatiemogelijkheden die Belgacom aanbiedt, worden beschreven in de handleiding of in de documenten die ter beschikking van de Klant worden gesteld.
- 5.a.2 Elke nieuwe installatie of elke verplaatsing van een reeds door Belgacom uitgevoerde installatie zal worden aangerekend op basis van de geldende installatietarieven.
- 5.a.3 Telkens als de Klant verhuist of een abonnement neemt op een andere Internetdienst, zullen hem activeringskosten, zoals gestipuleerd in de Prijslijst, worden aangerekend.
- 5.a.4 Indien de Klant Accessoires aankoopt bij

Belgacom, is hij de prijs van deze Accessoires verschuldigd. Deze prijs omvat niet de installatie door Belgacom. De installatie ervan door Belgacom is onderworpen aan de voorwaarden met betrekking tot de installatiemogelijkheden.

5.a.5 De aan Belgacom verschuldigde bedragen worden door Belgacom aangerekend. Het abonnement op de Dienst wordt anticipatief aangerekend. Het bijkomende volume wordt achteraf aangerekend volgens het geldende tarief. De betaling mag slechts gebeuren via domiciliëring of overschrijving op het door Belgacom aangeduide rekeningnummer met vermelding van de referenties.

5.a.6 Ingeval Belgacom het Contract beëindigt wegens niet-naleving door de Klant van zijn verplichtingen, blijft het abonnementsgeld voor de begonnen facturatieperiode op het ogenblik van de beëindiging van het Contract verschuldigd. Ingeval dit abonnementsgeld reeds betaald werd, wordt het niet pro rata terugbetaald. Indien dit abonnementsgeld nog niet betaald werd, dient de Klant het integraal te betalen.

5.a.7 Indien een factuur niet wordt betaald binnen de voorgeschreven termijn, stuurt Belgacom via elk geschikt middel een herinnering aan de in gebreke blijvende Klant.

De herinneringen geven aanleiding tot de aanrekening van forfaitaire administratiekosten.

Door het verstrijken van de in de herinnering vermelde betalingstermijn wordt de Klant van rechtswege in gebreke gesteld. In geval van niet-betaling van de factuur op de vervaldag zijn verwijlinteressen, berekend tegen de wettelijke interestvoet verschuldigd op het niet-betwiste totaalbedrag van de factuur.

Belgacom behoudt zich bovendien het recht voor om een forfaitair bedrag aan te rekenen ingeval Belgacom zou genoopt zijn de invordering van de vordering uit te besteden aan een derde.

5.a.8 Indien de Klant het volume begrepen in de prijs van de gekozen Dienst overschrijdt, verbindt hij zich ertoe op uitnodiging van Belgacom een nieuwe configuratie van de Dienst te kiezen die beter aansluit bij het verbruikte volume. Als de Klant de configuratie van de Dienst niet wijzigt, zal Belgacom het bijkomende verkeersvolume aanrekenen op basis van de geldende tarieven. De modaliteiten om van configuratie te veranderen, worden beschreven in de handleiding of in de documenten die ter beschikking van de Klant worden gesteld.

5.a.9 Indien de Klant het internetvolume begrepen in de prijs van de gekozen Dienst overschrijdt, zal de maximumsnelheid van de Dienst door Belgacom tot het einde van de lopende kalendermaand worden teruggebracht tot 64 Kbps.

5.a.10 Belgacom zal de Klant via e-mail verwittigen wanneer hij zijn maximaal toegelaten internetvolume nadert. De Klant kan zijn in de loop van de maand reeds gebruikte internetvolume controleren via raadpleging van de gratis onlinetool op de website van Belgacom.

5.a.11 De Klant heeft de mogelijkheid om, voor of na de invoering van de snelheidsbeperking, de internetvolumegrens op te trekken door online een

volume-uitbreiding te bestellen op de website van Belgacom.

5.a.12 Belgacom mag haar prijzen eenmaal per jaar herzien en aanpassen in de loop van de maand januari, afhankelijk van de index van de consumptieprijzen. Aangezien het een indexering in de zin van artikel 108 §2 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie en geen prijsverhoging betreft, heeft de Klant niet het recht het Contract in overeenstemming met artikel 24.2 op te zeggen

5.a.13 De Klant erkent in zijn relatie met Belgacom de geldigheid en de bewijskracht van de facturen en van alle andere documenten die dienen voor de opmaak ervan.

Artikel 5.b Toegangskosten (enkel voor de Dienst zonder vaste lijn)

5.b.1 §1 De totstandbrenging van een aansluiting geeft aanleiding tot de betaling van de volgende kosten:

a) eventuele forfaitaire verplaatsingskosten. Deze kosten worden slechts eenmaal aangerekend indien gelijktijdig verschillende aansluitingen worden tot stand gebracht, aangevraagd op eenzelfde adres door eenzelfde persoon;

b) forfaitaire kosten voor de plaatsing van een aansluitpunt op het Netwerk. Deze kosten dekken ook het trekken van de kabels in een bestaande buis of in een open sleuf, conform de technische voorschriften vastgelegd door Belgacom tussen de dichtstbijzijnde rand van de openbare weg voorzien van een rijbaan, met uitzondering van autosnelwegen en autowegen, en het gebouw waar de aansluiting moet worden gerealiseerd. Indien de aansluiting tot stand moet worden gebracht in een woning die de hoofdverblijfplaats van de aanvrager is, omvatten deze kosten eveneens het leggen van hoogstens 100 meter kabel op openbaar domein, tenzij het gaat om een openbare weg voorzien van een rijbaan;

c) kosten per meter voor het leggen in het gebouw van de kabels, zichtbaar of in bestaande leidingen, die nodig zijn voor de totstandbrenging van maximaal zes aansluitingen.

§2 Worden afzonderlijk aan de Klant aangerekend:

a) de kosten voortvloeiend uit het leggen van een kabel op openbaar domein, behalve in het geval opgenomen in punt §1 b, en de kosten voor het dwarsen van een rijbaan om een aansluiting tot stand te brengen op effen grond of op een niet voor voertuigen toegankelijke ruimte die twee of meer rijbanen scheidt;

b) de dossierkosten voortvloeiend uit het gebruik van een eigendom die geen deel uitmaakt van de openbare weg voor het realiseren van de aansluiting;

c) de werkzaamheden die op verzoek van de Klant worden uitgevoerd.

Indien deze laatste het wenst, maakt Belgacom een bestek op van de uit te voeren

werken en deelt dit vooraf aan de Klant mee voor akkoord.

5.b.2 De indienststelling van de Internet-lijn geeft aanleiding tot betaling van een forfaitaire vergoeding die de dossierkosten dekt, alsook de gebeurlijke werken in de lokalen van Belgacom, de werken aan de kabel, de luchtleidingen en de bestaande bijbehorende uitrustingen of de werken op een openbare weg voorzien van een rijbaan, met uitzondering van autosnelwegen en autowegen.

5.b.3 Voor de toepassing van artikels 5.b.1 en 5.b.2 van deze algemene voorwaarden dienen de termen 'rijbaan', 'autosnelweg' en 'autoweg' te worden verstaan in de zin zoals bepaald in het Koninklijk Besluit houdende algemeen reglement betreffende de politie over het wegverkeer.

5.b.4 Voor de totstandbrenging van een buitennetaansluiting en de daarop volgende indienststelling van de lijn zal Belgacom een bestek opmaken van de werken die nodig zijn om tegemoet te komen aan de vraag van de Klant en deze laatste hierover vooraf informeren voor akkoord.

5.b.5 De bijkomende prestaties geven volgens het geval aanleiding tot de betaling van bijkomend abonnementsgeld of van eender welk ander bedrag vastgesteld conform de Prijslijst.

Artikel 6 Betwisting van de facturen

6.1 In geval van klachten over de facturen dient de Klant de rubriek en het betwiste bedrag te vermelden.

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

Ingeval Belgacom de klacht verwerpt, wordt het betwiste bedrag onmiddellijk opeisbaar. De betalingstermijnen voor deze som worden vermeld in de brief waarin de beslissing van Belgacom wordt bekendgemaakt.

6.2 Alle ingediende betwistingen van facturen worden onmiddellijk door Belgacom behandeld.

Indien blijkt dat de Klant de vorige twee facturen of drie van de laatste zes facturen ten onrechte heeft betwist, behoudt Belgacom zich het recht voor de volledige betaling te eisen van de nieuwe betwiste factuur. Indien de nieuwe klacht ongegrond blijkt, heeft ze bovendien het recht de analysekosten aan te rekenen.

6.3 Om voor Belgacom ontvankelijk te zijn, moeten de klachten worden ingediend binnen 30 dagen volgend op de datum dat de factuur werd opgemaakt, onverminderd de inroeping van andere mogelijkheden tot beroep.

Artikel 7 Aansprakelijkheid van Belgacom en waarborg

7.1 Belgacom verbindt zich ertoe alle middelen waarover zij beschikt aan te wenden om haar

Klanten toegang tot de Dienst te verzekeren. Belgacom geeft evenwel geen uitdrukkelijke of impliciete waarborg inzake de capaciteit van de Dienst om tegemoet te komen aan de verwachtingen of de behoeften van de Klant, noch inzake de foutloze of ononderbroken werking van de Dienst.

7.2 De Klant erkent uitdrukkelijk in kennis te zijn gesteld en te aanvaarden dat Belgacom geen waarborg verleent en geen aansprakelijkheid erkent inzake de hosting van de website van de Klant.

In geval van moeilijkheden met de toegang tot de website van de Klant kan Belgacom niet aansprakelijk worden gesteld voor vertragingen, ongemakken of andere geleden schade.

Belgacom behoudt zich het recht voor om tijdens de duur van het Contract, in alle omstandigheden en zonder voorafgaande kennisgeving, de kenmerken van de hosting van de website van de Klant te wijzigen.

7.3 Belgacom waarborgt dat de Software en alle elementen die zij ter beschikking van de Klant heeft gesteld, de rechten van derden eerbiedigen.

7.4 Belgacom waarborgt slechts de compatibiliteit van haar Dienst met modems, en verwant materiaal, die beantwoorden aan de geldende normen en aan de technische netwerkinterfacespecificaties zoals ze door Belgacom worden gepubliceerd en regelmatig bijgewerkt. Bovendien kan Belgacom niet aansprakelijk worden gesteld voor het eventuele verlies van gegevens van de Klant bij de installatie van de Dienst.

7.5 Belgacom kan niet aansprakelijk worden gesteld voor de inhoud van de mededelingen of de boodschappen, noch voor de integriteit van de gegevens die via haar Netwerk worden verstuurd. Ze kan ook niet aansprakelijk worden gesteld voor de diensten, noch voor de facturatie ervan, wanneer deze worden aangeboden door derden en toegankelijk zijn via haar Netwerk. Belgacom verstrekt geen waarborgen en is niet aansprakelijk voor de diensten die worden aangeboden of de informatie die wordt verspreid via haar Netwerk. Belgacom is niet aansprakelijk voor de transacties tussen een derde en de Klant. Ze is geen partij in de contracten die worden gesloten tussen een derde en de Klant.

7.6 In het algemeen kan Belgacom enkel aansprakelijk worden gesteld in geval van bedrog of zware fout van haarzelf of een van haar medewerkers. Haar aansprakelijkheid beperkt zich enkel tot de herstelling van voorzienbare, directe, persoonlijke en zekere schade die de Klant heeft geleden, met uitsluiting van de herstelling van alle onstoffelijke en indirecte schade zoals bijkomende uitgaven, winstderving, verlies van winst, verlies van Klanten, verlies of

beschadiging van gegevens en verlies van contracten.

- 7.7 Onverminderd dwingende wettelijke bepalingen beperkt de aansprakelijkheid van Belgacom tegenover de Klant zich in alle gevallen waarin ze aansprakelijk zou kunnen worden verklaard tot 650.000 EUR.
- 7.8. De Klant aanvaardt dat Belgacom niet aansprakelijk kan worden gesteld voor het deleten of niet ontvangen van e-mails of andere informatie, of voor het niet bewaren van e-mails of andere informatie.

7.9 Wat de Uitrusting en de Accessoires betreft die door Belgacom worden verkocht, kent Belgacom onverminderd artikels 1641 tot 1648 van het Burgerlijk Wetboek en de wet van 25 februari 1991 met betrekking tot de aansprakelijkheid voor producten met gebreken, bij wijze van waarborg uitsluitend de waarborg toe die wordt gegeven door de constructeur, binnen de door deze laatste bepaalde perken, en ten hoogste voor een periode van twee jaar te rekenen vanaf de aankoopdatum.

Artikel 8 Aansprakelijkheid van de Klant

- 8.1 De Klant dient als een goede huisvader toe te zien op het correcte gebruik van de Dienst. De overdracht van de eigendom en de risico's met betrekking tot de Uitrusting en/of de Accessoires gebeurt op het ogenblik van de levering.
- 8.2 De mededeling door de Klant van vertrouwelijke gegevens omtrent zijn persoon of van gegevens die hij als dusdanig beschouwt via de Dienst, vindt plaats op zijn risico. De Klant neemt alle nodige maatregelen om zijn gegevens vertrouwelijk en intact te houden. Krachtens de geldende wetgeving en het onderhavige Contract is Belgacom niet aansprakelijk voor de openbaarmaking van vertrouwelijke gegevens opgeslagen in haar informaticasysteem. De Klant dient zijn gegevens en zijn software eveneens te beschermen tegen eventuele virussen.
- 8.3 De Klant is in geval van bedrog of zware fout als enige aansprakelijk voor alle directe, stoffelijke schade die door hemzelf of een derde die van de Dienst gebruikmaakt aan Belgacom of aan derden wordt berokkend. De Klant verbindt zich ertoe Belgacom schadeloos te stellen voor iedere vordering, klacht, veroordeling tot schadevergoeding waarvan Belgacom het slachtoffer zou worden ingevolge het gedrag of de berichten die de Klant of een derde die van de Dienst waarop de Klant geabonneerd is, gebruikmaakt via het internet zou verspreiden, of ingevolge een inbreuk op de intellectuele eigendomsrechten van derden door de Klant of door een derde die gebruikmaakt van de Dienst waarop de Klant geabonneerd is.

8.4 De Klant vrijwaart Belgacom tegen alle acties, aanspraken of vorderingen van derden die beweren dat een inbreuk op hun rechten wordt gepleegd door het gebruik van de diensten van Belgacom door de Klant of door de maatregelen genomen door Belgacom om deze vermeende inbreuk te verhelpen.

Artikel 9 Onderhoud

- 9.1 Indien de exploitatie- of organisatievoorwaarden van het Netwerk het vereisen, mag Belgacom de technische kenmerken van de Dienst eenzijdig wijzigen en zal ze de Klant daarvan conform artikel 24 in kennis stellen.
- 9.2 Belgacom behoudt zich het recht voor de Dienst te onderbreken of te beperken voor onderhouds- of herinrichtingsdoeleinden, of in geval van verstoring van de Dienst of andere diensten van Belgacom ten gevolge van het gebruik of een slechte werking van de Dienst. Belgacom zorgt ervoor dat de duur van deze onderbrekingen of beperkingen wordt beperkt tot het strikte minimum dat nodig is voor het uitvoeren van de werken. Belgacom zal geen enkele vergoeding of schadevergoeding verschuldigd zijn voor dergelijke onderbrekingen of beperkingen.
- 9.3 Belgacom behoudt zich het recht voor zich op afstand toegang te verschaffen tot de modem van de Klant om onderhouds-, configuratie- of monitoringactiviteiten uit te voeren. Indien nodig dient de Klant het personeel van Belgacom toegang te verschaffen tot zijn modem. Het personeel van Belgacom zal zich moeten legitimeren.

Artikel 10 Helpdesk

Belgacom stelt een helpdesk ter beschikking van de Klant. De helpdesk van Belgacom is enkel beschikbaar om problemen betreffende de levering van de Dienst te regelen. Belgacom dient de inspanningen die redelijkerwijs nodig zijn te leveren om de problemen van de Klant op te lossen. De Klant beschikt over één aanspreekpunt voor zijn internetaansluiting en zijn internettoegang.

Artikel 11 Uitrusting

- 11.1 De Klant verleent Belgacom toestemming in de door hem gebruikte lokalen de werken en herinrichtingen uit te voeren die nuttig zijn voor de correcte werking van de Dienst, zoals de installatie, de wijziging, de wederindienststelling en/of de controle van de kabels, de lijnen, de telecommunicatie-uitrustingen en de configuratie ervan.
- 11.2 De Klant dient de personeelsleden van Belgacom die zich als dusdanig legitimeren op ieder redelijk tijdstip vlot toegang te verschaffen tot de plaatsen waar zich de verschillende componenten van de Dienst bevinden.
- 11.3 Tenzij de installatie wordt uitgevoerd door de Klant zelf (of indien het gaat om een Telecom-installatie), zal de werking van de Dienst worden getest op het ogenblik van de installatie. Indien de Klant op dat ogenblik geen opmerkingen formuleert over de werking van de Uitrusting, erkent hij de Uitrusting in goede staat te hebben

ontvangen zonder zichtbare gebreken of tekortkomingen.

11.4 De Klant mag geen enkele wijziging aan de Uitrusting aanbrenge die het Netwerk zou kunnen verstoren.

11.5 Artikel 103, §1, 1e lid van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven, met betrekking tot de herstelling van het goed na de uitvoering van installatiewerken is niet van toepassing.

11.6 Indien de Klant een defecte of beschadigde Uitrusting die werd aangekocht in een verkooppunt van Belgacom terugbrengt, heeft hij recht op een vervanging of dienstherstelling, voor zover hij het aankoopbewijs nog kan voorleggen en de Uitrusting nog onder waarborg is conform artikel 7.9 van de algemene voorwaarden.

Indien in de streek van de Klant de Dienst niet beschikbaar is, kan de Uitrusting die wordt teruggebracht binnen een maximumtermijn van één maand na de facturatedatum worden terugbetaald, op voorwaarde dat deze geen beschadigingen vertoont.

11.7 De Klant erkent dat Belgacom zich zonder bijkomende verwittiging op afstand mag aansluiten met de compatibele Uitrusting, en deze opnieuw mag opstarten en beheren, wanneer dat nodig is voor de kwaliteit en de ondersteuning van de door Belgacom via de Uitrusting aangeboden Diensten.

De Klant dient de door Belgacom meegeedeelde richtlijnen in verband met de Uitrusting toe te passen en na te komen om de correcte werking en ondersteuning te verzekeren.

Artikel 12 Gedragscode van toepassing op de Klant

12. Belgacom mag de Klant specifieke instructies geven betreffende het gebruik van het Netwerk en de Dienst, en dat om operationele, kwaliteits-, wettelijke of veiligheidsredenen. De Klant verbindt zich ertoe zich strikt aan deze instructies te houden. Meer informatie over deze instructies kan worden gevonden in de Gebruiksvoorwaarden als bijlage bij deze algemene voorwaarden.

Artikel 13 Persoonlijke levenssfeer en vertrouwelijkheid

Belgacom registreert in haar bestanden gegevens betreffende haar Klanten zoals identificatiegegevens, gegevens over het gebruik dat de Klant maakt van de producten en diensten van Belgacom, verkeersgegevens van de Klant, facturatie- en betalingsgegevens, technische gegevens. Deze gegevens mogen worden verwerkt voor de volgende doeleinden:

- de levering en facturatie van de door de Klant gevraagde diensten;
- de interconnectie met de elektronischecommunicatienetwerken van andere operatoren en de facturatie ervan;
- de klantenadministratie;
- het geschillenbeheer;

- het voeren van informatie- of promotiecampagnes voor de producten en diensten aangeboden door de Belgacom Groep via de post, sms of e-mail;

- het opstellen van gebruikersprofielen voor marketingdoeleinden op basis van het gebruik dat de Klant maakt van de producten en diensten van de Belgacom Groep en van sociodemografische gegevens;

- de strijd tegen fraude en inbreuken jegens Belgacom, haar werknemers, haar Klanten of haar leveranciers;

- de kwaliteitscontrole van de diensten;

- marktstudies;

- het realiseren van informatie- of promotiecampagnes voor producten en diensten van derden via een bijlage bij de factuur;

- de planning en de organisatie van de telecommunicatie-infrastructuur.

De klantgegevens worden bewaard tot ten langste 10 jaar nadat de persoon in kwestie geen Klant meer is bij Belgacom. Voor sommige categorieën van gegevens gelden andere bewaartermijnen, zoals voor de verkeersgegevens, die niet langer dan 12 maanden bijgehouden worden.

De Klanten die geen commerciële informatie over de producten en diensten van de Belgacom Groep wensen te ontvangen, kunnen dit laten weten aan de Lokale dienst via het gratis nummer 0800 99 487 of via e-Services.

De identificatiegegevens en de gebruikersprofielen mogen worden gedeeld met de filialen van de Belgacom Groep met het oog op marketing- of publiciteitscampagnes voor de producten en diensten van de Belgacom Groep. De Klanten die zich daartegen verzetten, kunnen Belgacom daarover informeren via de Lokale dienst of via het gratis nummer 0800 99 981.

De Klanten die geen commerciële informatie over de producten en diensten van derden wensen te ontvangen via een bijlage bij de factuur, kunnen dit melden aan de Lokale dienst.

De gegevens met betrekking tot de Klanten die hun contract met Belgacom hebben opgezegd, mogen door de Belgacom Groep worden gebruikt om ze te informeren over de producten en diensten van de Belgacom Groep, tenzij de Klant zich daartegen heeft verzet via de Lokale dienst.

De bestanden van Belgacom worden toegankelijk gemaakt voor derden die werken in naam of voor rekening van Belgacom, en voor de agenten en commerciële partners die producten en diensten verkopen voor rekening van Belgacom. Hun toegang is in elk geval beperkt tot de gegevens die ze nodig hebben voor het uitvoeren van hun contract met Belgacom.

De klantgegevens mogen in de bij wet bepaalde gevallen worden meegedeeld aan de bevoegde instanties.

Indien, met uitzondering van de hierboven bedoelde gevallen, de gegevens met betrekking tot de Klanten door Belgacom worden doorgegeven aan derden, dienen de Klanten daar, via elk geschikt middel, specifieke informatie over te ontvangen. Bovendien zullen ze, in de bij wet voorziene omstandigheden, de mogelijkheid hebben zich daartegen te verzetten.

De Klant heeft recht op inzage en rechtzetting van de gegevens die hem betreffen. Hiertoe dient de Klant een gedateerde en ondertekende aanvraag samen met een kopie van zijn identiteitskaart te sturen naar de juridische dienst van Belgacom, Koning Albert II-laan 27 te 1030 Brussel.

De Klant wordt in kennis gesteld van het feit dat de oproepen naar of van de Klantendienst van Belgacom kunnen worden opgenomen om te dienen als bewijs in geval van betwisting van een commerciële transactie. De Klant aanvaardt deze opname en verleent er zijn goedkeuring toe. De oproepen naar of van de Klantendienst van Belgacom mogen eveneens worden opgenomen met het oog op een kwaliteitscontrole van de dienst.

13.2 Belgacom neemt geen kennis van de gegevens die niet voor haar bestemd zijn, noch van de gegevens die de Klant zou versturen via het internet (bijvoorbeeld via e-mail of via discussieforums of websites met beperkte toegang), noch van de gegevens die voortvloeien uit het rechtstreekse gebruik van het internet door de Klant, behalve in de volgende gevallen:

- indien het nodig is kennis te nemen van deze gegevens voor de goede werking van de Dienst of van het Netwerk;
- indien Belgacom redenen heeft om te geloven dat deze informatie betrekking heeft op onwettige of niet-toegelaten activiteiten, of indien een derde vindt dat deze gegevens een inbreuk vormen op een van zijn rechten.

Om de goede werking van haar Netwerk en haar diensten te waarborgen behoudt Belgacom zich het recht voor de uitgaande e-mails van de Klant volledig automatisch te scannen met het oog op de opsporing van eventuele virussen. Daarbij neemt Belgacom geen kennis van de inhoud van deze e-mails. De uitgaande e-mails van de Klant die besmet zijn met een virus, kunnen door de e-mailserver van Belgacom worden verworpen.

13.3 De Klant verbindt zich ertoe zijn paswoord en zijn toegangscode geheim en vertrouwelijk te houden en deze niet mee te delen aan een derde. De Klant is als enige en volledig aansprakelijk voor ieder gebruik van de identificatie-elementen. In geval van verlies, diefstal of frauduleus gebruik van een van deze elementen dient de Klant ofwel zijn wachtwoord te veranderen door gebruik te maken van de door Belgacom verstrekte tools, ofwel Belgacom hiervan zonder verwijl in kennis te stellen. Deze mededeling dient via aangetekende brief te worden bevestigd. De Klant is niet meer aansprakelijk vanaf de werkdag volgend op de dag dat Belgacom deze aangetekende brief ontvangt.

13.4 De telefoongesprekken tussen de Klant en de Klantendienst van Belgacom mogen worden opgenomen of beluisterd door medewerkers of consultants van Belgacom die niet aan deze gesprekken deelnemen, met het oog op de

opleiding van en het toezicht op het personeel van Belgacom. De Klant heeft de mogelijkheid zich bij elk telefoongesprek tegen deze opname en beluistering te verzetten.

13.5 Belgacom wil de aandacht van de Klant vestigen op het feit dat de wet op de elektronische handel elke ISP verplicht de klachten die deze laatste zou ontvangen in verband met zijn Klanten mee te delen aan de gerechtelijke instanties.

Artikel 14 Overmacht

Belgacom kan niet aansprakelijk worden gesteld bij vertragingen of tekortkomingen in de uitvoering van haar prestaties wanneer die het gevolg zijn van feiten of omstandigheden waarover zij geen controle heeft, die niet te voorzien zijn en die ze niet kon vermijden, zoals oorlog, oproer, rellen, burgerlijke onrust, handelingen van burgerlijke of militaire instanties, embargo's, explosies, stakingen, lock-outs of sociale conflicten (inclusief conflicten waarbij haar personeelsleden zijn betrokken), overstromingen, langdurige vorst, brand of onweer, contractbreuk door een leverancier of onderbreking in de voorraad bij de leveranciers van Belgacom.

Artikel 15 Overdracht van het Contract

15.1 De Klant mag het Contract slechts overdragen aan iemand die gelijktijdig op hetzelfde adres gedomicilieerd is of verblijft. De overdrager en de overnemer moeten tot een akkoord komen over de overdracht en Belgacom daarvan in kennis stellen door middel van een door beiden ondertekend document.

15.2 De Klant aan wie bij vonnis de toegang tot en/of het verblijf op het adres van de aansluiting wordt ontzegd, verleent aan Belgacom het recht het Contract ambtshalve over te dragen aan de persoon die wettelijk de plaats van de aansluiting betreft, indien deze laatste daarom vraagt.

15.3 Bij overlijden van de Klant blijft het Contract lopen jegens de erfopvolging tot het wordt opgezegd of overgedragen aan een erfgenaam, een legataris of iemand die gelijktijdig woont of verblijft op hetzelfde adres als de overleden Klant.

15.4 De overdracht is gratis en houdt in dat alle rechten en verplichtingen die voortvloeien uit het Contract, worden overgedragen aan de overnemer.

Artikel 16 Duur van het Contract

Het Contract treedt in werking op de dag dat de aanvraag door Belgacom wordt aanvaard. Het Contract wordt gesloten voor een beginnduur van één (1) jaar en dat voor elke nieuwe aansluiting. Op de vervalddag voor de Klant/consument zal het automatisch worden verlengd voor onbepaalde duur. De Klant kan

het dan gelijk wanneer opzeggen met een opzegtermijn van 1 maand betekend volgens de modaliteiten van artikel 18. Indien het Contract werd gesloten met een professionele Klant (Klant/niet-consument), zal het op de vervaldag van de aanvankelijke duur automatisch worden verlengd met dezelfde duur als die waarvoor het Contract oorspronkelijk werd gesloten.

Artikel 17 Schorsing en opzegging door Belgacom

17.1 Ingeval de Klant zijn contractuele verplichtingen niet nakomt, heeft Belgacom het recht de aan de Klant geleverde Dienst(en) die het voorwerp uitmaakt (uitmaken) van dezelfde factuur geheel of gedeeltelijk te schorsen.

Belgacom behoudt zich niettemin het recht voor van de Klant de schadevergoeding gestipuleerd in artikel 18 te eisen.

17.2 In geval van ernstige tekortkoming van de Klant aan zijn verplichtingen, meer bepaald in geval van een duidelijke inbreuk op de wet of op de rechten van derden, in geval van niet-naleving door de Klant van de gedragscode, ingeval de integriteit van haar diensten en de correcte werking van haar Netwerk in het gedrang komt, mag Belgacom onmiddellijk de toegang van de Klant tot haar Netwerk en de toegang tot de inhoud in kwestie voor derden blokkeren. De Klant wordt binnen een redelijke termijn via e-mail en/of gewone brief in kennis gesteld van deze blokkering en in gebreke gesteld om zijn verplichtingen te vervullen. Het e-mailadres dat zal worden gebruikt is het e-mailadres van Skynet van de Klant.

17.3 Belgacom behoudt zich het recht voor om op eigen initiatief alle nodige maatregelen te treffen indien de integriteit van haar diensten en de goede werking van haar Netwerk in gevaar worden gebracht. Deze maatregelen kunnen bestaan uit de automatische activering van een antispambescherming in geval van een spamaanval die de goede werking van het Netwerk in gevaar brengt, de schorsing van de toegang van de Klant tot haar diensten of de schorsing van de toegang van derden tot de door de Klant verspreide informatie.

17.4 Indien Belgacom vaststelt dat het systeem van de Klant niet beschermd is tegen Open Relay/Open Proxy of in geval van schade aan het Netwerk en/of aan de diensten van Belgacom te wijten aan een systeem van Open Relay/Open Proxy (naar aanleiding van de massale verzending van e-mails waardoor het normale e-mailverkeer wordt geblokkeerd of omdat het systeem van de Klant wordt gebruikt door hackers bijvoorbeeld), behoudt Belgacom zich het recht voor de Dienst aan de Klant geheel of gedeeltelijk te schorsen zonder voorafgaande waarschuwing. De Klant zal via de post van de schorsing in kennis worden gesteld. De Dienst zal worden hersteld nadat de Klant schriftelijk aan Belgacom heeft bevestigd dat hij de nodige beschermingsmaatregelen heeft getroffen.

Indien binnen een termijn van vijf (5) werkdagen, te rekenen vanaf de dag volgend op de verzending van de ingebrekestelling, de Klant zijn verplichtingen niet nakomt en er zich niet formeel

toe verbonden heeft deze na te komen in de toekomst, heeft Belgacom het recht het onderhavige Contract op te zeggen. De opzegging van dit Contract geeft de Klant geen enkel recht op een vergoeding of schadevergoeding.

17.5 Indien Belgacom gegronde redenen heeft om te geloven dat de Klant onwettige inhoud op het internet plaatst (bv. op zijn website, een discussieforum) of, in het algemeen, dat de Klant de diensten van Belgacom op een niet-toegelaten manier gebruikt (bv. inbreuk op de intellectuele rechten van derden), heeft Belgacom het recht alle maatregelen te treffen die zij gepast acht om dit niet-toegelaten gebruik van de diensten te beëindigen, inzonderheid de toegang tot de inhoud van de Klant onmiddellijk af te schaffen en/of de toegang van de Klant tot de diensten van Belgacom te schorsen, zonder dat de Klant recht heeft op een schadevergoeding, zelfs al blijkt de inhoud uiteindelijk niet onwettig.

Indien de Klant reageert, heeft Belgacom het recht aan de klager de stavende documenten mee te delen die desgevallend door de Klant werden voorgelegd.

17.6 De terbeschikkingstelling van de Dienst kan worden onderbroken in geval van overmacht, ten gevolge van gebeurtenissen die onafhankelijk zijn van de wil van Belgacom, om onderhoudsredenen of in geval van een defect. De onderbrekingen geven geen recht op schadevergoeding. Belgacom zal zich inspinnen om de Klant binnen redelijke termijnen van de onderbrekingen in kennis te stellen en de duur van de onderbrekingen zoveel mogelijk te beperken.

17.7 De schorsing van de Dienst eindigt wanneer de Klant zijn verplichtingen is nagekomen. Op het ogenblik dat de Dienst wordt hersteld, worden de forfaitaire activeringskosten vermeld in de Prijslijst aangerekend.

17.8 Gedurende de volledige duur van de schorsing van de Dienst blijft de Klant zijn abonnementsgeld verschuldigd. In dat geval blijft de opzeggingsvergoeding bedoeld in artikel 18.1 verschuldigd.

17.9 Het Contract wordt van rechtswege en zonder ingebrekestelling ontbonden in geval van faillissement, gerechtelijk akkoord, collectieve schuldaflissing of vereffening van de Klant.

17.10 Belgacom mag de levering van de Dienst stopzetten of schorsen in geval van order of bevel van een administratieve of gerechtelijke instantie. In dat geval heeft de Klant geen recht op schadevergoeding.

Artikel 18 Opzegging door de Klant

18.1 De Klant kan het Contract om gelijk welke reden opzeggen vóór de vervaldag van de aanvankelijke duur van het Contract of vóór de nieuwe vervaldag voor Klanten/niet-consumenten. In dat geval heeft Belgacom

de mogelijkheid om van rechtswege een schadevergoeding te eisen voor de vroegtijdige verbreking van het Contract. Deze schadevergoeding ligt forfaitair en onherroepelijk vast op het volledige maandelijkse abonnementsgeld dat verschuldigd blijft tot de normale vervaldag van het Contract.

18.2 Na het verstrijken van de aanvankelijke duur van het Contract voor de Klanten/consumenten, kan de Klant het Contract gelijk wanneer beëindigen met een opzegtermijn van één maand, of desgevallend tegen betaling van een gelijkwaardige vergoeding, betekend per ter post aangetekende brief.

18.3 Indien bij bepaalde Aanbiedingen, een modem gratis ter beschikking wordt gesteld aan de Klant en deze laatste zijn Contract opzegt, zal de Klant de modem binnen de (3) drie Werkdagen na de opzegging dienen terug te geven. Indien de teruggave niet plaatsvindt binnen deze termijn, zal een bedrag van 50 EUR gefactureerd worden aan de Klant. De Klant zal ertoe gehouden zijn om Belgacom te vergoeden voor iedere slijtage of beschadiging van de modem die geen gevolg is van normaal gebruik.

Artikel 19 Kennisgevingen

Tenzij uitdrukkelijk anders gestipuleerd, mogen alle schriftelijke kennisgevingen per post, port betaald, worden gestuurd naar of afgeleverd bij Belgacom of de Klant op het adres dat deze laatste heeft opgegeven bij de bestelling.

Artikel 20 Levering van het bewijs

20.1 Belgacom en de Klant komen overeen dat alle onderlinge communicatie via beveiligde e-mail dezelfde wettelijke waarde heeft als geschreven en ondertekende briefwisseling.

20.2 Belgacom en de Klant komen overeen dat de informatie inzake de communicaties, de Contracten en de betalingen die door Belgacom wordt opgeslagen op een duurzame en onveranderlijke drager, bewijskracht heeft tot bewijs van het tegendeel.

20.3 Belgacom is niet gebonden door de overeenkomsten die de Klant eventueel via de Dienst zou hebben gesloten met dienstverleners die andere conventionele bewijsmethodes zouden gebruiken.

Artikel 21 Algemene bepalingen

21.1 De volgende documenten, die hieronder van algemeen naar specifiek worden opgesomd, maken integrerend deel uit van dit Contract:

1. deze algemene voorwaarden;
2. de Gebruiksvoorwaarden;
3. de Prijslijst van Belgacom;
4. de eventuele bestelbon.

In geval van tegenstrijdigheid tussen een of meer van deze documenten zijn de volgende regels van toepassing: het meer specifieke document dat van toepassing is op het betrokken tariefplan heeft voorrang op ieder ander meer algemeen document.

21.2 Alle vroegere, mondelinge of schriftelijke, akkoorden en overeenkomsten worden nietig beschouwd en volledig vervangen door de bepalingen van het onderhavige Contract.

21.3 Een bepaling van het Contract die nietig of niet van toepassing wordt verklaard, doet geen afbreuk aan de geldigheid van de andere bepalingen.

21.4 De geldigheid van het Contract aangegaan door een minderjarige hangt af van de schriftelijke toestemming van een van zijn ouders of van zijn voogd. Deze toestemming moet samen met het onderhavige Contract naar Belgacom worden gestuurd.

21.5 Enkel de Franstalige en de Nederlandstalige algemene voorwaarden zijn authentiek en hebben rechtswaarde.

Artikel 22 Verzoeningsprocedure en regeling van de geschillen

Klacht ingediend bij Belgacom

22.1 In geval van moeilijkheden bij de uitvoering van het Contract wordt de Klant verzocht zich te wenden tot de Lokale dienst van Belgacom.

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

Klacht ingediend bij de Ombudsdienst voor Telecommunicatie

22.3 De Klant mag zich wenden tot de Ombudsdienst voor Telecommunicatie, die wettelijk is opgericht bij het Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie (BIPT). De Ombudsdienst voor Telecommunicatie werkt volledig onafhankelijk van Belgacom. Binnen de perken van zijn bevoegdheden ontvangt hij van geen enkele instantie instructies.

22.4 Het adres en het telefoonnummer van de Ombudsdienst voor Telecommunicatie zijn opgenomen in de informatiebladzijden van de telefoongidsen en mogen op eenvoudig verzoek van de Klant door Belgacom worden meegedeeld. De Klant mag zich naar keuze wenden tot de Nederlandstalige of de Franstalige ombudsman.

22.5 Alleen schriftelijke klachten worden in aanmerking genomen. De Klant mag zich niettemin mondeling tot de Ombudsdienst voor Telecommunicatie wenden om zich zo goed mogelijk in te lichten over zijn belangen.

22.6 De klachten zijn enkel ontvankelijk indien de klager kan aantonen dat hij bij Belgacom al stappen heeft ondernomen.

22.7 De Ombudsdienst voor Telecommunicatie mag weigeren een klacht te behandelen indien ze te maken heeft met feiten die zich meer dan een jaar voor het indienen van de klacht hebben voorgedaan.

Het onderzoek van een klacht eindigt wanneer beroep wordt aangetekend voor een rechtbank.

Artikel 23 Toepasselijk recht en bevoegde rechtbanken

De bepalingen van dit Contract vallen onder het Belgische recht.

Iedere betwisting over de interpretatie of de toepassing van het onderhavige Contract die niet kan worden opgelost met een minnelijke schikking tussen de Partijen, valt onder de uitsluitende bevoegdheid van de gewone Belgische rechtbanken.

Artikel 24 Wijzigingen van de voorwaarden van het Contract

24.1 Belgacom verbindt zich ertoe wijzigingen van de voorwaarden van het Contract met alle aangewezen middelen ter kennis van de betrokken Klanten te brengen. Deze informatie wordt minimaal één maand vóór de inwerkingtreding verstrekt indien het om een wijziging van de algemene of specifieke voorwaarden gaat of het een prijsverhoging betreft, en minimaal één dag vooraf indien het een prijsverlaging betreft.

24.2 De Klant die naar aanleiding van een wijziging van de algemene of specifieke voorwaarden de nieuwe voorwaarden niet aanvaardt, mag zijn Contract opzeggen zonder dat de schadevergoeding bepaald in artikel 18 verschuldigd is, uiterlijk de laatste dag van de maand die volgt op de inwerkingtreding van de wijzigingen, voor zover deze in het nadeel van de Klant zijn. In geval van een andere prijsverhoging dan de indexering bedoeld in artikel 5.a.12 mag de Klant zijn Contract opzeggen zonder boete uiterlijk de laatste dag van de maand die volgt op de ontvangst van de eerste factuur na de inwerkingtreding van deze prijsverhoging. De opzegging dient te gebeuren met een ter post aangetekende brief.

Gebruiksvoorwaarden van een internettoegang via het netwerk van Belgacom

Artikel 1 - Voorwerp

Als leverancier van internettoegang, hosting van websites en andere diensten die samenhangen met het internet, stelt Belgacom haar klanten in staat om toegang te krijgen tot een bron van publieke, private, commerciële en niet-commerciële informatie en om die te verspreiden. Om de soms tegenstrijdige belangen van de internetgebruikers doeltreffend af te bakenen, heeft Belgacom Gebruiksvoorwaarden uitgewerkt, als aanvulling bij de Algemene Voorwaarden.

Onderhavig document is een gedragscode met een beschrijving van de rechten, maar ook de plichten en verantwoordelijkheden van de klant als internetgebruiker.

Artikel 2 – Aanvaarding van de voorwaarden

Door gewoon gebruik te maken van zijn internetverbinding om inhoud op het internet te raadplegen, te commentariëren of te publiceren, of om elektronische berichten te versturen, aanvaardt de klant de inachtneming van de onderhavige Gebruiksvoorwaarden.

Artikel 3 – Toepasselijke gebruiksregels bij het “surfen”

3.1. De klant verbindt zich ertoe om:

- geen computerpiraterij te begaan, noch om het systeem van Belgacom of enig ander systeem te kraken of te hacken;
- niet illegaal toegang te hebben tot de gegevens van de verbonden netwerken, noch die gegevens te wijzigen of te vernietigen;
- de goede werking van de dienst, de toegankelijkheid, het gebruik of de prestaties ervan niet te verstoren door grote verkeervolumes te genereren (“flooding”);
- geen kwaadaardige software (“malwares”) te verspreiden met de intentie om de integriteit van computersystemen en/of de gegevens die ze bevatten, te beschadigen of om frauduleus toegang te krijgen tot vertrouwelijke gegevens.

3.2. De klant wordt verzocht om elke inhoud die hem illegaal of schadelijk lijkt, te signaleren. Daarvoor kan hij zich wenden tot de auteur van de inhoud in kwestie, tot de internetgebruiker die de inhoud gepubliceerd heeft, tot Belgacom of tot de bevoegde instanties.

Artikel 4 – Toepasselijke gebruiksregels bij het verzenden van elektronische berichten

4.1. De klant verbindt zich ertoe om geen gebruikersnaam (namelijk het deel van het elektronische adres voorafgaand aan @) te kiezen en te gebruiken die in strijd is met de openbare orde en/of de goede zeden of die afbreuk doet aan het imago of aan de rechten van Belgacom en haar filialen of derden. Belgacom behoudt zich het recht voor om elke naam die strijdig zou zijn met deze principes, te wijzigen en te verbieden.

4.2. De klant moet zijn gebruikersna(a)m(en), zijn e-mailadres(sen) en zijn website-adres behouden tot het einde van het contract, behalve in voornoemde gevallen en wanneer hij/het/ze door Belgacom wordt (worden) gewijzigd om technische, operationele of wettelijke redenen of op verzoek van de klant, op voorwaarde dat dit technisch mogelijk is.

4.3. Het is voor de klant verboden om elektronische berichten te versturen, ongeacht de aard ervan (bijv.: reclame, politieke pamfletten, informatieve advertenties, kettingmails, enz.) aan personen die ze niet wensen te ontvangen (“spamming”). Indien een geadresseerde vraagt om geen berichten meer te ontvangen, moet onverwijld gereageerd worden op dat verzoek en moet daaraan voldaan worden.

4.4. De klanten die distributielijsten beheren, zijn verplicht:

- om een systeem met dubbele “opt-in” toe te passen, dat wil zeggen dat elke nieuwe abonnee een e-mail ontvangt om te bevestigen of hij wel degelijk wil dat zijn e-mailadres wordt toegevoegd aan de distributielijst. De nieuwe abonnee bevestigt zijn akkoord via een elektronisch bericht of door op een URL te klikken. De klant die de distributielijst beheert, moet het bewijs van deze bevestiging bewaren en moet dat bewijs kunnen voorleggen in geval van klacht wegens “spamming”;
- om een “opt-out” te voorzien in elk bericht;
- om de adressen die het voorwerp uitmaken van een “terug naar afzender”, te schrappen van hun lijsten.

4.5. Het is uitdrukkelijk verboden om een elektronisch bericht te versturen, ongeacht de aard ervan (bijv.: reclame, politieke pamfletten, informatieve aankondigingen, kettingmails, enz.) aan een groot aantal bestemmingen (“bulk e-mail”) via de e-mailservers van Belgacom. Voor dat soort verzendingen moet de klant gebruik maken van een persoonlijke server.

Het is verboden om gebruik te maken van een persoonlijke e-mailserver (met inbegrip van de “FetchPOP” servers, zoals de server om mails op te halen- Mail Pickup Server).

4.6. Het is verboden om e-mails te gebruiken:

- om gegevens die in strijd zijn met de wet, te verspreiden (kinderporno, xenofobe documenten, lasterlijke of kwetsende teksten, malware, ...)
- om anderen schade te berokkenen ("phishing", "mail bombing", "flooding", verspreiding van virussen, inbreuk op de privacy, inbreuk op de intellectuele rechten, enz.)

Artikel 5 - Gebruiksregels bij het aanmaken en/of verspreiden van inhoud op het internet (bijv.: website ontwikkeld door de klant en gehost door Belgacom, commentaar gepost op een discussieforum of een blog)

5.1. De klant verbindt zich ertoe:

- om niets te publiceren dat in strijd is met de goede zeden, de openbare orde en de geldende wetgeving of dat kan worden beschouwd als een aansporing om misdrijven of delicten te plegen;
- om geen inhoud te publiceren die een inbreuk vormt op de intellectuele rechten van derden;
- om niets te publiceren dat afbreuk doet aan de inachtneming van de privacy of het imago van derden;
- om geen inhoud met een ontierend, kwetsend, bedreigend, lasterlijk of vals karakter ten aanzien van wie ook te publiceren;
- om geen inhoud van racistische, xenofobe, revisionistische aard te publiceren, noch inhoud die aanzet tot discriminatie, haat, geweld, ten aanzien van een persoon wegens zijn etnische afkomst, zijn geloof, zijn seksuele geaardheid, zijn huidskleur, zijn voorouders of zijn nationaliteit;
- om geen enkele reclame te maken voor aanbiedingen van seksuele aard;
- om geen boodschappen te posten, in een blog of op een discussieforum, die geen enkel verband houden met het onderwerp dat wordt behandeld door de blog of het discussieforum in kwestie, en dit met als enige doel om de blogger of de verantwoordelijke van het discussieforum en/of hun bezoekers lastig te vallen;
- om geen enkele inhoud te publiceren of te posten waarvan niet gegarandeerd is dat ze vrij is van virussen.

5.2. De klant blijft alleen verantwoordelijk, ten aanzien van Belgacom en ten aanzien van derden, voor de inhoud die hij gepubliceerd heeft op het internet (met inbegrip van, onder meer, softwareprogramma's, hyperlinks, bestanden die besmet zijn door een virus of die een fout bevatten) en de eventuele schadelijke gevolgen van die publicatie.

5.3. De inhoud die de klant publiceert, moet niet alleen in overeenstemming zijn met de algemene voorwaarden en principes die worden uiteengezet in artikel 5.1. van onderhavige Gebruiksvoorwaarden, maar moet tevens regelmatig geactualiseerd worden (heel in het bijzonder wanneer hij kritiek betreffende de activiteiten van derden bevat).

5.4. De inhoud van de website van de klant moet bereikbaar zijn vanaf de onthaalpagina (geen verborgen bestanden). Alle gegevens (foto's, teksten, animatie, ...) moeten gelinkt zijn met html-pagina's.

5.5. De klant moet erop toezien dat hij alle nodige maatregelen treft voor elke gebeurtenis die tot een plotse en aanzienlijke toename van het verkeer op zijn website kan leiden.

5.6. De klant is, op de eerste plaats, verantwoordelijk voor de inhoud die door derden op zijn discussieforum wordt geplaatst. Hij moet bijgevolg de commentaren die gepost worden door de deelnemers aan zijn forum, bewaken en erop toezien dat hij de strikte naleving van de regels, gedefinieerd in artikel 5 van de onderhavige Gebruiksvoorwaarden, verzekert.

Artikel 6 – Preventieve technische maatregelen

6.1. Voor de klanten die een persoonlijke server gebruiken, is het verboden om gebruik te maken van de "Open Relay/Open Proxy"-systemen. "Open Relay" en "Open Proxy" stellen derden bijvoorbeeld in staat om een groot aantal niet-gevraagde elektronische berichten te versturen of om op een andere manier misbruik te maken van het systeem van de klant. De mailservers van de klant moeten op alle mogelijke manieren beschermd worden, tegen *spamming* en *spammers*. Om de klant te beschermen tegen misbruik van zijn systeem en om misbruik van het netwerk te voorkomen, behoudt BELGACOM zich het recht voor om proactief na te gaan of de klant wel degelijk maatregelen genomen heeft om zijn systeem te beschermen tegen *Open Relay/Open Proxy*.

6.2. Belgacom behoudt zich het recht voor om alle technische middelen te gebruiken die ze gepast acht om "spamming", "phishing", "bulk e-mails" en de verspreiding van "malware" te voorkomen en te verhinderen, in alle gevallen waar deze praktijken de goede werking van haar dienst, de toegankelijkheid, het gebruik of de prestaties ervan in het gedrang zou brengen.



Algemene voorwaarden Dienst voor Mobiele Telefonie

INLEIDEND ARTIKEL

A. ALGEMEEN

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

We onderscheiden:

1) Het contract:

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

2) De algemene voorwaarden:

De algemene voorwaarden beschrijven alle rechten en verplichtingen van BELGACOM en haar klanten in het kader van de levering van de dienst voor mobiele telefonie van BELGACOM.

B. DEFINITIES

Voor de toepassing van deze algemene voorwaarden verstaat men onder:

BELGACOM:

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

PROXIMUS:

Het gedeponeerde handelsmerk waaronder BELGACOM de dienst voor mobiele telefonie en de bijkomende diensten uitbaat en verleent. De PROXIMUS-dienst is contractueel onafhankelijk van het toestel voor mobiele telefonie waarmee oproepen tot stand gebracht en ontvangen kunnen worden.

TELEFOONBOEK (GIDS)/BESTAND VAN DE INLICHTINGEN:

Een bestand met de gegevens van de abonnees van een telefoondienst, voor het publiek toegankelijk in de vorm van de Gids of via de Inlichtingen.

KLANT:

Een natuurlijke persoon of rechtspersoon, of een feitelijke vereniging die wordt geïdentificeerd in het contract en die houder is van een simkaart die zijn inschrijving op de dienst voor mobiele telefonie van BELGACOM vertegenwoordigt.

SIMKAART:

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

CONSUMENT:

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

PROXIMUS-NETWERK:

De mobilofonienetwerken in dienst gesteld door PROXIMUS en uitgbaat door BELGACOM.

ARTIKEL 1: PROCEDURE VOOR DE INSCHRIJVING OP DE DIENST VOOR MOBIELE TELEFONIE VAN BELGACOM

1.1 Aanvraag door de klant

De klant dient zijn aanvraag tot inschrijving op de dienst voor mobiele telefonie in bij BELGACOM.

1.2 Identificatie van de klant

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

a) indien de klant een natuurlijke persoon is:

- het origineel van een Belgische of Europese identiteitskaart of een geldig Belgisch paspoort, met uitzondering van elk ander document, met inbegrip van een officieel document dat tijdelijk een gestolen of verloren identiteitskaart of paspoort vervangt;

- een bewijs van een woonplaats of een vaste verblijfplaats in België.

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

- een exemplaar van de statuten die werden gepubliceerd in de bijlagen bij het Belgisch Staatsblad, en van de wijzigingen die er desgevallend in werden aangebracht;

- de naam van een contactpersoon en een telefoonnummer in België (met uitzondering van het gsm-nummer waarop het abonnement betrekking heeft) waarop BELGACOM de persoon in kwestie kan bereiken;

- alle bijkomende stukken die BELGACOM in staat stellen zijn financiële situatie te controleren.

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

- het bewijs van zijn identiteit en de volmacht.

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

1.3 Redenen van weigering

BELGACOM mag de aanvraag om in te schrijven of de toegang tot buitenlandse netwerken of tot bepaalde diensten en bijkomende opties zoals oproepdoorschakeling weigeren, en dit om de volgende redenen:

- de klant weigert zich te onderwerpen aan de voorwaarden vermeld in artikel 1.2 van deze algemene voorwaarden;

- de klant is zijn verplichtingen krachtens een ander contract met BELGACOM niet nagekomen;

- in geval van bewezen fraude of wanbetaling van de klant.

1.4 Voorschot of bankgarantie

BELGACOM behoudt zich het recht voor om de betaling van een voorschot of een bankgarantie te vragen, en dit zowel op het ogenblik van de aanvraag om in te schrijven als tijdens de uitvoering van het contract, en dit in de volgende gevallen:

- bij vermeende of bewezen fraude of bij ernstige twijfels over de solvabiliteit van de klant;

- indien BELGACOM vaststelt dat de klant op abnormale wijze gebruik maakt van zijn toegang tot het PROXIMUS-netwerk, d.w.z. op een manier die niet overeenkomt met het gebruik dat hij er normaal van maakt (bijvoorbeeld bij een abnormaal hoog aantal verbruikte eenheden) of die niet overeenkomt met het gebruik dat een andere klant in een vergelijkbare situatie ervan zou maken;

- indien BELGACOM twijfelt aan de

identiteit van de klant;

- indien de klant een woonplaats, een vaste verblijfplaats of een factureringsadres in het buitenland opgeeft;
- bij aanvraag om de optie "ProxiWorld" te activeren.

Als het voorschot of de bankgarantie niet binnen de opgelegde termijn wordt betaald, kan BELGACOM de aanvraag tot inschrijving weigeren, de PROXIMUS-dienst opschorten of het contract opzeggen zonder dat de klant aanspraak kan maken op een vergoeding. Dit voorschot of deze bankgarantie brengt geen enkele intrest op en zal volledig worden gebruikt voor de betaling van de eerste factuur of facturen. Indien het voorschot of deze bankgarantie niet volledig worden gebruikt door de eerste zes facturen, heeft de klant het recht om BELGACOM de betaling van het te veel ontvangen bedrag van het voorschot of de bankgarantie te vragen.

1.5 Inwerkingtreding en duur van het contract

Tenzij anders overeengekomen, bestaat het contract vanaf de wilsovereenstemming en treedt het in werking op de datum waarop BELGACOM de simkaart activeert op het PROXIMUS-netwerk. De klant zal daartoe een bevestigingsdocument ontvangen dat op zijn minst zijn naam en adres, het adres van de aansluiting, het oproepnummer van deze aansluiting en de prestaties die het voorwerp van het contract uitmaken, vermeldt. Tenzij anders overeengekomen, wordt het contract gesloten voor een beginduur van één (1) jaar en dit voor elke nieuwe aansluiting. Op de vervaldag voor de klant zal het automatisch worden verlengd voor onbepaalde duur. De klant kan het contract dan op elk ogenblik opzeggen mits een vooropzeg van 1 maand, volgens de modaliteiten in artikel 12. Indien het contract is afgesloten met een professionele klant (klant die geen consument is), zal het contract op de vervaldag van zijn initiële duur automatisch verlengd worden voor dezelfde duur als het initieel afgesloten contract.

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

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

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

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

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

1.7. Indexering

BELGACOM kan haar prijzen eenmaal per jaar herzien en aanpassen, in de loop van de maand januari, op basis van de index der consumptieprijzen. Aangezien het om een indexering in de zin van artikel 108§2 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie en niet om een tariefverhoging gaat, heeft de klant niet het recht om het contract op te zeggen overeenkomstig artikel 1.6.

ARTIKEL 2: PRESTATIES EN VERPLICHTINGEN VAN BELGACOM

2.1 Dienst voor mobiele telefonie van BELGACOM

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

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

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

2.1.2. Uiterlijk op het ogenblik dat het contract wordt afgesloten, bezorgt BELGACOM de klant de zo volledig mogelijke informatie over de capaciteiten van de dienst voor mobiele telefonie van BELGACOM, de toegepaste tarieven, de beschikbare opties en het gebruik van de simkaart in België en in het buitenland.

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

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

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

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

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

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

De oproepen naar of vanuit de klantendienst kunnen ook beluisterd of opgenomen worden, om de kwaliteit van de dienstverlening te controleren.

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

2.2 Toegang tot de dienst voor mobiele telefonie van BELGACOM en storingen

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

2.3. Oproepnummer

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

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

BELGACOM onderzoekt hiervoor de technische mogelijkheden.

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

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

2.4 CLIP/CLIR

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

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

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

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

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

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

2.5 Wijziging en schorsing van de prestaties

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

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

Indien de overblijvende dienst als gevolg van bijzondere exploitatievereisten moet worden beperkt of afgeschaft, verbindt BELGACOM zich ertoe om alle betrokken klanten hiervan via alle geschikte middelen te verwittigen. In elk geval krijgen deze klanten de mogelijkheid om het contract op te zeggen volgens de modaliteiten voor het opzeggen van een contract van onbepaalde duur (artikel 11.2 § 2 van deze algemene voorwaarden).

2.6 Bescherming van de persoonlijke levenssfeer

2.6.1. BELGACOM neemt in haar bestanden klantgegevens op zoals identificatiegegevens, gegevens over het gebruik dat de klant maakt van de producten en diensten van BELGACOM, gegevens over het communicatieverkeer van de klant (o.a. de gebelde nummers, het tijdstip en de dag van de oproepen en internetverbindingen, het soort oproep), locatiegegevens, gegevens betreffende de facturering en de betaling evenals technische gegevens. Deze gegevens mogen worden verwerkt voor de volgende doeleinden:

- de levering en facturering van de diensten die door de klant worden gevraagd;

- de verbinding met elektronische communicatienetwerken van andere operatoren en de desbetreffende facturering;

- klantenbeheer;

- geschillenbeheer;

- de realisatie van gepersonaliseerde marketing- en reclamecampagnes over producten en diensten van de BELGACOM Groep, via de post, via e-mail of via sms;

- de opmaak van gebruikersprofielen voor marketingdoeleinden, op basis van het gebruik dat de klant maakt van de producten en diensten van de BELGACOM Groep, en op basis van sociodemografische gegevens;

- het opstellen en publiceren van de Gids evenals het verstrekken van de Inlichtingen;

- de opsporing van fraude en inbreuken ten overstaan van BELGACOM, haar werknemers, haar klanten of leveranciers;

- de controle van de kwaliteit van de diensten;

- marktonderzoek;

- de commercialisering van telefoonnummers en adressen die vermeld worden in de telefoonboeken;

- de realisatie van marketing- of reclamecampagnes voor producten en diensten van derden, via een bijlage bij de factuur;

- de planning en organisatie van de telecommunicatie-infrastructuur.

De klantgegevens worden hoogstens 10 jaar bewaard vanaf het moment dat de persoon in kwestie geen klant meer is bij BELGACOM. Voor bepaalde gegevenscategorieën gelden andere bewaartermijnen, zoals voor de gegevens betreffende het communicatieverkeer, die niet langer dan 12 maanden bewaard worden.

De klanten die geen commerciële informatie wensen te ontvangen over de producten en diensten van de BELGACOM Groep kunnen BELGACOM daarvan in kennis stellen via e-Services of via de klantendienst. De identificatiegegevens en de gebruikersprofielen kunnen gedeeld worden met de filialen van de BELGACOM Groep met het oog op marketing- of reclamecampagnes voor de producten en diensten van de BELGACOM Groep. De klanten die dat niet wensen, kunnen BELGACOM daarvan in kennis stellen via de klantendienst of via het gratis nummer 0800 99 981.

De klanten die geen commerciële informatie over de producten en diensten van derden wensen te ontvangen via een bijlage bij de factuur, kunnen BELGACOM daarvan in kennis stellen via de klantendienst van BELGACOM.

De klanten die niet willen dat hun telefoonnummer en adres zoals gepubliceerd in de Gids, gecommmercialiseerd worden door BELGACOM, kunnen dit kenbaar maken aan de Lokale Dienst.

De gegevens die de klant laat vermelden in de Gids en in het bestand van de Inlichtingen, worden meegedeeld aan de uitgevers van telefoonboeken en leveranciers van inlichtingendiensten.

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

De gegevens over klanten die hun contracten met BELGACOM hebben opgezegd, kunnen door de BELGACOM Groep worden gebruikt om hen te informeren over de producten en diensten van de BELGACOM Groep, tenzij de klant de klantendienst te kennen heeft gegeven dat hij dat niet wenst.

De bestanden van BELGACOM zijn toegankelijk voor derden die in naam en voor rekening van BELGACOM werken, en

voor de agenten en handelspartners die producten en diensten van BELGACOM verkopen voor rekening van BELGACOM. Hun toegang is in elk geval beperkt tot de gegevens die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van hun contract met BELGACOM.

In de gevallen die voorzien zijn door de wet, kunnen klantgegevens worden overgemaakt aan de bevoegde autoriteiten.

De gegevens die de klanten laten verschijnen in de Gids en in het bestand van de Inlichtingen, worden doorgegeven aan de uitgevers van telefoonboeken en aan de leveranciers van inlichtingendiensten.

Indien BELGACOM buiten de bovenvermelde gevallen klantgegevens doorgeeft aan derden, krijgen de klanten daarvan op gepaste wijze specifieke informatie. Bovendien krijgen ze, in de omstandigheden die voorzien zijn in de wet, de mogelijkheid om bezwaar aan te tekenen. De klant beschikt over een inzage-recht en een recht tot rechtzetting van zijn gegevens. Daarvoor moet hij een gedateerd en ondertekend schrijven opsturen, samen met een kopie van zijn identiteitskaart, naar de juridische dienst van BELGACOM (Albert II-laan 27, 1030 Brussel).

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

2.7. Kwaadwillige oproepen

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

2.8. Gids en Inlichtingen

2.8.1. De Gids en de Inlichtingen 1207 hebben de volgende functies: het telefoonnummer vinden van een klant op basis van de naam en het adres die door hem werden doorgegeven en/of op basis van het oproepnummer; de naam en/of het adres van een klant vinden op basis van zijn professionele activiteiten; het telefoonnummer, de naam en het adres vinden van een klant (enkel voor zelfstandigen en bedrijven).

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

2.8.2. De klant kan een gratis vermelding in de Gids krijgen, in de lijst van de gemeente waar hij zijn aansluiting heeft. De klant die meerdere telefoonlijnen heeft in dezelfde gemeente, heeft recht op één enkele gratis vermelding waarin elk oproepnummer dat hem werd toegekend eenmaal kan worden opgenomen ongeacht het type aansluiting. Mits schriftelijke toestemming van de houder van de lijn, hebben de natuurlijke personen die met deze laatste samenwonen, recht op een gratis vermelding onder hun eigen naam volgens de regels voorzien in het volgende artikel.

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

2.8.4. De volgende gegevens verschijnen gratis in de Gids: de familienaam, de eerste letter van de voornaam (voor bedrijven: de officiële handelsnaam), het adres van de aansluiting en het oproepnummer zoals doorgegeven door uw telecomoperator. Indien de klant dit wenst, kan de voornaam voluit vermeld worden. Behoudens schriftelijk tegenbericht van de klant, uiterlijk 6 maanden vóór de afsluitingsdatum van de Gids waarin de vermelding opgenomen is, wordt de vermelding automatisch hernomen in de volgende publicaties van de Gids.

2.8.5. Mits betaling van een jaarlijkse vergoeding kan de klant extra vermeldingen verkrijgen, van de informatieve gegevens, extra tekstregels of een weergave van de naam in grote letters. Behoudens schriftelijk tegenbericht van de klant, uiterlijk 6 maanden vóór de afsluitingsdatum van de Gids waarin de vermelding opgenomen is, worden al deze betalende aanvullingen automatisch hernomen in de volgende publicaties van de Gids. Het nummer van een klant kan ook opgenomen worden in de vermelding van een andere klant, ongeacht of hij al opgenomen is in de Gids of niet, en dit steeds tegen betaling.

2.8.6. De klant is verantwoordelijk voor de juistheid van de gegevens die hij meedeelt aan BELGACOM. Eventuele klachten moeten, om ontvankelijk te zijn, schriftelijk worden ingediend, binnen 60 dagen na de publicatiedatum van de Gids.

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

2.8.8. De publicatie van de Gids gebeurt conform de geldende regelgeving.

2.8.9. Elke wijziging aan een identiteitgegeven van de klant of van de aansluiting, zal zo snel mogelijk worden ingevoerd in de gegevensbank van de Gids en in het bestand van de Inlichtingen.

2.8.10. Met de dienst 'Mailbox 1207' kan iemand een bericht op de voicemail van de klant achterlaten via de dienst 1207, zonder dat het gsm-nummer wordt meegedeeld. Om deze dienst aan te bieden geeft Proximus de persoonsgegevens en het gsm-nummer door aan BELGACOM, Directory Information Services, die deze dienst levert. Indien de klant geen boodschappen wenst te ontvangen via de dienst "Mailbox 1207" op zijn gsm, kan hij dat melden op het gratis nummer 0800 93 742.

2.8.11 De klanten die niet willen dat hun telefoonnummer, naam en adres worden vermeld in de Gids of in het bestand van de Inlichtingen 1207, kunnen gratis bezwaar aantekenen op de website www.phoneinfo.be. Het telefoonnummer van de klant is bijgevolg een privénummer. De naam en het adres van klanten met privénummers worden, overeenkomstig de geldende regelgeving, alleen meegedeeld aan de uitgever van de Gids opdat zij een telefoonboek zouden ontvangen.

2.8.12 De klanten die niet wensen dat hun naam en adresgegevens kunnen gevonden worden op basis van hun telefoonnummer, kunnen gratis bezwaar aantekenen via de website www.phoneinfo.be. De klanten die niet wensen dat hun telefoonnummer, naam en adresgegevens kunnen gevonden worden op basis van hun beroepsactiviteit, kunnen gratis bezwaar aantekenen via de website www.phoneinfo.be.

2.8.13. Overeenkomstig de van kracht zijnde reglementering deelt BELGACOM het telefoonnummer, de naam en de adresgegevens van de klant mee aan alle uitgevers van telefoongidsen en leveranciers van telefonische Inlichtingendiensten, tenzij de klant een privénummer heeft of laten weten heeft dat hij niet vermeld wenst te worden in deze bestanden op de website www.phoneinfo.be.

BELGACOM kan de gegevens die de klant laat vermelden in de Gids, tegen betaling ter beschikking stellen van derden, tenzij de klant een privénummer heeft of bezwaar heeft aangetekend op de website www.phoneinfo.be.

ARTIKEL 3: VERPLICHTINGEN VAN DE KLANT

3.1 De klant moet alle voorzorgen nemen om zijn pin- en pukcodes, en alle codes die aan de klant worden doorgegeven om hem toegang te verlenen tot een dienst die door BELGACOM wordt aangeboden, geheim te houden. Hij is verantwoordelijk voor elk kwaadwillig of onrechtmatig gebruik dat het resultaat is van de vrijwillige of toevallige mededeling van voormelde codes of van de simkaart.

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

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

De klant die zijn simkaart overdraagt, verliest, kopieert, uitleent of kwijtspeelt door diefstal of die zijn pin- en/of pukcode of elke andere code die aan de klant wordt gegeven voor de toegang tot een dienst van BELGACOM doorgeeft, blijft verantwoordelijk voor het gebruik van het abonnement en de betaling van de bedragen die verschuldigd zijn aan BELGACOM binnen de grenzen vermeld in artikel 9.

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

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

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

3.6.

3.6.1. Wat de dienst voor mobiele telefonie van BELGACOM betreft, mag de klant geen gebruik maken van een toestel voor mobiele communicatie waarop op gelijk welke manier een uitrusting is geïnstalleerd die storingen kan teweegbrengen of die de integriteit of de goede werking van het netwerk in het gedrang kan brengen.

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

3.6.3. Het is verboden de dienst voor mobiele telefonie van BELGACOM te gebruiken:

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

b. op zo'n manier dat de identificatie of de lokalisering van de oproeper na een oproep naar de hulpdiensten niet meer mogelijk zou zijn, of op zo'n manier dat de interconnectietarieven aangerekend door BELGACOM vermeden zouden kunnen worden;

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

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

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

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

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

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

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

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

3.11. De mobiele tariefplannen die een "onbeperkt" volume aanbieden, beogen een normaal gebruik van de dienst voor mobiele telefonie in het kader van een onbeperkt aanbod. Om fraude te vermijden, behoudt BELGACOM zich het recht voor om de levering van de dienst te beperken en/of het contract op te schorten en/of te beëindigen wanneer het gebruik van de dienst per maand regelmatig tien keer of meer hoger ligt dan het gemiddelde gebruik van alle gebruikers van het onbeperkte aanbod of in geval van abnormaal gebruik van de dienst voor mobiele telefonie zoals het gebruik van het toestel als babyfoon, het gebruik van de dienst voor callcenter- of simboxdoeleinden of de terbeschikkingstelling van de dienst aan derden.

ARTIKEL 4: Bepalingen met betrekking tot het gebruik van de internettoegang

4.1. Voor elke installatie moet de klant zich vergewissen van de compatibiliteit van zijn computer met onze software. Preciseren dat de toegang tot de dienst voor mobiel internet op (draagbare) computer het gebruik van een USB-stick vereist, die compatibel is en ontworpen is om de SIM-kaart te lezen die hem bij de inschrijving wordt overhandigd of per post wordt opgestuurd. De dienst voor mobiel internet is ook beschikbaar op een draagbare computer met geïntegreerde 3G-module met groot debiet.

4.2. Om de dienst op (draagbare) computer te kunnen gebruiken, downloadt de klant via een USB-stick een verbindingsoftware. De klant erkent dat de Software eigendom blijft van de derden en van BELGACOM, die titularis zijn van de intellectuele rechten die erop rusten, en dit zelfs in geval van verkoop van de Uitrusting aan de klant. Bijgevolg beschikt de klant slechts over een gebruikslicentie op de software, die geldt voor de volledige duur van de bescherming van de software door de intellectuele rechten. De klant verbindt zich ertoe om de software niet te kopiëren, met uitzondering van een back-up, de software niet te wijzigen en bovendien alle specifieke licentievoorwaarden na te leven die hem bij de installatie of het downloaden van bepaalde software zullen worden meegegeven. Van de klant die beslist deze software te gebruiken, wordt aangenomen dat hij de specifieke licentievoorwaarden die er betrekking op hebben, heeft aanvaard.

4.3. De klant kan zich op elk moment registreren en/of inschrijven voor de diensten die via een internettoegang ter beschikking worden gesteld. De klant die gebruik maakt van de mobiele telefoondienst van BELGACOM om toegang te krijgen tot het internet, verklaart bovendien kennis te hebben genomen van de werking van de diensten, het internet en de gebruiksregels van het internet en deze te aanvaarden.

De toegang tot diensten en producten die worden aangeboden via een internettoegang, kan afhankelijk zijn van de technische mogelijkheden van het gebruikte toestel voor mobiele communicatie.

4.4. BELGACOM behoudt zich het recht voor om op elk moment bepaalde interactieve diensten te wijzigen of te schrappen en er nieuwe voor te stellen.

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

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

4.8. Via een verbinding met het internet zijn gegevens toegankelijk die mogelijkwijds beschermd zijn door een intellectueel eigendomsrecht of die indruisen tegen de geldende wettelijke bepalingen. Behoudens een uitdrukkelijk akkoord van BELGACOM of een derde, mag de klant geen gegevens opslaan, kopiëren, downloaden of verzenden die ongeoorloofd, onwettig of schadelijk zijn, indruisen tegen de goede zeden of de openbare orde of een inbreuk vormen of kunnen vormen op de rechten, en met name de intellectuele eigendomsrechten, van derden.

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

4.10. In het geval van informatie, producten en diensten aangeboden door derde partijen die toegankelijk zijn vanaf de internettoegang, zal de klant eventuele klachten over de uitvoering van de genoemde diensten of de verkoop van genoemde informatie en producten rechtstreeks richten tot de derde partijen die deze informatie, diensten en producten commercialiseren. De klant kan de gegevens van de derde partijen van wie de inhoud toegankelijk is, krijgen via de BELGACOM-website www.belgacom.be.

4.11. BELGACOM kan niet verantwoordelijk worden gesteld:

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

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

- BELGACOM behoudt zich het recht voor om de communicatiegegevens met betrekking tot de internettoegang te verwerken conform artikel 2.6 van de onderhavige algemene voorwaarden;

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

4.13. Aangezien BELGACOM geen enkele controle uitoefent op de inhoud, vraagt zij dat ouders toezien op het gebruik dat hun minderjarige kinderen via de BELGACOM-dienst maken van de toegang tot het internet.

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

4.15. De klant verbindt zich ertoe om BELGACOM te vergoeden voor alle schade die voortvloeit uit het niet-naleven van zijn verplichtingen krachtens dit artikel.

4.16. De klant verbindt zich ertoe om de toegestane volumelimiet van het onderschreven tariefplan niet te overschrijden. BELGACOM behoudt zich het recht voor om de surfsnelheid te verlagen tot 128 kbps voor sommige van deze tariefplannen. De klant wordt verwittigd per sms om de betaling van supplementen conform de geldende prijzen te vermijden. Deze beperking is enkel van toepassing op gebruik in België. De klant krijgt de keuze om de surfsnelheidsbeperking op te heffen telkens wanneer hij de limiet overschrijdt of hij kan ervoor kiezen dat zijn snelheid nooit wordt beperkt. Daarvoor moet hij contact opnemen met de klantendienst.

4.17. In toepassing van de Europese richtlijnen, bij het gebruik van de dienst in de Europese Unie, verbreekt BELGACOM de verbinding voor mobiel internet zodra het bedrag van de maandelijkse factuur hoger is dan 60 EUR (btw inbegrepen). Voor de klanten met een tariefplan is deze onderbreking van toepassing, indien het verbruik 60 EUR (btw inbegrepen) hoger is dan dat tariefplan. De klant die geen surfbeperving wil, wordt verzocht om contact op te nemen met de klantendienst. De klant wordt verwittigd via sms vooraleer hij de surflijmit bereikt of wanneer hij die limiet overschreden zal hebben

ARTIKEL 5: FACTURERING

5.1. Behalve de wettelijk voorgeschreven bepalingen, vermelden de facturen ten minste de volgende elementen:

- het abonnementsgeld;
- de totaalprijs van de nationale gesprekken;
- de totaalprijs van de internationale gesprekken per land;
- de totaalprijs van de verbindingen met de mobiele diensten;
- de totaalprijs van de verbindingen met de diensten met toegevoegde waarde;
- de totaalprijs van de verbindingen met de zogenaamde nummers 'tegen zonaal tarief' (078 15);
- de periodes die betrekking hebben op het gefactureerde abonnementsgeld en het gefactureerde verkeer;
- de uiterste betalingsdatum, zonder evenwel afbreuk te doen aan de bepalingen van artikel 7 van deze algemene voorwaarden;

De gratis oproepen, inclusief de oproepen naar de hulpdiensten, worden niet vermeld op de factuur.

Mits betaling kan de klant vragen om een detail te krijgen waarop behalve de bovenvermelde gegevens ook het detail van alle verbindingen wordt vermeld.

Deze gedetailleerde factuur wordt opgestuurd naar het factureringsadres bepaald door de klant. In dat geval licht de klant de medegebruikers van zijn telefoonlijn in over het feit dat de oproepen gedetailleerd op de factuur vermeld worden. De klant kan het detail van zijn laatste factuur evenals de nog te factureren verbindingen gratis raadplegen op de website van BELGACOM (<http://www.belgacom.be>).

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

5.2. Tenzij anders overeengekomen, wordt de factuur elke maand verstuurd. In geval van bewezen fraude of van ernstige twijfel wat de solvabiliteit van de klant betreft, mag BELGACOM deze klant wekelijks een factuur sturen.

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

5.3. Op verzoek van de klant en tegen betaling kan een tussentijdse factuur verzonden worden.

Een tussentijdse factuur of een vraag om voorschot op de volgende factuur kan op elk ogenblik worden verstuurd door BELGACOM.

5.4. In geval van bewezen fraude of ernstige twijfel wat de solvabiliteit van de klant betreft, heeft BELGACOM het recht om op ieder ogenblik een voorschot of onvoorwaardelijke bankgarantie op eerste verzoek te eisen. Onverminderd art. 12.1.1 van deze algemene voorwaarden, behoudt BELGACOM zich het recht voor om de dienst voor mobiele telefonie die de klant geniet, volledig te schorsen indien de klant weigert het bewijs van deze garantie voor te leggen binnen 3 werkdagen na de aanvraag van BELGACOM.

5.5. De klant erkent in zijn relatie met BELGACOM de geldigheid en de bewijskracht van de facturen en van alle documenten die dienen voor de opmaak ervan.

ARTIKEL 6: BETWISTING VAN FACTUREN

6.1 Ingeval van klachten over de factuur is de klant ertoe gehouden de rubriek en het betwiste bedrag te vermelden.

De verplichting tot betaling van de betwiste som wordt dan opgeschort, zowel voor een klacht bij de klantendienst als bij de Ombudsdienst voor Telecommunicatie. Het niet-betwiste gedeelte van het bedrag moet binnen de normale termijn betaald worden.

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

6.2. Alle ingediende betwistingen van facturen worden onmiddellijk door BELGACOM in overweging genomen.

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

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

6.3. Om bij BELGACOM ontvankelijk te zijn, moet elk bezwaar betreffende de gefactureerde bedragen worden ingediend binnen 30 dagen na de datum waarop de factuur werd opgesteld, onverminderd de aanwending van andere beroepsmiddelen.

ARTIKEL 7: BETALINGSMODALITEITEN

7.1. De door BELGACOM gefactureerde bedragen moeten worden betaald binnen de termijn die op de factuur vermeld staat.

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

De betaling moet via overschrijving gebeuren op het door BELGACOM opgegeven rekeningnummer, met vermelding van de kenmerken van de factuur.

7.2. BELGACOM deelt het te betalen bedrag mee aan de klant die beweert zijn factuur niet te hebben ontvangen. Indien de klant het wenst, ontvangt hij een duplicaat van de factuur. Herhaalde aanvragen van een duplicaat en aanvragen van duplicaten van facturen die voorafgaan aan de drie laatste facturen van de klant, kunnen aanleiding geven tot de facturering van forfaitaire administratieve kosten per afgeleverd duplicaat.

7.3. In geval van niet-betaling van een factuur op de vervaldag verstuurt BELGACOM een herinnering naar de klant die in gebreke blijft, of naar de derdebetaler die door hem is aangesteld.

De herinneringen geven aanleiding tot de facturering van forfaitaire administratieve kosten.

Door het verstrijken van de in de herinnering vermelde betalingstermijn wordt de klant van rechtswege in gebreke gesteld. Verwijlintresten zijn verschuldigd op het niet-betwiste totaalbedrag van de factuur in geval van niet-betaling op de vervaldag van de factuur.

Ingeval van gedeeltelijke betaling zal het bedrag, tenzij mogelijke overeengekomen uitzondering, prioritair in mindering worden gebracht op de vervallen interesten.

Wanneer BELGACOM de inning van de vordering toevertrouwt aan een derde, zal daarvoor een bedrag in rekening worden gebracht.

ARTIKEL 8: AANSPRAKELIJKHEID VAN BELGACOM

8.1. Algemeen kan BELGACOM enkel aansprakelijk worden gesteld in geval van bedrog of zware fout van haarzelf of een van haar werknemers.

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

Onverminderd dwingende wettelijke bepalingen beperkt de aansprakelijkheid van BELGACOM zich in alle gevallen waarin zij eventueel aansprakelijk zou worden gesteld, tot € 650.000.

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

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

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

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

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

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

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

De klant wordt op de hoogte gebracht van

eventuele storingen die een toestel voor mobiele communicatie kan veroorzaken in bepaalde gevoelige apparatuur, zoals medische apparaten, vliegtuigen, enz. Het is bijgevolg uitermate belangrijk dat de klant de instructies van de personen die verantwoordelijk zijn voor dergelijke apparatuur, strikt opvolgt. BELGACOM kan niet aansprakelijk worden gesteld voor schade die voortvloeit uit het niet-naleven van deze instructies.

ARTIKEL 9: AANSPRAKELIJKHEID VAN DE KLANT

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

9.2. De klant is verantwoordelijk voor alle schade berokkend aan BELGACOM of aan derden als gevolg van het gebruik van zijn simkaart, ongeacht door wie en op welk toestel, zelfs in geval van verlies of diefstal.

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

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

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

ARTIKEL 10: OVERDRAAGBAARHEID VAN HET NUMMER

De klant kan een overdracht van zijn nummer naar een andere operator vragen. De klant die zijn nummer wenst over te dragen naar een andere operator, moet zich tot die laatste wenden. De nieuwe operator zal namens de klant de nodige stappen ondernemen bij BELGACOM om het nummer over te dragen en de contractuele relatie tussen de klant en BELGACOM te beëindigen. Aangezien de overdracht van een nummer tot gevolg

heeft dat het contract door de klant wordt opgezegd, zijn de modaliteiten opgesomd in artikel 13 van toepassing.

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

BELGACOM weigert niettemin de nummeroverdracht:

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

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

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

ARTIKEL 11: OVERDRACHT VAN DE OVEREENKOMST

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

ARTIKEL 12: OPSCHORTING EN BEËINDIGING DOOR BELGACOM

12.1.1. Indien een klant zijn verplichtingen die voortvloeien uit dit of een ander contract niet vervult, kan BELGACOM de dienst(en) die ze aanbiedt aan de klant, geheel of gedeeltelijk opschorten.

12.1.2. In geval van niet-naleving door de klant van de verplichtingen waaraan hij dient te voldoen krachtens artikel 3 van deze algemene voorwaarden, kan BELGACOM de dienst(en) die ze de klant aanbiedt en die het voorwerp uitmaken van dezelfde factuur, geheel of gedeeltelijk opschorten na verzending van een informatieve brief die zonder gevolg is gebleven gedurende een termijn van tien werkdagen, te rekenen vanaf de datum van verzending. De volledige opschorting mag onmiddellijk plaatsvinden indien de klant het verkeer in het openbaar telefoonnetwerk verstoort.

Indien het verbruik van de klant uitzonderlijk stijgt, kan BELGACOM ertoe gebracht worden om de dienst voor mobiele telefonie geheel of gedeeltelijk op te schorten of op te zeggen, nadat de klant daarvan vooraf verwittigd werd of daartoe een poging werd ondernomen.

12.1.3. De beperking of de volledige schorsing van de dienst(en) eindigt als de klant zijn verplichtingen is nagekomen. Het herstel van de normale dienst geeft aanleiding tot de facturering van forfaitaire kosten.

12.2. Gedurende de volledige duur van de volledige schorsing van de dienst voor mobiele telefonie, blijft de betaling van het basisabonnementsgeld en de eventuele bijkomende abonnementsgelden verschuldigd.

12.3.. Indien de klant zich niet in regel heeft gesteld binnen de termijn die is vastgelegd in het herinneringsbericht, kan BELGACOM het contract van rechtswege opzeggen.

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

12.4. Behoudens andersluidend verzoek van de klant, stelt BELGACOM de correspondenten die het nummer van de klant oproepen gedurende een periode van drie maanden op de hoogte van de opzegging van het contract. Deze mededeling is gratis indien de klant het door BELGACOM voorgestelde standaardbericht aanvaardt. Op verzoek van de klant en tegen betaling kan het standaardbericht worden vervangen door een ander bericht.

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

12.5. Het contract is van rechtswege en zonder ingebrekestelling opgezegd in geval van stopzetting van de activiteiten, faillissement van de klant, collectieve schuldregeling of vereffening.

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

ARTIKEL 13: BEËINDIGING EN OVERDRACHT DOOR DE KLANT

De klant mag het contract om gelijk welke reden beëindigen vóór het verstrijken van het eerste jaar of vóór de nieuwe periode voor de klanten die geen consumenten zijn, mits betaling van een verbrekingsvergoeding gelijk aan de maandelijks standaardabonnementsgelden verschuldigd tot de vervaldag van het eerste jaar of het nieuwe jaar voor de klanten die geen consumenten zijn. Deze vergoeding is niet onderworpen aan btw.

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

De opzegging dient te geschieden met een aangetekende brief. In dit laatste geval wordt de klant een ontvangstbewijs overhandigd.

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

ARTIKEL 14: KLACHTEN EN GESCHILLEN

14.1. Klacht ingediend bij BELGACOM

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

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

14.2. Klachten ingediend bij de Ombudsdienst voor Telecommunicatie

14.2.1. De klant kan zich wenden tot de Ombudsdienst voor telecommunicatie (Barricadenplein 1 te 1000 Brussel, tel.: 02 223 09 09, fax: 02/219.77.88,

klachten@ombudsmantelecom.be, www.ombudsmantelecom.be), die wettelijk is opgericht bij het Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie. De Ombudsdienst voor Telecommunicatie werkt volledig onafhankelijk van BELGACOM. Binnen de perken van zijn bevoegdheden ontvangt hij van geen enkele instantie instructies. De klant kan zich naar keuze wenden tot de Franstalige of de Nederlandstalige ombudsman. Enkel schriftelijke klachten worden aanvaard. Weliswaar kan de klant zich mondeling tot de Ombudsdienst voor Telecommunicatie richten om alle relevante informatie te bekomen. De klachten zijn enkel ontvankelijk indien de klant kan aantonen dat hij eerst bij BELGACOM de nodige stappen heeft ondernomen. De Ombudsdienst voor Telecommunicatie kan weigeren om een klacht te behandelen wanneer deze laatste betrekking heeft op feiten die zich meer dan een jaar vóór het indienen van de klacht hebben voorgedaan. Het onderzoek van een klacht eindigt wanneer deze aan een rechtbank wordt voorgelegd. Er kan altijd een gerechtelijke procedure worden ingesteld conform art. 14.3 van deze algemene voorwaarden.

14.2.2. De Ombudsdienst voor Telecommunicatie heeft de volgende wettelijke opdrachten:

a) de klachten van de klanten met betrekking tot de activiteiten van BELGACOM onderzoeken;

b) bemiddelen om een minnelijke schikking te vergemakkelijken bij geschillen tussen BELGACOM en haar klanten;

c) een aangetekend schrijven richten naar BELGACOM ingeval geen minnelijke schikking kan worden gevonden.

De indiener van de klacht ontvangt een kopie van de aanbeveling. In dat geval beschikt BELGACOM over een termijn van twintig werkdagen om haar beslissing te motiveren, ingeval ze de gekregen aanbeveling niet volgt;

d) de vraag onderzoeken van elke klant die beweert het slachtoffer te zijn van een kwaadwillig gebruik van een netwerk of een dienst voor elektronische communicaties om de identiteit en het adres van de gebruikers van netwerken of elektronische communicatiediensten te verkrijgen die hem heeft ontriefd, voor zover die gegevens beschikbaar zijn.

De Ombudsdienst voor Telecommunicatie willigt de vraag in als aan de volgende voorwaarden is voldaan:

- de feiten lijken bewezen;

- de vraag heeft betrekking op precieze data en tijdstippen.

14.2.3. De Ombudsdienst voor Telecommunicatie mag, in het kader van een klacht die hij behandelt, ter plaatse kennis nemen van de boeken, de briefwisseling, de processen-verbaal en, in het algemeen, van alle documenten en alle geschriften van BELGACOM die rechtstreeks betrekking hebben op het voorwerp van de klacht. Hij mag van de beheerders en het personeel van BELGACOM alle uitleg of informatie eisen en alles natrekken wat nodig is voor zijn onderzoek. De aldus bekomen informatie wordt door de Ombudsdienst voor Telecommunicatie als vertrouwelijk behandeld wanneer de verspreiding ervan de onderneming op algemeen vlak zou kunnen schaden.

14.3. Bevoegde rechtbanken

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

14.4. Toepasselijk recht

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



Algemene voorwaarden Proximus-dienst

ALGEMEEN

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

We onderscheiden:

1) Het contract:

Het contract vermeldt ten minste:

- de identificatie van de klant;
- het nummer van de simkaart;
- de gegevens betreffende de facturering en de betaling;
- het tariefplan en/of de opties die de klant heeft gekozen.

2) De algemene voorwaarden:

De algemene voorwaarden vermelden alle rechten en plichten van BELGACOM en haar klanten, binnen het kader van de levering van de PROXIMUS-dienst.

3) De prijslijst:

De prijslijst vermeldt alle prijzen van de prestaties van BELGACOM.

Het contract, de algemene voorwaarden en de prijslijst vormen het geheel van de overeenkomst die wordt afgesloten tussen de klant en BELGACOM.

Iedereen kan kennisnemen van deze algemene voorwaarden in de verkooppunten van PROXIMUS en op de website (www.proximus.be).

DEFINITIES

Voor de toepassing van deze algemene voorwaarden verstaat men onder:

TELEFOONBOEK (DE GIDS)/BESTAND VAN DE INLICHTINGEN:

Een bestand met de gegevens van de klanten van een telefoondienst, voor het publiek toegankelijk in de vorm van de Gids of via de Inlichtingen.

KLANT:

Een natuurlijke persoon, een rechtspersoon of een feitelijke vereniging die wordt geïdentificeerd in het contract en die houder is van een simkaart als vertegenwoordiging van het abonnement op de PROXIMUS-dienst.

SIMKAART:

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

PROXIMUS:

Het gedeponeerde handelsmerk waaronder BELGACOM de dienst voor mobiele telefonie en de bijkomende diensten uitbaat en verleent. De PROXIMUS-dienst is contractueel onafhankelijk van het toestel voor mobiele telefonie waarmee oproepen tot stand gebracht en ontvangen kunnen worden.

PROXIMUS-NETWERK:

De netwerken voor mobiele telefonie die in dienst gesteld en beheerd worden door BELGACOM.

ARTIKEL 1: PROCEDURE VOOR INSCHRIJVING OP DE PROXIMUS-DIENST

1.1 Aanvraag door de klant

De klant dient zijn aanvraag voor inschrijving op de PROXIMUS-dienst in bij een verkooppunt van PROXIMUS.

1.2 Identificatie van de klant

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

- a) indien de klant een natuurlijke persoon is:
 - de klant moet zich identificeren en het bewijs leveren van een domicilie of vaste verblijfplaats in de Europese Unie op vertoon van officiële documenten uitgereikt door een Belgische instantie;
- b) indien de klant een rechtspersoon of een feitelijke vereniging is:

- een exemplaar van de statuten die werden gepubliceerd in de bijlagen bij het Belgisch Staatsblad, en van de wijzigingen die er desgevallend in werden aangebracht;
 - alle bijkomende stukken die BELGACOM in staat stellen zijn financiële situatie te controleren.
- c) indien de persoon gevolmachtigde van een natuurlijke persoon, een rechtspersoon of een feitelijke vereniging is:
- het bewijs van zijn identiteit en de volmacht.

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

1.3 Redenen van weigering

BELGACOM mag de aanvraag om in te schrijven of de toegang tot buitenlandse netwerken of tot bepaalde diensten en bijkomende opties zoals oproepdoorschakeling weigeren, en dit om de volgende redenen:

- de klant weigert zich te onderwerpen aan de voorwaarden vermeld in artikel 1.2.;
- de klant is zijn verplichtingen krachtens een ander contract met BELGACOM niet nagekomen;
- in geval van bewezen fraude of wanbetaling van de klant;
- de klant deelt een valse of onjuiste identiteit mee.

1.4. Voorschot op verbruik

BELGACOM behoudt zich het recht voor om de betaling van een voorschot of een bankgarantie op het verbruik te vragen, en dit zowel op het ogenblik van de aanvraag om in te schrijven als tijdens de uitvoering van het contract, en dit in de volgende gevallen:

- bij vermeende of bewezen fraude of bij ernstige twijfels over de solvabiliteit van de klant;
- indien BELGACOM vaststelt dat de klant op abnormale wijze gebruik maakt van zijn toegang tot het PROXIMUS-netwerk, d.w.z. op een manier die niet overeenkomt met het gebruik dat hij er normaal van maakt (bijvoorbeeld bij een abnormaal hoog aantal verbruikte eenheden) of die niet overeenkomt met het gebruik dat een andere klant in een vergelijkbare situatie ervan zou maken;
- indien BELGACOM twijfelt aan de identiteit van de klant;
- indien de klant een woonplaats, een vaste verblijfplaats of een factureringsadres in het buitenland opgeeft;
- bij aanvraag om de optie "ProxiWorld" te activeren.

Als het voorschot of de bankgarantie niet binnen de opgelegde termijn wordt betaald, kan BELGACOM de aanvraag tot inschrijving weigeren, de PROXIMUS-dienst opschorten of het contract opzeggen zonder dat de klant aanspraak kan maken op een vergoeding.

1.5 Inwerkingtreding en duur van het contract

Tenzij anders overeengekomen, bestaat het contract vanaf de wilsovereenstemming en treedt het in werking op de datum waarop BELGACOM de simkaart activeert op haar netwerk.

Behoudens andersluidend beding, wordt het Contract gesloten voor een beginduur en dat voor elke nieuwe aansluiting. Op de vervaldag voor de Klant/consument zal het automatisch worden verlengd voor onbepaalde duur. De Klant kan het dan gelijk wanneer opzeggen met een opzegtermijn van 1 maand betekend volgens de modaliteiten van artikel 12.2.

Indien het Contract werd gesloten met een professionele Klant (Klant/niet-consument), zal het op de vervaldag van de aanvankelijke duur automatisch worden verlengd voor opeenvolgende periodes met dezelfde duur als die waarvoor het Contract oorspronkelijk werd gesloten, behoudens wanneer de Klant het contract opzegt op het einde van de contractueel overeengekomen periode mits een opzegperiode van (1) een maand en conform de voorwaarden bepaald in artikel 12.2.

1.6. Wijzigingen van de voorwaarden van de overeenkomst of afschaffing van een tariefplan

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

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

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

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

1.7. Indexering

BELGACOM behoudt zich het recht voor om haar prijzen eenmaal per jaar aan te passen, in de loop van de maand januari, op basis van de index der consumptieprijzen.

Aangezien het om een indexering in de zin van artikel 108§2 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie en niet om een tariefverhoging gaat, heeft de klant niet het recht om het contract op te zeggen overeenkomstig artikel 1.6.

ARTIKEL 2: PRESTATIES EN VERPLICHTINGEN VAN BELGACOM

2.1. PROXIMUS-dienst

2.1.1. BELGACOM is enkel gebonden door een middelenverbintenis en zal alles in het werk stellen om de goede werking van de PROXIMUS-dienst te verzekeren.

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

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

2.1.2. Uiterlijk op het ogenblik dat het contract wordt afgesloten, bezorgt BELGACOM de klant de zo volledig mogelijke informatie over de capaciteiten van de PROXIMUS-dienst, de toegepaste tarieven, de beschikbare opties en het gebruik van de simkaart in België en in het buitenland.

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

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

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

2.1.4. BELGACOM stelt 24 uur per dag en 7 dagen per week een klantendienst ter beschikking om, in de mate van het mogelijke, te kunnen tegemoetkomen aan de behoeften van de klanten.

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

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

De oproepen naar of vanuit de klantendienst kunnen ook beluisterd of opgenomen worden, om de kwaliteit van de dienstverlening te controleren.

2.1.5. Indien zijn toestel voor mobiele communicatie dit mogelijk maakt, kan de klant vragen dat bepaalde soorten oproepen onmogelijk worden gemaakt vanaf zijn toestel. Het is mogelijk dat hij moet betalen voor de activering van deze beperking, tenzij het gaat om de beperking van oproepen naar nationale nummers waarvoor een verhoogd tarief wordt aangerekend, nationale nummers die worden gebruikt voor de

levering van inhoud voor volwassenen, internationale nummers waarvoor een verhoogd tarief wordt aangerekend en die niet worden geëxploiteerd volgens het internationale telefoonnummeringsplan E164.

2.2. Toegang tot de PROXIMUS-dienst en storing

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

2.3. Oproepnummer

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

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

BELGACOM onderzoekt hiervoor de technische mogelijkheden.

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

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

2.4 CLIP/CLIR

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

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

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

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

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

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

2.5 Wijziging en schorsing van de prestaties

Indien de exploitatie- of organisatievoorwaarden van de PROXIMUS-dienst dit vereisen, kan BELGACOM de technische kenmerken van haar prestaties wijzigen.

BELGACOM behoudt zich bovendien, in het kader van de datadiensten, uitdrukkelijk het recht voor om de toegangsnummers van de toegangspunten tot haar netwerk of de loginprocedure te wijzigen.

BELGACOM zal de klant ten minste 12 maanden vooraf op de hoogte brengen van veranderingen die aanleiding geven tot wijziging of vervanging van het toestel voor mobiele communicatie, behalve in geval van overmacht of wanneer dit onmogelijk is om praktische of technische redenen. De klant kan geen aanspraak maken op een schadevergoeding naar aanleiding van deze vervanging of wijziging. Indien de overblijvende dienst als gevolg van bijzondere exploitatievereisten moet worden beperkt of afgeschaft, verbindt BELGACOM zich ertoe om alle betrokken klanten hiervan via alle geschikte middelen te verwittigen. In ieder geval krijgen deze klanten de mogelijkheid om het contract op te zeggen volgens de modaliteiten voor het opzeggen van een contract van onbepaalde duur (cf. artikel 11.2.2 van deze algemene voorwaarden).

2.6 Bescherming van de persoonlijke levenssfeer

2.6.1. BELGACOM neemt in haar bestanden klantgegevens op zoals identificatiegegevens, gegevens over het gebruik dat de klant maakt van de producten en diensten van BELGACOM, gegevens over het communicatieverkeer van de klant (o.a. de gebelde nummers, het tijdstip en de dag van de oproepen en internetverbindingen, het soort oproep), locatiegegevens, gegevens betreffende de facturering en de betaling evenals technische gegevens. Deze gegevens mogen worden verwerkt voor de volgende doeleinden:

- de levering en facturering van de diensten die door de klant worden gevraagd;
- de verbinding met elektronische communicatienetwerken van andere operatoren en de desbetreffende facturering;
- klantenbeheer;
- geschillenbeheer;
- de realisatie van gepersonaliseerde marketing- en reclamecampagnes over producten en diensten van de BELGACOM Groep, via de post, via e-mail of via sms;
- de opmaak van gebruikersprofielen voor marketingdoeleinden, op basis van het gebruik dat de klant maakt van de producten en diensten van de BELGACOM Groep, en op basis van sociodemografische gegevens;
- het opstellen en publiceren van de Gids evenals het verstrekken van de Inlichtingen;
- de opsporing van fraude en inbreuken ten overstaan van BELGACOM, haar werknemers, haar klanten of leveranciers;
- de controle van de kwaliteit van de diensten;
- marktonderzoek;
- de commercialisering van telefoonnummers en adressen die vermeld worden in de telefoonboeken;
- de realisatie van marketing- of reclamecampagnes voor producten en diensten van derden, via een bijlage bij de factuur;
- de planning en organisatie van de telecommunicatie-infrastructuur.

De klantgegevens worden hoogstens 10 jaar bewaard vanaf het moment dat de persoon in kwestie geen klant meer is bij BELGACOM. Voor bepaalde gegevenscategorieën gelden andere

bewaartermijnen, zoals voor de gegevens betreffende het communicatieverkeer, die niet langer dan 12 maanden bewaard worden.

De klanten die geen commerciële informatie wensen te ontvangen over de producten en diensten van de BELGACOM Groep, kunnen BELGACOM daarvan in kennis stellen via e-Services of via de klantendienst. De identificatiegegevens en de gebruikersprofielen kunnen gedeeld worden met de filialen van de BELGACOM Groep met het oog op marketing- of reclamecampagnes voor de producten en diensten van de BELGACOM Groep. De klanten die dat niet wensen, kunnen BELGACOM daarvan in kennis stellen via de klantendienst of via het gratis nummer 0800 99 981.

De klanten die geen commerciële informatie over de producten en diensten van derden wensen te ontvangen via een bijlage bij de factuur, kunnen BELGACOM daarvan in kennis stellen via de klantendienst van BELGACOM.

De klanten die niet willen dat hun telefoonnummer en adres zoals gepubliceerd in de Gids, gecommmercialiseerd worden door BELGACOM, kunnen dit kenbaar maken aan de Lokale Dienst.

De gegevens die de klant laat vermelden in de Gids en in het bestand van de Inlichtingen, worden meegedeeld aan de uitgevers van telefoonboeken en leveranciers van inlichtingendiensten.

De klanten die wensen dat hun oproepnummer niet wordt vermeld in de Gids en/of dat BELGACOM daarover ook geen inlichtingen verstrekt, behoudens op vraag van de hulpdiensten of als de wet het oplegt, delen dit mee aan BELGACOM. Privénummers kunnen toegankelijk zijn voor derden die werken voor rekening van BELGACOM en voor de agenten en commerciële partners die BELGACOM-producten en -diensten voor rekening van BELGACOM verkopen, indien deze informatie noodzakelijk is voor het uitvoeren van hun contract met BELGACOM.

De gegevens over klanten die hun contracten met BELGACOM hebben opgezegd, kunnen door de BELGACOM Groep worden gebruikt om hen te informeren over de producten en diensten van de BELGACOM Groep, tenzij de klant de klantendienst te kennen heeft gegeven dat hij dat niet wenst.

De bestanden van BELGACOM zijn toegankelijk voor derden die in naam en voor rekening van BELGACOM werken, en voor de agenten en handelspartners die producten en diensten van BELGACOM verkopen voor rekening van BELGACOM. Hun toegang is in elk geval beperkt tot de gegevens die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van hun contract met BELGACOM.

In de gevallen die voorzien zijn door de wet, kunnen klantgegevens worden overgemaakt aan de bevoegde autoriteiten.

De gegevens die de klanten laten verschijnen in de Gids en in het bestand van de Inlichtingen, worden doorgegeven aan de uitgevers van telefoonboeken en aan de leveranciers van inlichtingendiensten.

Indien BELGACOM buiten de bovenvermelde gevallen klantgegevens doorgeeft aan derden, krijgen de klanten daarvan op gepaste wijze specifieke informatie. Bovendien krijgen ze, in de

omstandigheden die voorzien zijn in de wet, de mogelijkheid om bezwaar aan te tekenen. De klant beschikt over een inzage-recht en een recht tot rechtzetting van zijn gegevens. Daarvoor moet hij een gedateerd en ondertekend schrijven opsturen, samen met een kopie van zijn identiteitskaart, naar de juridische dienst van BELGACOM (Albert II-laan 27, 1030 Brussel).

2.6.2. Om locatiegebaseerde diensten aan te bieden, verwerkt BELGACOM gegevens met betrekking tot de plaats waar de klant zich bevindt. Deze gegevens worden vier maanden bijgehouden om de klant in geval van technische problemen te helpen. Als de locatiegebaseerde dienst door een derde partij wordt aangeboden, worden de gegevens in dit geval doorgegeven aan deze derde partij.

2.6.3. BELGACOM zal aan de bevoegde instanties de gegevens overmaken voor de identificatie en de lokalisering van personen die contact opnemen met de hulpdiensten, dit om haar medewerking te verlenen aan de hulpdiensten in kwestie en rekening houdend met de verplichting die zij heeft hulp te bieden aan mensen in nood.

2.7. Kwaadwillige oproepen

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

2.8. Gids en Inlichtingen

2.8.1. De Gids en de Inlichtingen 1307 hebben de volgende functies: het telefoonnummer vinden van een klant op basis van de naam en het adres die door hem werden doorgegeven en/of op basis van het oproepnummer, de naam en/of het adres van een klant vinden en/of op basis van zijn professionele activiteiten, het telefoonnummer, de naam en het adres vinden van een klant (enkel voor zelfstandigen en bedrijven).

Vermelding in het bestand van de Inlichtingen 1307: worden gratis vermeld de familienaam, de eerste letter van de voornaam, het aansluitingsadres en het telefoonnummer, zoals doorgegeven door uw telecomoperator. Voor zelfstandigen en bedrijven kan de professionele activiteit eveneens vermeld worden.

2.8.2. De klant kan een gratis vermelding in de Gids krijgen, in de lijst van de gemeente waar hij zijn aansluiting heeft.

De klant die meerdere telefoonlijnen heeft in dezelfde gemeente, heeft recht op één enkele gratis vermelding waarin elk oproepnummer dat hem werd toegekend eenmaal kan worden opgenomen ongeacht het type aansluiting. Mits schriftelijke toestemming van de houder van de lijn, hebben de natuurlijke personen die met deze laatste samenwonen, recht op een gratis vermelding onder hun eigen naam volgens de regels voorzien in het volgende artikel.

2.8.3. De keuze om al dan niet te worden opgenomen in de Gids en het bestand van de Inlichtingen, evenals in andere gidsen en inlichtingendiensten wordt aan de klant voorgesteld bij de ondertekening van het contract. Als de klant de overeenkomstige velden van het contract voor de

telefoongidsen en de inlichtingendiensten niet invult, zal zijn nummer als privé worden beschouwd. De naam en het adres van de klanten met privénummers worden, overeenkomstig de geldende regelgeving, alleen meegedeeld aan de uitgever van de Gids opdat zij een telefoonboek zouden ontvangen.

2.8.4. De volgende gegevens verschijnen gratis in de Gids: de familienaam, de eerste letter van de voornaam (voor bedrijven: de officiële handelsnaam), het adres van de aansluiting en het oproepnummer zoals doorgegeven door uw telecomoperator. Indien de klant dit wenst, kan de voornaam voluit vermeld worden. Behoudens schriftelijk tegenbericht van de klant, uiterlijk 6 maanden vóór de afsluitingsdatum van de Gids waarin de vermelding opgenomen is, wordt de vermelding automatisch hernomen in de volgende publicaties van de Gids.

2.8.5. Mits betaling van een jaarlijkse vergoeding kan de klant extra vermeldingen verkrijgen, van de informatieve gegevens, extra tekstregels of een weergave van de naam in grote letters. Behoudens schriftelijk tegenbericht van de klant, uiterlijk 6 maanden vóór de afsluitingsdatum van de Gids waarin de vermelding opgenomen is, worden al deze betalende aanvullingen automatisch hernomen in de volgende publicaties van de Gids. Het nummer van een klant kan ook opgenomen worden in de vermelding van een andere klant, ongeacht of hij al opgenomen is in de Gids of niet, en dit steeds tegen betaling.

2.8.6. De klant is verantwoordelijk voor de juistheid van de gegevens die hij meedeelt aan BELGACOM. Eventuele klachten moeten, om ontvankelijk te zijn, schriftelijk worden ingediend, binnen 60 dagen na de publicatiedatum van de Gids.

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

2.8.8. De publicatie van de Gids gebeurt conform de geldende regelgeving.

2.8.9. Elke wijziging aan een identiteitsgegeven van de klant of van de aansluiting, zal zo snel mogelijk worden ingevoerd in de gegevensbank van de Gids en in het bestand van de Inlichtingen.

2.8.10. Met de dienst 'Mailbox 1307' kan iemand een bericht op de voicemail van de klant achterlaten via de dienst 1307, zonder dat het gsm-nummer wordt meegedeeld. Om deze dienst aan te bieden geeft Proximus de persoonsgegevens en het gsm-nummer door aan BELGACOM, Directory Information Services, die deze dienst levert. Indien de klant geen boodschappen wenst te ontvangen via de dienst "Mailbox 1307" op zijn gsm, kan hij dat melden op het gratis nummer 0800 93 742.

2.8.11. De klanten die niet willen dat hun telefoonnummer, naam en adres worden vermeld in de Gids of in het bestand van de Inlichtingen 1307, kunnen gratis bezwaar aantekenen op de website www.phoneinfo.be. Het telefoonnummer van de klant is bijgevolg een privénummer. De naam en het adres van klanten met privénummers worden, overeenkomstig de geldende regelgeving, alleen meegedeeld aan de uitgever van de Gids opdat zij een telefoonboek zouden ontvangen.

2.8.12 De klanten die niet wensen dat hun naam en adresgegevens kunnen gevonden worden op basis van hun telefoonnummer, kunnen gratis bezwaar aantekenen via de website www.phoneinfo.be. De klanten die niet wensen dat hun telefoonnummer, naam en adresgegevens kunnen gevonden worden op basis van hun beroepsactiviteit, kunnen gratis bezwaar aantekenen via de website www.phoneinfo.be.

2.8.13. Overeenkomstig de van kracht zijnde reglementering deelt BELGACOM het telefoonnummer, de naam en de adresgegevens van de klant mee aan alle uitgevers van telefoongidsen en leveranciers van telefonische Inlichtingendiensten, tenzij de klant een privénummer heeft of laten weten heeft dat hij niet vermeld wenst te worden in deze bestanden op de website www.phoneinfo.be. BELGACOM kan de gegevens die de klant laat vermelden in de Gids, tegen betaling ter beschikking stellen van derden, tenzij de klant een privénummer heeft of bezwaar heeft aangetekend op de website www.phoneinfo.be.

ARTIKEL 3: VERPLICHTINGEN VAN DE KLANT

3.1. De klant moet alle voorzorgen nemen om zijn pin- en pukcodes, en alle codes die aan de klant worden doorgegeven om hem toegang te verlenen tot een dienst die door BELGACOM wordt aangeboden, geheim te houden. Hij is verantwoordelijk voor elk kwaadwillig of onrechtmatig gebruik dat het resultaat is van de vrijwillige of toevallige mededeling van voormelde codes of van de simkaart.

3.2. De klant alleen is ten aanzien van BELGACOM aansprakelijk voor het gebruik van zijn inschrijving. Hij moet de PROXIMUS-dienst gebruiken als een goede huisvader en de voorgeschreven bepalingen van de overeenkomst naleven.

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

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

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

3.5. Indien wordt vastgesteld dat een toestel voor mobiele communicatie de goede werking van het netwerk en/of de voorziene functies in het gedrang brengt en/of indien BELGACOM meent dat een toestel ingaat tegen een bepaling van de algemene voorwaarden van de PROXIMUS-dienst, moet de klant op verzoek van BELGACOM zijn volledige

uitrusting ter controle aanbieden. BELGACOM kan in dat geval de PROXIMUS-dienst voor deze klant schorsen.

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

3.6.

3.6.1. Wat de PROXIMUS-dienst betreft, mag de klant geen gebruik maken van een toestel voor mobiele communicatie waarop op gelijk welke manier een uitrusting is geïnstalleerd die storingen kan teweegbrengen of die de integriteit of de goede werking van het netwerk in het gedrang kan brengen.

3.6.2. Het is de klant verboden om de PROXIMUS-dienst geheel of gedeeltelijk, rechtstreeks of onrechtstreeks, aan derden ter beschikking te stellen, over te dragen of in gebruik te geven om hen aldus in eigen naam en voor eigen rekening telecommunicatiediensten te verlenen, tenzij BELGACOM hiervoor uitzonderlijk haar akkoord heeft gegeven.

3.6.3. Het is verboden de PROXIMUS-dienst te gebruiken:

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

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

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

De bepalingen in dit artikel 3.6 worden beschouwd als zijnde overtreden door de klant, die het tegendeel zal moeten bewijzen, indien deze een abnormaal groot aantal simkaarten koopt of indien zijn verbruik (inkomende en uitgaande oproepen, sms'en, gebruik van voicemail, type oproepen) niet overeenstemt met het gemiddelde verbruik van een andere PROXIMUS-klant in vergelijkbare omstandigheden.

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

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

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

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

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

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

3.11. De mobiele tariefplannen die een "onbeperkte" formule aanbieden, beogen een normaal gebruik van de dienst voor mobiele telefonie in het kader van een onbeperkt aanbod. Om fraude te vermijden, behoudt BELGACOM zich het recht voor om de levering van de dienst te beperken en/of het contract op te schorten en/of te beëindigen wanneer het gebruik van de dienst per maand regelmatig tien keer of meer hoger ligt dan het gemiddelde gebruik van alle gebruikers van het onbeperkte aanbod of in geval van abnormaal gebruik van de dienst voor mobiele telefonie zoals het gebruik van het toestel als babyfoon, het gebruik van de dienst voor callcenter- of simboxdoeleinden of de terbeschikkingstelling van de dienst aan derden.

ARTIKEL 4: Bepalingen met betrekking tot het gebruik van de internettoegang

4.1. Voor elke installatie moet de klant zich vergewissen van de compatibiliteit van zijn computer met onze software. Er wordt gepreciseerd dat de toegang tot de dienst voor mobiel internet op (draagbare) computer het gebruik van een USB-stick vereist, die compatibel is en ontworpen is om de SIM-kaart te lezen die de Klant bij de inschrijving wordt overhandigd of per post wordt opgestuurd. De dienst voor mobiel internet is ook beschikbaar op een draagbare computer met geïntegreerde 3G-module met groot debiet.

4.2. Om de dienst op (draagbare) computer te kunnen gebruiken, downloadt de klant via een USB-stick een verbindingsoftware. De klant erkent dat de software eigendom blijft van derden en van BELGACOM, die titularis zijn van de intellectuele rechten die erop rusten, en dit zelfs in geval van verkoop van de uitrusting aan de klant. Bijgevolg beschikt de klant slechts over een gebruikslicentie op de software, die geldt voor de volledige duur van de bescherming van de software door de intellectuele rechten. De klant verbindt zich ertoe om de software niet te kopiëren, met uitzondering van een back-up, de software niet te wijzigen en bovendien alle specifieke licentievoorwaarden na te leven die hem bij de installatie of het downloaden van bepaalde software zullen worden meegedeeld. Van de klant die beslist deze software te gebruiken, wordt aangenomen dat hij de specifieke licentievoorwaarden die er betrekking op hebben, heeft aanvaard.

4.3. De klant kan zich op elk moment registreren en/of inschrijven voor de diensten die via een internettoegang ter beschikking worden gesteld. De klant die gebruik maakt van de PROXIMUS-dienst om toegang te krijgen tot het internet, verklaart bovendien kennis te hebben genomen van de werking van de diensten, het internet en de gebruiksregels van het internet en deze te aanvaarden. De toegang tot diensten en producten die worden aangeboden via een internettoegang, kan afhankelijk zijn van de technische mogelijkheden van het gebruikte toestel voor mobiele communicatie.

4.4. BELGACOM behoudt zich het recht voor om op elk moment bepaalde interactieve diensten te wijzigen of te schrappen en er nieuwe voor te stellen.

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

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

4.7. Via een verbinding met het internet zijn gegevens toegankelijk die mogelijkerwijs beschermd zijn door een intellectueel eigendomsrecht of die indruisen tegen de geldende wettelijke bepalingen. Behoudens een uitdrukkelijk akkoord van BELGACOM of een derde, mag de klant geen gegevens opslaan, kopiëren, downloaden of verzenden die verboden, ongeoorloofd, onwettig of schadelijk zijn, indruisen tegen de goede zeden of de openbare orde of een inbreuk vormen of kunnen vormen op de rechten, en met name de intellectuele eigendomsrechten, van derden.

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

Verwijderd: , en moeten we die derhalve niet toevoegen: "

4.9. In het geval van informatie, producten en diensten aangeboden door derde partijen die toegankelijk zijn vanaf de internettoegang zal de klant eventuele klachten over de uitvoering van de genoemde diensten of de verkoop van genoemde informatie en producten rechtstreeks richten tot de derde partijen die deze informatie, diensten en producten commercialiseren.

4.10. BELGACOM kan niet verantwoordelijk worden gesteld:

voor de inhoud, de juistheid en/of de integriteit van de informatie en de gegevens die worden doorgestuurd via de internettoegang;

voor schade, beschadigingen, fouten of weglatingen, onderbrekingen, gebreken, diefstal, verlies en vernietiging van gegevens, zich voordoend terwijl de klant of een derde zich toegang verschafft tot het internet, behalve in het geval van bedrog of ernstige fout vanwege BELGACOM;

in geval van lange antwoordtijden, gehele of gedeeltelijke ontoegankelijkheid en/of onderbreking van de internettoegang of de toegang tot diensten die aangeboden worden via het internet;

in geval van wijzigingen aan het aanbod van diensten op het internet die worden doorgevoerd door uitgevers, producers en verspreiders van informatie of die worden opgelegd door wettelijke of reglementaire bepalingen;

voor overtredingen en fraude, via de internettoegang begaan door de klant of door derden.

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

BELGACOM behoudt zich het recht voor om de communicatiegegevens met betrekking tot de internettoegang te verwerken conform bovenstaand artikel 2.6.

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

4.12. Aangezien BELGACOM geen enkele controle uitoefent op de inhoud, vraagt zij dat ouders toezien op het gebruik dat hun minderjarige kinderen via de PROXIMUS-dienst maken van de toegang tot het internet.

4.13. BELGACOM behoudt zich het recht voor om de toegang tot het internet tijdelijk geheel of gedeeltelijk op te schorten in geval van overmacht of om te zorgen voor het onderhoud van de toegang tot

of de werking van de diensten, en dit zonder voorafgaande kennisgeving of schadevergoeding. In de mate van het mogelijke zal BELGACOM de klant binnen een redelijke termijn op de hoogte brengen van deze schorsing, via alle middelen die zij geschikt acht. Zij zal het nodige doen om ervoor te zorgen dat deze schorsing tot een minimum beperkt wordt.

4.14. De klant verbindt zich ertoe om BELGACOM te vergoeden voor alle schade die voortvloeit uit het niet-naleven van zijn verplichtingen krachtens dit artikel.

4.15. De klant verbindt zich ertoe om de toegestane volumelimiet van het onderschreven tariefplan niet te overschrijden. BELGACOM behoudt zich het recht voor om de surfsnelheid te verlagen tot 128 kbps indien het toegestane volume wordt overschreden voor sommige van deze tariefplannen. De klant wordt verwittigd per sms om de betaling van supplementen conform de geldende prijzen te vermijden. Deze beperking is enkel van toepassing op gebruik in België. De klant krijgt de keuze om de surfsnelheidsbeperking op te heffen telkens wanneer hij de limiet overschrijdt of hij kan ervoor kiezen dat zijn snelheid nooit wordt beperkt. Daarvoor moet hij contact opnemen met de klantendienst die hem een gepaste oplossing zal voorstellen.

4.16. In toepassing van de Europese richtlijnen, voor een gebruik van de dienst voor mobiel internet in de Europese Unie, verbreekt BELGACOM de verbinding voor mobiel internet zodra het bedrag van de maandelijkse factuur hoger is dan 60 EUR (btw inbegrepen). Voor de klanten met een tariefplan is deze onderbreking van toepassing, indien het verbruik 60 EUR (btw inbegrepen) hoger is dan dat tariefplan. De klant die geen surfbepanking wil, wordt verzocht om contact op te nemen met de klantendienst. De klant wordt verwittigd via sms vooraleer hij de surflimiet bereikt of wanneer hij die limiet overschreden zal hebben

ARTIKEL 5: FACTURERING

5.1. Naast de wettelijk voorgeschreven vermeldingen bevat de standaardfactuur die aan de klant wordt overgemaakt ten minste de volgende informatie:

- de activeringskosten (indien van toepassing);
- het abonnementsgeld voor de basisdienst of het forfaitair bedrag;
- bijkomende abonnementskosten voor opties en/of diensten waarvoor een supplement wordt aangerekend;
- de totale kostprijs van de nationale gesprekken;
- de gedetailleerde kosten van de internationale communicatie en/of gesprekken (uitgezonderd sms'en, mms'en en diensten aangeboden door derden, enz.).

De klant kan op elk moment, op schriftelijke aanvraag, kiezen voor een factureringstype dat meer of minder details bevat. De klant kan echter geen gedetailleerde weergave krijgen van de kosten voor tekstuele of digitale berichten (afbeeldingen, symbolen, enz.) die werden verstuurd via zijn toestel voor mobiele communicatie.

Desgevallend worden de gedetailleerde kosten voor het gebruik van de inlichtingendiensten via sms aangeduid op de factuur, hetzij als maandelijks forfait, hetzij als aantal sms'en, hetzij als aantal keren dat een dienst werd geraadpleegd. De factuur wordt maandelijks in een enkel exemplaar naar de klant gestuurd. De eerste factuur volgend op de

activering van de PROXIMUS-dienst kan worden verzonden tussen twee normale factureringsdata.

5.2. Klachten betreffende de aangerekende bedragen voor de gesprekken, de abonnementen of de betalende opties moeten worden ingediend binnen 30 dagen na de datum waarop de factuur werd opgemaakt. Na deze termijn aanvaardt de klant het principe en het bedrag van de factuur.

5.3. De indiening van een klacht ontslaat de klant niet van zijn verplichting om het niet-betwiste bedrag te betalen. Indien de klant zijn factuur betwist, kan hij op verzoek gratis een gedetailleerde factuur krijgen.

5.4. De klant erkent in zijn relatie met BELGACOM de geldigheid en de bewijskracht van de facturen en van alle documenten die dienen voor de opmaak ervan.

ARTIKEL 6: BETALINGSMODALITEITEN

6.1. De door BELGACOM gefactureerde bedragen moeten worden betaald binnen de termijn die op de factuur vermeld staat. De betaling gebeurt op het rekeningnummer dat door BELGACOM wordt opgegeven, met vermelding van de referenties vermeld op de factuur. BELGACOM is niet verplicht om betalingen in contant geld te aanvaarden.

6.2. De klant die beweert zijn factuur niet te hebben ontvangen, moet het bedrag betalen dat BELGACOM hem opgeeft. Op verzoek van de klant wordt een duplicaat verstrekt. Administratieve kosten kunnen in rekening worden gebracht.

6.3. BELGACOM behoudt zich het recht voor om in geval van laattijdige betaling een schadevergoeding aan te rekenen van 15% van het totaal verschuldigde bedrag, met een minimum van € 60, om de recuperatiekosten te dekken.

Indien de lijn gereactiveerd moet worden als gevolg van een schorsing, conform artikel 11, behoudt BELGACOM zich het recht voor om de kosten voor de wederindienststelling aan te rekenen.

6.4. Indien de klant een gedeeltelijke betaling uitvoert en deze betaling niet volledig overeenkomt met het openstaande bedrag voor het gebruik van de PROXIMUS-dienst of de M-commercedocumenten, behoudt BELGACOM zich het recht voor om de betaling in kwestie willekeurig toe te kennen aan de nog verschuldigde bedragen.

6.5. In geval van niet-betaling verstuurt BELGACOM via alle geschikte middelen een herinnering naar de klant die in gebreke blijft, of naar de derdebetaler die door hem is aangesteld.

De herinneringen geven aanleiding tot de facturering van forfaitaire administratieve kosten.

Door het verstrijken van de in de herinnering vermelde betalingstermijn wordt de klant van rechtswege in gebreke gesteld. Verwijlntresten, berekend tegen het wettelijke tarief, zijn verschuldigd op het niet-betwiste totaalbedrag van de factuur in geval van niet-betaling op de vervaldag van de factuur.

Wanneer BELGACOM de inning van de vordering toevertrouwt aan een derde, zal daarvoor een bedrag in rekening worden gebracht. Indien de klant die zijn inschrijving gebruikt voor niet-professionele doeleinden, een vordering heeft tegenover BELGACOM, heeft hij recht op datzelfde bedrag ingeval BELGACOM in gebreke zou blijven opdracht tot terugbetaling te geven als gevolg van de vraag om terugbetaling ingediend door de klant.

De eerste herinnering onderbreekt de verjaringstermijn.

6.6 In sommige hypothesen biedt BELGACOM een dienst "cash collecting" aan, dat wil zeggen dat de klant via zijn BELGACOM-factuur kan betalen voor producten/diensten, die verdeeld worden via haar netwerk maar die verkocht worden door derden. Aangezien de derde de verkoper is, wordt het aankoopcontract rechtstreeks afgesloten tussen de klant en de derde. De rol van BELGACOM is beperkt tot het vergemakkelijken van de betaling. BELGACOM draagt geen enkele verantwoordelijkheid met betrekking tot de goede uitvoering van het eigenlijke aankoopcontract. In geval van klachten moet de klant zich rechtstreeks tot de derdeverkoper wenden. Het bedrag voor deze aankoop, btw inbegrepen, zal apart worden vermeld op de factuur van BELGACOM in de vorm van een formulering die niet de waarde heeft van een factuur in de fiscale zin van het woord. De klant die een factuur wenst voor deze aankoop, moet zich vooraf tot de derde-verkoper wenden.

ARTIKEL 7: BEPERKING VAN DE AANSPRAKELIJKHEID VAN BELGACOM

7.1. Algemeen kan BELGACOM enkel aansprakelijk worden gesteld in geval van bedrog of zware fout van haarzelf of een van haar werknemers.

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

Onverminderd dwingende wettelijke bepalingen beperkt de aansprakelijkheid van BELGACOM zich in alle gevallen waarin zij eventueel aansprakelijk zou worden gesteld, tot € 650.000.

7.2. BELGACOM kan niet aansprakelijk worden gesteld bij slecht gebruik van de PROXIMUS-dienst, bij slechte werking van het toestel voor mobiele communicatie en/of de accessoires ervan of wanneer de simkaart niet werkt in een niet-goedgekeurd toestel.

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

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

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

7.6. BELGACOM wijst elke verantwoordelijkheid af voor schade die voortvloeit uit de keuze van de klant om de Pin Check te deactiveren.

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

BELGACOM kan niet aansprakelijk worden gesteld voor schade die voortvloeit uit een ongeluk veroorzaakt door het gebruik van een toestel voor

mobiele communicatie tijdens het besturen van een voertuig.

De klant wordt op de hoogte gebracht van eventuele storingen die een toestel voor mobiele communicatie kan veroorzaken in bepaalde gevoelige apparatuur, zoals medische apparaten, vliegtuigen, enz. Het is bijgevolg uitermate belangrijk dat de klant de instructies van de personen die verantwoordelijk zijn voor dergelijke apparatuur, strikt opvolgt. BELGACOM kan niet aansprakelijk worden gesteld voor schade die voortvloeit uit het niet-naleven van deze instructies.

ARTIKEL 8: AANSPRAKELIJKHEID VAN DE KLANT

8.1. Enkel in geval van bedrog of zware fout is de klant ten opzichte van BELGACOM verantwoordelijk voor alle materiële en immateriële schade die voortvloeit uit foutief gebruik van de PROXIMUS-netwerken en/of –diensten, en is BELGACOM een vergoeding verschuldigd voor het nadeel dat hierdoor werd berokkend.

8.2. De klant is verantwoordelijk voor alle schade berokkend aan BELGACOM of aan derden als gevolg van het gebruik van zijn simkaart, ongeacht door wie en op welk toestel, zelfs in geval van verlies of diefstal.

In geval van verlies of diefstal blijft de klant verantwoordelijk voor de bedragen die verschuldigd zijn krachtens de overeenkomst, tenzij hij BELGACOM onmiddellijk telefonisch op de hoogte brengt van het verlies of de diefstal en op voorwaarde dat hij BELGACOM tezelfdertijd verzoekt zijn lijn buiten dienst te stellen. In dat geval wordt de klant vrijgesteld van betaling voor eventueel gebruik van de simkaart na de bovengenoemde verwittiging en het bovengenoemde verzoek.

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

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

ARTIKEL 9: OVERDRAAGBAARHEID VAN HET NUMMER

De klant kan een overdracht van zijn nummer naar een andere operator vragen. De klant die zijn nummer wenst over te dragen naar een andere operator, moet zich tot die laatste wenden. De nieuwe operator zal namens de klant de nodige stappen ondernemen bij BELGACOM om het nummer over te dragen en de contractuele relatie tussen de klant en BELGACOM te beëindigen. Aangezien de overdracht van een nummer tot gevolg heeft dat de overeenkomst wordt opgezegd door de klant, zijn de modaliteiten opgesomd in artikel 11.2 van toepassing.

Enkel nummers die niet gedeactiveerd zijn, kunnen worden overgedragen. De diensten waarvan een klant bij BELGACOM gebruik maakte, worden niet overgedragen. BELGACOM kan klanten die hun nummer naar haar overdragen, bijgevolg ook niet garanderen dat zij hen dezelfde diensten zal kunnen aanbieden als die waarvan ze vroeger gebruik

maakten. Tijdens de overdracht zal de klant enige tijd onbereikbaar zijn.

BELGACOM weigert niettemin de nummeroverdracht:

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

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

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

ARTIKEL 10: OVERDRACHT VAN DE OVEREENKOMST

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

ARTIKEL 11: SCHORSING EN OPZEGGING

Een schorsing of opzegging geldt eveneens voor de eventuele optionele diensten van de inschrijving in kwestie.

11.1 Schorsing en opzegging door BELGACOM

11.1.1. Schorsing

BELGACOM kan, zonder voorafgaande ingebrekestelling, elke aan de klant aangeboden PROXIMUS-dienst geheel of gedeeltelijk schorsen indien de klant zijn verplichtingen ten opzichte van BELGACOM niet nakomt, indien hij de gebruiksvoorwaarden van de dienst niet respecteert of indien het aantal verbruikte eenheden BELGACOM abnormaal hoog lijkt. BELGACOM kan de PROXIMUS-dienst ook geheel of gedeeltelijk schorsen, zonder voorafgaande ingebrekestelling, indien de klant alle voorwaarden in artikel 1.3 niet of niet meer vervult, indien hij tijdens de aanvraag of tijdens de uitvoering van het contract verkeerde of onvolledige informatie heeft doorgegeven aan BELGACOM. De kosten van buitendienststelling en wederindienststelling zijn ten laste van de klant.

De schorsing vindt plaats zonder dat de klant aanspraak kan maken op een schadevergoeding. Zij eindigt wanneer de klant zijn verplichtingen weer is nagekomen en als dusdanig wordt geregistreerd bij BELGACOM. Zelfs in geval van schorsing van de dienst, moet de klant alle verplichtingen naleven die hem krachtens de overeenkomst worden opgelegd.

11.1.2. Beëindiging

Indien de klant zich binnen 15 dagen na de schorsing niet in regel heeft gesteld, mag BELGACOM het

contract van rechtswege beëindigen met een opzegtermijn van minstens 15 kalenderdagen. Die opzegging vindt plaats zonder dat de klant aanspraak kan maken op enige schadeloosstelling en onverminderd de betaling van de bedragen die hij nog verschuldigd is, boetes die voorzien zijn in artikel 11.2.3.

De overeenkomst wordt van rechtswege ontbonden in geval van faillissement van de klant, rechtspersoon of feitelijke vereniging.

11.2. Schorsing en opzegging door de klant

11.2.1. Schorsing

De klant kan op elk moment zijn inschrijving schorsen voor een periode van bepaalde duur. Deze schorsing brengt geen vermindering met zich van de abonnementsgelden en/of het forfaitaire bedrag dat verschuldigd blijft gedurende de periode van buitendienststelling.

11.2.2. Opzegging van een contract van onbepaalde duur

De klant kan zijn contract van onbepaalde duur op elk moment opzeggen via een aangetekende brief. Het contract wordt beëindigd binnen 30 kalenderdagen volgend op de ontvangst van de aanvraag van de klant.

11.2.3. Opzegging van een contract van bepaalde duur

Een contract afgesloten voor een bepaalde duur zal door stilzwijgende verlenging vernieuwd worden voor onbepaalde duur, indien de klant het contract een maand voor de vervaldatum niet heeft beëindigd via een aangetekende brief.

Voor de professionele klanten (rechtspersoon die btw-plichtig is, handelaars, ambachtslui, vrije beroepen, administratie en gelijkgestelde entiteiten) zal het contract stilzwijgend verlengd worden voor dezelfde welbepaalde duur als die van het initiële contract.

Indien de klant een contract van bepaalde duur opzegt vóór de vervaldatum, moet hij BELGACOM een forfaitaire en onverminderbare schadevergoeding betalen, gelijk aan het totaal van de nog te vervallen abonnementsgelden en/of de nog te vervallen maandelijkse forfaitaire bedragen tot het einde van de aanvankelijke duur van de overeenkomst, als de uitvoering ervan normaal zou worden voortgezet tot het einde. Voor niet-professionele klanten bedraagt het maximumbedrag van de schadevergoeding, met inbegrip van de administratiekosten, € 150.

Voor de professionele klanten (rechtspersoon die btw-plichtig is, handelaars, ambachtslui, vrije beroepen, administratie en gelijkgestelde entiteiten), is de hierboven beschreven vergoeding niet geplafonneerd. Bovendien is de klant een vergoeding verschuldigd die overeenstemt met 50% van het gemiddelde bedrag van de gesprekken die de laatste 3 maanden werden gefactureerd (afgesloten facturen op het moment van de opzegging), vermenigvuldigd met het aantal resterende maanden, evenals een forfaitaire schadevergoeding van € 50 per simkaart voor de administratiekosten veroorzaakt door de voortijdige opzegging.

ARTIKEL 12: KLACHTEN EN GESCHILLEN

12.1. Minnelijke schikking

De klant wendt zich tot BELGACOM in geval van problemen met betrekking tot de uitvoering van de overeenkomst, buiten de gevallen die beoogd worden

in artikel 6.4 hierboven, waarvoor de klant zich tot de derdeverkoper wendt.

Indien de klant niet tevreden is met het antwoord dat door BELGACOM op zijn klacht gegeven wordt, staat het hem vrij zich schriftelijk te wenden tot de Ombudsdienst die hiervoor werd aangeduid door de bevoegde instanties. Het adres en het telefoonnummer van deze dienst zijn opgenomen in de infopagina's van de telefoongidsen of kunnen worden opgevraagd bij de klantendienst van BELGACOM.

12.2. Gerechtelijke bevoegdheid

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

12.3. Toepasselijk recht

De bepalingen van de overeenkomst vallen onder het Belgisch recht.



Algemene voorwaarden - Telefoondienst

PSTN- en ISDN-lijnen

Algemeen

In dit document vindt u de algemene voorwaarden die van toepassing zijn op de toegang tot de telefoondienst met uitzondering van de eindapparatuur. Deze dienst wordt aangeboden in het kader van de wettelijke bepalingen inzake telecommunicatie, met name die betreffende de universele dienstverlening inzake telecommunicatie die Belgacom verplicht is te verstrekken(*), en die opgenomen in het bestek voor de spraaktelefoondienst dat elke operator die een spraaktelefoondienst aanbiedt, verplicht is na te leven.

Er dient een onderscheid te worden gemaakt tussen:

• **Het contract**

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

• **De algemene voorwaarden**

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

• **De specifieke voorwaarden**

De specifieke voorwaarden kunnen afwijken van de algemene voorwaarden.

Zij zijn van toepassing op de prestaties die door Belgacom optioneel worden verstrekt.

• **De prijslijst**

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

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

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

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

1° de terbeschikkingstelling, op het hele grondgebied, aan elke persoon die erom verzoekt, op zijn hoofdverblijfplaats, van de spraaktelefoondienst en de toegang tot het vaste openbare basisnet, wat de levering van deze dienst mogelijk maakt alsook communicatie via telefax van de groepen I, II en III en het gebruik van een modemeindtoestel van norm UIT V90 dat in staat is om zich met een ander modemeindtoestel van norm UIT V90 te synchroniseren;

2° het kosteloos versturen van noodoproepen;

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

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

5° de levering van een minimumdienst in geval van niet-betaling van de telefoonfactuur op de aansluiting waarvan sprake in bovenstaand punt 1° in het kader van een gebruik door een natuurlijke persoon voor privédoeleinden;

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

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

8° de terbeschikkingstelling van de dienst voor spraaktelefonie onder voordeliger tariefvoorwaarden voor bepaalde categorieën van klanten.

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

Lexicon

Voor de toepassing van deze algemene voorwaarden verstaat men onder:

- **Belgacom:**
het autonome overheidsbedrijf, naamloze vennootschap van publiek recht, waarvan de zetel gevestigd is in de Koning Albert II-laan 27, te 1030 Brussel, btw BE 0202 239 951, RPR Brussel.
- **Klant:**
natuurlijke persoon of rechtspersoon, of feitelijke vereniging met wie Belgacom het contract gesloten heeft.
- **Consument:** elke natuurlijke persoon of rechtspersoon die de telefoondienst gebruikt voor niet-professionele doeleinden.
- **Openbaar telefoonnet:**
openbare telecommunicatie-infrastructuur van Belgacom die ze gebruikt voor de uitbating van de telefoondienst en die eindigt bij het Netwerkaansluitpunt.
- **Lokale dienst:**
geheel van de diensten waar iedereen inlichtingen kan verkrijgen over de telefoondienst, en waar de klant terecht kan om een aansluiting op deze dienst te verkrijgen of om alles wat betrekking heeft op zijn contract met Belgacom te regelen.
De lokale dienst omvat ten minste:
 - a) de klantendienst, waaraan alle briefwisseling kan gericht worden;
 - b) de telefonische klantendienst;
 - c) de Belgacom-verkooppunten, waar iedereen wordt ontvangen.
- **Gewoon abonnement:**
abonnement dat betrekking heeft op een permanente aansluiting op de telefoondienst.
- **Tijdelijk abonnement:**
abonnement dat betrekking heeft op een niet-permanente aansluiting op de telefoondienst, met andere woorden een aansluiting die werd uitgevoerd:
 - a) in een duurzame constructie ter gelegenheid van tijdelijke gebeurtenissen zoals congressen, tentoonstellingen, sportmanifestaties, enz.;

b) in een gemakkelijk te verplaatsen onderkomen, een bouwkeet of elke andere tijdelijke of onbestendige constructie.

- **Openbaar nummer:**

oproepnummer opgenomen in de Telefoongids, en/of in het bestand van de Inlichtingen van Belgacom.

- **Privénummer:**

oproepnummer dat niet opgenomen is in de Telefoongids en dat niet wordt meegedeeld door de Inlichtingen.

- **Geregistreerde aanvraag:**

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

- **Netwerkaansluitpunt:**

het punt waarop een eindgebruiker toegang heeft tot het openbare telefoonnet van Belgacom.

- **Storing:**

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

- **Telefoonboek (de Telefoongids)/bestand van de Inlichtingen (1207):**

een bestand met de gegevens van de klanten van een telefoondienst, dat voor het publiek toegankelijk is in de Telefoongids of via de Inlichtingen.

Procedure voor het sluiten van het contract

Toegangsaanvraag

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

2. Belgacom kan niet weigeren gevolg te geven aan deze aanvraag, behalve om een van de volgende redenen:

a) de persoon die de aanvraag doet, weigert zich te identificeren en het bewijs te leveren van een domicilie of vaste verblijfplaats in de Europese Unie op vertoon van officiële documenten uitgegeven door een Belgische instantie.

b) de persoon die de aanvraag doet, houdt zich niet aan de verplichtingen die enerzijds op hem rusten krachtens een ander contract dat hem bindt aan Belgacom en die anderzijds niet het voorwerp uitmaken van een gegronde betwisting. Bij klachten inzake de factuur wordt in dit opzicht verwezen naar het hoofdstuk 'Betwisting van de factuur';

c) de persoon die de aanvraag doet, weigert het bewijs te leveren van het bestaan van een onvoorwaardelijke bankgarantie op eerste verzoek die Belgacom van hem zou hebben gevraagd;

d) de persoon die de aanvraag doet, levert niet het bewijs dat hij beschikt over de nodige bevoegdheid om een abonnement te nemen in naam van het bedrijf waarvan hij beweert de vertegenwoordiger te zijn.

De klant kan tegen deze beslissing in beroep gaan volgens de procedure bepaald in artikels 75 en volgende van deze algemene voorwaarden.

Inwerkingtreding en duur van het contract

3. Behalve indien anders overeengekomen, wordt het contract gesloten en treedt het in werking op de dag van de aanvaarding van de geregistreerde aanvraag door Belgacom. De klant zal daartoe een bevestigingsdocument ontvangen dat op zijn minst zijn naam en adres, het adres van de aansluiting, het oproepnummer van deze aansluiting en de prestaties die het voorwerp van het contract uitmaken, vermeldt. Behoudens andersluidende bepaling wordt het contract gesloten voor een beginduur van één (1) jaar en dit voor elke nieuwe aansluiting. Op de vervaldag voor de klant/consument zal het automatisch worden verlengd voor onbepaalde duur. De klant kan het dan te allen tijde opzeggen met een opzegtermijn van 1 maand, meegedeeld conform de modaliteiten van artikel 72. Als het contract werd gesloten met een professionele klant (klant/niet-consument), zal het op de vervaldag van de beginduur automatisch worden verlengd met dezelfde bepaalde duur als het aanvankelijk gesloten contract.

Wijzigingen van de voorwaarden van het contract

4. Belgacom verbindt zich ertoe wijzigingen van de voorwaarden van het contract met alle aangewezen middelen ter kennis van de betrokken klanten te brengen. Deze informatie wordt minstens één maand vóór de inwerkingtreding verstrekt wanneer het om een wijziging van de algemene of specifieke voorwaarden gaat of het een prijsverhoging betreft, en minstens één dag vooraf wanneer het een prijsverlaging betreft.

5.a De klant die bij een wijziging van de algemene of specifieke voorwaarden de nieuwe voorwaarden niet aanvaardt, mag zijn contract opzeggen zonder dat de schadevergoeding bepaald in artikel 72 verschuldigd is, uiterlijk de laatste dag van de maand die volgt op de inwerkingtreding van de wijzigingen, voor zover deze in het nadeel van de klant zijn. In geval van een andere prijsverhoging dan de indexering bedoeld in artikel 5.b mag de klant zijn contract opzeggen zonder boete uiterlijk de laatste dag van de maand die volgt op de ontvangst van de eerste factuur na de inwerkingtreding van deze prijsverhoging. De opzegging dient te gebeuren met een ter post aangetekende brief of door een persoonlijke melding in een Belgacom-verkooppunt. In dit laatste geval wordt de klant een ontvangstbewijs overhandigd.

5.b Belgacom mag haar prijzen eenmaal per jaar herzien en aanpassen in de loop

van de maand januari, afhankelijk van de index van de consumptieprijzen.

Aangezien het gaat om een indexering in de zin van artikel 108 §2 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie en niet om een prijsverhoging, heeft de klant niet het recht het contract in overeenstemming met artikel 5.a. op te zeggen.

Prestaties en verplichtingen van Belgacom

Telefoondienst

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

7. Het openbare telefoonnet van Belgacom is ingedeeld in zones die verschillende lokale netten omvatten.

Elk lokaal net wordt bediend door een telefooncentrale.

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

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

9. Een buitennetaansluiting is een aansluiting die, op vraag van de klant, verbonden wordt met een andere centrale dan die welke door Belgacom vastgesteld is, maar die tot dezelfde zone behoort.

Belgacom wiligt een dergelijke aanvraag van een klant in voor zover het technisch mogelijk is.

Het contract met betrekking tot een buitennetaansluiting wordt schriftelijk vastgelegd.

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

Voor zover de technische uitrustingen het toelaten, kan de klant verkrijgen dat sommige types oproepen vanaf zijn aansluiting onmogelijk worden gemaakt. Deze beperking wordt geactiveerd tegen betaling, behalve indien het gaat om de beperking van oproepen naar nationale nummers met verhoogd tarief, nationale nummers met verhoogd tarief die worden gebruikt voor de levering van inhoud voor volwassenen, internationale nummers met verhoogd tarief die niet worden geëxploiteerd volgens het internationale telefoonnummeringsplan E164.

Belgacom biedt per aparte oproep de functie van carrierselectie en carrierpreselectie aan, met de mogelijkheid tot afwijking per aparte oproep.

Herstelling - onderhoud

11. De openbare telecommunicatie-infrastructuur van Belgacom, met inbegrip van het netwerkaansluitpunt, is eigendom van Belgacom. Belgacom beschermt deze als een goede huisvader. Alleen Belgacom is gemachtigd er de onderhouds- en herstellingswerken aan uit te voeren.

Termijnen

12. §1. Behalve indien zij met de klant een andere termijn is overeengekomen, verbindt Belgacom zich ertoe alles in het werk te stellen om de aansluitingen tot stand te brengen binnen een termijn van maximaal vijf werkdagen voor een enkelvoudige aansluiting. Indien deze termijn niet kan worden nageleefd, verbindt Belgacom zich ertoe de klant in kennis te stellen van de redenen van de vertraging en van de nieuwe termijn waarbinnen Belgacom aan zijn aanvraag zal voldoen.

Indien Belgacom de aansluiting niet heeft verwezenlijkt:

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

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

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

De termijn voor de totstandbrenging van de aansluiting begint te lopen op de dag dat Belgacom de geregistreerde aanvraag aanvaardt.

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

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

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

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

- a) er werd met de klant een langere uitvoeringstermijn overeengekomen;
- b) de vertraging is toe te schrijven aan de klant.

Met dit toestel kan de klant telefoneren en getelefoneerd worden. In deze tijdelijke dienst aan de klant zijn de bijkomende prestaties van de telefoondienst niet begrepen.

Het definitieve oproepnummer van de telefoondienst wordt aan de klant toegewezen vóór de terbeschikkingstelling van het tijdelijke toestel. Als de oproepen op dat nummer moeten worden doorgeschakeld naar het tijdelijke toestel tot de telefoonaansluiting tot stand is gebracht, gebeurt deze doorschakeling zonder kosten voor de klant.

De toegangskosten en het abonnementsgeld voor de telefoondienst zijn door de klant verschuldigd vanaf het ogenblik dat het tijdelijke toestel hem ter beschikking wordt gesteld. De oproepen met het tijdelijke toestel vóór de telefoonaansluiting tot stand is gebracht, worden gefactureerd tegen het normale telefoontarief.

De klant dient het tijdelijke toestel in België te laten, alle nodige voorzorgsmaatregelen te nemen om het eindapparaat in goede staat te houden en het zo spoedig mogelijk aan Belgacom terug te bezorgen nadat de telefoonaansluiting tot stand is gebracht. De klant is verantwoordelijk voor elke beschadiging, verlies of vernieling van dit toestel tijdens de gehele periode dat hij het in bezit heeft. Indien het tijdelijke toestel niet kan worden teruggegeven binnen 30 kalenderdagen nadat de aansluiting tot stand is gebracht, wordt de klant een forfaitaire schadevergoeding aangerekend. De oproepen die de klant eventueel heeft gedaan met het tijdelijke toestel nadat de telefoonaansluiting tot stand is gebracht, worden hem aangerekend tegen het gebruikstarief.

Dit artikel is niet van toepassing op de bundels met rechtstreekse inkiezing die inkomend verkeer verwerken, op de toegangen tot de telefoondienst via digitale lijnen met een debiet van 2 Mbit/s (R2), op de toegangen Belgacom Duo Line, *Belgacom Twin*[®] en *ISDN-30 (PRA)*.

Oproepnummer

14. Belgacom dient één nummer per lijn toe te kennen.

De procedure voor het toekennen van de nummers is geautomatiseerd. Indien hij daarom vraagt, kan de klant niettemin tegen betaling van een forfaitaire prijs en een bijkomend abonnementsgeld, waarvan de bedragen werden vastgelegd in de prijslijst, en afhankelijk van de technische mogelijkheden zijn nummer kiezen uit de nummers die op het ogenblik van de aanvraag beschikbaar zijn.

15. De klant behoudt zijn nummer tot aan het einde van het contract, behalve indien Belgacom verplicht wordt het te wijzigen om dienstredenen. In dat geval zal de klant daarvan minstens zes maanden vooraf verwittigd worden.

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

Behoudens andersluidende vraag van de klant, deelt Belgacom gedurende drie maanden het nieuwe oproepnummer dat ze heeft toegekend mee aan de correspondenten die het oude oproepen, behalve indien het gaat om een privénummer, en dit voor elk geval van nummerwijziging, ongeacht of deze het gevolg is van een beslissing van Belgacom, een vraag van de klant of een verhuizing.

Deze mededeling is gratis indien de klant het door Belgacom voorgestelde standaardbericht aanvaardt. Tegen betaling kan de klant het standaardbericht laten vervangen door een ander bericht.

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

16. Indien de technische voorwaarden het toelaten, kan de klant tegen betaling vragen dat op zijn lijn het nummer of de naam en het nummer worden weergegeven van de correspondenten die hem opbellen, voor zover deze laatsten zich niet verzetten tegen deze weergave. Om dit nummer of deze naam en nummer te kunnen lezen, moet hij over een daartoe geschikt toestel beschikken. De weergave van de naam gebeurt op basis van de vermelding zoals opgenomen in het telefoonboek, met de eerste letter van de voornaam. Indien geen vermelding in de telefoonboek wordt de naam van de titularis van de lijn vermeld. Wanneer de oproep uitgaat van een aansluiting op het net van een andere operator, is de weergave van het nummer van de oproeper slechts mogelijk indien deze operator het doorsturen van nummers naar het Belgacom-netwerk toelaat. De weergave van de naam van de oproeper is echter onmogelijk.

Indien de oproeper een privénummer heeft, wordt noch zijn nummer, noch zijn naam standaard meegestuurd, tenzij de titularis daartoe via een ingreep op zijn telefoontoestel de toelating heeft gegeven.

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

Het nummer van de personen die de hulpdiensten zoals omschreven in het Koninklijk Besluit van 2 februari 2007 oproepen, wordt systematisch weergegeven bij de hulpdiensten, zelfs indien de klant het meesturen van zijn nummer verhinderd heeft.

De klant van wie de lijn de weergave van de naam en het nummer permanent beperkt, kan deze weergave gratis op bestendige wijze mogelijk maken door een ingreep uit te voeren op zijn telefoontoestel. Indien hij beschikt over een telefoontoestel met multifrequentieklavier, kan hij deze weergave ook gratis oproep per oproep mogelijk maken.

In geval van oproepdoorschakeling of oproepafleiding door de opgeroepene worden enkel het nummer of de naam en het nummer van de oproeper weergegeven aan de opgeroepene. De klant kan anonieme oproepen weigeren door zich tegen betaling te abonneren op de dienst ACR (Anonymous Call Rejection).

Wanneer de klant een oproep verstuurt naar een aansluiting op het net van een andere operator, stuurt Belgacom zijn nummer naar deze operator door indien ze met deze laatste een wederkerigheidsovereenkomst heeft gesloten en indien de klant zich niet heeft verzet tegen de weergave van zijn nummer. De klant kan bij de lokale dienst van Belgacom de lijst krijgen van de operatoren met wie Belgacom een wederkerigheidsovereenkomst voor de weergave van de nummers heeft gesloten.

Bij het versturen van een sms van op een vaste lijn wordt het oproepnummer altijd weergegeven.

Wijziging en schorsing van de prestaties

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

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

18. Het onderhoud en de ontwikkeling van het openbare telefoonnet kunnen Belgacom ertoe nopen de telefoondienst te beperken of te schorsen.

Belgacom verbindt zich ertoe de draagwijdte van de beperking of schorsing van de telefoondienst binnen de perken te houden, alsook de duur ervan te begrenzen tot de tijd die strikt noodzakelijk is voor de uitvoering van deze werken. Belgacom zal de betrokken klanten hierover via elk gepast middel en indien mogelijk individueel inlichten.

Telefoongids en Inlichtingen

19. De functies van de Telefoongids en de Inlichtingen 1207 zijn: het telefoonnummer vinden van een klant op basis van de naam en het adres die worden meegedeeld en/of op basis van het oproepnummer de naam en het adres van een klant vinden en/of op basis van de professionele activiteit het telefoonnummer, de naam en het adres van een klant vinden (enkel voor zelfstandigen en bedrijven).

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

21. Vermelding in de gids:

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

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

21.3. Tegen betaling van een jaarlijks abonnementsgeld kan de klant bijkomende vermeldingen, informatie en tekstregels, of een vermelding van de naam in hoofdletters laten toevoegen. Behoudens schriftelijk tegenbericht van de klant uiterlijk zes maanden vóór de afsluitingsdatum van de Telefoongids waarin de vermelding opgenomen is, worden al deze betalende aanvullingen automatisch hernomen in de latere edities van de Telefoongids. Het nummer van een klant kan ook opgenomen worden in de vermelding van een andere klant. Een dergelijke vermelding is steeds betalend, ongeacht of het nummer reeds vermeld werd in de Telefoongids of niet.

21.4. De klant is verantwoordelijk voor de juistheid van de gegevens die hij meedeelt aan Belgacom. Eventuele klachten moeten, om ontvankelijk te zijn, schriftelijk worden ingediend, uiterlijk 60 dagen na de publicatiedatum van de Telefoongids.

21.5. De publicatie van de Telefoongids gebeurt in overeenstemming met de van kracht zijnde wetgeving.

22. Elke wijziging van een identificatie-element van de klant of van de aansluiting moet zo vlog mogelijk in de databank van de Telefoongids en in het bestand van de Inlichtingen worden ingevoerd.

23.1. De klanten die niet wensen dat hun telefoonnummer, naam en adres in de Telefoongids of in het bestand van de Inlichtingendienst 1207 vermeld worden, kunnen zich daar gratis tegen verzetten. Het oproepnummer van de klant is bijgevolg een privénummer. De naam en het adres van de klanten met een privénummer worden, overeenkomstig de geldende regelgeving, alleen meegedeeld aan de uitgever van de Telefoongids met als enig doel hun een telefoonboek te kunnen bezorgen.

23.2. De klanten die niet wensen dat hun naam en adres kunnen gevonden worden op basis van hun telefoonnummer, kunnen zich daar gratis tegen verzetten op de site www.phoneinfo.be. De klanten die niet wensen dat hun telefoonnummer, naam en adres kunnen gevonden worden op basis van hun professionele activiteit, kunnen zich daar gratis tegen verzetten op de site www.phoneinfo.be.

24. Overeenkomstig de van kracht zijnde reglementering deelt Belgacom het telefoonnummer, de naam en het adres van de klant mee aan alle uitgevers van telefoonboeken en leveranciers van telefonische inlichtingendiensten, tenzij de klant een privénummer heeft of heeft laten weten dat hij niet vermeld wil worden in deze bestanden op de site www.phoneinfo.be. De gegevens die de klant laat vermelden in de Telefoongids mogen door Belgacom tegen betaling ter beschikking worden gesteld van derden, tenzij de klant een privénummer heeft of zich daartegen verzet heeft op de site www.phoneinfo.be.

Bescherming van de persoonlijke levenssfeer

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

- de levering en facturatie van de door de klant gevraagde diensten;
- de interconnectie met de elektronischecomunicatienetwerken van andere operatoren en de facturatie ervan;
- de klantenadministratie;
- het geschillenbeheer;
- het voeren van informatie- of promotiecampagnes voor de producten en diensten aangeboden door de Belgacom Groep via de post, sms of e-mail;
- het opstellen van gebruikersprofielen voor marketingdoeleinden op basis van het gebruik dat de klant maakt van de producten en diensten van de Belgacom Groep en van sociodemografische gegevens;
- het opmaken, uitgeven en aanbieden van de Telefoongids;
- de strijd tegen fraude en inbreuken jegens Belgacom, haar werknemers, haar klanten of haar leveranciers;
- de kwaliteitscontrole van de diensten;
- marktstudies;
- de commercialisering van de telefoonnummers en adressen die in de telefoonboeken vermeld worden;
- het realiseren van informatie- of promotiecampagnes voor producten en diensten van derden via een bijlage bij de factuur;
- de planning en de organisatie van telecommunicatie-infrastructuur.

De klantgegevens worden bewaard tot maximaal tien jaar nadat de persoon in kwestie geen klant meer is bij Belgacom. Voor sommige categorieën van gegevens gelden andere bewaartermijnen, zoals voor de verkeersgegevens, die niet langer dan twaalf maanden bijgehouden worden.

De klanten die geen commerciële informatie over de producten en -diensten van de Belgacom Groep wensen te ontvangen, kunnen dit laten weten aan de lokale dienst via het gratis nummer 0800 99 487 of online via [e-Services](#).

De identificatiegegevens en de profielen van de klanten mogen worden gedeeld met de filialen van de Belgacom Groep met het oog op marketing- of publiciteitscampagnes voor de producten en diensten van de Belgacom Groep. De klanten die zich daartegen verzetten, kunnen Belgacom daarover informeren via de lokale dienst via het gratis nummer 0800 99 981.

De klanten die geen commerciële informatie over de producten en diensten van derden wensen te ontvangen via een bijlage bij de factuur, kunnen dit melden aan de lokale dienst.

De klanten die niet wensen dat hun telefoonnummer en adres zoals vermeld in het telefoonboek door Belgacom gecommmercialiseerd worden, kunnen dit laten weten aan de lokale dienst. De privénummers worden in geen geval gecommmercialiseerd.

De gegevens met betrekking tot de klanten die hun contract met Belgacom hebben opgezegd, mogen door de Belgacom Groep worden gebruikt om ze te informeren over de producten en diensten van de Belgacom Groep, tenzij de klant zich daartegen heeft verzet via de lokale dienst.

De bestanden van Belgacom worden toegankelijk gemaakt voor derden die werken in naam of voor rekening van Belgacom, en voor de agenten en commerciële partners die producten en diensten verkopen voor rekening van Belgacom.

Hun toegang is in elk geval beperkt tot de gegevens die ze nodig hebben voor het uitvoeren van hun contract met Belgacom. De klantgegevens mogen in de bij wet bepaalde gevallen worden meegedeeld aan de bevoegde instanties.

De klanten die niet wensen dat hun telefoonnummer en adres zoals vermeld in de Telefoongids door Belgacom gecommmercialiseerd worden, kunnen dit laten weten aan de lokale dienst.

De gegevens die de klant laat vermelden in de Telefoongids en in het bestand van de Inlichtingen, worden meegedeeld aan de uitgevers van telefoonboeken en de leveranciers van inlichtingendiensten.

Indien, met uitzondering van de hierboven bedoelde gevallen, de gegevens met betrekking tot de klanten door Belgacom worden doorgegeven aan derden, dienen de klanten daar, via elk geschikt middel, specifieke informatie over te ontvangen. Bovendien zullen ze, in de bij wet voorziene omstandigheden, de mogelijkheid hebben zich daartegen te verzetten.

De klant heeft recht op inzage en rechtzetting van de gegevens die hem betreffen. Hiertoe dient de klant een gedateerde en ondertekende aanvraag samen met een kopie van zijn identiteitskaart te sturen naar de juridische dienst van Belgacom, Koning Albert II-laan 27 te 1030 Brussel.

De klant wordt in kennis gesteld van het feit dat de oproepen naar of van de klantendienst van Belgacom kunnen worden opgenomen om te dienen als bewijs in geval van betwisting van een commerciële transactie. De klant aanvaardt deze opname en verleent er zijn goedkeuring toe. De oproepen naar of van de klantendienst van Belgacom mogen eveneens worden opgenomen met het oog op een kwaliteitscontrole van de dienst.

26. De klant die wenst dat zijn oproepnummer niet wordt vermeld in de Telefoongids en/of dat Belgacom daarover geen inlichtingen verstrekt, behoudens op vraag van de hulpdiensten of als de wet het oplegt, deelt dit mee aan Belgacom. Privénummers mogen worden meegedeeld aan derden die werken voor rekening van Belgacom en aan de agenten en commerciële partners die producten en diensten verkopen voor rekening van Belgacom indien deze informatie noodzakelijk is voor de uitvoering van hun overeenkomst met Belgacom.

Kwaadwillige oproepen

27. De klant die kwaadwillige oproepen ontvangt, kan aan Belgacom vragen het nummer vanwaar hij wordt gebeld te identificeren. Indien de identificatie technisch mogelijk is, zal Belgacom de titularis van het nummer verzoeken de oproepen te staken.

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

Een brochure met meer informatie daaromtrent is beschikbaar bij de lokale diensten van Belgacom.

Verplichtingen van de klant

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

De klant dient ervoor te zorgen dat alle oproepen naar de hulpdiensten gebeuren via een lijn waarvan het fysieke adres overeenstemt met het reële adres van de oproeper. Zo niet kan Belgacom geenszins aansprakelijk worden gesteld, noch voor het sturen van de hulpdiensten naar een verkeerd adres, noch voor de daaruit voortvloeiende directe en/of indirecte schade.

29. Iedere persoon die een aansluiting, een wijziging van zijn aansluiting of een verhuizing of overdracht van zijn nummer heeft aangevraagd en die er vóór de realisatie van afziet, dient Belgacom schadeloos te stellen voor de reeds gemaakte kosten.

Deze kosten zijn beperkt tot de bedragen bepaald in de prijslijst voor de toegang tot de telefoondienst, het realiseren van de wijziging of de verhuizing of overdracht, afhankelijk van het geval.

30. De bedragen die verschuldigd zijn uit hoofde van deze overeenkomst maken het voorwerp uit van facturen die worden verstuurd naar de klant, op het door de klant vermelde adres, of naar een betalende derde die door hem werd aangeduid. Indien de betalende derde in gebreke blijft, ontslaat dit de klant niet van zijn verplichting tot betalen. De betalende derde verwerft geen enkel recht op de aansluiting.

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

32. Belgacom dient onmiddellijk schriftelijk door de klant in kennis te worden gesteld van iedere verandering aan een van de identificatie-elementen van de klant.

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

34. Alleen eindapparaten die aan alle wettelijke voorwaarden voldoen, mogen op het netwerkaansluitpunt worden aangesloten. De kosten die Belgacom oploopt ingevolge een inbreuk op deze bepaling vallen ten laste van de klant.

35. Voor het aansluiten van de eindapparaten dient de klant de technische voorschriften na te leven, teneinde storingen op het net te vermijden.

Belgacom kan de klant verzoeken om het aantal aangesloten eindapparaten te beperken, indien zij vaststelt dat de technische voorschriften niet worden nageleefd. De kosten die Belgacom oploopt ingevolge een inbreuk op deze bepaling vallen ten laste van de klant.

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

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

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

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

Tariefstructuur

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

Toegangskosten voor de telefoondienst

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

a) forfaitaire verplaatsingskosten, in voorkomend geval; deze kosten worden slechts eenmaal aangerekend voor de gelijktijdige verwezenlijking van meerdere telefoonaansluitingen aangevraagd op eenzelfde adres door eenzelfde klant;

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

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

§2. Worden afzonderlijk aan de klant aangerekend:

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

b) de dossierkosten voortvloeiend uit het gebruik van een eigendom dat geen deel uitmaakt van de openbare weg voor het realiseren van de aansluiting;

c) de kosten voor werken die werden uitgevoerd op aanvraag van de klant.

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

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

Indien de indienststelling van meerdere lijnen tegelijkertijd op eenzelfde adres en door eenzelfde klant wordt aangevraagd, wordt de vergoeding met de helft verminderd vanaf de tweede lijn.

42. Voor de toepassing van artikels 40 en 41 van deze algemene voorwaarden dienen de termen 'rijbaan', 'autosnelweg' en 'autoweg' te worden begrepen in de zin zoals bepaald in het Koninklijk Besluit houdende algemeen reglement op de politie van het wegverkeer.

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

Abonnementsgeld

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

45. Het basisabonnementsgeld dekt naast de terbeschikkingstelling van de telefoondienst ook de onderhoudswerken. Het omvat eveneens het lichten van storings in het openbare telefoonnet, het aansluitpunt inbegrepen, tijdens de normale werkuren (op werkdagen, van maandag tot vrijdag, tussen 8 uur en 16 uur 30).

Als de storing voortvloeit uit een abnormaal gebruik van de aansluiting, zijn de kosten van deze tussenkomst ten laste van de klant. De klant kan, rekening houdend met de mogelijkheden, een afspraak maken voor het lichten van een storing op werkdagen, van maandag tot vrijdag, tussen 16 uur 30 en 18 uur 30 of op zaterdag tussen 8 uur 30 en 16 uur. Deze tussenkomst geeft aanleiding tot de betaling van een forfaitair bedrag.

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

47. De optionele prestaties zijn beschreven in de specifieke voorwaarden die er betrekking op hebben.

Ze geven aanleiding tot het betalen van bijzondere abonnementsgelden of van bijkomende bedragen bij het basisabonnementsgeld.

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

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

Ingeval Belgacom het contract beëindigt wegens niet-naleving door de klant van zijn verplichtingen, blijven de abonnementsgelden voor de begonnen facturatieperiode op het ogenblik van de beëindiging van het contract verschuldigd. Ingeval deze abonnementsgelden reeds betaald werden, worden ze niet pro rata terugbetaald. Indien deze abonnementsgelden nog niet betaald werd, dient de klant ze integraal te betalen.

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

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

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

Verkeerskosten

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

De duur van een verbinding is de tijd begrepen tussen het ogenblik dat de opgeroepene opneemt of bereikt wordt en het ogenblik dat de oproeper ophangt of het sein geeft tot het beëindigen van de verbinding.

Elke verbinding bestemd voor een dienst met toeslag (0900, enz.)[®] wordt beperkt tot dertig minuten.

De klant die titularis is van een ISDN- of Belgacom Twin®-aansluiting betaalt de prijs voor de oproepelingen, d.w.z. de oproepen gedaan naar een andere ISDN- of Belgacom Twin®-aansluiting of naar een aansluiting op een digitaal mobiel telefonienet die niet zijn geslaagd omdat de opgeroepene niet antwoordde of de lijn bezet was.

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

Wanneer Belgacom een 'cash collecting'-dienst aanbiedt, m.a.w. wanneer ze de klant toelaat via zijn Belgacom-factuur producten en/of diensten te betalen die worden verdeeld door derden, met name via nummers met toeslag zoals 0900-nummers, enz., wordt, doordat de derde optreedt als verkoper, het verkoopcontract rechtstreeks tussen de klant en de derde gesloten. De rol van Belgacom beperkt zich tot het faciliteren van de betaling. Belgacom kan geenszins aansprakelijk worden gesteld met betrekking tot de goede uitvoering van het verkoopcontract zelf. Bij klachten dient de klant zich rechtstreeks tot de derde-verkoper te wenden. Het bedrag met betrekking tot deze aankoop, inclusief btw, zal afzonderlijk worden vermeld op de factuur van Belgacom in de vorm van een vermelding die niet geldt als factuur in de fiscale zin van het woord. De klant die voor deze aankoop een factuur wenst, dient zich vooraf tot de derde-verkoper te wenden.

Facturatie

Facturen

53. Naast de wettelijk voorgeschreven vermeldingen, staat op de facturen minstens het volgende:

- het abonnementsgeld;
- tenzij anders overeengekomen tussen de klant en Belgacom, de totaalprijs van de internationale gesprekken;
- de totaalprijs van de nationale gesprekken;
- de totaalprijs van de verbindingen met de mobiele diensten;
- de totaalprijs van de verbindingen met de zogenaamde nummers 'tegen zonaal tarief' (078 15);
- de periodes die betrekking hebben op het gefactureerde abonnementsgeld en het gefactureerde verkeer;
- de uiterste datum van betaling, onverminderd de bepalingen van artikel 60 van deze algemene voorwaarden;

De gratis oproepen, inclusief de oproepen naar de hulpdiensten, worden niet vermeld op de factuur.

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

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

ofwel een gedetailleerde vermelding van elk gesprek ter waarde van meer dan 0,50 EUR;

ofwel een gedetailleerde vermelding van alle gesprekken.

Deze gedetailleerde factuur wordt naar het door de klant vermelde facturatieadres gestuurd. In dat geval licht de klant de medegebruikers van zijn telefoonlijn in over het feit dat de oproepen gedetailleerd op de factuur vermeld worden. Met de dienst Bill Viewer kan de klant gratis de details van zijn laatste factuur en de nog aan te rekenen gesprekken raadplegen.

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

54. Tenzij anders overeengekomen wordt de factuur om de twee maanden naar de klant gestuurd.

In geval van erkende of veronderstelde fraude of van ernstige twijfel wat de solvabiliteit van de klant betreft, kan Belgacom beslissen deze klant maandelijks of wekelijks te factureren.

De factuur wordt opgemaakt in één exemplaar en naar de klant of de door hem aangeduide betalende derde gestuurd volgens het tijdschema (factuurvervaldagen) vastgesteld door Belgacom.

55. Op verzoek van de klant en tegen betaling kan een tussentijdse factuur verzonden worden.

Belgacom heeft het recht een tussentijdse factuur of een verzoek tot betaling van een voorschot op de factuur te sturen indien het te factureren totaalbedrag het gemiddelde bedrag gefactureerd voor het geheel van de aansluitingen van de klant en berekend over een periode van vier bimesters of van vier volledige facturatiemaanden met minstens 125 EUR, exclusief btw, overschrijdt. Indien de aansluitingen minder dan vier bimesters of vier volledige facturatiemaanden in dienst zijn, kan een tussentijdse factuur of een verzoek tot betaling van een voorschot op een factuur worden gestuurd, zodra het te factureren totaalbedrag meer dan 125 EUR, exclusief btw, bedraagt.

56. Belgacom behoudt zich het recht voor de betaling van een voorschot of een bankgarantie te eisen, en dit zowel op het ogenblik van de aanvraag van de aansluiting als tijdens de uitvoering van het contract, en dat in de volgende gevallen:

- bij vermeende of bewezen fraude of bij ernstige twijfel over de solvabiliteit van de klant;
- bij abnormaal gebruik door de klant van zijn aansluiting, d.w.z. op een manier die niet overeenkomt met het gebruik dat hij er normaal van maakt (bijvoorbeeld bij een abnormaal hoog aantal verbruikte eenheden) of die niet overeenkomt met het gebruik dat een andere klant in een vergelijkbare situatie ervan zou maken;
- bij twijfel over de identiteit van de klant;
- in geval van woonplaats, vaste verblijfplaats of facturatieadres in het buitenland.

Onverminderd artikel 67, §1 behoudt Belgacom zich het recht voor om de telefoondienst van de klant gedeeltelijk of volledig te schorsen indien de klant weigert het bewijs van het bestaan van dit voorschot of deze garantie voor te leggen binnen drie werkdagen na de vraag daartoe van Belgacom.

De klant erkent in zijn relatie met Belgacom de geldigheid en de bewijskracht van de facturen en van alle andere documenten die dienen voor de opmaak ervan.

Klachten inzake de factuur

57. In geval van klachten over de factuur is de klant ertoe gehouden de rubriek en het betwiste bedrag te vermelden.

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

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

Conform artikel 52 hierboven dient elke klacht met betrekking tot de facturatie van een product of dienst verkocht door een derde rechtstreeks tot deze derde-verkoper te worden gericht.

58. Alle ingediende betwistingen van facturen worden onmiddellijk door Belgacom in overweging genomen.

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

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

59. Om bij Belgacom ontvankelijk te zijn, moet elk bezwaar betreffende de gefactureerde bedragen worden ingediend binnen 30 dagen na de datum waarop de factuur werd opgesteld, onverminderd de aanwending van andere beroepsmiddelen.

Betalingsmodaliteiten

60. De door Belgacom gefactureerde bedragen moeten worden betaald binnen de termijn die op de factuur vermeld staat.

De betaling moet via overschrijving gebeuren op het door Belgacom opgegeven rekeningnummer met vermelding van de kenmerken van de factuur.

61. Belgacom deelt het te betalen bedrag mee aan de klant die verklaart zijn factuur niet te hebben ontvangen. Indien de klant dat vraagt, ontvangt hij een duplicaat van de factuur. Herhaalde aanvragen van een duplicaat en aanvragen van duplicaten van facturen die voorafgaan aan de laatste drie facturen van de klant kunnen aanleiding geven tot de facturatie van forfaitaire administratiekosten per afgeleverd duplicaat.

62. In geval van niet-betaling stuurt Belgacom via alle geschikte middelen (brief, e-mail, sms, enz.) een aanmaningsbericht naar de in gebreke blijvende klant of de door hem aangeduide betalende derde.

De herinneringen geven aanleiding tot de betaling van forfaitaire administratiekosten.

Het verstrijken van de betalingstermijn vermeld in de herinnering stelt de klant van rechtswege in gebreke. In geval van niet-betaling op de vervaldag van de factuur zijn per dag vertraging verwijlinteressen verschuldigd op het niet-betwiste totaalbedrag van de factuur, berekend tegen de wettelijke interestvoet.

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

Aansprakelijkheid van Belgacom

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

§2. Belgacom is aansprakelijk in geval van vertraging bij de totstandbrenging van de aansluitingen en de lichte van storingen, binnen de voorwaarden en de grenzen bepaald in artikel 12 van deze algemene voorwaarden.

§3. Belgacom kan aansprakelijk worden gesteld als de klant overlijdt of lichamelijke schade lijdt ten gevolge van een fout of een nalatigheid van Belgacom. De bepalingen voorzien in paragrafen 7 en 8 zijn niet van toepassing.

§4. Belgacom is niet aansprakelijk voor schade die te wijten is aan het feit dat de klant zijn verplichtingen niet nakomt.

§5. Belgacom kan niet aansprakelijk worden gesteld voor de inhoud van de gesprekken of berichten. Ze kan ook niet aansprakelijk worden gesteld voor diensten, noch voor de facturatie ervan, wanneer die worden aangeboden door derden en toegankelijk zijn via haar netwerk.

§6. Belgacom is slechts aansprakelijk bij vertragingen of tekortkomingen in de uitvoering van haar prestaties wanneer deze het gevolg zijn van feiten of omstandigheden waarover zij geen controle heeft, die niet te voorzien zijn en die ze niet kon vermijden, zoals onder andere oorlog, oproer, rellen, burgerlijke onrust, handelingen van burgerlijke of militaire autoriteiten, embargo's, explosies, stakingen of sociale conflicten (inclusief conflicten waarbij haar personeelsleden zijn betrokken), overstromingen, langdurige vorst, brand, onweer of daden van derden.

§7. Onverminderd de bepalingen van de voorgaande paragrafen kan Belgacom slechts aansprakelijk worden gesteld in geval van bedrog of zware fout van harentwege of vanwege een van haar werknemers. In dat laatste geval beperkt haar aansprakelijkheid zich tot de herstelling van voorzienbare, directe, persoonlijke en zekere schade die de klant heeft geleden, met uitsluiting van de herstelling van alle indirecte of onstoffelijke schade zoals bijkomende uitgaven, winstderving, winstverlies, verlies van klanten, verlies of beschadiging van gegevens en verlies van contracten.

§8. In alle gevallen waarin Belgacom aansprakelijk wordt gesteld, is haar aansprakelijkheid tegenover de klant beperkt tot 650 000 EUR.

Overdracht van het contract/Overname van het nummer

64. §1. De klant mag het contract slechts overdragen aan iemand die gelijktijdig op hetzelfde adres gedomicilieerd is of verblijft. De overdrager en de overnemer dienen het onderling eens te zijn over de overdracht en Belgacom daarvan in kennis te stellen via een door beiden ondertekend document.

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

§3. De overdracht is gratis en houdt in dat alle rechten en verplichtingen die voortvloeien uit het contract worden overgedragen aan de overnemer.

65. Bij overlijden van de klant blijft het contract lopen jegens de erfopvolging tot het wordt opgezegd of overgedragen aan een erfgenaam, een legataris of iemand die gelijktijdig gedomicilieerd is of verblijft op hetzelfde adres als de overleden klant.

66. Wanneer een klant de aansluiting en het oproepnummer van een andere klant wenst over te nemen, behoudens de gevallen bedoeld in artikels 64 en 65, dienen zij voorafgaandelijk een speciaal formulier in te vullen en het ondertekend terug te sturen naar Belgacom. De kosten voor de overname van het oproepnummer vaste kosten zullen hem worden aangerekend. Belgacom zal het nummer enkel weer toekennen indien de schulden met betrekking tot dit nummer volledig vereffend zijn.

Schorsing en opzegging

Schorsing en opzegging door Belgacom

67. §1. Indien een klant, consument, zijn contractuele verplichtingen niet nakomt, heeft Belgacom het recht het geheel of een deel van de dienst(en) aangeboden door Belgacom aan de klant krachtens dit contract of een ander contract en die het voorwerp uitmaakt (uitmaken) van dezelfde factuur te schorsen en mag ze de levering van de telefoondienst beperken tot die van een minimumdienst. De minimumdienst maakt het voor de klant mogelijk oproepen te ontvangen, met uitzondering van oproepen betaald door de bestemming, en oproepen tot stand te brengen naar de hulpdiensten (nummers 100,101 en 112). Alle andere oproepen zijn onmogelijk.

In geval van niet-betaling van een tussentijdse factuur die niet door de klant werd gevraagd of niet-nakoming van een verzoek tot betaling van een voorschot op een factuur die door Belgacom werd verzonden conform artikel 56 van deze algemene voorwaarden, zal de telefoondienst beperkt worden tot een minimumdienst na een termijn van drie werkdagen, te rekenen vanaf de datum van verzending van de tussentijdse factuur die niet door de klant werd gevraagd of van de aanvraag van voorschot op factuur.

§2. Indien een klant, niet-consument, zijn contractuele verplichtingen niet nakomt, heeft Belgacom het recht het geheel of een deel van de dienst(en) aangeboden door Belgacom aan de klant krachtens dit contract of een ander contract te schorsen en mag ze de levering van de telefoondienst beperken tot die van een minimumdienst na de verzending van een herinnering die gedurende een termijn van 14 kalenderdagen, te rekenen vanaf de datum vermeld in de herinnering, zonder gevolg is gebleven. In geval van niet-betaling van een tussentijdse factuur die niet door de klant werd gevraagd of niet-nakoming van een verzoek tot betaling van een voorschot op een factuur die door Belgacom werd verzonden conform artikel 56 van deze algemene voorwaarden, zal de telefoondienst volledig geschorst worden na een termijn van 3 werkdagen, te rekenen vanaf de datum van verzending van de tussentijdse factuur die niet door de klant werd gevraagd of van de aanvraag van voorschot op factuur.

§3. In geval van niet-naleving door de klant van de verplichtingen waaraan hij dient te voldoen krachtens artikels 35, 36 of 38 van deze algemene voorwaarden, mag Belgacom de telefoondienst die de klant geniet volledig schorsen na hem via elk geschikt middel te hebben verwittigd en geen reactie te hebben ontvangen gedurende een termijn van tien werkdagen, te rekenen vanaf de datum van de verwittiging. De volledige schorsing kan onmiddellijk plaatsvinden zonder voorafgaande kennisgeving indien de klant het verkeer op het openbare telefoonnet verstoort.

Ingeval Belgacom vaststelt dat eindapparaten niet aan alle wettelijke voorwaarden voldoen of dat de slechte werking ervan een storing veroorzaakt, de integriteit van het openbare telefoonnet aantast of personen in gevaar brengt, kan zij de klant vragen zijn eindapparatuur los te koppelen van zijn aansluitingspunt. Indien de klant niet onmiddellijk kan worden gecontacteerd of indien deze laatste het verzoek niet onmiddellijk inwilligt, kan Belgacom de telefoondienst onverwijld en volledig schorsen, tot de eindapparatuur daadwerkelijk wordt afgekoppeld.

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

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

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

De beperking of de volledige schorsing van de telefoondienst eindigt wanneer de klant zijn verplichtingen is nagekomen. De herstelling van de normale dienst geeft aanleiding tot de facturatie van forfaitaire kosten.

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

69. §1. Indien de klant bedoeld in artikel 67 §1 zich binnen zestig dagen na de beperking tot de minimumdienst niet in regel heeft gesteld, kan Belgacom het contract van rechtswege opzeggen, mits een opzeggingstermijn van minimaal dertig kalenderdagen in acht te nemen, betekend via elk geschikt middel. In dat geval behoudt Belgacom zich het recht voor een verbrekingsvergoeding aan te rekenen die gelijk is aan de maandelijkse abonnementsgelden die verschuldigd zijn tot de vervalddag van het contract. Gedurende deze periode van negentig kalenderdagen minimumdienst stelt Belgacom de klant een aanzuiveringsplan voor. In geval van een akkoord en voor zover de klant zich aan het aanzuiveringsplan houdt, wordt de periode van negentig kalenderdagen verlengd voor de duur van het aanzuiveringsplan. Bij gebrek aan een akkoord kan de klant zich wenden tot de Ombudsdienst voor Telecommunicatie.

De verplichting van minimumdienst is niet van toepassing wanneer het gaat om een nieuwe klant die binnen de termijn voorzien in de herinnering aan de eerste factuur geen gevolg geeft, of die zijn facturen systematisch te laat betaalt, inzonderheid wanneer de klant reeds gedurende een periode van 12 maanden van het stelsel van de minimumdienst heeft gebruikgemaakt.

§2. Indien de klant bedoeld in artikel 67 §2 zich veertien kalenderdagen na de volledige schorsing niet in regel heeft gesteld, kan Belgacom het contract van rechtswege opzeggen, mits een opzeggingstermijn van minimaal tien kalenderdagen in acht te nemen, betekend via elk geschikt middel.

In deze gevallen zal de klant de schadevergoeding bepaald in artikel 72 verschuldigd zijn.

§3. Indien Belgacom het contract op onrechtmatige wijze opzegt vóór het verstrijken van het eerste jaar, heeft de klant bedoeld in artikel 67,§1 recht op een vergoeding voor zijn bewezen schade van een bedrag gelijk aan de schadevergoeding voorzien in artikel 72.

70. Behoudens andersluidend verzoek van de klant stelt Belgacom de correspondenten die het nummer van de klant oproepen gedurende een periode van drie maanden op de hoogte van de opzegging van het contract. Deze mededeling is gratis indien de klant het door Belgacom voorgestelde standaardbericht aanvaardt. Tegen betaling kan de klant het standaardbericht laten vervangen door een ander bericht.

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

71. Het contract wordt van rechtswege en zonder voorafgaande ingebrekestelling opgezegd in geval van stopzetting van de activiteiten, faillissement van de klant of vereffening.

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

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

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

Opzegging door de klant, verhuizing en nummeroverdraagbaarheid

72. §1. De klant kan, om gelijk welke reden, het contract opzeggen vóór de vervalddag van het eerste jaar of vóór de nieuwe vervalddag voor klanten/niet-consumenten mits de betaling van een opzegvergoeding gelijk aan de maandelijkse abonnementsgelden verschuldigd tot de vervalddag van het eerste jaar of tot de nieuwe vervalddag voor klanten/niet-consumenten. Deze vergoeding is niet onderworpen aan btw.

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

De opzegging moet door de klant worden bekendgemaakt met een ter post aangetekende brief. Bovendien kan de klant bijkomende prestaties gelijk wanneer opzeggen mits volgens dezelfde modaliteiten een opzegtermijn van 1 maand in acht wordt genomen.

§2. Indien de klant het contract opzegt zonder nummeroverdracht naar een andere operator te vragen, informeert Belgacom de correspondenten die naar het nummer van de klant bellen gedurende drie maanden over de opzegging van het contract. Deze mededeling is gratis indien de klant het door Belgacom voorgestelde standaardbericht aanvaardt. Tegen betaling kan de klant het standaardbericht laten vervangen door een ander bericht. Indien de technische voorwaarden het toelaten, kan de klant tegen betaling eveneens verkrijgen dat deze dienst wordt verlengd na de periode van drie maanden.

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

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

Belgacom weigert echter een nummeroverdracht:

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

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

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

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

Verzoeningsprocedure en regeling van de geschillen

Klacht ingediend bij Belgacom

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

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

Klacht ingediend bij de Ombudsdienst voor Telecommunicatie

77. De klant kan zich wenden tot de Ombudsdienst voor Telecommunicatie (Barricadenplein 1 te 1000 Brussel, tel. 02 223 06 06, fax 02 219 77 88, klachten@ombudsmantelecom.be, www.ombudsmantelecom.be), die wettelijk is opgericht bij het Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie.

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

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

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

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

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

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

Er kan altijd een gerechtelijke procedure worden ingesteld conform art. 80 van deze algemene voorwaarden.

78. De Ombudsdienst voor Telecommunicatie heeft als wettelijke opdracht:

a) de klachten van de klanten te onderzoeken die verband houden met de activiteiten van Belgacom;

b) te bemiddelen om een minnelijke schikking te vergemakkelijken voor geschillen tussen Belgacom en haar klanten;

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

d) van elke klant die beweert het slachtoffer te zijn van kwaadwillig gebruik van een netwerk of dienst voor elektronische communicatie het verzoek te onderzoeken om inlichtingen te krijgen over de identiteit en het adres van de gebruikers van netwerken of diensten voor elektronische communicatie die deze persoon hebben lastiggevallen, voor zover die gegevens beschikbaar zijn. De ombudsdienst willigt het verzoek in indien de volgende voorwaarden vervuld zijn:

de feiten lijken vast te staan;

het verzoek heeft betrekking op precieze data en uren.

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

De aldus verkregen informatie behandelt de ombudsdienst vertrouwelijk, wanneer de verspreiding de onderneming in het algemeen zou kunnen schaden.

Bevoegde rechtbanken

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

Toepasselijk recht

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