

**Advies over de wijziging van de algemene voorwaarden van VOO**

Brussel, 4 juli 2012

**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**

Tijdens de plenaire vergadering van woensdag 4 juli 2012 van het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie formuleert het Comité de onderstaande opmerkingen betreffende de wijziging van de algemene voorwaarden van VOO.

Overeenkomstig artikel 2 van de gewijzigde algemene voorwaarden van VOO kan VOO “*op elk moment nieuwe diensten aanbieden aan zijn Klanten.*” Deze diensten kunnen aparte diensten zijn of aan één of meerdere hoofddiensten worden toegevoegd. “*Voor elke nieuwe dienst die VOO aanbiedt, gelden specifieke algemene voorwaarden die de aard, de kenmerken, de wijze en voorwaarden van toegang, de kosten, de betalingswijze enz. bepalen. De specifieke algemene voorwaarden voor eventuele nieuwe diensten vullen voorliggende algemene voorwaarden aan, die er eveneens automatisch van toepassing op zijn. De Klant zal op de hoogte worden gebracht van de specifieke algemene voorwaarden voor elke nieuwe dienst vooraleer hij intekent op deze dienst of, indien dat automatisch gebeurt, voor de dienst wordt geactiveerd.*”

Het is bijgevolg mogelijk dat een abonnee van VOO plots geconfronteerd wordt met een nieuwe dienst die een wijziging van de algemene voorwaarden met zich meebrengt en waarbij zowel de wijziging van de dienst als van de algemene voorwaarden automatisch wordt doorgevoerd.

Zoals de betreffende passage in de algemene voorwaarden momenteel wordt geformuleerd, beschikt VOO over de mogelijkheid om automatisch de algemene voorwaarden te wijzigen in functie van de nieuwe dienst; uit niets blijkt dat deze automatische wijziging vooraf aangekondigd wordt aan de abonnees. Er is evenmin enige indicatie die er op wijst dat abonnees die het niet eens zijn met de wijziging van de algemene voorwaarden en/of met de nieuwe dienst die automatisch aan de dienst wordt toegevoegd die zij vanwege VOO betrekken, de mogelijkheid wordt geboden om hun abonnement kostenloos op te zeggen.

De betreffende passage laat toe om haar tarieven te verhogen n.a.v. een nieuwe dienst die aan een bestaande dienst wordt toegevoegd. Gelet op het feit dat zowel het toevoegen van de nieuwe dienst als de daarop betrekking hebbende wijziging van de algemene voorwaarden automatisch gebeuren, kan aangenomen worden dat VOO in voorkomend geval deze prijsverhoging ook automatisch kan doorvoeren.

De betreffende passage van de algemene voorwaarden van VOO kan omwille van bovenvermelde bedenkingen niet in overeenstemming worden geacht met artikel 108, § 2, WEC. Dit artikel bepaalt immers :

*§ 2. Onverminderd de toepassing van hoofdstuk V, afdeling 2 van de wet van 14 juni 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument, hebben de abonnees het recht om bij kennisgeving van voorgestelde wijzigingen in de contractuele voorwaarden het contract zonder boete op te zeggen. De abonnees worden tijdig en ten minste één maand vooraf naar behoren individueel ter kennis gesteld van dergelijke wijzigingen en worden tegelijkertijd op de hoogte gesteld van hun recht om zonder boete het contract op te zeggen uiterlijk de laatste dag van de maand die volgt op de inwerkingtreding van de wijzigingen indien zij de nieuwe voorwaarden niet aanvaarden.*

*In geval van een tariefverhoging heeft de abonnee het recht om zonder boete het contract op te zeggen uiterlijk de laatste dag van de maand die volgt op de ontvangst van de eerste factuur na de inwerkingtreding van de wijzigingen, behalve indien de algemene voorwaarden voorzien in een aan de index van de consumptieprijzen gerelateerde stijging.*

Dit artikel bepaalt aldus dat een wijziging van de algemene voorwaarden alleen kan worden doorgevoerd wanneer :

- a) Alle abonnees individueel daarvan worden verwittigd;
- b) Deze verwittiging minstens één maand voor het doorvoeren van de wijziging aan de abonnees wordt bezorgd;
- c) De abonnees de mogelijkheid wordt geboden om zonder boete hun abonnement op te zeggen
- d) Deze mogelijkheid open blijft tot uiterlijk de laatste dag van de maand die volgt op de inwerkingtreding van de nieuwe voorwaarden.

In geval van een tariefverhoging (andere dan indexering) hebben de abonnees de mogelijkheid om hun abonnement zonder boete op te zeggen tot de laatste dag van de maand die volgt op deze waarin de eerste factuur werd ontvangen waarin de tariefverhoging werd doorgevoerd.

De betreffende passage in de algemene voorwaarden van VOO laat VOO daarentegen toe om automatisch de algemene voorwaarden te wijzigen en om in voorkomend geval ook automatisch de tarieven te verhogen. Derhalve kan deze passage niet conform geacht worden met artikel 108, § 2, WEC.

VOO reageert hier als volgt op :

*La première critique formulée a trait à l'article 2 des conditions générales de VOO dont il résulterait, à votre sens, qu'un abonné de VOO pourrait être confronté à un nouveau service qui entraînerait une modification des conditions générales et pour lequel tant la modification du service que les conditions générales s'appliquant à ce service seraient appliquées automatiquement.*

*Cette affirmation est erronée et résulte d'une mauvaise compréhension de l'article 2. En effet, contrairement à ce que vous affirmez, si un nouveau service assorti de conditions générales propres est offert au consommateur, l'article 2 précise que « Le Client sera informé des conditions générales propres à tout nouveau service avant toute souscription à celui-ci ou avant son activation si celle-ci est automatique ». Il va de soi que si le consommateur n'accepte pas les conditions du nouveau service, il pourra refuser l'activation de celui-ci.*

*Toutefois, afin d'éviter tout malentendu, nous proposons d'adapter, lors de la prochaine refonte des conditions générales, cette disposition comme suit:*

*« Chaque nouveau service offert par VOO fera, si nécessaire, l'objet de conditions générales propres qui définiront sa nature, ses caractéristiques, son mode et ses conditions d'accessibilité, son coût, son mode de paiement,... Ces conditions générales propres aux éventuels nouveaux services s'ajouteront aux présentes conditions générales. Le Client sera informé des conditions générales propres à tout nouveau service avant toute souscription à celui-ci ou avant son activation si celle-ci est automatique. Sans préjudice de l'application de l'article 12, le Client pourra refuser l'activation de tout nouveau service. Les services de VOO sont destinés à un usage exclusivement privé et personnel ».<sup>1</sup>*

---

<sup>1</sup> Vrije vertaling : De eerste kritische opmerking slaat op artikel 2 van de algemene voorwaarden van VOO waaruit volgens u zou blijken dat een VOO-abonnee zou kunnen worden geconfronteerd met een nieuwe dienst die zou leiden tot een wijziging van de algemene voorwaarden en waarvoor zowel de wijziging van de dienst als de algemene voorwaarden die voor die dienst gelden, automatisch zouden worden toegepast.

Deze bewering klopt niet en volgt uit een foutieve interpretatie van artikel 2. In tegenstelling tot wat u beweert, verduidelijkt artikel 2 immers, wanneer een nieuwe dienst met specifieke algemene voorwaarden aan de consument wordt aangeboden, het volgende: "De Klant zal op de hoogte worden gebracht van de specifieke algemene voorwaarden voor elke nieuwe dienst vooraleer hij intekent op deze dienst of, indien dat automatisch gebeurt, voor de dienst wordt geactiveerd." Het spreekt vanzelf dat wanneer de consument de voorwaarden van de nieuwe dienst niet aanvaardt, hij de activering ervan zal kunnen weigeren.

Om echter alle misverstanden te vermijden, stellen wij voor om bij de volgende herziening van de algemene voorwaarden deze bepaling als volgt aan te passen:

"Voor elke nieuwe dienst die VOO aanbiedt, gelden, indien nodig, specifieke algemene voorwaarden die de aard, de kenmerken, de wijze en voorwaarden van toegang, de kosten, de betalingswijze enz. bepalen ... Deze specifieke algemene voorwaarden voor de eventuele nieuwe diensten zullen de voorliggende algemene voorwaarden aanvullen. De Klant zal op de hoogte worden gebracht

In artikel 6 van de algemene voorwaarden van VOO wordt gesteld :

*“Alle rechten en taksen ten laste van VOO bij de uitvoering van het Contract zullen worden aangerekend aan de Klant. VOO behoudt zich het recht voor de prijs van de diensten navenant te verhogen.”*

VOO beschikt inderdaad over het recht om haar tarieven navenant te verhogen. Daar de bedoelde tariefverhoging evenwel geen indexering betreft, zal zij moeten voldoen aan de voorwaarden van artikel 108, § 2, 2<sup>de</sup> lid.

VOO reageert daar als volgt op :

*Bien que cette clause figurait déjà dans les précédentes conditions générales de VOO soumises à votre avis et n'avait suscité aucun commentaire, vous affirmez à présent qu'une telle modification de la grille tarifaire devrait entraîner pour les abonnés le droit de résilier leur contrat conformément à l'article 108 §2 alinéa 2 LCE. Nous ne partageons pas cette interprétation.*

*L'alinéa 2 du § 2 de l'article 108 trouve son origine dans la proposition d'amendement n°51-1425 du 28 janvier 2005 dont le but était qu'en cas d'augmentation de prix, le consommateur dispose de la possibilité de résilier son contrat. Une exception était par ailleurs prévue lorsque cette augmentation était justifiée par une « hausse de l'indice des prix à la consommation ».*

*Le texte a finalement été amendé pour aboutir au libellé que nous connaissons aujourd'hui et sous réserve que cette hypothèse ait été prévue dans les conditions générales, une augmentation de prix liée à l'indice des prix à la consommation n'ouvre pas le droit à résiliation.*

*La répercussion sur le consommateur d'une taxe mise à charge de l'opérateur en exécution du contrat qui le lie au client est une hypothèse similaire à celle d'une augmentation de prix consécutée à une augmentation de l'indice. Partant, conformément à l'esprit de la loi et à la volonté du législateur lors de son adoption, elle doit être traitée de façon similaire. (...)*

*En outre, dans un tel cas, il n'y a pas d'augmentation du prix net du service fourni. En effet, si l'introduction d'une taxe ou l'augmentation d'une taxe grevant le contrat entre l'opérateur et son*

---

*van de specifieke algemene voorwaarden voor elke nieuwe dienst vooraleer hij intekent op deze dienst of, indien dat automatisch gebeurt, voor de dienst wordt geactiveerd.” Onverminderd de toepassing van artikel 12 zal de Klant de activering van elke nieuwe dienst mogen weigeren. De diensten van VOO zijn uitsluitend voorbehouden voor privé en persoonlijk gebruik”.*

*client a pour conséquence une augmentation tarifaire, c'est exclusivement en raison de l'obligation qui repose sur l'opérateur, en vertu de l'article 6 de la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur (ci-après LPMC), d'indiquer non pas le prix net du produit ou service mais le prix total à payer par le consommateur, en ce compris le coût des éventuelles taxes dues.*

*Cela correspond par ailleurs à la position adoptée par l'IBPT dans le cadre des discussions avec les opérateurs qui ont suivi l'augmentation du taux de TVA sur la télévision numérique à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2012.*

*Par conséquent et a fortiori, l'article 108 § 2 alinéa 2 ne trouve pas à s'appliquer dans l'hypothèse de la répercussion sur le prix toutes taxes comprises payé par le consommateur, d'une taxe ou d'une augmentation de la taxe mise à charge de l'opérateur.<sup>2</sup>*

De argumentatie van VOO overtuigt de werkgroep niet : artikel 108, § 2, WEC, voorziet in het principe dat een prijswijziging aan de abonnee moet toelaten om zijn contract zonder kosten op te zeggen.

De enige uitzondering hierop is een indexaanpassing van de tarieven.

Het betreffende artikel 6 van de algemene voorwaarden gaat evenwel verder dan een loutere indexaanpassing maar geldt voor "alle rechten en taxen ten laste van VOO". Derhalve moeten de opzegmogelijkheden gelden die in artikel 108, § 2, WEC, zijn voorzien in zoverre deze "rechten en taxen" iets anders zijn dan aanpassingen aan de index.

---

<sup>2</sup> Vrije vertaling : Hoewel deze clause reeds in de vorige algemene voorwaarden van VOO stond die voor uw advies zijn voorgelegd en geen commentaar had opgeleverd, beweert u nu dat een dergelijke wijziging van de tarieflijst voor de abonnees zou moeten leiden tot het recht om hun contract op te zeggen overeenkomstig artikel 108, § 2, tweede lid, van de WEC. Wij hebben daarvan een andere interpretatie.

Het tweede lid van § 2 van artikel 108 vindt zijn oorsprong in amendementsvoorstel nr. 51-1425 van 28 januari 2005 dat tot doel had dat de consument in geval van een prijsverhoging de mogelijkheid heeft om zijn contract op te zeggen. Er was trouwens in een uitzondering voorzien wanneer deze verhoging gerechtvaardigd was door "een stijging van de index van de consumptieprijzen".

De tekst is uiteindelijk gewijzigd en uitgemond in de formulering die we nu hebben en onder het voorbehoud dat deze hypothese zou zijn vastgelegd in de algemene voorwaarden, geeft een prijsstijging die verband houdt met de consumptieprijsindex geen recht tot opzeg.

De doorberekening aan de consument van een taks ten laste van de operator ter uitvoering van het contract tussen de operator en de klant, is een hypothese die vergelijkbaar is met een prijsstijging die volgt na een stijging van het indexcijfer. Overeenkomstig de geest van de wet en de wil van de wetgever bij de aanneming ervan moet die hypothese dus op dezelfde manier worden behandeld. (...)

In een dergelijk geval is er bovendien geen verhoging van de nettoprijs van de verstrekte dienst. Wanneer immers de invoering van een taks of de verhoging van een taks die het contract tussen de operator en zijn klant bezwaart, een tariefverhoging tot gevolg heeft, dan is dat uitsluitend wegens de verplichting die op de operator rust krachtens artikel 6 van de wet van 6 april 2010 betreffende de marktpraktijken en consumentenbescherming (hierna WMP), om niet de nettoprijs van het product of de dienst te vermelden, maar wel de totale prijs die de consument moet betalen, waaronder ook de kosten van de eventuele verschuldigde taksen.

Dit komt trouwens overeen met het standpunt dat het BIPT ingenomen heeft in het kader van de besprekingen met de operatoren die de verhoging van het btw-tarief op digitale tv hebben gevolgd vanaf 1 januari 2012.

Bijgevolg en a fortiori, kan artikel 108, § 2, tweede lid, niet worden toegepast in de hypothese van de doorberekening in de door de consument betaalde prijs, alles inbegrepen, van een taks of een verhoging van de taks die ten laste wordt gelegd van de operator.

Hierbij kan er tevens op gewezen worden dat in het ontwerpartikel 108, § 2, WEC dat momenteel in het parlement voorligt, een aanpassing van de tarieven aan de index niet langer beschouwd wordt als een uitzondering op het principe dat bij wijziging van de tarieven de klant het recht heeft om het betreffende abonnement onder bepaalde voorwaarden op te zeggen.

Artikel 6 van de algemene voorwaarden van VOO bepaalt eveneens :

*“De waarborg zal geen intresten opleveren voor de Klant.”*

Deze bepaling is een onrechtmatig beding in de zin van de wet van 6 april 2010 betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming (hierna genoemd “WMP”).

De definitie van onrechtmatige bedingen in artikel 2, 28°, WMP, luidt als volgt: *“elk beding of elke voorwaarde die, alleen of in samenhang met een of meer andere bedingen of voorwaarden, een kennelijk onevenwicht schept tussen de rechten en plichten van de partijen ten nadele van de consument”*.

Dat de betreffende bepaling in de algemene voorwaarden van VOO onevenwichtig is, blijkt uit het volgende : de abonnee van VOO beschikt in een aantal gevallen niet over de mogelijkheid om van de dienstverlening van VOO te genieten, tenzij hij bereidt is om een waarborg te betalen. Zo zal hij een waarborg moeten betalen wanneer hij uitrusting (zoals bvb. een modem) van VOO nodig heeft.

Bedoeling van de waarborg is dat de abonnee zorgvuldig omspringt met de uitrusting van VOO en daarvoor naar behoren zorg draagt.

Wanneer een abonnee dat doet, kan men verwachten dat deze bij het inleveren van de uitrusting zijn waarborg terug krijgt en dat hem voor het gebruik van de uitrusting geen extra kosten worden aangerekend. Daar het inhouden van de intresten op de waarborg wordt de abonnee door VOO de facto echter wél extra kosten aangerekend, ongeacht of hij de uitrusting van VOO naar behoren heeft gebruikt en in goede staat heeft afgeleverd.

Dergelijk beding schept een onevenwicht tussen de rechten en plichten van de abonnee en is louter in zijn nadeel. Overeenkomstig artikel 75, § 1, WMP is dergelijk beding verboden en nietig.

VOO reageert daarop als volgt :

*Nous contestons cette affirmation. En effet, les montants perçus par VOO à titre de garantie sont minimes (soit un maximum de 35 euros) et ne génèrent donc que très peu d'intérêts (par exemple, en supposant un taux d'intérêt de 3% ce qui est supérieur au taux d'intérêt réel, une somme de 35*

*euros conservées à titre de garantie par VOO génèrerait par an un intérêt de 1,05 euro). Tenant compte des frais qu'impliqueraient la gestion et la conservation sur des comptes distincts des garanties déposées par les abonnés, il est inexact d'affirmer que la conservation par VOO des intérêts générés par ces sommes causerait un déséquilibre manifeste entre les droits et les obligations des parties au détriment du consommateur.<sup>3</sup>*

Vanuit oogpunt van transparantie is het wenselijk dat in de algemene voorwaarden wordt vermeld dat de waarborg hoogstens 35 euro bedraagt.

Artikel 11.1, 2<sup>de</sup> lid van de algemene voorwaarden van VOO bepaalt :

*Voor klachten in verband met de facturering beschikt de Klant over een termijn van 30 dagen vanaf de debitering van zijn bankrekening of de ontvangst van de factuur of het vervaldagbericht om het bedrag ervan te betwisten. Na deze termijn wordt de Klant geacht het bedrag definitief aanvaard te hebben. In geval van klachten blijft de betaling opeisbaar op de afgesproken datum.*

De laatste zin van het geciteerde 2<sup>de</sup> lid is niet verenigbaar met artikel 43bis, § 6, van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven waarin wordt bepaald :

*§ 6. Indien de klacht van een gebruiker door de ombudsdienst ontvankelijk wordt verklaard, wordt de inningsprocedure door de operator opgeschort tot een maximale periode van vier maanden vanaf de indiening van de klacht bij de ombudsdienst of totdat de ombudsdienst een aanbeveling heeft geformuleerd of totdat een minnelijke schikking is bereikt.*

Artikel 11.1, 2<sup>de</sup> lid van de algemene voorwaarden van VOO moet zo worden aangepast dat het rekening houdt met het geciteerde artikel 43bis, § 6, van de wet van 21 maart 1991.

---

<sup>3</sup> Vrije vertaling : *Wij betwisten deze bewering. De bedragen die VOO als waarborg int zijn immers heel klein (d.i. een maximum van 35 euro) en brengen dus maar heel weinig interest op (bijvoorbeeld, uitgaande van een interestvoet van 3%, wat hoger is dan de werkelijke interest, zou een bedrag van 35 euro die door VOO bijgehouden wordt als waarborg per jaar een interest opleveren van 1,05 euro). Rekening houdende met de kosten die het beheer en de bewaring op aparte rekeningen van de door de abonnees gestelde waarborgen zouden impliceren, is het fout te beweren dat de bewaring door VOO van de interesten die door deze sommen worden opgeleverd, een duidelijk onevenwicht zou veroorzaken tussen de rechten en de plichten van de partijen, ten nadele van de consument.*

VOO reageert daarop als volgt :

*Nous contestons cette affirmation.*

*En effet, la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques n'est pas applicable à la SCIRL TECTEO mais uniquement aux entreprises énumérées à l'article 1 § 4 de ladite loi.<sup>4</sup>*

Er kan geen twijfel over bestaan dat de bevoegdheid van de ombudsdienst voor telecommunicatie zich uitstrekt over alle operatoren, dit overeenkomstig artikel 43bis, § 1, 1<sup>o</sup>, van de wet van 21 maart 1991.

Uit navraag bij de Ombudsdienst blijkt trouwens dat Tecteo/VOO ook het protocol met de ombudsdienst heeft ondertekend overeenkomstig artikel 136, § 3, WEC.

Artikel 12 van de algemene voorwaarden van VOO bepaalt :

*“VOO verbindt er zich toe de Klant minstens één maand voor hun inwerkingtreding op de hoogte te brengen van alle wijzigingen van de Algemene Voorwaarden. Elke klant die zich verzet tegen de voorgestelde wijzigingen heeft het recht om zijn Contract uiterlijk de laatste dag voor de inwerkingtreding van de nieuwe Algemene Voorwaarden op te zeggen, op voorwaarde dat deze ongunstig zijn voor de situatie van de Klant.”*

De opzegmodaliteiten vermeld in het tweede lid van het geciteerde artikel 12 zijn onverenigbaar met artikel 108, § 2, WEC om de volgende redenen :

- a) De abonnee die het niet eens is met de voorgestelde wijzigingen van de algemene voorwaarden kan volgens VOO zijn contract opzeggen tot de laatste dag voor de inwerkingtreding van de nieuwe algemene voorwaarden. Artikel 108, § 2, WEC, bepaalt daarentegen dat de betreffende klant tijd heeft tot uiterlijk de laatste dag van de maand die volgt op de inwerkingtreding van de nieuwe voorwaarden.
- b) VOO stelt dat de klant zijn abonnement enkel kan opzeggen wanneer de nieuwe algemene voorwaarden in het nadeel zijn van de klant. Dergelijke bijkomende voorwaarde is

<sup>4</sup> Vrije vertaling : *Wij betwisten deze bewering.*

*De wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven is immers niet van toepassing op SCIRL TECTEO maar enkel op de ondernemingen die opgesomd zijn in artikel 1, § 4, van die wet.*



onaanvaardbaar : VOO creëert immers een bijkomende voorwaarde om het contract op te zeggen die de wetgever zelf niet voorzien heeft. Bovendien behoudt VOO zich zodoende impliciet het recht voor om zelf te gaan bepalen wat in het voor- of nadeel van de klant is.

Om voorgaande redenen moet artikel 12 van de algemene voorwaarden van VOO geschrapt worden.

VOO reageert daarop als volgt :

**a)**

*La remarque formulée dans votre avis est difficilement compréhensible puisque le libellé des conditions générales de VOO en français – version qui prévaut conformément à l'article 1- est identique à celui de la loi.*

*Cette remarque s'explique cependant aisément à l'examen de la version en langue néerlandaise des conditions générales de VOO qui contient une erreur matérielle, la traduction étant incomplète et erronée (« Elke klant die zich verzet tegen de voorgestelde wijzigingen heeft het recht om zijn Contract uiterlijk de laatste dag voor de inwerkingtreding van de nieuwe Algemene Voorwaarden op te zeggen (...) »). Cette traduction sera corrigée.*

**b)**

*L'article 12 des conditions générales de VOO ouvre aux clients la possibilité de résilier leur abonnement lorsque les modifications apportées aux conditions générales leurs sont défavorables. Vous estimez que ce faisant, VOO ajouterait à l'ouverture du droit de résiliation au bénéfice du consommateur, une condition complémentaire non prévue par la loi.*

*A nouveau, nous ne partageons pas cette opinion et soulignons d'ailleurs que cette disposition déjà présente dans les précédentes conditions générales de VOO n'avait pas suscité d'observations de votre part.*

*L'examen de l'exposé des motifs de la LCE révèle sans équivoque que l'article 108 § 2 LCE a pour but de permettre au consommateur de résilier son contrat en cas de modification des conditions générales en sa défaveur.*

*Ainsi, il a expressément été acté dans l'exposé des motifs que « Une modification de l'adresse ou de la possibilité de recevoir des informations sur les tarifs ne constitue par exemple pas une modification d'un élément essentiel. En outre, cette possibilité n'est pas d'application en cas de modification au profit de l'abonné (par exemple une baisse des tarifs ou des améliorations de la qualité) »(nous soulignons).*

*Par la suite, au motif que « dans l'intérêt des opérateurs (réduction de la paperasserie et des coûts qui en résultent), il convient de modifier l'obligation d'information des consommateurs par les opérateurs de telle sorte que seules les modifications préjudiciables au consommateur doivent être communiquées. Il n'est guère utile d'imposer aux opérateurs d'informer le consommateur de modifications du contrat qui lui sont profitables », un amendement visant à insérer expressément*

*entre les mots «au § 1er » et les mots «, il en informe», les mots «au détriment de l'abonné» avait été proposé. Cet amendement sera rejeté lors de l'adoption de la loi car le ministre compétent estima «qu'il n'est pas toujours aisé de juger si une modification des conditions contractuelles est favorable ou défavorable au consommateur ». En cela, le ministre ne contestait toutefois aucunement le fait que la finalité de cette disposition est bien d'ouvrir au consommateur le droit de résilier son contrat lorsqu'une modification apportée aux conditions générales lui est défavorable.*

*En l'espèce, en outre, contrairement à ce que vous affirmez dans votre avis, l'ajout de cette précision non seulement est conforme à l'esprit du législateur mais ne permet pas à VOO de déterminer elle-même ce qui serait favorable ou défavorable à la situation du client, cette prérogative étant, en cas de contestation, réservée aux Cours et Tribunaux appelés à statuer sur un éventuel litige.<sup>5</sup>*

---

<sup>5</sup> Vrije vertaling : a) De opmerking die in uw advies is geformuleerd, is moeilijk te begrijpen aangezien de bewoording van de algemene voorwaarden van VOO in het Frans – versie die overeenkomstig artikel 1 primeert – identiek is aan die van de wet. De opmerking is evenwel makkelijk te verklaren bij het lezen van de Nederlandse vertaling van de algemene voorwaarden van VOO, waarin een materiële fout staat, omdat de vertaling onvolledig en foutief is (« Elke klant die zich verzet tegen de voorgestelde wijzigingen heeft het recht om zijn Contract uiterlijk de laatste dag voor de inwerkingtreding van de nieuwe Algemene Voorwaarden op te zeggen (...) »). Deze vertaling zal worden gecorrigeerd.

b) Artikel 12 van de algemene voorwaarden van VOO opent voor de klanten de mogelijkheid om hun abonnement op te zeggen wanneer de wijzigingen die in de algemene voorwaarden worden aangebracht, voor hen ongunstig zijn. U bent van oordeel dat VOO daardoor aan de opening van het recht tot opzeg ten voordele van de consument, een aanvullende voorwaarde zou toevoegen die de wet niet voorschrijft.

Opnieuw delen wij deze mening niet en benadrukken trouwens dat deze bepaling, die al in de vorige algemene voorwaarden van VOO stond, geen opmerkingen van u had opgeleverd.

Uit het onderzoek van de memorie van toelichting bij de WEC blijkt duidelijk dat artikel 108, § 2, van de WEC tot doel heeft de consument in staat te stellen om zijn contract op te zeggen in geval van wijziging van de algemene voorwaarden in zijn nadeel.

In de memorie van toelichting is uitdrukkelijk gesteld dat een wijziging van het adres of van de mogelijkheid om inlichtingen te krijgen over de tarieven bijvoorbeeld, geen wijziging vormt van een essentieel element. “Bovendien is deze mogelijkheid niet van toepassing in geval van wijzigingen in het voordeel van de abonnee (bijvoorbeeld: een verlaging van de tarieven of verbeteringen van de kwaliteit)” (door ons onderlijnd).

Vervolgens met als reden “In het voordeel van de operatoren (minder papierwerk & eraan verbonden kosten) is de informatieplicht van de operatoren naar de consumenten toe zodanig te wijzigen dat dit enkel moet gebeuren indien de veranderingen in het contract in het nadeel zijn van de klant. Het heeft weinig zin de operatoren te doen communiceren over veranderingen in het contract wanneer de consument er voordeel uit haalt”, was er een amendement voorgesteld dat tot doel had om uitdrukkelijk tussen de woorden “in § 1” en de woorden “te wijzigen” de woorden “in het nadeel van de abonnee” in te voegen. Dit amendement zou later worden verworpen tijdens de aanneming van de wet omdat de bevoegde minister van mening was dat het nog altijd gemakkelijk was om te oordelen of een wijziging van de contractuele voorwaarden voor de consument gunstig of ongunstig was. Daarbij betwistte de minister echter geenszins het feit dat het doel van deze bepaling wel degelijk erin bestaat om voor de consument het recht te openen om zijn contract op te zeggen, wanneer een in de algemene voorwaarden aangebrachte wijziging voor hem ongunstig is.

In het onderhavige geval is bovendien, in tegenstelling tot wat u in uw advies beweert, de toevoeging van deze verduidelijking niet alleen in overeenstemming met de bedoeling van de wetgever, maar mag VOO niet zelf bepalen, wat gunstig of ongunstig zou zijn voor de situatie van de klant, want dat voorrecht is in geval van betwisting voorbehouden aan de rechtbanken en hoven die over een eventueel geschil moeten beslissen.

## CONDITIONS GENERALES

Les présentes conditions générales et les conditions générales propres aux différents services qui en font partie, ci-après dénommées ensemble les « Conditions Générales » s'appliquent à toutes les relations contractuelles entre le client et VOO. Elles annulent et remplacent toutes les conditions générales antérieures applicables entre le Client et VOO et/ou tout autre câblo-opérateur dont les activités ont été reprises par VOO.

### 1. Définitions

**Activation** : Opération de mise en service pour les services qui requièrent une Activation

**Branchement** : Opération de connexion du Client au réseau de distribution de VOO.

**Client** : Toute personne qui est liée à VOO par un Contrat.

**Contrat** : Ensemble des droits et obligations entre le Client et VOO qui se matérialise par les documents contractuels suivants : le(s) contrat(s) d'abonnement(s), les avenants éventuels et les Conditions Générales ~~et les avenants éventuels~~, ci-après dénommés les « Documents Contractuels ». En cas de contradiction entre les différents documents contractuels, la hiérarchie suivante sera appliquée : 1 le contrat d'abonnement/l'avenant, 2 les conditions générales propres aux services, 3 les conditions générales. Seule la version française des Conditions Générales prévaut.

**Distributeur Agréé** : Personne physique ou morale exploitant un ou plusieurs point(s) de vente physique ou virtuel et chargée par VOO de commercialiser les services et produits de VOO. La liste des Distributeurs Agréés peut être consultée sur le site de VOO.

**Document de Travaux et Prestations** : Document reprenant les prestations effectuées afin de permettre le Raccordement, le Branchement et/ou l'Activation du Client ainsi que les prestations ponctuelles de tout autre service effectuées par VOO pour le Client, prestations qui seront facturées au Client.

**Équipements** : Équipements nécessaires pour l'installation de certains services (décodeur, modem,...), mis à disposition du Client par VOO et qui restent la propriété de VOO.

**Installation Intérieure** : Ensemble des biens mobiliers et immobiliers en aval du Point de Fourniture appartenant au Client et indispensable à la réception des services.

**Période Incompressible** : Période durant laquelle le contrat d'abonnement ne peut pas être résilié.

**Point de Fourniture** : Interface entre l'Installation Intérieure et le réseau de distribution de VOO. Il est placé dans un endroit facile d'accès au sein de l'immeuble du Client. Le Point de Fourniture peut être soit simple si l'Installation Intérieure ne comporte qu'une seule prise murale d'utilisation, soit multiple lorsque l'Installation Intérieure comporte plusieurs prises murales d'utilisation alimentées par un amplificateur.

**Raccordement** : Placement des canalisations, appareils, Points de Fourniture et accessoires appartenant à VOO permettant le Branchement de l'Installation Intérieure du Client et, le cas échéant, l'Activation de services.

**VOO** : Pour les présentes Conditions Générales, doivent être entendues par « VOO » les entités juridiques suivantes : TECTEO SCIRL dont le siège social est sis Rue Louvrex, 95 4000 Liège enregistrée sous le numéro d'entreprise 0204.245.277, et BRUTELE SCIRL dont le siège social est sis Chaussée d'Ixelles 168 1050 Ixelles, enregistrée sous le numéro d'entreprise 0205.954.655., agissant chacune pour le territoire qui la concerne.

Met opmaak: Lettertype: Arial, 10 pt

## **2. Principaux services offerts par VOO**

- Télévision analogique
- Télévision numérique
- Télévision numérique interactive
- Internet comprenant l'accès à internet, à un service de messagerie (e-mail) et l'hébergement de pages web personnelles
- Téléphonie, comprenant l'accès au réseau téléphonique mondial et la possibilité d'établir ou de recevoir des appels (voix et données de type fax).

Différents services accessoires aux services décrits ci-dessus sont également offerts par VOO. Les services accessoires sont appelés « Options » s'ils sont souscrits dans le cadre d'une formule d'abonnement.

Le Client ne peut souscrire à un service accessoire que s'il a déjà, au préalable, souscrit au service principal correspondant.

VOO peut, à tout moment, offrir de nouveaux services à ses Clients. Ces nouveaux services pourraient être accessibles, soit directement, soit à titre accessoire à un ou plusieurs service(s) principal (aux). Chaque nouveau service offert par VOO fera l'objet de conditions générales propres qui définiront sa nature, ses caractéristiques, son mode et ses conditions d'accessibilité, son coût, son mode de paiement, ... Les conditions générales propres aux éventuels nouveaux services compléteront et s'intégreront aux présentes conditions générales qui y seront également automatiquement applicables. Le Client sera informé des conditions générales propres à tout nouveau service avant toute souscription à celui-ci ou avant son activation si celle-ci est automatique.

**Met opmaak:** Lettertype: (Standaard)  
Times New Roman, 11 pt

Les services de VOO sont destinés à un usage exclusivement privé et personnel.

## **3. Demande de souscription et entrée en vigueur du cContrat d'abonnement**

Le Client adresse toute demande de souscription à un Distributeur Agréé, via le call center de VOO, le site internet de VOO ou par tout autre moyen mis à sa disposition par VOO et, le cas échéant, porté à sa connaissance par voie de communication commerciale.

Si VOO peut donner suite à la demande du Client, un rendez-vous est fixé avec celui-ci pour procéder à l'installation des services par un technicien.

Le jour d'installation des services, les Documents Contractuels et le Document de Travaux et Prestations sont remis au Client par le technicien de VOO.

Le Client restituera au technicien de VOO les Documents Contractuels et le Document de Travaux et Prestations dûment signés.

Lorsque le service peut être activé à distance et donc que le déplacement d'un technicien n'est pas requis, VOO envoie les Documents Contractuels au Client. Celui-ci les renvoie dûment signés, par courrier ordinaire, à VOO dans les 8 jours au plus tard de l'Activation.

Cependant, en cas de commande à distance réalisée au moyen d'un service de la société de l'information ou d'un service de communication électronique, y compris via la télévision, VOO

envoi au Client uniquement une confirmation des informations qui lui ont été données avant la conclusion du contrat.

Le contrat d'abonnement est conclu et entre en vigueur à la date d'installation quand le déplacement d'un technicien est requis et à la date d'Activation du ou des service(s) concerné(s) quand aucun déplacement de technicien n'est requis.

En cas de vente à distance, le Client a le droit de notifier par lettre recommandée à VOO qu'il renonce à l'achat, sans pénalités et sans indication de motif, dans les 14 jours calendrier à dater du lendemain du jour de la conclusion du contrat d'abonnement, sauf pour les services dont l'exécution ~~ont~~ est déjà commencé avec l'accord du Client.

En tout état de cause, l'usage du service et / ou le paiement de toute facture/avis d'échéance y relatif par le Client entrainera de plein droit acceptation des termes et conditions du Contrat.

VOO peut refuser d'accéder à la demande de souscription du Client si :

- a) Le Client ou son mandataire refuse de s'identifier et/ou d'apporter la preuve d'un domicile ou d'une résidence dans l'Union Européenne sur base de documents officiels délivrés par une autorité belge ;
- b) Le Client ne respecte pas ou n'a pas respecté les obligations lui incombant dans le cadre d'un quelconque autre service fourni par VOO.
- c) Le Client refuse de constituer une garantie et /ou de verser un acompte demandé par VOO.
- d) Des raisons techniques ne permettent pas la fourniture du service par VOO.

Le Client peut introduire un recours contre le refus de VOO d'accéder à sa demande de souscription conformément à l'article 11 des Conditions Générales.

#### **4. Nouveau(x) contrat(s) abonnement(s)- Avenants - entrée en vigueur**

Le Client, peut, à tout moment ajouter ou soustraire des services (upsell-downsell) ou, au sein d'un même service, modifier sa formule d'abonnement (upgrade-downgrade). Toutefois, aucune modification ne pourra être effectuée au cours de la Période Incompressible du contrat d'abonnement si elle entraîne une réduction du prix mensuel global de l'abonnement.

Le Client adresse toute demande de modification à un Distributeur Agréé, via le call center de VOO, le site internet de VOO ou par tout autre moyen mis à sa disposition par VOO et, le cas échéant, porté à sa connaissance par voie de communication commerciale. Si la modification nécessite une installation complémentaire chez le Client, un nouveau contrat d'abonnement/avenant formalisant cette modification et un Document de Travaux et Prestations sont remis au Client par le technicien de VOO.

Le Client restituera au technicien de VOO le nouveau contrat d'abonnement/ l'avenant et le Document de Travaux et Prestations dûment signés.

Lorsque la modification demandée ne requiert pas le déplacement d'un technicien et donc que l'Activation du ou des service(s) concerné(s) peut être réalisée à distance, VOO envoie un nouveau contrat d'abonnement/avenant au Client. Celui-ci le renvoie dûment signé, par courrier ordinaire, à VOO dans les 8 jours au plus tard de l'Activation.

Cependant, en cas de commande à distance réalisée au moyen d'un service de la société de l'information ou d'un service de communication électronique, y compris via la télévision, VOO envoie au Client uniquement une confirmation des informations qui lui ont été données avant la conclusion du contrat.

Le nouveau contrat d'abonnement/avenant est conclu et entre en vigueur à la date d'installation quand le déplacement d'un technicien est requis et à la date d'Activation du ou des service(s) concerné(s) quand aucun déplacement de technicien n'est requis.

En cas de vente à distance, le Client a le droit de notifier par lettre recommandée à VOO qu'il renonce à l'achat, sans pénalités et sans indication de motif, dans les 14 jours calendrier à dater du lendemain du jour de la conclusion du nouveau contrat d'abonnement/ de l'avenant, sauf pour les services dont l'exécution a déjà commencé avec l'accord du Client.

En tout état de cause, l'usage du service et/ou le paiement de toute facture/avis d'échéance y relatif par le Client entrainera de plein droit acceptation des termes et conditions du Contrat.

## **5. Durée et résiliation**

### **5.1. Durée**

Sauf disposition contraire, les contrats d'abonnement aux différents services sont conclus pour une durée indéterminée comprenant chacun une Période Incompressible de douze mois. Sauf disposition contraire, les contrats d'abonnement aux différentes Options sont conclus pour une durée indéterminée comprenant chacun une Période Incompressible de 3 mois.

Si le contrat d'abonnement au service principal auquel une Option se rapporte est résilié, le contrat d'abonnement à cette Option sera, de plein droit, résilié anticipativement à la même date.

Lorsque le Client souscrit à un ensemble de services offerts pour un prix global, le (les) contrat(s) d'abonnement au(x) service(s) antérieurement souscrit(s) par ce Client qui se retrouve(nt) dans cet ensemble est (sont) résilié(s) de plein droit. Sauf disposition contraire, le nouveau contrat d'abonnement audit ensemble de services sera souscrit pour une durée indéterminée comprenant une Période Incompressible de douze mois.

Le service de télévision analogique pourra faire l'objet d'un contrat d'abonnement à durée déterminée. Le Client pourra être tenu de prépayer le service pour la durée convenue.

### **5.2. Résiliation par le Client**

A dater de l'échéance de chaque Période Incompressible, le Client peut, à tout moment, résilier le contrat d'abonnement correspondant, par lettre recommandée adressée à VOO, moyennant le respect d'un délai de préavis de 30 jours qui prend cours le 1<sup>er</sup> du mois suivant la notification ou, à défaut, moyennant le paiement d'une indemnité équivalente.

Le Client peut cependant résilier le Contrat à tout moment sans indemnité ni préavis, en cas de déménagement du Client en dehors des territoires desservis par VOO ou en cas de décès du Client. Dans ces hypothèses, le Client ou son ayant-droits joindra à sa demande de résiliation tous les justificatifs requis

### **5.3. Suspension - Résiliation par VOO**

VOO peut, sans préjudice du droit de réclamer des dommages et intérêts, suspendre partiellement ou totalement tout ou partie du/des service(s) offert(s) au Client sans préavis ni indemnité en cas de non-paiement par le Client de sommes dues à VOO 15 jours après l'envoi d'un 1<sup>er</sup> rappel resté sans suite, en cas de manquements du Client aux obligations résultant du Contrat (et ce, nonobstant le fait que les services fassent l'objet de contrats d'abonnement et/ou de facturations/avis d'échéance distincts) ou en cas d'injonction administrative ou judiciaire.

Le Client pourra, toutefois, bénéficier à nouveau des services après règlement intégral des sommes dues et/ou respect plein et entier de ses obligations et après paiement des frais de réactivation calculés sur base des tarifs en vigueur.

VOO s'engage à informer le Client de la suspension du/des service(s) dès que possible. Si le Client ne régularise pas sa situation avant la fin du mois suivant la suspension du/des service(s), VOO peut résilier de plein droit le Contrat sans préavis ni indemnité.

Le Client sera redevable de toutes les sommes qui lui incombent en vertu du Contrat pendant toute la durée de la suspension du/des service(s).

A dater de l'échéance de chaque Période Incompressible, VOO pourra également, à tout moment, résilier le contrat d'abonnement correspondant, par lettre recommandée adressée au Client, moyennant le respect d'un délai de préavis de 30 jours qui prend cours le 1<sup>er</sup> du mois suivant la notification.

### **5.4. Déménagement**

En cas de déménagement du Client vers une adresse raccordée au réseau de VOO, les services souscrits par le Client pourront, à sa demande, être transférés à sa nouvelle adresse sous réserve cependant de faisabilité technique et d'une situation régulière de paiement. Si cette nouvelle adresse se trouve sur le territoire de l'autre entité juridique agissant sous la dénomination VOO, le Contrat sera de plein droit transféré à cette autre entité juridique

Le Client doit informer VOO de son déménagement et de sa nouvelle adresse au moins un mois à l'avance, par courrier recommandé. Dans ce cas, VOO veillera à assurer la continuité des services à la nouvelle adresse.

Toutes prestations effectuées par VOO à l'occasion d'un déménagement du Client afin de lui permettre de conserver ses services lui sont facturées sur base des tarifs en vigueur.

Si le Client quitte son habitation sans résilier ou céder son Contrat, ce dernier reste en vigueur.

## **6. Conditions financières**

### **6.1. Prix – Garantie - Acompte**

Le prix de l'abonnement est, sauf disposition contraire, celui en vigueur au jour de l'enregistrement de la demande d'abonnement du Client dans les systèmes informatiques de VOO. Les frais variables de consommation des services et/ou les frais de location des Equipements seront, le cas échéant, facturés au Client en sus du prix de l'abonnement sur base des tarifs en vigueur.

En outre, des frais d'installation et toute autre prestation effectuée par VOO pour le Client sur base du Document de Travaux et Prestations ainsi que des frais d'Activation seront facturés au Client sur base des tarifs en vigueur.

Les tarifs en vigueur peuvent être consultés sur le site de VOO et seront envoyés à toute personne qui en fait la demande écrite à VOO.

Tous droits et taxes qui seraient mis à charge de VOO en exécution du Contrat seront répercutés sur le Client, VOO se réservant le droit de majorer les prix des services à due concurrence.

VOO se réserve le droit d'indexer ses tarifs une fois par an dans le courant du mois de ~~juillet~~ en fonction de l'indice des prix à la consommation. Une telle indexation ne donne pas le droit au Client de résilier son Contrat.

VOO se réserve le droit d'exiger du Client, avant la conclusion du Contrat, le versement d'une garantie.

VOO se réserve le droit d'exiger du Client, avant la conclusion du Contrat ou pendant la durée de celui-ci, le versement d'une garantie notamment dans les cas suivants :

-pour garantir la restitution d'un Equipement ;

-en cas de fraude avérée ou de doute sérieux quant à la solvabilité du Client (p.ex. informations erronées fournies par le client, défaut de paiement, saisie, procédure de règlement collectif de dettes, ...);

-domicile, résidence fixe ou adresse de facturation à l'étranger.

Si la garantie n'est pas constituée dans le délai imposé, VOO peut refuser de faire droit à la demande de souscription du Client, suspendre tout ou partie des services ou résilier le Contrat sans préavis ni indemnité. La garantie ne sera pas productive d'intérêts pour le Client. La garantie pourra être affectée par VOO au paiement de toutes les sommes qui lui seraient dues par le Client. En cas d'usage par VOO de tout ou partie de la garantie, le Client sera tenu de la reconstituer. A l'issue du Contrat, la garantie ou son solde éventuel sera remboursé au Client pour autant que celui-ci se soit acquitté de toutes les sommes dues à VOO.

VOO se réserve le droit d'exiger du Client, avant la conclusion du Contrat, le versement systématique d'un acompte ou de facturer les services au Client plus fréquemment que mensuellement, (2 fois par mois ou hebdomadairement).

VOO se réserve le droit, pendant la durée du Contrat, d'exiger du Client le versement systématique d'un acompte ou de facturer les services au Client plus fréquemment que mensuellement, (2 fois par mois ou hebdomadairement) dans l'hypothèse où le montant mensuel



total à facturer par service dépasse 100 € hors T.V.A (redevance(s) et consommations confondues) et/ou 50 € hors T.V.A pour les consommations VOD.

Si l'acompte n'est pas versé dans le délai imposé, VOO peut refuser de faire droit à la demande de souscription du Client, suspendre tout ou partie des services ou résilier le Contrat sans préavis ni indemnité.

## **6.2. Facturation - avis d'échéance - domiciliation**

Les services fournis par VOO font l'objet de factures ou d'avis d'échéance dont la fréquence mensuelle, bimestrielle, trimestrielle, semestrielle ou annuelle est déterminée dans le contrat d'abonnement et qui sont envoyés au choix du client soit à l'adresse de facturation soit à l'adresse e-mail soit à l'adresse PC banking fournie par le Client. VOO se réserve le droit de ne transmettre ses factures que par voie électronique. Lorsque le Client opte pour le système de la domiciliation pour le paiement d'un des services, cette domiciliation sera applicable pour le paiement de toutes les sommes dues à VOO dans le cadre de tous les autres services fournis par VOO (factures échues et à échoir) sauf si le Client s'y oppose formellement. VOO se réserve cependant le droit de réclamer le paiement par virement de la ou des première(s) échéance(s).

Si les paiements font l'objet d'une domiciliation, en cas de refus de prélèvement auprès de l'établissement bancaire, des frais de rejet d'un montant forfaitaire de 5 euros seront facturés au Client.

A la demande du Client, VOO lui fournira gratuitement un duplicata de chaque facture ou avis d'échéance. Tout duplicata complémentaire sera facturé au Client au prix forfaitaire de 5 euros.

A la demande du Client, les factures ou avis d'échéances peuvent être adressées et envoyées à un tiers payeur désigné par lui. La désignation d'un tiers payeur n'exonère pas, en de défaillance de celui-ci, le Client de son obligation de paiement. Le tiers payeur n'acquiert aucun droit résultant du contrat d'abonnement considéré.

Met opmaak: Frans (standaard)

## **6.3 Paiement**

Les montants dus à VOO sont payables dans les 15 jours de l'envoi par VOO de toute demande de paiement y relative ou, pour les Clients ayant choisi le paiement par domiciliation, le jour de la première présentation de toute domiciliation y relative.

VOO se réserve expressément le droit d'imputer les paiements du Client à l'apurement de n'importe quelle dette que le Client aurait envers VOO.

## **6.4. Retard de paiement**

En cas de retard ou défaut de paiement, même partiel, les montants dus à VOO à l'échéance font l'objet d'un rappel. Chaque rappel est facturé au Client au prix forfaitaire de 5 euros.

Toute somme impayée à son échéance portera de plein droit et sans mise en demeure intérêts au taux de 12% l'an, tout mois entamé étant dû en entier. Le Client sera en outre redevable d'une

indemnité forfaitaire égale à 15% des sommes impayées à leur échéance avec un minimum de 50 euros.

En cas de recouvrement de toute facture impayée, le débiteur est tenu de tous les frais d'encaissement, tant amiables que judiciaires ou extrajudiciaires (tels que frais de recherche, mise en demeure, sommation de paiement...) sans préjudice de toute demande en dommages et intérêts et autre action, y compris contentieuse, nécessaire à la sauvegarde des intérêts de VOO.

Si VOO ne paie pas au Client dans les délais convenus les montants dont il serait redevable, le Client a droit à des pénalités de retard similaires.

Met opmaak: Frans (België)

## **7. Raccordement, Installation Intérieure, Branchement, Activation, Equipements**

### **7.1. Le Raccordement**

Un Raccordement normal est facturé forfaitairement sur base des tarifs en vigueur. Il comprend le placement d'un Point de Fourniture simple. Toute autre prestation ou fourniture éventuelle est reprise dans le Document de Travaux et Prestations remis au Client par le technicien de VOO.

Tout Raccordement qui sort du cadre normal sera facturé au Client. Un tel Raccordement s'impose notamment dans les cas suivants :

- les habitations sont hors alignement par rapport aux habitations contiguës ou voisines ;
- la longueur du câble nécessaire à l'exécution du Raccordement dépasse 30 mètres en partie privative ;
- le Raccordement exige le creusement de tranchées en partie privative.

Sauf autre délai convenu et si les conditions techniques le permettent, VOO s'engage à faire de son mieux pour réaliser le Raccordement dans un délai maximum de 7 jours s'il s'agit d'un Raccordement simple. Si ce délai ne peut être respecté, VOO en informera le Client, précisera les motifs du retard et lui indiquera son délai d'intervention.

Le Client doit permettre aux techniciens de VOO l'accès aisé à son Installation Intérieure tous les jours de 8 à 23 heures.

A défaut de respect par le Client d'un préavis de 48 h pour annuler ou reporter un rendez-vous, les frais de déplacement seront, sauf cas de force majeure, facturés au Client sur base des tarifs en vigueur.

Dans le cas où un Raccordement ne serait pas possible pour des raisons techniques, VOO a le droit de refuser la demande du Client, et ce, sans être redevable d'aucune indemnité.

### **7.2. L'Installation Intérieure**

L'Installation Intérieure qui comprend notamment les appareils terminaux du Client (téléviseurs, magnétoscopes, ordinateurs, postes téléphoniques, etc.) doit être conforme aux prescriptions de sécurité, aux prescriptions techniques ainsi qu'à toute autre disposition légale applicable.

Tout travail doit pouvoir être effectué sans que le technicien ne soit contraint de déplacer du mobilier chez le Client. VOO fera de son mieux pour effectuer l'installation sans conséquences dommageables. Cependant, VOO ne pourra jamais être tenue responsable pour les dégâts matériels, esthétiques ou autres qu'une installation est susceptible d'entraîner, sauf dol ou faute lourde de la part des techniciens de VOO.

Le Client devra déconnecter tout élément de son Installation Intérieure dont l'utilisation empêche ou perturbe le réseau de VOO dès que le Client le constate ou à la demande de VOO. Dans le cas contraire, VOO aura le droit de suspendre ou, éventuellement, de résilier le Contrat.

Le Client est seul responsable de la compatibilité de son Installation Intérieure avec le service. VOO tient à la disposition du Client des informations complémentaires sur les spécifications techniques relatives à la compatibilité de l'Installation Intérieure du Client avec le service.

VOO ne sera en aucun cas et d'aucune façon tenue à la remise en pristin état de l'Installation Intérieure du Client.

### **7.3. Le Branchement - l'Activation**

VOO est seul habilitée à procéder au Branchement et à l'Activation.

### **7.4. Les Equipements**

Afin de permettre la livraison de certains services, VOO est amenée à fournir des Equipements dont le descriptif est repris dans le contrat d'abonnement. Ces Equipements sont soit mis gratuitement à disposition dans le cadre du service souscrit, soit loués selon les dispositions prévues dans le contrat d'abonnement. En cas de suspension des services pour quelque cause que ce soit, les frais de location des Equipements restent dûs.

Les Equipements demeurent la propriété exclusive, incessible et insaisissable de VOO. Les Equipements sont mis à la disposition du Client en vue d'un usage exclusivement privé. Les Equipements ne peuvent être cédés ou mis à la disposition d'un tiers sous quelque forme que ce soit. Dans le cas contraire, VOO se réserve le droit de résilier le Contrat, sans préjudice du droit de réclamer des dommages et intérêts au Client.

Le Client reste responsable des Equipements et est tenu de veiller à leur conservation en bon père de famille pendant toute la durée du contrat d'abonnement y relatif et après la fin de celui-ci jusqu'à ce qu'il ait restitué les Equipements à VOO. Le Client s'interdit formellement d'effectuer toute intervention technique, transformation ou modification sur les Equipements.

En cas de saisie ou de toute autre prétention d'un tiers à des droits sur les Equipements, le Client est tenu de s'y opposer et d'en aviser VOO immédiatement.

En cas de perte, vol, ou détérioration des Equipements, le Client est tenu d'en informer VOO dans les 48 heures par courrier recommandé. Dans cette hypothèse, le Client est tenu d'indemniser VOO du coût de leur remplacement sur base des tarifs en vigueur sauf en cas de force majeure dont la preuve incombe exclusivement au Client.

Les Equipements mis à disposition du Client devront être restitués au(x) lieu(x) désigné(s) par VOO dans les 15 jours suivant la date de fin du contrat d'abonnement y relatif. En cas de

restitution des Equipements, la garantie éventuellement payée par le Client lui est remboursée au plus tard le dernier jour du mois suivant celui au cours duquel a eu lieu la restitution, déduction faite des éventuels coûts liés à une remise en état des Equipements ou au remplacement des éléments manquants et des dettes éventuelles du Client à l'égard de VOO.

En cas de non-restitution des Equipements, ceux-ci sont facturés au Client sur base des tarifs en vigueur. Dans ce cas, la garantie éventuellement payée par le Client reste acquise à VOO à concurrence de tout ou partie de la valeur des Equipements non restitués.

## **8. Réparation - Maintenance**

VOO prend en charge les travaux de réparation des Equipements sauf si ces travaux ont été rendus nécessaires suite à une faute ou à un acte intentionnel ou frauduleux du Client. VOO détermine de manière discrétionnaire les mesures à prendre. Si la réparation incombe au Client, celle-ci lui sera facturée par VOO sur base des tarifs en vigueur.

Certaines interventions de maintenance, nécessaires au bon fonctionnement des services, peuvent nécessiter l'interruption temporaire de ceux-ci sans que la responsabilité de VOO ne puisse être engagée. Dans toute la mesure du possible, ces interventions sont effectuées en dehors des heures de grande écoute des programmes ou de grande utilisation des services.

## **9. Les responsabilités**

### **9.1. La responsabilité de VOO**

La responsabilité de VOO n'est engagée que du fait de son dol, de sa faute lourde ou de celle de ses préposés ou mandataires ou du fait de toute inexécution d'une obligation consistant en une des prestations principales du Contrat. Sa responsabilité se limite, le cas échéant, à la réparation des seuls dommages prévisibles, directs, personnels, matériels et certains que le Client a subis à l'exclusion de la réparation de tous dommages indirects ou immatériels. VOO ne pourra être tenue responsable des interruptions ou perturbations de services dues à des grèves, à des intempéries, à des cas de force majeure ou à tous autres événements imputables au Client ou à un tiers. En tout état de cause, la responsabilité de VOO est plafonnée à un montant égal au total des sommes payées par le Client à VOO au titre d'abonnements au(x) service(s) au cours des vingt-quatre mois qui précèdent la survenance du dommage.

### **9.2. La responsabilité du Client**

Le Client est seul responsable de tout préjudice direct ou indirect, matériel ou immatériel, causé à VOO ou à des tiers par lui ou tout tiers utilisant le service souscrit par le Client. Le Client s'engage à indemniser VOO de tout préjudice résultant notamment de tout acte, réclamation ou condamnation en dommages et intérêts dont VOO ferait l'objet suite au comportement que le Client ou tout tiers utilisant le service souscrit par le Client aurait eu ou suite à une violation des droits intellectuels de tiers par le Client ou tout tiers utilisant le service souscrit par le Client.

Le Client sera responsable en cas de fraude sur le Raccordement, le Branchement, l'Activation et/ou les Equipements mis à sa disposition. En ce cas, sans préjudice du droit de VOO de

réclamer des dommages et intérêts, le Client sera redevable envers VOO d'un montant forfaitaire de 250 euros afin de couvrir les frais de remise en état et autres frais techniques et administratifs.

### **9.3. Protection des données**

Les données à caractère personnel fournies par le Client et les données collectées par VOO concernant l'usage que le Client fait des services de VOO sont traitées en vue :

- de permettre la bonne exécution du Contrat ;
- de gérer la clientèle de VOO;
- d'effectuer des études de marché et d'établir des profils d'utilisation;
- de détecter la fraude;
- de réaliser des opérations d'information et/ou de promotion sur les produits et services de VOO, des sociétés de son groupe et/ou de ses partenaires commerciaux, par tous moyens, notamment par courrier, téléphone et/ou e-mail. Le Client qui ne souhaite pas recevoir de telles informations peut le faire savoir à VOO par courrier ou par e-mail

Dans l'hypothèse où des offres sont commercialisées conjointement par VOO et un ou plusieurs autre(s) vendeur(s), ces données pourront également être transmises à l' (aux) autre(s) vendeur(s) pour vérifier le respect et/ou le maintien des éventuelles conditions d'accessibilité auxdites offres et pour effectuer ensemble des études de marché et établir des profils d'utilisation.

La fourniture de ses données à caractère personnel par le Client est nécessaire à l'exécution du Contrat et à la fourniture des services. Ces données à caractère personnel seront traitées par VOO ou par des tiers agissant pour son compte.

Le Client doit informer VOO par lettre recommandée de tout changement relatif à ses données à caractère personnel qu'il a transmises à VOO.

Le Client peut accéder aux informations le concernant et les faire rectifier ou supprimer, le cas échéant, en adressant un courrier à VOO.

Le Client accepte expressément que tout contact entre lui et VOO soit écouté, enregistré et/ou copié et utilisé à la seule fin d'améliorer la qualité du service offert par VOO.

### **10. Cession**

La cession par un Client de tout ou partie de ses droits et obligations résultant du Contrat à un tiers n'est autorisée que pour certains services et moyennant l'accord préalable et écrit de VOO. En cas de cession acceptée par VOO, tous les droits et obligations découlant du Contrat sont transférés au cessionnaire qui les accepte. Le cessionnaire et le cédant doivent faire parvenir à VOO un formulaire de demande de cession de Contrat dûment signé par les deux parties. Ce formulaire est disponible sur le site internet de VOO et est envoyé à toute personne qui en fait la demande écrite à VOO.

VOO peut céder librement tout ou partie de ses droits et obligations résultant du Contrat à tout tiers de son choix sans l'accord du Client par le biais d'une simple notification à celui-ci mentionnant l'identité du cessionnaire et la description des droits et/ou obligations cédés.

### **11. Réclamation et intervention du médiateur**

### **11.1. Réclamation introduite auprès chez VOO**

En cas de refus de VOO d'accéder à une demande de souscription introduite par un Client ou en cas de difficultés relatives à l'exécution du Contrat, le Client peut s'adresser au service clientèle de VOO par lettre recommandée.

Pour les réclamations en rapport avec la facturation, le Client dispose d'un délai de 30 jours à dater du débit de son compte bancaire ou de la réception de la facture ou de l'avis d'échéance pour en contester le montant. Au-delà de ce délai, le Client est réputé l'avoir accepté définitivement. En cas de réclamation, le paiement reste exigible à la date convenue.

Le Client dispose d'un délai de 5 jours calendrier à dater de la suspension du service pour introduire une réclamation. Au-delà de ce délai, le Client ne pourra réclamer aucune indemnité à VOO pour le préjudice résultant de cette suspension, pour la période comprise entre le cinquième jour et le jour où la réclamation est introduite.

### **11.2. Plainte introduite auprès du Service de Médiation**

Tout Client qui n'est pas satisfait du traitement réservé par VOO à une plainte qu'il a formulée peut s'adresser au Service de Médiation pour les Télécommunications institué légalement auprès de l'Institut belge des services Postaux et des Télécommunications:

Place des Barricades 1 à 1000 Bruxelles, tél : 02/223.06.06 fax : 02/219.77.88, [plaintes@mediateurtelecom.be](mailto:plaintes@mediateurtelecom.be), [www.mediateurtelecom.be](http://www.mediateurtelecom.be)

Le Service de Médiation pour les Télécommunications fonctionne totalement indépendamment de VOO. Dans les limites de ses attributions, il ne reçoit d'instruction d'aucune autorité. Le Client peut s'adresser, au choix, au médiateur francophone ou néerlandophone.

VOO communiquera au Client, sur simple demande, la procédure à suivre pour introduire une réclamation auprès du Service de Médiation.

Les plaintes ne sont recevables que si le Client peut démontrer qu'il a entrepris une démarche préalable auprès de VOO. Seules les plaintes écrites sont admises.

### **11.3 Preuves**

Le Client reconnaît que les encodages de ses demandes et les enregistrements du système informatique et du système de commande de VOO constituent des preuves formelles des demandes du Client telles que notamment les demandes de souscription et/ou d'Activation à un service ou à une Option, la modification du type de services souscrit par le Client, la commande de programmes, ...

## **12. Modifications des Conditions Générales**

VOO s'engage à informer le Client de toute modification des Conditions générales au moins un mois avant son entrée en vigueur.

Tout Client qui s'oppose aux modifications proposées a le droit de résilier sans frais le Contrat au plus tard le dernier jour du mois qui suit l'entrée en vigueur des nouvelles Conditions Générales,

pour autant que celles-ci soient défavorables à la situation du Client. ~~La résiliation du Contrat prend, le cas échéant, effet à la fin du mois suivant la demande de résiliation du Client.~~

### **13. Jurisdiction et droit applicable**

Le Contrat est régi par le droit belge. Tout différend concernant l'interprétation ou l'exécution du Contrat sera de la compétence exclusive des juridictions du siège social de l'entité juridique qui fournit le(s) service(s) au Client.

## **CONDITIONS GENERALES PROPRES AUX DIFFERENTS SERVICES**

### **14. Services de télévision analogique, numérique et numérique interactive**

#### **14.1 Préalable**

La souscription au service de télévision analogique, numérique et numérique interactive suppose que le Client dispose d'un téléviseur.

La télévision numérique interactive et la télévision en HD ne sont disponibles que dans les zones géographiques qui permettent la réception du service. La liste de ces zones peut être consultée sur le site internet de VOO et est envoyée à toute personne qui en fait la demande écrite à VOO.

Sous réserve de contraintes techniques, VOO s'engage à mettre en œuvre tous les moyens dont elle dispose pour assurer l'accès du Client aux services souscrits. Toutefois, VOO ne donne aucune garantie, expresse ou implicite quant au fonctionnement sans erreur ou sans interruption du service ni quant à la capacité du service à répondre aux attentes ou aux besoins du Client.

#### **14.2. Droits d'auteur**

Les services offerts par VOO, leur contenu et les Equipements mis à la disposition du Client sont protégés notamment par la législation relative aux droits de propriété intellectuelle. Tout enregistrement, copie ou fixation dans un autre but que pour usage privé sur n'importe quel support ainsi que toute diffusion publique sont interdits. Les services et leur contenu sont

exclusivement destinés à être utilisés dans la sphère privée. Le Client ne peut pas autoriser un tiers à utiliser les services et leur contenu, soit en les diffusant, soit en les copiant. En cas de non-respect des obligations décrites ci-dessus, le Client garantit VOO contre toute plainte ou action émanant d'un tiers.

VOO doit, en application des législations en vigueur, payer des droits d'auteurs. Ceux-ci sont mis à charge du Client en tout ou en partie et sont inclus dans le prix de l'abonnement payé par le Client. Il en va de même des contributions obligatoires imposées par la Communauté française dans le cadre du décret sur la radiodiffusion.

### **14.3. Décodeur**

En vue de bénéficier du service de télévision numérique ou de télévision numérique interactive, le Client doit disposer d'un décodeur VOO, acheté [par lui](#) ou [mis à disposition du Client par VOO](#). Si le Client veut pouvoir bénéficier du service de télévision numérique ou de télévision numérique interactive sur plusieurs télévisions, il devra disposer d'un décodeur par télévision.

Suivant le type de décodeur VOO, l'installation peut se faire par le Client lui-même ou par VOO.

Si le Client installe le décodeur lui-même, il le fait à ses frais et veille à introduire dans celui-ci, à l'endroit prévu à cet effet, la carte à puce fournie en même temps que le décodeur et lui permettant l'accès au service de télévision numérique ou de télévision numérique interactive. Le Client installe le décodeur dans le respect du manuel d'installation fourni avec le décodeur.

Le Client ne peut utiliser ce décodeur et les services auxquels il donne accès qu'à son seul usage privé et à seule fin de décrypter les chaînes de télévision numériques auxquelles il a accès en vertu de son contrat d'abonnement et ce, sur un seul téléviseur.

Ce décodeur ne peut en aucun cas être utilisé directement ou indirectement en vue de permettre à un tiers de recevoir les services de télévision numérique/télévision numérique interactive de VOO.

En cas de panne du décodeur [mis à la disposition du Client](#) par VOO, ce décodeur est réparé ou échangé par VOO pour autant que le Client ne soit pas en défaut de respecter les obligations qui lui incombent en vertu du Contrat. Lors de l'échange ou de la réparation, VOO ne sera jamais tenue pour responsable en cas de perte de données personnelles du Client stockées par lui dans le décodeur.

### **14.4. Carte à puce**

La carte à puce fournie par VOO lors de l'achat ou [lors de la mise à disposition du Client par VOO](#) d'un décodeur VOO, demeure la propriété exclusive, incessible et insaisissable de VOO. Elle ne peut être cédée ou mise à disposition d'un tiers sous quelque forme que ce soit et ne peut être utilisée qu'avec le décodeur VOO.

En cas de perte ou de détérioration d'une carte, pour quelque cause que ce soit, le Client doit en informer VOO dans les 48 heures. La carte détériorée devra être renvoyée à VOO à l'adresse communiquée au Client sur simple demande.

Une nouvelle carte sera envoyée au Client par VOO dans les plus brefs délais. Elle sera facturée au Client sur base des tarifs en vigueur.



Dans l'intervalle, le Client est tenu de respecter les obligations qui lui incombent en vertu de son contrat d'abonnement à la télévision numérique ou numérique interactive.

Les cartes à puces mises à disposition du Client par VOO doivent être restituées à VOO, le cas échéant en même temps que le décodeur VOO, au lieu désigné par VOO, en parfait état, dans les 15 jours qui suivent la fin de son contrat d'abonnement à la télévision numérique ou numérique interactive.

A défaut de restitution de la carte à puce dans ce délai, le Client est redevable d'une indemnité calculée sur base des tarifs en vigueur sans préjudice de toutes autres sommes restant dues à VOO.

#### **14.5. Programmes**

VOO assure la diffusion des signaux de télévision numérique ainsi que des signaux de télévision analogique TV/FM des chaînes faisant partie de son offre.

Les programmes annoncés par les éditeurs des chaînes sont de la responsabilité de ceux-ci et peuvent être, à tout moment et sans préavis, modifiés par ceux-ci. VOO n'étant pas éditrice des programmes, elle ne saurait en aucun cas être tenue pour responsable de leur contenu.

VOO n'est pas seule responsable de la transmission des programmes et ne peut donc être tenue pour responsable des dommages directs ou indirects dus notamment à une panne, un retard ou une interruption dans la retransmission ou la réception des programmes.

VOO met à la disposition des Clients abonnés au service de télévision numérique et numérique interactive un guide électronique des programmes. Cette fonctionnalité permet de consulter les données de programmation de certaines chaînes. VOO ne peut être tenue pour responsable du contenu, de l'exactitude et [du caractère exhaustif](#) de ces données.

VOO a le droit de modifier à tout moment et sans préavis les caractéristiques techniques des services et leur composition, notamment le nombre et la nature des chaînes et la composition du catalogue de programmes proposés par VOO (VOD/SVOD).

#### **14.6. Service « A la demande » (SVOD/ VOD)**

Le service « à la demande » est un service accessoire qui permet au Client, sur simple demande, de commander et visionner un programme audiovisuel spécifique choisi dans un catalogue de programmes proposé par VOO. Ce service est accessible à la séance (VOD) ou dans le cadre d'un contrat d'abonnement (SVOD).

Le Client est averti des offres de services à la demande (programmes, horaires, durée, prix, etc) par tout moyen décidé par VOO. Le Client commande, par les moyens mis à sa disposition par VOO et portés à sa connaissance par voie de communication commerciale, le ou les programme(s) qu'il désire.

Le contrôle du processus de commande est assuré par l'utilisation d'un code d'identification personnel appelé Code PIN à introduire par le Client au moment de la commande. Le Client assume l'entière responsabilité du choix de son code PIN ou de la conservation du code PIN

initial proposé par VOO et de l'utilisation qui pourrait en être faite par lui et/ou un tiers. Le Client renonce expressément à tout recours généralement quelconque contre VOO à cet égard.

L'accès au service « à la demande » peut être limité grâce au code d'accès parental du terminal numérique. L'accès au service à la demande peut être supprimé ou réactivé sur demande écrite du Client.

Le programme est livré au Client directement après la commande. Ce dernier ne pourra ni annuler, ni modifier, ni postposer la commande passée. Le prix de chaque programme commandé est porté en compte au Client sur la première facture/avis d'échéance qui suit la commande ou, le cas échéant, débité lors de la prochaine domiciliation.

L'obligation de VOO de répondre aux commandes passées par le Client ne constitue qu'une obligation de moyen.

A l'échéance du contrat d'abonnement ou en cas de résiliation ou de suspension de celui-ci, quel qu'en soit le motif, le Client n'aura plus accès au service « à la demande » et ce, même si des programmes commandés n'ont pas été visionnés.

## **15. Service internet**

### **15.1. Conditions d'utilisation**

Pour garantir des conditions d'utilisation optimales du service, les offres de service internet illimité de VOO sont conditionnées à un usage privé et personnel du Client. Cet usage garantit au Client une utilisation intensive. Le caractère illimité du service ne sera pas assuré notamment en cas de fraude, d'usage malhonnête, d'usage portant atteinte aux droits de tiers, notamment aux droits intellectuels de tiers, ou d'usage constituant un abus de droit au sens de la jurisprudence.

### **15.2. Protection des données informatiques**

Le Client est seul et entièrement responsable de l'utilisation qu'il fait du service internet.

Le Client s'engage à utiliser le service en respectant toute législation en vigueur. De manière générale, le Client n'utilisera le service qu'en bon père de famille.

Il s'engage à respecter tous les droits d'auteur afférents aux données qu'il utilise ou transmet et décharge expressément VOO de toute responsabilité à cet égard.

VOO ne peut dès lors en aucun cas être tenue responsable des conséquences découlant de cette utilisation ou du contenu des données transmises ou reçues par le Client.

Le Client reconnaît que VOO n'a aucun contrôle sur ces données et n'a aucune obligation quant à un tel contrôle. Le Client renonce à tout recours contre VOO du chef de tout dommage, de quelque nature qu'il soit, qu'il aurait subi à l'occasion de l'utilisation, fautive ou non, du service.

En aucun cas VOO ne pourra être tenue responsable des dommages, dégâts, erreurs ou omissions, interruptions, défauts, vols ou destructions causés par une tierce personne au système informatique du Client. VOO ne sera pas davantage responsable de la perte de données informatiques stockées sur le système du Client ainsi que des pertes de données éventuelles sur l'espace mail et l'espace WEB mis à sa disposition.

En outre, le Client prendra toutes les mesures utiles et nécessaires pour éviter la cybercriminalité et les virus informatiques.

### **15.3. Droits d'auteur**

Les logiciels éventuellement mis à la disposition du Client sont protégés notamment par la législation relative aux droits de propriété intellectuelle. Par conséquent, le Client s'engage à ne pas copier les logiciels, sauf copie de sauvegarde, à ne pas les modifier et à respecter les obligations afférentes à leurs licences d'utilisation.

### **15.4. Mot de passe**

Le Client assume l'entière responsabilité du choix de son mot de passe et de son login ou de la conservation de ceux initialement proposés par VOO et de l'utilisation qui pourrait en être faite par lui et/ou par un tiers. Le Client renonce expressément à tout recours généralement quelconque contre VOO à cet égard.

## **16. Service de téléphonie**

### **16.1. Conditions d'utilisation**

Le Client s'engage à utiliser le service en respectant toute législation en vigueur. De manière générale, le client n'utilisera le service qu'en bon père de famille.

Constituent notamment des cas d'utilisation interdite du service :

- l'utilisation à des fins autres que personnelles et privées ;
- l'utilisation non-autorisée du service en tant que passerelle de réacheminement de communications ou de mise en relation,
- sur des lignes groupées ou sur une ligne RNIS,
- la connexion de la ligne téléphonique à un PABX.

En cas d'utilisation interdite du service, VOO se réserve le droit de suspendre immédiatement le service, et le cas échéant, de résilier le Contrat dans les conditions définies à l'article 5.3.

Quel que soit le type de service téléphonique souscrit par le Client, sa communication peut être interrompue par VOO au delà de 2 heures d'appel continu afin d'assurer la fluidité nécessaire sur le réseau au bénéfice de l'ensemble des Clients.

### **16.2. Service minimum**

Nonobstant les dispositions prévues à l'article 5.3 des Conditions Générales, si un Client ne remplit pas ses obligations en vertu de son contrat d'abonnement au service téléphonie ou de tout autre contrat d'abonnement à d'autres services fournis par VOO, cette dernière peut limiter la fourniture du service téléphonie à un service minimum.

La limitation du service au service minimum intervient après l'envoi d'un avis de rappel. Le service minimum permet au Client de recevoir des appels excepté les appels payables à l'arrivée, et d'en émettre à destination des services de secours et des numéros gratuits. Il empêche l'émission de tous autres appels.

VOO se réserve le droit de communiquer les données des Clients qui ne respectent pas leurs obligations de paiement à tout organisme ayant pour objet de centraliser les coordonnées de tels clients. VOO en informera, le cas échéant, préalablement le Client. Ce dernier a la possibilité de faire rectifier ses données auprès dudit organisme.

### **16.3. Annuaire**

Le Client peut demander son inscription dans l'annuaire de la localité de son domicile. L'insertion des coordonnées du Client dans cet annuaire s'effectue à titre gratuit. Le Client reste en tout état de cause seul responsable des informations qu'il a fournies en vue de leur parution dans l'annuaire. La parution de ces informations peut à tout moment être suspendue par VOO sans ouvrir droit à recours à l'encontre de VOO dans les cas suivants : en l'absence de production des justificatifs susceptibles de confirmer l'exactitude des informations mises en parution dans un délai de quinze jours à compter de la demande écrite adressée par VOO au Client; lorsque l'inscription a pour effet de nuire à l'image des annuaires; lorsque l'inscription est de nature à porter atteinte aux droits de tiers ; en cas d'atteinte aux bonnes mœurs ou en vue d'assurer la protection de l'enfance; et plus généralement dans tous les cas susceptibles de contourner les lois, les règlements et usages professionnels en vigueur.

Les annuaires ont pour fonction de permettre aux tiers de retrouver le numéro d'appel du Client sur base de son nom et de son adresse tels que communiqués à VOO. La distribution des annuaires s'effectue conformément à la réglementation en vigueur.

### **16.4. Portabilité**

La portabilité du numéro fixe permet au Client de conserver son numéro fixe lorsqu'il change d'opérateur de téléphonie fixe.

Lorsqu'un Client change d'opérateur et souhaite conserver son/ses numéro(s) de téléphone existant(s), il mandate son nouvel opérateur pour effectuer les démarches nécessaires auprès de l'opérateur cédant pour qu'il soit procédé à ce portage

Le transfert de son/ses numéro(s) existant(s) vers le nouvel opérateur ne dispense pas le Client de s'acquitter de ses obligations contractuelles envers l'opérateur cédant, afin soit de résilier son contrat avec ce dernier soit de l'adapter selon les modalités prévues par celui-ci.

VOO prend les mesures nécessaires pour réaliser le transfert demandé par le Client dans le respect des dispositions légales applicables. VOO ne peut cependant pas être tenue pour

responsable si le transfert n'est pas exécuté ou est exécuté tardivement pour toute raison imputable à l'opérateur cédant, au Client ou pour des raisons techniques.

Dans certaines circonstances, la portabilité ne pourra pas être opérée, notamment :

- si le Client demande de porter son numéro dans une autre zone téléphonique;
- si l'opérateur cédant ne respecte pas la procédure légale de portage.

Pour chaque demande de portabilité d'un numéro de téléphone faite auprès de VOO, des frais de gestion de la portabilité pourront être facturés au Client sur base des tarifs en vigueur.

#### **16.5. Responsabilité**

Dans le cas où le Client dispose d'un système de télévigilance, de télésurveillance ou d'alarme, VOO décline toute responsabilité en cas d'interruption du service téléphonique sauf en cas de dol ou de faute lourde.

#### **16.6. Appels malveillants ou dérangeants**

Le Client qui reçoit des appels malveillants ou dérangeants de tiers peut s'adresser à VOO qui prendra les mesures qu'elle juge nécessaires.

Si ces appels persistent, le Client a la possibilité d'introduire une réclamation auprès du Service de Médiation pour les Télécommunications à l'adresse suivante :

Place des Barricades 1 à 1000 Bruxelles, tél : 02/223.06.06 fax : 02/219.77.88, [plaintes@mediateurtelecom.be](mailto:plaintes@mediateurtelecom.be), [www.mediateurtelecom.be](http://www.mediateurtelecom.be)

Le Client a le choix de s'adresser au Service de Médiation en français ou en néerlandais. Pour être recevable, la réclamation doit être écrite et le Client doit démontrer qu'il a préalablement effectué les démarches nécessaires auprès de VOO.

# Algemene voorwaarden VOO

Deze algemene voorwaarden en de algemene voorwaarden voor de verschillende diensten die er deel van uitmaken, hierna samen de ‘Algemene Voorwaarden’ genoemd, zijn van toepassing op alle contractuele relaties tussen de klant en de VOO. Ze annuleren en vervangen alle voorgaande algemene voorwaarden die van toepassing waren tussen de Klant en VOO en/of eender welke kabeloperator waarvan de activiteiten werden overgenomen door VOO.

#### 1. Definities

**Activering**: Operatie voor de indienststelling van de diensten die een Activering vereisen.

**Verbinding**: Operatie voor de verbinding van de Klant met het distributienet van VOO.
**Klant**: Elke persoon die aan VOO gebonden is door een Contract.

**Contract**: Geheel van rechten en plichten tussen de Klant en VOO, in de vorm van de volgende contractuele documenten: het (de) abonnementscontract(en), de Algemene Voorwaarden en eventuele aanhangsels, hierna de ‘Contractuele Documenten’ genoemd. Indien de verschillende contractuele documenten elkaar tegenspreken, geldt de volgende hiërarchie: 1 het abonnementscontract/aanhangel, 2 de algemene voorwaarden voor de diensten, 3 de algemene voorwaarden. Alleen de Franstalige versie van de Algemene Voorwaarden is geldig.

**Erkende Verdelers**: Natuurlijke of rechtspersoon die een of meer fysieke of virtuele verkooppunten uitbaat en door VOO gelast is met de commercialisering van de diensten en producten van VOO. De lijst met Erkende Verdelers kan worden geraadpleegd op de website van VOO.

**Werk- en Prestatiedocument**: Document met de prestaties die werden uitgevoerd voor de Aansluiting, de Verbinding en/of de Activering van de Klant en de eenmalige prestaties voor elke andere dienst die door VOO worden uitgevoerd voor de Klant. Deze prestaties zullen aan de Klant gefactureerd worden.

**Uitrusting**: Uitrusting nodig voor de installatie van sommige diensten (decoder, modem, ...). Deze worden door VOO ter beschikking gesteld van de klant en blijven eigendom van VOO.

**Binneninstallatie**: Geheel van roerende en onroerende goederen stroomafwaarts van het Leveringspunt, eigendom van de Klant en onontbeerlijk voor de ontvangst van de diensten.

**Minimumperiode**: Periode tijdens dewelke het abonnementscontract niet kan worden opgezegd.

**Leveringspunt**: Interface tussen de Binneninstallatie en het distributienet van VOO. Deze wordt op een gemakkelijk bereikbare plaats in het gebouw van de Klant geïnstalleerd. Het Leveringspunt kan enkelvoudig zijn als de Binneninstallatie slechts één wandcontact gebruikt, of meervoudig als de Binneninstallatie meerdere wandcontacten omvat die worden gevoed door een versterker.

**Aansluiting**: Plaatsing van leidingen, toestellen, Leveringspunten en accessoires toebehorend aan VOO voor de Verbinding van de Binneninstallatie van de Klant en, desgevallend, de Activering van de diensten.

**VOO**: In deze Algemene Voorwaarden worden onder ‘VOO’ de volgende juridische entiteiten verstaan: TECTEO SCIRL, met maatschappelijke zetel in de rue Louvrex 95, 4000 Luik, ondernemingsnummer 0204.245.277, en BRUTELE SCIRL, met maatschappelijke zetel in de Elsenesteeweg 168, 1050 Elsene, ondernemingsnummer 0205.954.665, die respectievelijk optreden voor de grondgebieden die hen betreffen.

#### 2. Voornaamste diensten aangeboden doorVOO

- Analoge televisie;
- Digitale televisie;
- Interactieve digitale televisie;
- Internet, met toegang tot het internet, een e-mailservice en hosting van persoonlijke internetpagina’s;
- Telefonie, met toegang tot het wereldwijde telefoonnet en de mogelijkheid om oproepen te maken of te ontvangen (spraak en gegevens van het type fax).

VOO biedt ook verschillende bijbehorende diensten bij de hierboven beschreven diensten aan. De bijbehorende diensten worden ‘Opties’ genoemd als ze worden onderschreven in het kader van een abonnementsformule.

De Klant kan enkel intekenen voor een bijbehorende dienst als hij reeds op voorhand ingeschreven is voor de bijbehorende hoofddienst.

VOO kan op elk moment nieuwe diensten aanbieden aan zijn Klanten. Deze nieuwe diensten kunnen ofwel direct toegankelijk zijn ofwel bij één of meerdere hoofddiensten horen. Voor elke nieuwe dienst die VOO aanbiedt, gelden specifieke algemene voorwaarden die de aard, de kenmerken, de wijze en voorwaarden van toegang, de kosten, de betalingswijze enz. bepalen. De specifieke algemene voorwaarden voor eventuele nieuwe diensten vullen voorliggende algemene voorwaarden aan, die er eveneens automatisch van toepassing op zijn. De Klant zal op de hoogte worden gebracht van de specifieke algemene voorwaarden voor elke nieuwe dienst vooraleer hij intekent op deze dienst of, indien dat automatisch gebeurt, voor de dienst wordt geactiveerd. De diensten van VOO zijn uitsluitend voorbehouden voor privé en persoonlijk gebruik.

#### 3. Intekenaanvraag en inwerkingtreding van de abonnementsovereenkomst

De Klant kan intekenaanvragen indienen via een Erkende Verdelers, het call center van VOO, de website van VOO of via eender welke andere manier die VOO hem ter beschikking stelt en waar hij desgevallend via commerciële communicatie kennis van heeft genomen.

Als VOO een gevom wil geven aan de aanvraag van de Klant, wordt met hem een afspraak vastgelegd om over te gaan tot de installatie van de diensten door een technicus.

De dag van de installatie van de diensten worden de Contractuele Documenten en het Werk- en Prestatiedocument aan de klant overhandigd door de technicus van VOO.

De Klant zal de ondertekende Contractuele Documenten en het Werk- en Prestatiedocument weer aan de technicus overhandigen.

Als de dienst van op afstand geactiveerd kan worden en de verplaatsing van een technicus dus niet nodig is, stuurt VOO de Contractuele Documenten naar de Klant. Die stuurt de ondertekende documenten per gewone post terug naar VOO, ten laatste 8 dagen na de Activering.

In geval van een bestelling op afstand via een dienst van het IT-bedrijf of een elektronische communicatiedienst, inclusief via de televisie, stuurt VOO de klant enkel een bevestiging van de informatie die het heeft ontvangen vooraleer het contract werd afgesloten.

De abonnementsovereenkomst wordt gesloten en treedt in werking op de dag van de installatie wanneer de verplaatsing van een technicus vereist is, of op de datum van de Activering van de dienst(en) in kwestie wanneer geen verplaatsing van een technicus nodig is.

In geval van verkoop op afstand, heeft de Klant het recht om VOO per aangetekende brief te laten weten dat hij afziet van de aankoop, zonder boetes en zonder opgave van reden, binnen 14 kalenderdagen vanaf de dag volgend op het sluiten van het abonnementscontract, behalve voor de diensten waarvan de uitvoering reeds is begonnen met het akkoord van de Klant.

In elk geval zal het gebruik van de dienst en/of de betaling door de klant van elke factuur/elk vervaldagbericht hieromtrent leiden tot de aanvaarding van rechtswege van de bepalingen en voorwaarden van het Contract.

VOO kan de inschrijvingsaanvraag van de klant weigeren te behandelen indien:

- a) De Klant of zijn mandataris weigert om zich te identificeren en/of bewijs van domicilie of woonplaats te verstrekken in de Europese Unie op basis van officiële documenten verstrekt door een Belgische bevoegde instantie;
- b) De Klant niet houdt aan zijn plichten in het kader van een andere door VOO verstrekte dienst;
- c) De Klant weigert om een waarborg en/of een voorschot te betalen op vraag van VOO;
- d) Technische redenen waardoor de verstrekking van de dienst door VOO niet mogelijk is.

De Klant kan in beroep gaan tegen de weigering van VOO om zijn inschrijvingsaanvraag te behandelen in overeenstemming met artikel 11 van de Algemene Voorwaarden.

#### 4. Nieuw(e) abonnementscontract(en) - Aanhangsel(s) - Inwerkingtreding

De Klant kan op elk moment diensten toevoegen of verwijderen (upsell-downsell), of voor een bepaalde dienst zijn abonnementsformule wijzigen (upgrade-downgrade). Er zijn echter geen wijzigingen toegestaan tijdens de Minimumperiode van het abonnementscontract als die een verlaging van de maandelijkse prijs van het abonnement inhoudt.

De Klant kan wijzigingsaanvragen indienen via een Erkende Verdelers, het call center van VOO, de website van VOO of via eender welke andere manier die VOO hem ter beschikking stelt en waar hij desgevallend via commerciële communicatie kennis van heeft genomen. Als de wijziging een bijkomende installatie vereist bij de Klant, krijgt hij een nieuw abonnementscontract/aanhangel ter bevestiging van deze wijziging en een Werk- en Prestatiedocument overhandigd van de technicus van VOO. De Klant zal het nieuwe abonnementscontract/aanhangel en het Werk- en Prestatiedocument ondertekenen en weer aan de technicus overhandigen.

Als de gevraagde wijziging geen verplaatsing van een technicus vergt en de Activering van de betrokken dienst(en) dus van op afstand kan gebeuren, stuurt VOO een nieuw abonnementscontract/aanhangel naar de Klant. Die stuurt het ondertekende document per gewone post terug naar VOO, ten laatste 8 dagen na de Activering.

In geval van een bestelling op afstand via een dienst van het IT-bedrijf of een elektronische communicatiedienst, inclusief via de televisie, stuurt VOO de klant enkel een bevestiging van de informatie die het heeft ontvangen vooraleer het contract werd afgesloten.

Het nieuwe abonnementscontract/aanhangel wordt gesloten en treedt in werking op de dag van de installatie wanneer de verplaatsing van een technicus vereist is, of op de datum van de Activering van de dienst(en) in kwestie wanneer geen verplaatsing van een technicus nodig is.

In geval van verkoop op afstand, heeft de klant het Recht om VOO per aangetekende brief te laten weten dat hij afziet van de aankoop, zonder boetes en zonder opgave van reden, binnen 14 kalenderdagen vanaf de dag volgend op het sluiten van het nieuwe abonnementscontract/aanhangel, behalve voor de diensten waarvan de uitvoering reeds is begonnen met het akkoord van de Klant.

In elk geval zal het gebruik van de dienst en/of de betaling door de klant van elke factuur/elk vervaldagbericht hieromtrent leiden tot de aanvaarding van rechtswege van de bepalingen en voorwaarden van het Contract.

#### 5. Duur en opzegging

##### 5.1. Duur

Tenzij anders bepaald, worden de abonnementscontracten voor de verschillende diensten gesloten voor onbepaalde duur, met elk een Minimumperiode van twaalf maanden. Tenzij anders bepaald, worden de abonnementscontracten voor de verschillende Opties gesloten voor onbepaalde duur, met elk een Minimumperiode van drie maanden.

Als het abonnementscontract voor de hoofddienst waarop een Optie betrekking heeft wordt opgezegd, wordt het abonnementscontract op deze Optie ook van rechtswege vervroegd opgezegd op dezelfde datum.

De Klant intekent voor een reeks diensten die worden aangeboden tegen een globale prijs, worden de abonnementscontracten voor de diensten waarop hij eerder ingetekend had en die deel uitmaken van dit pakket, van rechtswege opgezegd. Tenzij anders bepaald, wordt het nieuwe abonnementscontract voor dit dienstenpakket ondertekend voor onbepaalde duur, met een Minimumperiode van twaalf maanden. De dienst voor analoge televisie kan het voorwerp uitmaken van een abonnementscontract van bepaalde duur. De Klant kan worden gevraagd om de dienst vooraf te betalen voor de overeengekomen periode.

##### 5.2. Opzegging door de Klant

Vanaf de vervaldatum van de Minimumperiode kan de Klant op elk moment het overeenstemmende abonnementscontract opzeggen, per aangetekende brief aan VOO, met inachtneming van een opzegtermijn van 30 dagen die aanvangt op de 1ste van de maand volgend op de kennisgeving, of, bij gebrek daaraan, na betaling van een overeenkomstige schadevergoeding.

De Klant kan het Contract echter op elk moment opgezeggen zonder schadevergoeding of opzegtermijn in geval van verhuus van de Klant naar een gebied dat niet door VOO wordt bediend of in geval van overlijden van de Klant. In dat geval moet de Klant of zijn rechtshabende bij de opzeggingsaanvraag de nodige bewijsstukken leveren.

##### 5.3. Opschorting - Opzegging door VOO

VOO kan, onverminderd het recht om een schadevergoeding te eisen, alle of een deel van de diensten aan de klant gedeeltelijk of volledig opschorten zonder opzegtermijn of schadevergoeding in geval van niet-betaling door de Klant van de aan VOO verschuldigde bedragen binnen 15 dagen na verzending van een eerste herinnering die zonder gevolg blijft, in geval van niet-naleving door de Klant van de verplichtingen in het Contract (en dat nietgeenstaande het feit dat de diensten het voorwerp uitmaken van verschillende abonnementscontracten en/of facturerings/vervaldagberichten) of in geval van een administratieve of gerechtelijke aanmaning. De Klant kan echter opnieuw van de dienst(en) genieten na de volledige betaling van de verschuldigde bedragen en/of de volledige naleving van zijn verplichtingen en na betaling van de reactiveringskosten berekend op basis van de geldende tarieven. VOO verbindt er zich toe de Klant zo snel mogelijk te informeren over de opschorting van de dienst(en). Als de Klant zijn situatie niet regulariseert voor het einde van de maand volgend op de opschorting van de dienst(en), kan VOO van rechtswege het Contract opgezeggen zonder opzegtermijn of schadevergoeding.

De Klant zal ook alle contractueel verschuldigde bedragen gedurende de volledige duur van de opschorting van de dienst(en) moeten betalen.

Vanaf de vervaldatum van de Minimumperiode kan VOO ook op elk moment het overeenstemmende abonnementscontract opzeggen, per aangetekende brief aan de Klant, met inachtneming van een opzegtermijn van 30 dagen die aanvangt op de 1ste van de maand volgend op de kennisgeving.

##### 5.4. Verhuizing

In geval van verhuus van de Klant naar een adres dat is aangesloten op het netwerk van VOO, kunnen de diensten waarvoor hij intekende op aanvraag worden overgedragen naar zijn nieuwe adres, evenwel onder voorbehoud van de technische haalbaarheid en een geregulariseerde betalingsituatie. Als dit nieuwe adres zich bevindt op het grondgebied van een andere juridische entiteit die onder de naam VOO handelt, zal het Contract van rechtswege worden overgedragen naar deze andere juridische entiteit.

De Klant moet VOO minstens een maand op voorhand per aangetekende brief informeren over zijn verhuus en zijn nieuwe adres. In dat geval zal VOO waken over de continuïteit van de dienstverlening op het nieuwe adres.

Alle door VOO uitgevoerde prestaties ter gelegenheid van een verhuus van de klant om het behoud van de diensten mogelijk te maken worden gefactureerd tegen de geldende tarieven.

Als de Klant zijn woning verlaat zonder zijn Contract op te zeggen of over te dragen, blijft het Contract van kracht.

#### 6. Financiële voorwaarden

##### 6.1. Prijs - Waarborg - Voorschot

De prijs van het abonnement is, tenzij anders bepaald, de geldende prijs op de dag van de registratie van de abonnementsaanvraag van de Klant in de IT-systeem van VOO. De variabele kosten voor het verbruik van de diensten en/of de huurkosten van de Uitrusting zullen desgevallend aan de Klant gefactureerd worden bovenop de abonnementsprijzen op basis van de geldende tarieven.

Bovendien zullen kosten voor de installatie en alle andere door VOO uitgevoerde prestaties voor de Klant op basis van het Werk- en Prestatiedocument alsook de Activeringskosten aan de Klant gefactureerd worden op basis van de geldende tarieven. De geldende tarieven kunnen worden geraadpleegd op de website van VOO en kunnen worden opgestuurd op schriftelijk verzoek bij VOO.

Alle rechten en taken ten laste van VOO bij de uitvoering van het Contract zullen worden aangerekend aan de Klant. VOO behoudt zich het recht voor de prijs van de diensten navenant te verhogen.

VOO behoudt zich het recht voor om de prijzen een keer per jaar tijdens de maand juli te indexeren op basis van de index van de consumptieprijsen. Een dergelijke indexering geeft de Klant niet het recht om zijn Contract op te zeggen.

VOO behoudt zich het recht voor om van de Klant, voor de afsluiting van het Contract, de betaling van een waarborg te eisen.

VOO behoudt zich het recht voor om van de Klant, voor de afsluiting of tijdens de looptijd van het Contract, de betaling van een waarborg te eisen in de volgende gevallen:

- om de teruggave van Uitrusting te garanderen;
- bij bewezen fraude of twijfel over de solvabiliteit van de Klant (bv. klant die foutieve informatie verstrekt, niet-betaling, beslaglegging, collectieve schuldregeling, ...);
- domicilie, vaste woonplaats of facturatieadres in het buitenland.

Als de waarborg niet binnen de vastgelegde termijn wordt betaald, dan kan VOO weigeren om in te gaan op de intekenaanvraag van de Klant, alle of een gedeelte van de diensten opschorten of het Contract opgezeggen zonder opzegtermijn of schadevergoeding. De waarborg zal geen interesten opleveren voor de Klant. De waarborg kan door VOO worden aangewend ter betaling van bedragen die de Klant aan VOO verschuldigd zou zijn. Wanneer VOO de waarborg geheel of gedeeltelijk gebruikt, zal de Klant de waarborg opnieuw moeten aanvullen of betalen. Na afloop van het Contract zal de waarborg of het eventuele saldo ervan terugbetaald worden aan de Klant wanneer deze alle aan VOO verschuldigde bedragen heeft betaald. VOO behoudt zich het recht voor om van de Klant, voor de afsluiting van het Contract, de systematische storting te eisen van een voorschot of de diensten vaker dan een keer per maand te factureren (twee keer per maand of wekelijks).

VOO behoudt zich het recht voor om van de Klant, tijdens de looptijd van het Contract, de systematische storting te eisen van een voorschot of de diensten vaker dan een keer per maand te factureren (twee keer per maand of wekelijks) indien het maandelijks te factureren totaalbedrag per dienst hoger ligt dan € 100 exclusief btw (vergoeding plus verbruikskosten) en/of € 50 exclusief btw voor de verbruikskosten van VOD. Als het voorschot niet binnen de vastgelegde termijn wordt betaald, dan kan VOO

weigeren om in te gaan op de intekenaanvraag van de Klant, alle of een gedeelte van de diensten opschorten of het Contract opgezeggen zonder opzegtermijn of schadevergoeding.

##### 6.2. Facturatie - Vervaldagbericht - Domiciliëring

De diensten geleverd door VOO vormen het voorwerp van facturen of vervaldagberichten waarvan de maandelijkse, tweemaandelijke, driemaandelijke, halfjaarlijkse of jaarlijkse frequentie wordt bepaald in het abonnementscontract en die naar het facturadres opgegeven door de Klant worden verstuurd. VOO behoudt zich het recht voor om zijn facturen uitsluitend elektronisch te versturen. Wanneer de Klant opteert voor domiciliëring voor de betaling van een van de diensten, zal deze domiciliëring van toepassing zijn voor de betaling van alle aan VOO verschuldigde bedragen in het kader van alle andere door VOO geleverde diensten (vervalen en nog te vervallen facturen), tenzij de Klant zich daar formeel tegen verzet. VOO behoudt zich echter het recht voor de betaling per overschrijving te eisen van de eerste vervaldagen(en).

Als de betalingen via domiciliëring gebeuren, zullen in geval van weigering van de inning bij de bankinstelling weigeringskosten worden aangerekend aan de Klant voor een forfaitair bedrag van 5 euro.

Op vraag van de Klant kan VOO gratis een duplicaat leveren van elke factuur of vervaldagbericht. Elk bijkomend duplicaat zal aan de Klant gefactureerd worden tegen de forfaitaire prijs van 5 euro.

Op verzoek van de Klant kunnen de facturen of vervaldagberichten gedresseerd en bezorgd worden aan een door hem aangeduide derde betaler. De aanduiding van een derde betaler ontslaat de Klant bij niet-betaling van deze derde betaler niet van zijn betalingsplicht. De derde betaler verwerft geen enkel recht voortvloeiend uit het abonnementscontract in kwestie.

##### 6.3 Betaling

De aan VOO verschuldigde bedragen zijn te betalen binnen 15 dagen na de verzending door VOO van elke betalingsaanvraag hieromtrent, of voor de Klanten die kiezen voor betaling per domiciliëring, de dag van de eerste voorlegging van de domiciliëring in kwestie.

VOO behoudt zich uitsluitendklijk het recht voor deze betalingen van de Klant te boeken voor de aanzuivering van eender welke schuld die de Klant zou hebben bij VOO.

##### 6.4. Betalingsachterstand

In geval van betalingsachterstand of wanbetaling, zelfs gedeeltelijk, zal er een herinnering worden verstuurd voor de aan VOO verschuldigde bedragen waarvan de vervaldatum verstreken is. Elk herinnering zal aan de Klant gefactureerd worden tegen de forfaitaire prijs van 5 euro.

Elk op de vervaldag nog onbetaald bedrag zal van rechtswege en zonder ingebrekestelling leiden tot een rente van 12% op jaarbasis, waarbij elke begonnen maand volledig verschuldigd is. De Klant moet bovendien een forfaitaire schadevergoeding betalen van 15% van de op de vervaldag onbetaalde bedragen met een minimum van 50 euro.

Bij invordering van onbetaalde facturen zijn alle invorderingskosten voor rekening van de schuldenaar, zowel minnelijk, van rechtswege of buitengerechtelijk (zoals onderzoeksosten, ingebrekestellingen, aanmaningen, ...) onverminderd het recht van VOO om een schadevergoeding te eisen en andere stappen te nemen, waaronder ook gerechtelijke procedures, die nodig zijn om zijn belangen te vrijwaren.

Als VOO eventuele aan de Klant verschuldigde bedragen niet binnen de afgesproken termijnen aan de Klant betaalt, heeft de Klant recht op gelijkaardige achterstandsboetes.

#### 7. Aansluiting, Binneninstallatie, Verbinding, Activering, Uitrusting

##### 7.1. Aansluiting

Een normale Aansluiting zal forfaitair aan de Klant gefactureerd worden op basis van de geldende tarieven. Dit omvat de plaatsing van een enkelvoudig Leveringspunt. Elke andere prestatie of eventuele levering wordt opgenomen in het Werk- en Prestatiedocument dat door de technicus van VOO aan de klant wordt overhandigd. Elke Aansluiting die buiten het normale kader valt, zal aan de Klant gefactureerd worden. Een dergelijke Aansluiting is onder meer noodzakelijk in de volgende gevallen:

- de woningen zijn niet afgelijnd op de woningen ermaast of in de buurt;
- de nodige kabelengte voor de Aansluiting bedraagt meer dan 30 meter in het privégedeelte;
- de Aansluiting vereist het graven van greppels in het privégedeelte.

Tenzij bij een andere afgesproken termijn en wanneer de technische voorwaarden het toelaten, verbindt VOO zich ertoe al het mogelijke te doen om de Aansluiting uit te voeren binnen een maximumtermijn van 7 dagen als het gaat om een enkelvoudige Aansluiting. Als deze termijn niet kan worden nageleefd, zal VOO de Klant hiervan op de hoogte brengen, de redenen voor de vertraging vermelden en een interventietermijn opgeven.

De Klant moet de technici van VOO een vlotte toegang verlenen tot zijn Binneninstallatie, en dat alle dagen van 8 tot 23 uur.

Bij niet-naleving door de Klant van een termijn van 48 uur voor het annuleren of uitstellen van een afspraak, zullen de verplaatsingskosten, tenzij in geval van overmacht, aan de Klant gefactureerd worden op basis van de geldende tarieven.

In het geval dat een Aansluiting niet mogelijk is om technische redenen, heeft VOO het recht om de aanvraag van de Klant te weigeren, zonder dat het enige schadevergoeding verschuldigd is.

##### 7.2. Binneninstallatie

De Binneninstallatie, die onder meer de eindapparaten van de Klant omvat (televisies, videorecorders, computers, telefoontoestellen, enz.) moet voldoen aan de veiligheidsvoorschriften, aan de technische voorschriften en aan elke andere toepasbare wettelijke bepaling.

Elk werk moet kunnen worden uitgevoerd zonder dat een technicus meubilair hoeft te verplaatsen bij de Klant. VOO zal al het mogelijke doen om de installatie uit te voeren zonder schadelijke gevolgen. VOO kan echter nooit aansprakelijk worden gesteld voor materiële, esthetische of andere schade als gevolg van een installatie, tenzij bij kwaad opzet of een zware fout van de technici van VOO.

De Klant moet elk element van zijn Binneninstallatie waarvan het gebruik het VOO-netwerk verhindert of verstoort loskoppelen zodra de Klant dit vaststelt of op aanvraag van VOO. Anders heeft VOO het recht om het Contract op te schorten of eventueel op te zeggen.

De Klant is de enige verantwoordelijke voor de compatibiliteit van zijn Binneninstallatie met de dienst. VOO houdt bijkomende informatie beschikbaar voor de Klant over de technische specificaties in verband met de compatibiliteit van de Binneninstallatie van de Klant met de dienst.

VOO zal in geen geval en op geen enkele wijze verplicht zijn de Binneninstallatie van de Klant in zijn oorspronkelijke staat te herstellen.

##### 7.3. Verbinding - Activering

VOO is als enige bevoegd om over te gaan tot de Verbinding en de Activering.

##### 7.4. Uitrusting

Om de levering van bepaalde diensten mogelijk te maken, moet VOO Uitrusting leveren waarvan de beschrijving is opgenomen in het abonnementscontract. Deze Uitrusting wordt hetzij gratis ter beschikking gesteld in het kader van de aangevraagde dienst, hetzij verhuurd volgens de bepalingen in het abonnementscontract. In geval van de opschorting van de diensten om eender welke reden, blijven de huurkosten van de Uitrusting verschuldigd.

De Uitrusting blijft het exclusieve, niet voor overdracht en beslag vatbare eigendom van VOO. De Uitrusting wordt uitsluitend voor privégebruik ter beschikking gesteld van de Klant. De Uitrusting mag niet worden overgedragen of ter beschikking worden gesteld van een derde, onder welke vorm dan ook. In het tegengestelde geval behoudt VOO zich het recht voor het Contract op te zeggen, onverminderd het recht om een schadevergoeding te eisen van de Klant.

De Klant blijft verantwoordelijk voor de Uitrusting en moet als goede huisvader waken over zijn behoud gedurende de volledige duur van het abonnementscontract hieromtrent en tevens na afloop van het contract, totdat de Uitrusting wordt terugbezorgd aan VOO. Het is ten strengste verboden voor de Klant om technische interventies, transformaties, of wijzigingen uit te voeren met de Uitrusting.

In geval van inbeslagneming of eender welke andere aanspraak van een derde van rechten op de Uitrusting, moet de Klant zich hiertegen verzetten en VOO onmiddellijk op de hoogte brengen.

In geval van verlies, diefstal of schade van de Uitrusting, moet de Klant VOO hiervan binnen 48 uur per aangetekende brief op de hoogte brengen. In dat geval moet de Klant VOO een schadevergoeding betalen voor de kosten van de vervanging op basis van de geldende tarieven, behalve in geval van overmacht, waarvoor de bewijslast volledig bij de Klant ligt.

De Uitrusting die ter beschikking wordt gesteld van de Klant moet worden teruggestuurd naar de plaats aangeduid door VOO binnen 15 dagen na afloop van het abonnementscontract in kwestie. In geval van de teruggave van de Uitrusting wordt de eventueel door de Klant betaalde waarborg terugbetaald, uiterlijk op de laatste dag van de maand volgend op die tijdens dewelke de teruggave plaatsvindt, met aftrek van de eventuele kosten voor de herstelling van de Uitrusting of de vervanging van ontbrekende elementen en eventuele schulden van de Klant aan VOO. In geval van niet-teruggave van de Uitrusting wordt deze aan de Klant gefactureerd op basis van de geldende tarieven. In dat geval zal de eventueel door de Klant betaalde waarborg eigendom van VOO blijven in overeenstemming met een deel van de volgende waarde van de Uitrusting die niet werd teruggegeven.

#### 8. Herstelling - Onderhoud

VOO is belast met de herstellingen van de Uitrusting tenzij deze werkzaamheden noodzakelijk zijn als gevolg van een fout of kwaad opzet of bedrog van de Klant. VOO zal op discretionaire wijze de te treffen maatregelen bepalen. Als de reparatie ten laste van de Klant is, zal die door VOO gefactureerd worden op basis van de geldende tarieven.

Sommige onderhoudsinterventies die nodig zijn voor de goede werking van de diensten kunnen een tijdelijke onderbreking van de diensten vereisen zonder dat VOO hiervoor verantwoordelijk kan worden gesteld. In de mate van het mogelijke worden deze interventies uitgevoerd buiten de piekuren van de kijkcijfers of het gebruik van de diensten.

#### 9. Aansprakelijkheid

##### 9.1. Aansprakelijkheid van VOO

VOO is enkel aansprakelijk in geval van kwaad opzet, een zware fout van zichzelf of van zijn beamten of mandatarissen of door elke niet-uitvoering van een verplichting die overeenstemt met een van de voornaamste prestaties in het Contract. De verantwoordelijkheid van VOO is desgevallend beperkt tot een vergoeding voor de voorzienbare, rechtstreekse, persoonlijke, materiële en zekere schade die de Klant heeft geleden, met uitzondering van vergoedingen voor elke onrechtstreekse of immateriële schade. VOO kan niet aansprakelijk worden gesteld voor onderbrekingen of storingen in de dienst als gevolg van stakingen, slechte weersomstandigheden, gevallen van overmacht of eender welke andere gebeurtenis die kan worden toegeschreven aan de Klant of aan derden. In elk geval is de aansprakelijkheid van VOO begrensd tot een bedrag gelijk aan het totaal van de bedragen die de Klant aan VOO heeft betaald voor abonnements voor de dienst(en) in de loop van de 24 maanden die voorafgaan aan het optreden van de schade.

##### 9.2. Aansprakelijkheid van de klant

De Klant is de enige aansprakelijke voor elke door VOO of derden geleden rechtstreekse of onrechtstreekse, materiële of immateriële schade veroorzaakt door hemzelf of door derden die gebruikmaken van de dienst waarvoor de Klant heeft ingetekend. De Klant verbindt er zich toe VOO een vergoeding te betalen voor alle schade als gevolg van eender welke handeling, eis of verordeling tot schadevergoeding waarvan VOO het voorwerp uitmaakt als gevolg van het gedrag van de Klant of derden die gebruikmaken van de dienst waarvoor de Klant intekende, of na een schending van de intellectuele rechten van derden door de Klant of door derden die gebruikmaken van de dienst waarvoor de Klant intekende.

De Klant zal aansprakelijk worden gesteld bij fraude met de Aansluiting, Verbinding, Activering en/of de Uitrusting die hem ter beschikking wordt gesteld. In dat geval, onverminderd het recht van VOO om een schadevergoeding te eisen, zal de Klant VOO een forfaitair bedrag van 250 euro betalen teneinde de herstellingskosten en andere technische en administratieve kosten te dekken.

#### 9.3. Gegevensbescherming

De door de Klant geleverde persoonsgegevens en de door VOO verzamelde gegevens over de manier waarop de Klant gebruikmaakt van de diensten van VOO worden verwerkt met het oog op:

- de goede uitvoering van het Contract;
- het beheren van het cliënteel van VOO;
- de uitvoering van marktstudies en het opstellen van gebruiksprofielen;
- het opsporen van misbruik;
- informatie- en/of promotieoperaties over de producten en diensten van VOO, maatschappijen van de groep en/of commerciële partners, via alle middelen, onder andere per post, telefoon en/of e-mail. De Klant die dergelijke informatie niet wenst te ontvangen, kan dit per brief of per e-mail laten weten aan VOO.

In het geval dat aanbiedingen gezamenlijk worden voorgesteld door VOO en een of meer andere verkopers, kunnen deze gegevens ook worden doorgewezen aan de andere verkoper(s) ter controle van de naleving en/of het behoud van de eventuele voorwaarden om in aanmerking te komen voor die aanbiedingen en om samen marktstudies uit te voeren en gebruiksprofielen op te stellen.

De levering van persoonsgegevens door de Klant is noodzakelijk voor de uitvoering van het Contract en de levering van de diensten. De persoonsgegevens worden verwerkt door VOO of door derden die in opdracht van VOO handelen.

De Klant moet VOO per aangekende brief op de hoogte brengen van eender welke wijziging van de persoonsgegevens die hij aan VOO verstrekt heeft.

De Klant kan de informatie over zijn persoon raadplegen, laten corrigeren of desgevallend verwijderen door een brief te schrijven naar VOO.

De Klant aanvaardt uitdrukkelijk dat elk contact tussen hemzelf en VOO wordt beluisterd, opgenomen en/of gekopieerd en gebruikt met als enige doel de verbetering van de door VOO geleverde dienstkwaliteit.

#### 10. Overdracht

De overdracht aan een derde door een Klant van een deel van of al zijn rechten en plichten die voortvloeien uit het Contract is enkel toegelaten voor bepaalde diensten en na voorafgaande schriftelijke toestemming van VOO. Wanneer VOO een overdracht aanvaard, worden alle rechten en plichten die voortvloeien uit het Contract overgedragen aan de verkrijger die ze aanvaardt. De verkrijger en de overdrager moeten VOO een aanvraagformulier voor een overdracht overhandigen, ondertekend door beide partijen. Dit formulier is beschikbaar op de website van VOO en wordt verstuurd naar elke persoon die hiervoor een schriftelijke aanvraag indient bij VOO.

Het staat VOO vrij zijn rechten en plichten die voortvloeien uit het contract gedeeltelijk of volledig over te dragen aan een derde van zijn keuze zonder akkoord van de Klant via een eenvoudige kennisgeving aan de laatste met vermelding van de verkrijger en een beschrijving van de overgedragen rechten en/of plichten.

#### 11. Klachten en tussenkomst van de ombudsman

##### 11.1. Klacht ingediend bij VOO

In geval van een weigering van VOO om de inschrijvingsaanvraag van een klant te verwerken of bij moeilijkheden met de uitvoering van het Contract, kan de Klant zich per aangekende brief tot de klantendienst van VOO richten.

Voor klachten in verband met de facturering beschikt de Klant over een termijn van 30 dagen vanaf de debitering van zijn bankrekening of de ontvangst van de factuur of het vervaldagbericht om het bedrag ervan te betwisten. Na deze termijn wordt de Klant geacht het bedrag definitief aanvaard te hebben. In geval van klachten blijft de betaling opeisbaar op de afgesproken datum.

De Klant beschikt over een termijn van 5 kalenderdagen, te rekenen vanaf de opschorting van de dienst, om een klacht in te dienen. Na deze termijn kan de Klant geen vergoeding meer eisen van VOO voor de schade als gevolg van deze opschorting, voor de periode tussen de vijfde dag en de dag waarop de klacht wordt ingediend.

##### 11.2. Klacht ingediend bij de Ombudsdienst

Elke Klant die niet tevreden is over de behandeling van een klacht door VOO kan zich richten tot de Ombudsdienst voor Telecommunicatie, die wettelijk werd opgericht bij het Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie:

Barricadenplein 1, 1000 Brussel. Telefoon: 02/223.06.06, fax: 02/219.77.88, klachten@ombudsmantelecom.be, www.ombudsmantelecom.be.

De Ombudsdienst Telecommunicatie werkt volledig onafhankelijk van VOO. Binnen de grenzen van zijn toekomende taken krijgt hij geen enkele instructie van geen enkele overheid. De Klant kan zich naar keuze tot de Nederlandstalige of de Franstalige ombudsman richten.

VOO zal de Klant op eenvoudige verzoek de te volgen procedure voor het indienen van een klacht bij de Ombudsdienst meedelen.

Klachten zijn enkel ontvankelijk indien de Klant kan aantonen dat hij eerst stappen heeft gezet bij VOO. Enkel schriftelijke klachten worden aanvaard.

##### 11.3. Bewijsstukken

De Klant erkent dat de invoering van zijn aanvragen en registraties in het IT-systeem en het bestelsysteem van VOO formele bewijzen vormen van de aanvragen van de klant zoals inschrijvings- en/of Activeringsaanvragen voor bepaalde diensten of Opties, de wijziging van het type diensten waarvoor de klant intekende, de bestelling van programma's, ...

##### 12. Wijziging van de algemene voorwaarden

VOO verbindt er zich toe de Klant minstens één maand voor hun inwerkingtreding op de hoogte te brengen van alle wijzigingen van de Algemene Voorwaarden.

Elke klant die zich verzet tegen de voorgestelde wijzigingen heeft het recht om uiterlijk de laatste dag van de maand die volgt op de inwerkingtreding van de nieuwe Algemene Voorwaarden zijn Contract kosteloos op te zeggen indien deze wijzigingen in het nadeel zijn van de klant.

#### 13. Toepasselijk recht en jurisdictie

Het Contract valt onder het Belgische recht. Elk geschil over de interpretatie of de uitvoering van het Contract valt onder de exclusieve bevoegdheid van het rechtsgebied van de maatschappelijke zetel van de juridische entiteit die de dienst(en) levert aan de Klant.

#### SPECIFIEKE ALGEMENE VOORWAARDEN VOOR DE VERSCHILLENDE DIENSTEN

##### 14. Diensten op het vlak van analoge, digitale en interactieve digitale televisie

###### 14.1. Vooraif

Voor intekening op de diensten op het vlak van analoge, digitale en interactieve digitale televisie is vereist dat de Klant beschikt over een televisietoestel.

Interactieve digitale televisie en televisie in HD zijn enkel beschikbaar in de geografische gebieden die de ontvangst van deze dienst mogelijk maken. De lijst met deze gebieden is beschikbaar op de website van VOO en wordt verstuurd naar elke persoon die hiervoor een schriftelijke aanvraag indient bij VOO. Onder voorbehoud van technische beperkingen verbindt VOO zich ertoe alle middelen waarover het beschikt in te zetten om de toegang van de klant tot de onderschreven dienst(en) te verzekeren. VOO biedt echter geen enkele uitdrukkelijke of impliciete garantie voor de werking zonder fouten of onderbrekingen van de dienst noch voor het vermogen van de dienst om te voldoen aan de verwachtingen of de behoeften van de Klant.

##### 14.2. Auteursrechten

De diensten aangeboden door VOO, hun inhoud en de Uitrusting die ter beschikking wordt gesteld van de klant, worden beschermd door de wetgeving over de intellectuele-eigendomsrechten. Elke opname, kopie of registratie op eender welke draager met een ander doel dan privégebruik is verboden, net als elke openbare vertoning. Deze diensten en hun inhoud zijn uitsluitend voorbehouden voor gebruik in de privé sfeer. De Klant mag een derde geen toestemming geven om de diensten en hun inhoud te gebruiken, hetzij door ze uit te zenden, hetzij door ze te kopiëren. In geval van niet-naleving van de hierboven beschreven verplichtingen, stelt de Klant VOO vrij van elke klacht of actie van derden.

VOO moet, als toepassing van de geldende wetgeving, auteursrechten betalen. Deze zijn gedeeltelijk of volledig ten laste van de klant en zijn inbegrepen in de abonnementsprijs van de Klant. Hetzelfde geldt voor de verplichte bijdragen opgelegd door de Franse Gemeenschap in het kader van het decreet over radio-uitzendingen.

##### 14.3. Decoder

Om te kunnen genieten van digitale televisie of interactieve digitale televisie, moet de Klant beschikken over een VOO-decoder, die hij koopt of huurt bij VOO. Als de Klant wil kunnen genieten van de dienst voor digitale televisie of interactieve digitale televisie op meerdere toestellen, moet hij één decoder per televisie hebben.

Al naargelang van het type VOO-decoder kan de installatie gebeuren door de Klant zelf of door VOO.

Als de Klant de decoder zelf installeert, doet hij dat op eigen kosten. Hij moet er dan ook voor zorgen dat hij de op daarvoor bestemde plaats de chipkaart invoert die samen met de decoder werd geleverd en waarmee hij toegang krijgt tot de dienst voor digitale televisie of interactieve digitale televisie. De Klant installeert de decoder volgens de instructies in de handleiding die met de decoder wordt geleverd.

De Klant mag deze decoder en de diensten waartoe hij toegang verleent enkel gebruiken voor privégebruik en enkel om de digitale zenders te decoderen waartoe hij volgens zijn abonnementscontract toegang heeft, en dat op één televisietoestel. Deze decoder mag in geen geval rechtstreeks of onrechtstreeks worden gebruikt om een derde in staat te stellen de diensten voor digitale televisie/interactieve digitale televisie van VOO te ontvangen.

In geval van een storing met de decoder die VOO de Klant ter beschikking stelt, wordt deze decoder hersteld of omgeuild door VOO, op voorwaarde dat de Klant zijn verplichtingen die voortvloeien uit het Contract naleeft. Tijdens de omruil of herstelling zal VOO nooit aansprakelijk worden gehouden in geval van verlies van persoonlijke gegevens die de Klant op de decoder had bewaard.

##### 14.4. Chipkaart

De door VOO geleverde chipkaart bij de aankoop of huur door de Klant van een VOO-decoder blijft het exclusieve, niet voor overdracht of beslag vatbare eigendom van VOO. Ze kan niet worden overgedragen of ter beschikking worden gesteld van een derde, onder welke vorm dan ook, en kan enkel worden gebruikt met de VOO-decoder. In geval van verlies of beschadiging van een kaart, om welke reden dan ook, moet de Klant VOO hiervan binnen 48 uur op de hoogte brengen. De beschadigde kaart moet naar VOO worden teruggestuurd naar het adres dat op eenvoudig verzoek aan de Klant wordt meegedeeld.

VOO zal zo snel mogelijk een nieuwe kaart sturen naar de Klant. Ze zal aan de Klant gefactureerd worden op basis van de geldende tarieven.

In de tussentijd moet de Klant de verplichtingen die voortvloeien uit zijn abonnementscontract voor digitale of interactieve digitale televisie naleven. De chipkaarten die VOO ter beschikking stelt van de Klant moeten aan VOO worden teruggegeven, desgevallend samen met de VOO-decoder, op de door VOO aangeduide plaats, in perfecte staat, binnen 15 dagen na afloop van het abonnementscontract voor digitale of interactieve digitale televisie.

Als de chipkaart niet binnen deze termijn wordt terugbezorgd, moet de Klant een schadevergoeding betalen op basis van de geldende tarieven, onverminderd de andere bedragen die nog verschuldigd zijn aan VOO.

##### 14.5. Programma's

VOO verzekert de verspreiding van de digitale televisiesignalen en van de analoge TV/FM-signalen van de zenders die deel uitmaken van zijn aanbod.

Door de uitgevers van de zenders aangekondigde programma's vallen onder hun verantwoordelijkheid en kunnen op elk moment zonder voorafgaande kennisgeving door hen gewijzigd worden. VOO geeft de programma's niet uit en kan dus in geen geval aansprakelijk worden gesteld voor hun inhoud.

VOO is niet verantwoordelijk voor de uitzending van de programma's en kan dus niet verantwoordelijk worden gehouden voor rechtstreekse of onrechtstreekse schade als gevolg van een storing, een vertraging of onderbreking bij de uitzending of ontvangst van de programma's.

VOO stelt een elektronische programmagids ter beschikking van de Klanten met een abonnement voor digitale of interactieve digitale televisie. Met deze functie kunnen de programmeerders van bepaalde zenders geraadpleegd worden. VOO kan niet verantwoordelijk worden gehouden voor de inhoud, de juistheid en volledigheid van deze gegevens.

VOO heeft het recht om op elk moment en zonder voorafgaande kennisgeving de technische kenmerken van de diensten en hun samenstelling te wijzigen, met name het aantal en de aard van de zenders en de samenstelling van de catalogus met programma's die worden aangeboden door VOO (VOD/SVOD).

##### 14.6. De dienst 'op aanvraag' (SVOD/VOD)

De dienst 'op aanvraag' is een bijbehorende dienst waarmee de klant op eenvoudig verzoek specifieke audiovisuele programma's kan bestellen en bekijken. Deze programma's worden geselecteerd uit een programmacatalogus aangeboden door VOO. Deze dienst is beschikbaar per sessie (VOD) of in het kader van een abonnementscontract (SVOD).

De Klant wordt van de diensten op aanvraag (programma's, uurroosters, duur, prijs enz) op de hoogte gebracht via elk middel dat VOO beslist. De Klant bestelt, met de middelen die hem ter beschikking worden gesteld door VOO en hem ter kennis worden gebracht door commerciële communicatie, de programma's van zijn keuze.

De controle van het bestelproces wordt verzekerd door het gebruik van een persoonlijke identificatie, de PIN-code, die de Klant moet invoeren op het moment van de bestelling. De Klant bepaalt zelf of hij een eigen PIN-code kiest of de oorspronkelijke, door VOO voorgestelde code bewaart, is verantwoordelijk voor het gebruik van de code door hemzelf en/of een derde. De Klant ziet uitdrukkelijk af van elk algemeen beroep tegen VOO op dit gebied.

De toegang tot de dienst 'op aanvraag' kan worden beperkt door een oudercode voor de digitale terminal. De toegang tot de dienst op aanvraag kan worden geschrapt of opnieuw geactiveerd worden op schriftelijk verzoek van de Klant.

Het programma wordt meteen na de bestelling aan de Klant geleverd. De laatste kan een geplaatste bestelling niet annuleren, wijzigen of uitstellen. De prijs van elk besteld programma wordt aangerekend aan de Klant op de eerste factuur/vervaldagbericht volgend op de bestelling, of desgevallend gedebiteerd bij de volgende domiciliëring. De verplichting van VOO om te voldoen aan de door de Klant geplaatste bestellingen vormt slechts een inspanningsverplichting.

Na afloop van het abonnementscontract of in geval van opzegging of opschorting ervan, ongeacht het motief, heeft de Klant geen toegang meer tot de dienst 'op aanvraag' en dat zelfs indien de bestelde programma's niet bekeken werden.

##### 15. De dienst internet

###### 15.1. Gebruiksvoorwaarden

Om optimale gebruiksvoorwaarden voor de dienst te garanderen, worden de aanbiedingen voor openbeperk internetgebruik van VOO voorbehouden voor privé- of persoonlijk gebruik door de Klant. Dit garandeert de Klant een intensief gebruik. Het openbeperkte karakter van de dienst zal niet verzekerd zijn in geval van fraude, misbruik, gebruik dat de rechten van derden aantast, met name de intellectuele eigendomsrechten van derden, of gebruik dat misbruik inhoudt in de zin van de

rechtspraak.

#### 15.2. Bescherming van computergegevens

De Klant is als enige volledig verantwoordelijk voor het gebruik dat hij maakt van de internetdienst.

De Klant verbindt er zich toe bij het gebruik van de dienst alle geldende wetgeving na te leven. In het algemeen zal de Klant de dienst enkel gebruiken als goede huisvader. Hij verbindt er zich toe alle auteursrechten van de gegevens die hij gebruikt of doorgeeft na te leven en stelt VOO uitdrukkelijk vrij van elke verantwoordelijkheid op dit vlak.

VOO kan dus in geen geval aansprakelijk worden gesteld voor de gevolgen die voortvloeien uit dit gebruik of de inhoud van gegevens die worden ontvangen of doorgegeven door de Klant.

De Klant erkent dat VOO geen enkele controle heeft over deze gegevens en geen enkele controleverplichting heeft. De Klant ziet af van elk beroep tegen VOO wegens elke schade, van welke aard dan ook, geleden als gevolg van het al dan niet foutieve gebruik van de dienst.

In geen geval kan VOO verantwoordelijk worden gehouden voor schade, verlies, fouten of omissies, onderbrekingen, storingen, diefstal of vernietiging veroorzaakt door derden aan het computersysteem van de Klant. VOO zal ook niet verantwoordelijk zijn voor het verlies van computergegevens opgeslagen op het systeem van de Klant, noch voor eventueel gegevensverlies in de e-mail- of webruimte die hem ter beschikking wordt gesteld.

Bovendien neemt de Klant alle nuttige en nodige maatregelen om cybercriminaliteit en computervirusen te vermijden.

##### 15.3. Auteursrechten

De software die eventueel ter beschikking wordt gesteld van de Klant is beschermd door de wetgeving over intellectuele eigendomsrechten. Bijgevoel verbindt de Klant zich ertoe de software niet te kopiëren, tenzij voor een back-up, de software niet te wijzigen en de verplichtingen in hun verbruikscilenties na te leven.

##### 15.4. Wachtwoord

De Klant beslist zelf of hij een nieuw wachtwoord en login kiest of de oorspronkelijke login en wachtwoord voorgesteld door VOO behoudt, en is verantwoordelijk voor het gebruik ervan door hemzelf en/of een derde. De Klant ziet uitdrukkelijk af van elk algemeen beroep tegen VOO op dit gebied.

##### 16. De dienst voorwaarde

###### 16.1. Gebruiksvoorwaarden

De Klant verbindt er zich toe bij het gebruik van de dienst alle geldende wetgeving na te leven. In het algemeen zal de Klant de dienst enkel gebruiken als goede huisvader.

De volgende gebruikswijzen van de dienst zijn verboden:

- het gebruik voor andere dan persoonlijke en privédoeleinden;
- het gebruik van de dienst als gateway voor het doorzenden van communicaties of verbindingen;
- het gebruik op gegroepeerde lijnen of op een RNS-lijn;
- de verbinding van de telefoonlijn met een PABX.

In geval van ongeoorloofd gebruik van de dienst, behoudt VOO zich het recht voor de dienst onmiddellijk te ophorten, en desgevallend het Contract op te zeggen volgens de voorwaarden beschreven in artikel 5.3.

Ongeacht het type telefoniedienst waarop de Klant gebouwd is, kan het gesprek door VOO worden onderbroken na een ononderbroken oproep van 2 uur om de noodzakelijke vlotte werking van het netwerk ten voordele van alle Klanten te verzekeren.

##### 16.2. Minimumdienst

Niettegenstaande de bepalingen in artikel 5.3 van de Algemene Voorwaarden kan VOO, als een Klant niet voldoet aan de verplichtingen die voortvloeien uit zijn abonnementscontract voor de telefoniedienst of uit elk ander abonnementscontract voor andere diensten geleverd door VOO, de levering van de telefoniedienst beperken tot een minimumdienst.

De dienst wordt pas tot de minimumdienst beperkt na het versturen van een herinnering. De minimumdienst stelt de Klant in staat om oproepen te ontvangen, met uitzondering van oproepen die te betalen zijn door de ontvanger, en te bellen naar noodnummers en gratis nummers. Alle andere oproepen zijn onmogelijk.

VOO behoudt zich het recht voor de gegevens van Klanten die hun betalingsverplichtingen niet naleven door te geven aan instellingen die instaan voor het centraliseren van gegevens van dergelijke klanten. Desgevallend zal VOO de klant hiervan op voorhand van op de hoogte brengen. Die laatste heeft de mogelijkheid om zijn gegevens te laten rechtzetten bij de instelling in kwestie.

##### 16.3. Telefoonlogs

De Klant kan vragen om te worden ingeschreven in de telefoongids van de gemeente waar hij zijn woonplaats heeft. De opname van de gegevens van de Klant in deze telefoongids is gratis. De Klant blijft in elk geval de enige verantwoordelijke voor de gegevens die hij verstrekt met het oog op hun opname in de telefoongids. De verschijning van deze informatie kan op elk moment worden opgeschort door VOO, zonder mogelijkheid tot beroep, in de volgende gevallen: bij gebrek aan voorlegging van bewijsstukken ter bevestiging van de juistheid van de te verschijnen informatie binnen een termijn van vijftien dagen te tellen vanaf de schriftelijke aanvraag van de Klant aan VOO; als de inschrijving tot doel heeft het imago van telefoongidsen te beschadigen; als de inschrijving van die aard is dat ze de rechten van derden aantast; in geval van aantasting van de goede zeden of met het oog op de bescherming van kinderen; en meer in het algemeen in alle gevallen die een inbreuk vormen op de geldende wetten, reglementen en professionele gebruiks wijzen.

De telefoongidsen zijn bedoeld om derden in staat te stellen het telefoonnummer van de Klant terug te vinden op basis van zijn naam en adres zoals die werden meegedeeld aan VOO. De verspreiding van de telefoongidsen gebeurt conform de geldende reglementering.

##### 16.4. Overdraagbaarheid

Dankzij de overdraagbaarheid van het vaste nummer kan de Klant het nummer van zijn vaste telefoonlijn bewaren wanneer hij van operator voor vaste telefonie verandert. Wanneer een Klant van operator verandert en zijn huidige telefoonnummer(s) wenst te behouden, geeft hij zijn nieuwe operator een mandaat om de nodige stappen te zetten bij de huidige operator zodat kan worden overgegaan tot de overdracht.

De overdracht van zijn huidige nummer(s) naar de nieuwe operator stelt de Klant niet vrij van zijn contractuele verplichtingen ten opzichte van de overdragende operator, hetzij om zijn contract met die laatste op te zeggen, hetzij om het aan te passen volgens de modaliteiten bepaald door die laatste.

VOO neemt de nodige stappen om de door de Klant gevraagde overdracht uit te voeren met naleving van de toepassbare wettelijke bepalingen. VOO kan echter niet verantwoordelijk worden gehouden als de overdracht niet wordt uitgevoerd of laatijdig wordt uitgevoerd om elke reden die kan worden toegeschreven aan de overdragende operator, aan de Klant of om technische redenen.

In sommige omstandigheden is de overdraagbaarheid niet mogelijk, met name:

- als de Klant vraagt om zijn nummer naar een andere telefoonzone over te dragen;
- als de overdragende operator de wettelijke overdrachtprocedure niet naleeft.

Voor elke aanvraag voor de overdracht van een telefoonnummer bij VOO, zullen beheerskosten voor de overdracht worden aangerekend aan de Klant op basis van de geldende tarieven.

##### 16.5. Aansprakelijkheid

In het geval dat de Klant over een telebewakingsstelsel, toezichts- of alarmsysteem beschikt, weigert VOO elke aansprakelijkheid in geval van onderbreking van de telefonische dienst, behalve in geval van kwaad opzet of een zware fout.

##### 16.6. Kwaadwillige of storende oproepen

De Klant die kwaadwillige of storende oproepen krijgt van derden kan zich richten tot VOO, dat de zijns inziens nodige maatregelen zal treffen.

Indien deze oproepen blijven duren, kan de Klant een klacht indienen bij de Ombudsdienst Telecommunicatie op het volgende adres:

Barricadenplein 1, 1000 Brussel. Telefoon: 02/223.06.06, fax: 02/219.77.88, klachten@ombudsmantelecom.be, www.ombudsmantelecom.be.

De Klant zich naar keuze in het Nederlands of het Frans tot de Ombudsdienst richten. Om ontvankelijk te zijn, moet de klacht schriftelijk worden opgesteld, en de Klant moet aantonen dat hij al de nodige stappen heeft ondernomen bij VOO.