

ALGMENE VOORWAARDEN VAN BELGIAN TELECOM

Artikel 1 : Definities

Aansluiting: een telefonische of een andere aansluiting die het mogelijk maakt gebruik te maken van de Dienst.

Consument: consument in de zin van artikel 1 van de wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument.

Dienst: het geheel van de door Belgian Telecom geleverde diensten waarvoor de Klant een Overeenkomst heeft afgesloten bij Belgian Telecom.

Klant: de natuurlijke persoon of rechtspersoon (telkens zowel in zijn hoedanigheid van Consument, als in zijn hoedanigheid van handelaar), met wie de Overeenkomst wordt gesloten.

Overeenkomst: de contractuele relatie tussen de Klant en Belgian Telecom die wordt beheerst door volgende documenten: (a) aanvraag van activering en eventuele bijlagen, (b) de dienst-specifieke voorwaarden, (c) de algemene voorwaarden. Afhankelijk van de dienst komt daarbij nog (d) de acceptable use policy. Partij(en): Belgian Telecom en/of de Klant. Belgian Telecom is gevestigd in de Notarisstraat 31, 9000 Gent en is de handelsnaam van volgende vennootschap: Centrea CVBA.

WHP: De Wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument.

Artikel 2 : Contractuele relatie

2.1 De contractuele relatie tussen de Klant en Belgian Telecom wordt uitsluitend beheerst door de Overeenkomst. Ingeval van tegenstrijdigheid hebben de documenten die de Overeenkomst vormen hebben in de hierna vermelde volgorde voorrang op elkaar : 1. de aanvraag van activering en eventuele bijlagen, 2. de dienst-specifieke voorwaarden, 3. de algemene voorwaarden, 4. de acceptable use policy, tenzij en voor zover partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders overeenkomen. Elk onderdeel maakt integraal deel uit van de Overeenkomst. De dienst-specifieke voorwaarden, de algemene voorwaarden en acceptable use policy zijn consulteerbaar via de website www.belgian-telecom.be.

2.2 De Klant erkent dat documenten uitgaande van de Klant en waaruit verbintenissen voortvloeien (bv. aankoopvoorwaarden), niet van toepassing zijn op de Overeenkomst tussen Partijen.

2.3 Wijzigingen of aanvullingen aan de Overeenkomst gelden slechts na uitdrukkelijk, schriftelijk akkoord van Belgian Telecom. Technische informatie in de vorm van catalogi, brochures, grafieken, illustraties en aanverwante, zijn bedoeld om een algemeen indruk van Belgian Telecom producten en diensten te geven, en zullen niet bindend zijn voor Belgian Telecom.

2.4 Het niet uitoefenen door Belgian Telecom van één van haar rechten, of een gedeelte hiervan, bepaald in de Overeenkomst, kan nooit worden beschouwd als een afstand om dergelijk recht of een gedeelte ervan uit te oefenen.

2.5 Indien een bepaling van de Overeenkomst ongeldig of onuitvoerbaar blijkt, zullen de overige bepalingen volledig van kracht blijven. De ongeldige of onuitvoerbare bepaling zal geïnterpreteerd worden in een betekenis die zo dicht mogelijk aanleunt bij de economische betekenis en het doel van deze bepaling.

Artikel 3 : Prijzen – Betalingsvoorwaarden - Wijzigingen

3.1 De prijzen, zoals gespecificeerd in de tarieven of in andere contractuele documenten, zijn inclusief BTW, tenzij anders vermeld, en zijn steeds onder voorbehoud van wijzigingen inzake BTW en/of andere (verkoops-)belastingen, (nieuwe) vergoedingen en rechten van welke aard ook, die worden ingevoerd gedurende de uitvoering van de Overeenkomst.

3.2 De aanrekening gebeurt aan de hand van een elektronische factuur die de Klant per e-mail ontvangt en steeds kan consulteren op www.belgian-telecom.be/mybtc. De facturen bevatten een overzicht van de aangerekende posten. Wenst de Klant detailinformatie, dan kan hij deze tevens raadplegen op www.belgian-telecom.be/mybtc. Op gewone aanvraag kan de klant deze gegevens tevens ook op papier verkrijgen.

3.3 Alle bedragen zijn betaalbaar binnen de 15 dagen na datum rekening tenzij anders bepaald op de rekening/factuur of in de dienst-specifieke voorwaarden.

3.4 De betaling zal vrij zijn van enige schuldvergelijking, zonder dat deze bepaling een inbreuk kan uitmaken van artikel 32, 14° WHP.

3.5 De facturen zijn in principe betaalbaar via domiciliëring. Het gefactureerde bedrag zal geïnd worden binnen 8 dagen na factuurdatum. De klant blijft wel alle facturen via overschrijving betalen zolang op de facturen niet uitdrukkelijk vermeld staat dat de domiciliëring actief is.

3.6 Onafhankelijk van de verwijlinterresten, van 12% per jaar, komen de partijen uitdrukkelijk overeen dat het niet betalen van één factuur of het saldo ervan op de vervaldatum volgende kosten aangerekend kunnen worden en verschuldigd zijn :

- 1ste: betalingsherinnering : € 7 admin kosten;
- 2de: ingebrekestelling : € 7 admin kosten;

- wanneer het dossier ter incasso uit handen wordt gegeven : 10% van het factuurtotaal met een minimum van € 40 ten titel van forfaitaire, conventionele en onverminderbare schadevergoeding.

3.7 De rekening of factuur wordt door Belgian Telecom geldig verzonden respectievelijk naar het e-mail adres en/of het postadres dat de Klant oorspronkelijk heeft opgegeven. Bij gebreke aan betwisting per aangetekend schrijven gericht aan de maatschappelijke zetel van Belgian Telecom binnen de 14 dagen na datum factuur, aanvaardt de Klant onherroepelijk en onvoorwaardelijk de factuur en wordt het betrokken bedrag geacht correct te zijn. De Klant verbindt er zich toe Belgian Telecom onmiddellijk op de hoogte te brengen van elke verandering van adres (en/of verandering van bankinstelling, voor zover domiciliëring van toepassing is).

3.8 Ingeval van betwisting van de hoeveelheden aangewend bij de prijsberekening gelden de door Belgian Telecom gehanteerde gegevens, meetwijzen, en berekeningswijzen als afdoend bewijs en dit tot bewijs van het tegendeel door de Klant.

3.9 Belgian Telecom heeft het recht de kenmerken, de voorwaarden en/of de tarieven van de Overeenkomst en/of de Dienst te wijzigen of te indexeren zonder andere formaliteit dan het aanbrengen van de wijzigingen in de voorwaarden on-line. Alleen als de wijzigingen minder voordelig zijn voor de Klant worden ze per post, fax, e-mail of enig ander publiek communicatiemiddel bekend gemaakt uiterlijk vijftien (15) dagen voorafgaand aan de invoetreding ervan. Gewijzigde tarieven worden pro rata temporis toegepast en aangerekend. De Klant die de nieuwe voorwaarden en/of tarieven niet aanvaardt, kan de Overeenkomst opzeggen – voor zover de nieuwe voorwaarden en/of tarieven minder gunstig zouden zijn voor de Klant - door de verzending van een per post aangetekende brief uiterlijk acht (8) dagen voor de invoetreding van de wijzigingen. De Overeenkomst wordt vervolgens beëindigd met ingang van de datum waarop de wijziging van kracht wordt, mits betaling van de nog verschuldigde bedragen en pro rata berekende abonnementsbijdragen. De voorwaarden en/of tarieven on-line (op www.Belgian Telecom.be) hebben voorrang op de gedrukte versie ervan. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds gesloten overeenkomsten.

Artikel 4 : Duurtijd – Vroegtijdige beëindiging - Eindafrekening

4.1 De duurtijd van de Overeenkomst wordt vastgelegd in de dienstspecifieke voorwaarden of het aanvraagformulier.

4.2 Ingeval de Klant een Overeenkomst met bepaalde duur, vroegtijdig wil opzeggen, zal er een administratieve kost aangerekend worden die gelijk is aan de totale vaste maandelijkse bijdragen van de nog resterende periode (d.i. de periode tussen de vroegtijdige einddatum en de einddatum van de initiële contractperiode). Bij vroegtijdige opzegging door de Klant zal de vroegtijdige einddatum (en dus afsluiting van de dienst) steeds samenvallen 30 dagen na de eerstvolgende facturatie dag van de Klant. Deze facturatie dag is een vaste dag in de maand waarop voor de Klant een rekening of factuur wordt opgemaakt. Deze facturatie dag kan door de Klant steeds opgevraagd worden.

4.3 Opzeggingen dienen steeds schriftelijk te zijn per aangetekende brief, en moeten gericht worden aan Belgian Telecom, dienst Administratie. De opzegging moet de (vroegtijdige) einddatum steeds voorafgaan.

4.4 Na verwerking van de opzeg, en op het ogenblik van de effectieve loskoppeling van de dienst, zal Belgian Telecom een eindafrekening maken, eventueel rekening houdend met de administratieve kost voor de vroegtijdige opzeg, alsook met eventuele variabele kost van de laatste periode.

Artikel 5 : Tussentijdse factuur - Zekerheidsstelling

5.1 Belgian Telecom behoudt zich het recht om de klant onmiddellijk te factureren voor gemaakte oproepen indien: (1) voor een nieuwe klant in het bedrag €50 overschrijdt, (2) voor een klant die reeds langer dan 90 dagen klant is, het bedrag sinds de laatste factuur beduidend hoger is dan het gemiddelde verbruik van de klant. De factuur is te betalen binnen de 7 kalenderdagen, zo niet kunnen de services worden afgesloten. Nieuwe klanten = tot 60 dagen klant sinds activatie services.

Bestaande klanten = vanaf 60 dagen klant sinds activatie services.

5.2 Belgian Telecom behoudt zich het recht voor van de Klant een zekerheidsstelling te eisen die niet hoger mag zijn dan 20% van de waarde van de Overeenkomst, na een vertraging of een incident met de betaling of indien de waarde van de Overeenkomst het rechtvaardigt of wanneer de inlichtingen die de Klant heeft verstrekt onvolledig zijn of de controles hierop het rechtvaardigen. Onder waarde van de Overeenkomst dient te worden verstaan de totale som die onder de Overeenkomst door de Klant aan Belgian Telecom verschuldigd is of zou zijn gedurende een opeenvolgende periode van 12 maanden en dit bij normale uitvoering van de Overeenkomst.

Artikel 6: Aansprakelijkheid

6.1 Hoewel Belgian Telecom inspanningen levert tot een goede dienstverlening, geeft Belgian Telecom geen enkele garantie met betrekking tot het functioneren van de Dienst. Het uitvallen of het verminderen van kwaliteit van de Dienst kan

- behalve ingeval van opzet of zware fout – geen aanleiding geven tot enige aansprakelijkheid van Belgian Telecom.

6.2 In het algemeen is Belgian Telecom niet verantwoordelijk voor de aanleg, het gebruik, het gebrek of niet functioneren, het niet beantwoorden van de Dienst aan de door de Klant gestelde doeleinden, de inhoud van de informatie die door de Klant via de Dienst wordt overgedragen aan derden en vice versa, het misbruik of frauduleus gebruik van de Dienst door de Klant of van een derde, technische storingen of pannes en netwerkstoringen en het onderhoud van de voor de Dienst benodigde telecommunicatievoorzieningen, zoals telefoonaansluiting, (computer-)apparatuur en de daarbij behorende software.

6.3 In geen geval kan Belgian Telecom, met inbegrip van haar werknemers, agenten, onderaannemers en leveranciers, aansprakelijk worden gesteld voor ondermeer:

- de keuze, het gebruik en de door de Klant bekomen resultaten m.b.t. de Dienst;
- de duurtijd tussen aanvraag van de Dienst en diens effectieve levering of Aansluiting, eventuele laattijdige Aansluiting of afwijzing van de aanvraag van de Dienst;

- kosten, vergoedingen of schade veroorzaakt door het in gebreke blijven van de Klant om zijn verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst uit te voeren;
- een inbreuk door de Klant op wettelijke bepalingen;

- alle mogelijke schade met betrekking tot informatie, computerbestanden of data die kan ontstaan tengevolge van het gebruik door de Klant van de Dienst, van het netwerk en van de uitrusting betreffende de Dienst;

6.4 Belgian Telecom kan in geen geval aansprakelijk worden gesteld voor mogelijke indirecte of gevolgschade, zoals direct of indirect verlies van omzetcijfer, winsten, overtoollig of technisch werkloos personeel of voor enige provisie, zelfs indien Belgian Telecom op de hoogte is gebracht van de mogelijkheid van het ontstaan van zulke schade.

6.5 De Klant zal Belgian Telecom vrijwaren tegen alle kosten, vergoedingen, schade, vorderingen, uitgaven en procedures tengevolge van vorderingen van derden in verband met handelingen van de Klant.

6.6 In alle gevallen waarin Belgian Telecom op grond van de Overeenkomst aansprakelijk is ten aanzien van de Klant (zie art. 6.1 hierboven), is de totale aansprakelijkheid van Belgian Telecom beperkt tot het laagste van de hierna vermelde bedragen :

- 2.500 EURO of

- vijftig procent (50 %) van het geheel van betalingen die uit hoofde van de Overeenkomst door de Klant aan Belgian Telecom werden verricht in een periode van twaalf (12) maanden die voorafgaat aan het schadegeval dat aanleiding heeft gegeven tot de aansprakelijkheid van Belgian Telecom.

6.7 Klachten of betwistingen met betrekking tot de door Belgian Telecom geleverde diensten dienen steeds binnen de 14 dagen na levering door Belgian Telecom ingeval van goederen en 14 dagen na Aansluiting door Belgian Telecom ingeval van diensten, per aangetekend schrijven gericht te worden aan de maatschappelijke zetel van Belgian Telecom. Bij gebreke aan betwisting aanvaardt de Klant onherroepelijk en onvoorwaardelijk de geleverde Diensten en producten. Schade daarbij opgelopen door de Klant die niet binnen diezelfde termijn ter kennis van Belgian Telecom is gebracht komt nooit voor vergoeding in aanmerking, tenzij de Klant aannemelijk maakt dat hij de schade niet eerder had kunnen vaststellen.

Artikel 7 : Overmacht

7.1 Geen van de Partijen kan aansprakelijk worden gesteld voor welke schade ook die de andere Partij lijdt als de Partij haar verbintenissen uit hoofde van de Overeenkomst, met uitzondering van verbintenissen tot de betaling van een geldsom, niet uitvoert tengevolge van een situatie van overmacht.

7.2 Met overmacht worden gelijkgesteld onvoorziene omstandigheden welke van die aard zijn dat de uitvoering van de Overeenkomst daardoor onmogelijk, dan wel dermate bezwaard en/of onevenredig kostbaar wordt dat prompt naleving van de Overeenkomst in redelijkheid niet van de andere Partij kan worden gevergd. Worden daarom als overmacht beschouwd, zonder dat deze lijst evenwel beperkend is, stakingen, bedrijfsblokkades, epidemies, contractbreuk of voorraadtekort door leveranciers van Belgian Telecom, natuurrampen en wettelijke of administratieve beperkingen.

Artikel 8 : Overdracht - onderaanneming

8.1 Geen partij mag zijn rechten en verplichtingen voortvloeiende uit de overeenkomst noch geheel, noch gedeeltelijk overdragen aan derden, tenzij na voorafgaande en uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de andere partij. Deze toestemming kan niet onredelijkerwijs geweigerd worden en is niet vereist in geval van een overdracht aan een gelieerde onderneming of in geval van samensmelting of reorganisatie van de overdragende partij.

8.2 Belgian Telecom behoudt zich het recht voor onderaannemer(s) te belasten met de gehele of gedeeltelijke uitvoering van de overeenkomst zonder zich te bevrijden van zijn contractuele verplichtingen ten aanzien van de Klant.

Artikel 9 : Opschorting en ontbinding van de Overeenkomst

9.1 Belgian Telecom heeft het recht de Overeenkomst onmiddellijk te schorsen (en dus de levering van de Dienst te onderbreken) indien de Klant een

verplichting jegens Belgian Telecom niet nakomt dan wel in strijd handelt met de Overeenkomst:

- bij niet betaling door de Klant op één enkele vervaldag;

- herroeping van domiciliëring of weigering van de domiciliëring.

- in geval van niet-naleving door de Klant van enige andere contractuele verplichting;

- in geval de Klant weigert de gevraagde inlichtingen te verstrekken.

Tot herindienststelling kan worden overgegaan indien de Klant binnen een door Belgian Telecom gestelde termijn zijn verplichtingen is nagekomen en een ter zake vastgesteld bedrag voor herindienststelling heeft voldaan.

9.2 Belgian Telecom heeft het recht de Overeenkomst van rechtswege te ontbinden (en dus de levering van de Dienst definitief stop te zetten) zonder enige ingebrekestelling, zonder afbreuk te doen aan de plicht van de Klant tot betaling van de verschuldigde bedragen en onverminderd haar recht op schadevergoeding:

- ingeval de fouten vermeld in artikel 9.1. zich blijven voortzetten;

- indien de zekerheidsstelling conform artikel 5 niet op de door Belgian Telecom vastgestelde datum is verricht;

- indien de Klant zich in staat van faillissement, onvermogen, of staking van betaling bevindt of zijn krediet aan het wankelen is gebracht of in geval van vereffening of ontbinding van de Klant;

- indien de Klant een uitstel vraagt aan één of meerdere van zijn schuldeisers ; indien er op het geheel of een deel van de goederen van de Klant beslag wordt gelegd op verzoek van een schuldeiser of in geval van andere uitvoerende of bewarende maatregelen ten aanzien van de goederen van de Klant;

- in geval van bewijs of ernstige verdenkingen van fraude door de Klant of in geval de Klant valse inlichtingen heeft verstrekt;

- in geval van abnormale stijgingen van de verbruikskosten van de Klant;

- in geval van order of bevel van administratieve of rechterlijke macht;

Artikel 10 : Bescherming van de persoonlijke levenssfeer

De persoonsgegevens die de Klant hierbij verstrekt worden opgenomen in de bestanden van Belgian Telecom. Deze gegevens worden door Belgian Telecom verwerkt in het kader van de klantenadministratie, marktstudies en met het oog op het voeren van gepersonaliseerde informatie- en promotiecampagnes i.v.m. producten en diensten van Belgian Telecom en/of derden. Indien de Klant dergelijke informatie niet wenst te ontvangen kan hij dit meedelen per e-mail, per fax of per brief gericht aan Belgian Telecom. De Klant beschikt over een inzage en correctierecht.

Artikel 11 : Intellectuele eigendomsrechten

11.1 Belgian Telecom kent de Klant een persoonlijke, niet overdraagbare en niet exclusieve licentie toe om tijdens de duur van de Overeenkomst alle door Belgian Telecom desgevallend geleverde software en de daarbij behorende documentatie met betrekking tot de Dienst te gebruiken. Belgian Telecom en haar eventuele licentiegevers behouden ten alle tijden alle rechten, copyright, eigendomsrechten, zowel intellectuele, industriële als andere, en belangen in en met betrekking tot de geleverde software, documentatie en dragers waarop de software en documentatie ter beschikking wordt gesteld, met inbegrip van alle intellectuele en industriële eigendomsrechten die daarmee verband houden.

11.2 Het is de Klant niet toegestaan de software en daarbij behorende (gebruikers)documentatie te kopiëren anders dan ten behoeve van normale back-up doeleinden. Bij het maken van back-up kopieën zal de Klant alle tekens die bepalend zijn voor de eigendom en herkomst onverlet laten.

11.3 Het is de Klant niet toegestaan wijzigingen in of toevoegingen aan de software en de documentatie zelf aan te brengen of te laten aanbrengen, noch het geheel of delen van de software en documentatie in welke vorm dan ook te verspreiden onder derden.

11.4 Door het gebruik van deze software aanvaardt de Klant de specifieke voorwaarden van de licenties die erop betrekking hebben.

Artikel 12 : Ombudsdienst voor Telecommunicatie

In geval van klachten of proceduregeschillen die de klant niet rechtstreeks met Belgian Telecom kan oplossen, kan hij zich steeds richten tot de Ombudsdienst voor Telecommunicatie, Barricadenplein 1, 1000 Brussel (tel 02/2230909), waarmee Belgian Telecom een overeenkomst heeft gesloten, zoals wettelijk voorgescreven. Deze zal optreden als bemiddelaar en werkt volledig onafhankelijk van Belgian Telecom. Huidige algemene voorwaarden zijn gekend door de Ombudsdienst.

Artikel 13 : Onontvankelijkheid - toepasselijk recht -bevoegdheid

13.1 De Overeenkomst is onderworpen aan het Belgische recht. Voor particulieren – door de wil van de partijen kan Belgian Telecom enkel worden gedagvaard – naar keuze van de klant – voor alle vrederechten en rechtbanken van het gerechtelijk arrondissement van de woonplaats van de klant voor alle betwistingen met betrekking tot het tot stand komen, de uitvoering, de interpretatie of ontbinding van huidig contract. De klant kan van zijn kant enkel worden gedagvaard – naar keuze van Belgian Telecom – voor dezelfde gerechten zoals hiervoor vermeld. Voor Professionele klanten: de rechtbanken van Brussel zijn bevoegd.

13.2 De Klant erkent dat de e-mail communicatie tussen hem en Belgian Telecom de rechtskracht van een schriftelijk bewijs bezit.