Voorwaarden voor diensten

Business Solutions

orange™

05/2016

Inhoudstafel

Algemene voorwaarden **3**
1. Definities 3
2. Activering van Diensten 4
3. De Overeenkomst 4
4. Bescherming van het privéleven 6
5. Prestaties, verplichtingen en aansprakelijkheid van Orange Belgium nv 7
6. Verplichtingen van de Klant 9
7. Orange-software en documenten 11
8. Orange-materiaal 11
9. Facturering en betalingsvoorwaarden 12
10. Overdracht 13
11. Opschorting van de Overeenkomst 14
12. Beëindiging 14
13. Handtekening van de Klant 16
14. Intellectuele eigendomsrechten 16
15. Informatie voor de Klant 16
16. Niet-verzaking 16
17. Nietigheid 16
18. Klachten en geschillen 16
19. Kennisgeving 16

Voorwaarden eigen aan de Mobiele Dienst **17**
1. De Simkaart 17
2. Roaming 17
3. Gegevensoverdracht 17
4. Machine To Machine 17
5. Mobiele nummeroverdraagbaarheid 18
6. Communicaties 18
7. Optie ‘Office Zone Comfort’ 18
8. Beperkingen inzake toegang en/of gebruik van de Mobiele Dienst 19
9. Informatie over het activatieproces van de Mobiele Dienst 19

Voorwaarden eigen aan de Vaste Telefonie Dienst **19**
1. Definities 19
2. Beschrijving van de verschillende Diensten 19
3. Verplichtingen van de Klant 26
4. Nummeroverdraagbaarheid 21
5. Beperkingen toegang en/of gebruik Vaste Telefonie Dienst 21
6. Informatie over het activatieproces van de Vaste Telefonie Dienst 21
7. De dienst Marketing nummers 21

Voorwaarden eigen aan de Dienst Breedbandinternet **22**
1. Definities en beschrijving van de Dienst Breedbandinternet 22
2. Prestaties, verplichtingen en aansprakelijkheid van Orange Belgium nv 22
3. Verplichtingen van de klant 23
4. Rechten en verplichtingen van de Klant met betrekking tot het Orange Fix Network Access Device 24
5. Opschorting 24
6. Beëindiging 25
7. Informatie over het activatieproces van de Dienst Breedband Internet 25

Algemene voorwaarden

1. Definities

De volgende begrippen hebben overal in deze Voorwaarden voor Diensten en in de Bijzondere Voorwaarden de hierna omschreven betekenis. Gedefinieerde begrippen worden in de tekst met een hoofdletter aangegeven.

Aansluitpunt is voor de Vaste Dienst het punt waaraan de eindapparatuur van de Klant wordt gekoppeld en met behulp waarvan de Klant toegang heeft tot de diensten van de historische operator of de diensten van andere operatoren die gebruikmaken van het netwerk van de historische operator.

Activering of **Activeren** is het operationeel maken van een Dienst of Optie zodat de Klant van deze Dienst of Optie kan gebruikmaken.

De **Bijzondere Voorwaarden** worden gevormd door de van toepassing zijnde tarieven, productbeschrijvingen en specifieke voorwaarden van een Dienst of een Optie. In geval van tegenstrijdigheid hebben de Bijzondere Voorwaarden voorrang op de Voorwaarden voor Diensten.

Het **BIPT** is het Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie, opgericht bij de Wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven. Het BIPT waakt over een correct verloop van de activiteiten op de Belgische telecommunicatiemarkt en ziet toe op de verhoudingen tussen de diverse operatoren.

Een **CLI** is een oproepnummer dat gelinkt is aan een vaste telefoon en dat bovendien rechtstreeks bereikbaar is voor inkomende oproepen. 'CLI' is de afkorting van 'Caller Line Identification'.

Het **Contract** is de verbintenis van Orange Belgium nv tot het verlenen van (een) bepaalde Dienst(en) én de verbintenis van de Klant om de aan die Dienst verbonden voorwaarden te respecteren. Het Contract bevat ten minste de identificatiegegevens van de Klant en vermeldt de gekozen Dienst(en) en Optie(s) en de looptijd ervan.

Een **Dienst** is elk van de verschillende communicatiediensten, die Orange Belgium nv aan de Klanten aanbiedt in het kader van het Contract, voor de prijs vermeld in de Bijzondere Voorwaarden. Diensten kunnen zowel mobiele spraakdiensten en Mobiele datadiensten ('Mobiele Dienst') als vaste telefonie- en vaste data (zoals breedbandinternet) diensten ('Vaste Dienst') omvatten.

Direct Mail is het in groten getale versturen van mails, meestal met het oog op informatieverstrekking over of promo van een product of een dienst.

Een **Gecombineerde Dienst** is een gezamenlijk aanbieding van verschillende Diensten, waarbij de Klant van specifieke tariefvoordelen kan genieten omdat hij deze Diensten samen onderschrijft, zoals beschreven in de Bijzondere Voorwaarden. Alle bepalingen in deze Voorwaarden voor Diensten met betrekking tot een Dienst gelden mutatis mutandis voor een Gecombineerde Dienst, tenzij uit de context anders blijkt en behoudens specifieke andersluidende wijzigingen en/of toevoegingen.

De **Gebruiker** is de eindgebruiker van een Dienst.

Getrouwheidsvoordelen zijn alle commerciële tegemoetkomingen van Orange Belgium nv op maat van de Klant. Deze commerciële tegemoetkomingen worden niet noodzakelijk altijd expliciet 'Getrouwheidsvoordelen' genoemd.

Internetsite of **Site** duidt het geheel van pagina's en documenten aan die over het algemeen met elkaar verbonden zijn door hyperlinks en die geraadpleegd kunnen worden via het internet (world wide web, doorgaans 'web' genoemd).

Mobiele datadiensten zijn Mobiele diensten die gebruikmaken van het mobiele datanetwerk van Orange Belgium nv of van netwerken van partners waar Orange Belgium nv mee samenwerkt, onafhankelijk van de gebruikte technologie (gprs/edge/umts/hsdpa/wifi/4G). Mobiele datadiensten maken de communicatie mogelijk tussen een Mobiel toestel en een specifiek ip-netwerk (Internet of een private network). Mobiele datadiensten kunnen als afzonderlijke Dienst worden aangeboden in een Contract, of als een Optie op de Mobiele Dienst of op een Gecombineerde Dienst.

Een **Mobiel Toestel** is een communicatietoestel, waarmee de Klant gebruik kan maken van de Mobiele Dienst (gsm-technologie van de tweede en/of de derde generatie en/of vierde generatie). Om van bepaalde Diensten/Opties gebruik te kunnen maken kan het gebruik van een specifiek Mobiel Toestel nodig zijn.

De **Klant** is de rechtspersoon of feitelijke vereniging of zelfstandige (vrij beroep, handelaar), waarmee Orange Belgium nv een Overeenkomst heeft en die de Dienst(en) (mede) voor beroepsmatige doeleinden gebruiken.

Maandelijkse abonnementsbijdrage: maandelijkse bijdrage die de Klant verschuldigd is en waarvan het bedrag bepaald is in de Bijzondere Voorwaarden.

Machine To Machine is een telecommunicatietoepassing waarbij gegevens automatisch worden overgezonden tussen de apparatuur en de toepassingen al dan niet met weinig menselijke interactie. Machine To Machine is meestal beperkt tot een 'Closed User Group' en behelst enkel communicatie met Machinesimkaarten en/of Simkaarten van dezelfde Klant. Een 'Machinesimkaart' is een Simkaart die in een Machine (bijvoorbeeld een drankautomaat) wordt geplaatst en die gebruikt wordt voor communicatie tussen Machines onderling of communicatie van Machines met Toestellen. Een 'Machine' is een autonome apparatuur op afstand van een Server, in staat om met deze laatste te communiceren door gebruik te maken van een datatransmissieapparaat, anders gezegd een industriële modem (ook wel M2M-modem genoemd). Voor Machine to Machine gelden de specifieke algemene voorwaarden 'Machine to Machine' eigen aan de 'Machine to Machine'-dienst.

Orange is Orange Belgium nv, een naamloze vennootschap naar Belgisch recht, met maatschappelijke zetel te Bourgetlaan 3 - 1140 Brussel, die zijn Diensten uitbaat en commercialiseert onder het gedeponeerde handelsmerk en de handelsbenaming 'Orange'.

Het **Orange-netwerk** is het door Orange Belgium nv geëxploiteerde of gebruikte communicatienetwerk dat Orange Belgium nv in staat stelt zijn Diensten in België te leveren.

Nooddiensten zijn zowel de nooddiensten die ter plaatse hulp bieden als de nooddiensten die op afstand hulp bieden. Het betreft meer bepaald de nooddiensten die bereikbaar zijn via een 1XX nummer en andere diensten die als nooddienst zijn erkend (bijvoorbeeld Child Focus. antigifcentrum).

Een **Optie** is een optionele extra voorziening, al dan niet tegen betaling, die verbonden is aan een bepaalde Dienst. Tenzij expliciet anders vermeld gelden voor Opties de regels die van toepassing zijn op de Diensten waaraan ze verbonden zijn. In voorkomend geval kunnen er specifieke voorwaarden gelden. Naargelang het geval wordt een Optie in het Contract, de Voorwaarden voor Diensten of de Bijzondere Voorwaarden beschreven.

De **Overeenkomst** is de contractuele relatie tussen de Klant en Orange Belgium nv op grond waarvan een of meer Diensten worden geleverd. De Overeenkomst wordt bepaald door alle Contracten, deze Voorwaarden voor Diensten en desgevallend de Bijzondere Voorwaarden.

Roaming maakt het de Klant mogelijk met zijn Simkaart gebruik te maken van andere mobiele netwerken in het buitenland.

De **Simkaart** is de Orange-chipkaart ('Subscriber Identity Module') die de Klant in zijn Toestel moet plaatsen om toegang te krijgen tot de Mobiele Dienst en die de Klant identificeert op het Orange-netwerk.

Spam is de niet-gevraagde mail die massaal en soms herhaaldelijk gestuurd wordt naar personen waarmee de zender nooit contact heeft gehad en wiens mailadres hij op illegale wijze heeft verkregen.

Spamming is het massaal en soms herhaaldelijk verzenden van spam mails naar personen waarmee de zender nooit contact heeft gehad en wiens mailadres hij op illegale wijze heeft verkregen.

Een **Toestel** is een communicatietoestel van de Klant waarmee de Klant kan gebruikmaken van een Dienst.

De **Vloot** is het geheel van de Simkaarten en/of CLI's die aan een Klant zijn toegewezen.

De **Voorwaarden voor Diensten** zijn de voorwaarden die van toepassing zijn op de Diensten - en niet op het Toestel. De Voorwaarden voor Diensten bevatten de rechten en plichten die gelden voor alle Klanten. De Voorwaarden voor Diensten bestaan uit een gedeelte waarin de algemene rechten en plichten van partijen omschreven worden enerzijds (de 'Algemene Voorwaarden') en de Voorwaarden eigen aan een bepaalde Dienst anderzijds (de Mobiele Dienst, de Vaste Telefonie Dienst en de Dienst Breedbandinternet). Deze Voorwaarden eigen aan een bepaalde Dienst hebben in geval van tegenstrijdigheid voorrang op de Algemene Voorwaarden. De tekst van de Voorwaarden voor Diensten wordt overhandigd bij de ondertekening van het Contract en de meest recente versie kan worden geraadpleegd op www.orange.be.

Third Party Services zijn gesprekken of berichten naar speciale nummers voor spelletjes, beltonen, chat en andere diensten die ter beschikking gesteld worden door zulke speciale nummers.

De **Third Party Provider** is de derde die de Third Party Services levert.

2. Activering van diensten

2.1. Te leveren informatie

De Klant die toegang wil krijgen tot een bepaalde Dienst, laat deze door een commerciële vertegenwoordiger van Orange Belgium nv of een door Orange Belgium nv erkende zelfstandige handelsagent vastleggen in het Contract. Eventuele uitbreidingen van een Dienst dienen het voorwerp uit te maken van een apart Contract.

Op eenvoudig verzoek van Orange Belgium nv moet de Klant:

- Zich identificeren door middel van de originele Belgische identiteitskaart, de EU-verblijfskaart of de elektronische vreemdelingenkaart, uitgegeven in België, van een natuurlijke persoon die gemachtigd is de rechtspersoon of de feitelijke vereniging te vertegenwoordigen.
- Een exemplaar overhandigen van de statuten die gepubliceerd zijn in het Belgisch Staatsblad én van alle in het Belgisch Staatsblad gepubliceerde wijzigingen van die statuten.
- Extra documenten voorleggen die het Orange Belgium nv mogelijk maken de financiële draagkracht van de rechtspersoon of de feitelijke vereniging na te gaan.

Elke persoon die zich voorstelt als mandataris van de rechtspersoon of de feitelijke vereniging is verplicht zich op verzoek van Orange Belgium nv te identificeren en het bewijs te leveren van zijn hoedanigheid als mandataris.

De Klant is als enige aansprakelijk voor de juistheid en volledigheid van de door hem verstrekte informatie.

2.2. Waarborgen en voorafbetalingen

Orange Belgium nv heeft het recht om zowel voor als tijdens de looptijd van de Overeenkomst een waarborg en/of een verbruiksvoorschot te eisen.

Orange Belgium nv kan een waarborg en/of een verbruiksvoorschot vragen in de volgende gevallen:

- Na een laattijdige betaling.
- Als de gesprekskosten van de Klant het rechtvaardigen.
- Indien de inlichtingen in het dossier onvolledig zijn.
- Indien de controle van het dossier het rechtvaardigt.
- Bij het verlenen van Roaming.

De waarborg bedraagt maximaal 350 euro per mobiel nummer of per vaste lijn met als maximum 5.000 euro voor een PRA-lijn, of maximaal 500 euro per breedbandinternetverbinding.Het verbruiksvoorschot bedraagt bij de Mobiele Dienst maximaal 350 euro per Simkaart, bij de Vaste Dienst maximaal driemaal het gemiddelde maandelijkse factuurbedrag. Indien de Klant nog geen drie maanden Orange-klant is, wordt voor deze berekening ook gebruik gemaakt van facturen van de vorige operator.

In geval van een Gecombineerde Dienst beschikt Orange Belgium nv onverminderd over het recht om de hierboven vermelde bedragen als waarborg of verbruiksvoorschot te vragen voor elke Dienst die deel uitmaakt van de Gecombineerde Dienst. Indien de waarborg of het verbruiksvoorschot niet op de vastgestelde datum is betaald, wordt een Contract geweigerd of de door de Klant gekozen Dienst geschorst of het Contract ontbonden zonder dat de Klant recht heeft op enige vorm van schadevergoeding.

Op de als waarborg of als verbruiksvoorschot gestorte sommen wordt geen rente uitbetaald.

De waarborg wordt, indien zich geen geschil voordoet en de volledige door de Klant aan Orange Belgium nv verschuldigde som is betaald, binnen twee maanden na de opzegging van het Contract terugbetaald.

Het verbruiksvoorschot wordt in zijn geheel gebruikt voor de (gedeeltelijke) betaling van de eerstvolgende factuur of facturen.

3. De Overeenkomst

3.1. Inwerkingtreding van de Overeenkomst

Tenzij anders overeengekomen, bestaat de Overeenkomst vanaf de ondertekening van het eerste Contract op een (Gecombineerde) Dienst door de Klant. Indien het Contract wordt afgesloten via de website van Orange Belgium nv, bestaat de Overeenkomst vanaf de ontvangst door Orange Belgium nv van het elektronisch bericht van de klant met de bestelling.

De Overeenkomst treedt in werking op de datum waarop de in het Contract vermelde Diensten geactiveerd worden door Orange Belgium nv, tenzij:

a) De rechtspersoon of de feitelijke vereniging weigert de vereiste informatie te leveren vermeld in artikel 2.1., of onjuiste of valse gegevens heeft geleverd.
b) De rechtspersoon of de feitelijke vereniging de verplichtingen die voortvloeien uit een ander Contract met Orange Belgium nv niet heeft nageleefd.
c) Orange Belgium nv bewijzen of ernstige vermoedens heeft van niet-betaling of fraude of van een gebruik van de Simkaart(en) of van de vaste lijn(en) strijdig met de Overeenkomst, wettelijke of reglementaire bepalingen en/of de openbare orde of de goede zeden.
d) De rechtspersoon of de feitelijke vereniging wanbetaler is, zoals beschreven in artikel 4.c van de Algemene Voorwaarden.
e) De Klant de goede werking van het Orange-netwerk verstoort of bedreigt of de integriteit ervan schaadt.

Met uitzondering van de bovenstaande gevallen, en behoudens technische omstandigheden die het niet of redelijkerwijze toelaten een aansluiting van een Dienst op het Orange-netwerk te realiseren, verbindt Orange Belgium nv zich ertoe om, binnen een zo kort mogelijke termijn, de Activering tot stand te brengen.

Vanaf de Activering zijn de bijdragen door de Klant verschuldigd. In het geval van de Gecombineerde Dienst, kan de Activering van de diverse Diensten die deel uitmaken van de Gecombineerde Dienst op verschillende tijdstippen plaatsvinden. In dat geval zijn de bijdragen door de Klant verschuldigd vanaf de eerste Activering.

Vanaf de ondertekening van het Contract door de Klant, of indien het Contract wordt afgesloten via de website van Orange Belgium nv vanaf de ontvangst door Orange Belgium nv van het elektronisch bericht van de Klant met de bestelling, zijn alle rechten en plichten van de Overeenkomst van toepassing. De Klant is hierdoor verbonden. Indien de Klant op de aangegane verbintenis wil terugkomen vóór de Activering, zijn de bepalingen van artikel 12 van toepassing.

3.2. Redenen tot weigering

Orange Belgium nv heeft het recht om de toegang tot Roaming of de toegang tot Diensten en/of Opties te weigeren om een van de volgende redenen:
a) De rechtspersoon of de feitelijke vereniging weigert de vereiste informatie te leveren vermeld in artikel 2.1., of heeft onjuiste of valse gegevens geleverd.
b) De rechtspersoon of de feitelijke vereniging heeft de verplichtingen die voortvloeien uit een ander Contract met Orange Belgium nv niet nageleefd.
c) Orange Belgium nv heeft bewijzen of ernstige vermoedens van niet-betaling of fraude of van een gebruik van de Simkaart (en) of van de vaste lijn(en) strijdig met de Overeenkomst, wettelijke of reglementaire bepalingen en/of openbare orde of de goede zeden.
d) De rechtspersoon of de feitelijke vereniging wanbetaler is, zoals beschreven in artikel 4.c van de Algemene Voorwaarden.
e) De Klant verstoort of bedreigt de goede werking van het Orange-netwerk of de integriteit van het Orange-merk schaadt.

3.3. Contractuele duur voor de verschillende Diensten

3.3.1. Behoudens andersluidend beding kunnen verschillende Diensten een verschillende duur hebben en kunnen er dus afzonderlijke contracttermijnen van toepassing zijn. Behoudens andersluidend beding en met uitzondering van de Vaste Dienst met Onrechtstreekse Toegang zonder contractueel inbegrepen beltijd waarvan de looptijd van onbepaalde duur is, bedraagt de duur van een Dienst minstens 12 maanden. In onderling akkoord is een termijn van 24 maanden of langer mogelijk. Telkens als de termijn vastgelegd in het Contract verstreken is, wordt het Contract stilzwijgend verlengd voor een onbepaalde duur en kan het Contract door elke Partij op elk moment schriftelijk worden opgezegd en zonder opgaaf van redenen. In geval van opzeg door de Klant, wordt het Contract beëindigd op het moment gekozen door de Klant, zelfs onmiddellijk. Orange Belgium nv sluit dan zo spoedig als technisch mogelijk de betrokken Dienst af en stuurt een schriftelijke bevestiging ervan naar de Klant. In geval van opzeg door Orange Belgium nv, zal een opzegtermijn van één maand worden gerespecteerd door Orange Belgium nv.

De duur van de Opties en/of van eventuele uitbreidingen van een Dienst (bijvoorbeeld toevoeging van extra Simkaarten) wordt bepaald door de betreffende Dienst, behoudens andersluidend beding.

3.3.2. Contractuele Duur voor de Gecombineerde Dienst

3.3.2.1. Behoudens andersluidend beding, bedraagt de duur van de Gecombineerde Dienst minstens 12 maanden en is in onderling akkoord ook een termijn van 24 maanden of langer mogelijk. Telkens als de termijn vastgelegd in het Contract op de Gecombineerde Dienst verstreken is, wordt het Contract stilzwijgend verlengd voor een onbepaalde duur en kan het Contract door elke Partij op elk moment schriftelijk worden opgezegd en zonder opgaaf van redenen. In geval van opzeg door de Klant, wordt het Contract beëindigd op het moment gekozen door de Klant, zelfs onmiddellijk. Orange Belgium nv sluit dan zo spoedig als technisch mogelijk de betrokken Dienst af en stuurt een schriftelijke bevestiging ervan naar de Klant. In geval van opzeg door Orange Belgium nv, zal een opzegtermijn van één maand worden gerespecteerd door Orange Belgium nv.

3.3.2.2. Ondertekende de klant – vóór hij een Contract voor een Gecombineerde Dienst tekent – al één (of meerdere) contract(en) van bepaalde duur bij Orange Belgium nv voor een afzonderlijke Dienst? Dan aanvaardt de Klant dat de termijn die is opgenomen in dat Contract (of die Contracten) geldig blijft voor de Dienst of Diensten die hij afzonderlijk nam – tenminste als die de afgesproken termijn in het Contract voor de Gecombineerde Dienst overschrijdt.

3.3.2.3. De ondertekening van een Contract voor een Gecombineerde Dienst doet geen afbreuk aan de geldigheid van de Contracten die de Klant al afsloot met Orange Belgium nv voor een (of meerdere) afzonderlijke Dienst(en).
Blijkt het technisch onmogelijk om een Contract voor een Gecombineerde Dienst te activeren (zie artikel 3.5 van deze Algemene Voorwaarden)? Dan zal de klant ook in de toekomst het Contract of de Contracten blijven naleven die hij eerder al afsloot.

3.4. Wijziging van de Voorwaarden voor Diensten en tariefverhoging

3.4.1. In geval van wijziging van de voorwaarden van het Contract of bij tariefverhoging wordt de Klant hieromtrent één maand op voorhand verwittigd.

3.4.2. De Klant die een wijziging van de voorwaarden van het Contract die op de Klant van toepassing is gelet op de Diensten die geactiveerd zijn, niet aanvaardt, heeft het recht om de Overeenkomst, kosteloos en schriftelijk op te zeggen uiterlijk de laatste dag van de maand die volgt op de inwerkingtreding van de wijziging, behalve in geval van een wijziging aan het reglementair kader die Orange Belgium nv geen keuze laat omtrent de wijze van het doorvoeren van de door de regelgever opgelegde wijziging.

3.4.3. In geval de Klant een prijsverhoging die op de Klant van toepassing is gelet op de Diensten die geactiveerd zijn, niet aanvaardt heeft hij het recht het Contract kosteloos en schriftelijk op te zeggen uiterlijk de laatste dag van de maand die volgt op de ontvangst van de eerste factuur na de inwerkingtreding van deze prijsverhoging.

3.5. Technische onmogelijkheid om een Dienst te activeren

3.5.1. Onder bepaalde technische omstandigheden zal het niet of niet redelijkerwijze mogelijk zijn om een aansluiting van een Dienst op het Orange-netwerk te realiseren. In het geval van de Vaste Dienst betreft het onder meer de technische onmogelijkheid om de Vaste Dienst via xdsl-technologie aan te bieden of af te leveren of de technische onmogelijkheid om de portering van de nummers uit te voeren.

De verbintenis van Orange Belgium nv om een Contract op een (Gecombineerde) Dienst te activeren wordt dan ook aangegaan onder de opschortende voorwaarde van de bevestiging vanwege de historische operator of een andere partner waarmee Orange Belgium nv de Dienst levert dat het technisch mogelijk is om de Vaste Dienst te activeren.

3.5.2. In geval van technische onmogelijkheid om een Dienst die deel uitmaakt van een Contract op een Gecombineerde Dienst te activeren (zie artikel 3.5.1), zal Orange Belgium nv de andere Dienst die deel uitmaakt van het betreffende Contract activeren en blijft dat Contract onverminderd gelden voor wat betreft deze geactiveerde Dienst.

4. Bescherming van het privéleven

a) Orange Belgium nv verwerkt, als verantwoordelijke voor de verwerking, persoonsgegevens die door de Klant zijn verstrekt, hierin begrepen de eventuele persoonsgegevens van de Gebruikers.

Orange Belgium nv verwerkt deze persoonsgegevens in het kader van de uitvoering van de Dienst(en), facturering van de Dienst(en), beheer van de informatie verstrekt door de Klant, verwerking van de door de Klant gestelde vragen, fraudebestrijding, marktonderzoeken, marketing en om aan de Klant andere diensten of goederen voor te stellen, en dit voor een termijn niet langer dan noodzakelijk.

Orange Belgium nv verwerkt, als verantwoordelijke voor de verwerking, verkeersgegevens van de Klant en van de Gebruikers, en meer bepaald:

- De identificatie van de oproeplijn.
- Totale aantal voor de berekeningsperiode aan te rekenen eenheden.
- De identificatie van de opgeroepen lijn.
- Het type, tijdstip van aanvang en de duur van de oproep of de verzonden hoeveelheid gegevens.
- Datum van de dienst of van de verbinding.
- Andere gegevens betreffende betalingen, zoals vooruitbetalingen, betalingen in termijnen, afsluitingen en aanmaningen.

Dit in het kader van facturering van de Dienst(en), en dit tot het einde van de periode waarin de betaling van een factuur gerechtelijk kan worden afgedwongen.

Orange Belgium nv verwerkt tevens verkeers- en/of locatiegegevens, niet beperkt tot bovenvermelde, en technische gegevens zoals o.a. het imeinummer van het Mobiel Toestel van de Klant en de Gebruikers, in het kader van:

- De uitvoering van de Dienst(en).
- Fraudebestrijding.
- Marktonderzoeken, marketing, diensten op basis van locatiegegevens en om de Klant andere diensten of goederen voor te stellen, en dit voor de doeleinden en de duur van desbetreffend marktonderzoek, marketingactie of dienst.

Orange Belgium nv kan zich op derden beroepen om gegevens te verkrijgen die betrekking hebben op de Klant met als doel ofwel zich te verzekeren van de juistheid en de volledigheid van de gegevens die vervat zijn in haar databanken, ofwel om marktonderzoeken, marketingacties of direct marketing uit te voeren.

Orange Belgium nv kan de persoons-, verkeers- en locatiegegevens van de Klant en de Gebruikers meedelen aan de gemachtigde overheidsdiensten, gerechtelijke autoriteiten en aan de nooddiensten opdat zij zouden kunnen antwoorden op de verzoeken die tot hen worden gericht.

Bovenvermelde gegevens van de Klant en de Gebruikers worden in de databanken van Orange Belgium nv, die de eigendom zijn van Orange Belgium nv, opgenomen.

b) Orange Belgium nv geeft factureringsdiensten in onderaanneming en vertrouwt, in het kader van onderaannemings- of coöperatiecontracten, de levering van sommige aan de Klant of aan de Gebruikers verleende Diensten toe aan derden. Orange Belgium nv doet een beroep op ondernemingen van derden om marktstudies, marketingacties en direct marketing uit te voeren. De persoonsgegevens van Klanten of Gebruikers worden door Orange Belgium nv enkel en alleen aan deze derden meegedeeld wanneer dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de aan laatstgenoemden toevertrouwde opdrachten en uitsluitend voor de doeleinden van deze uitvoering. Orange Belgium nv kan behalve in deze gevallen persoonsgegevens aan derden mededelen wanneer dit noodzakelijk is ten gevolge van een toepasselijke verordening, wet, voorschrift of bepaling van een overheidsorgaan of gerechtelijke autoriteit.

Bovendien doet Orange Belgium nv een beroep op Orange-agenten voor het beheer van en de raadgeving aan de Klanten. In deze context kan Orange Belgium nv persoonsgegevens van zijn Klanten of Gebruikers met betrekking tot hun identificatie, de geleverde communicatiediensten of de met de Klanten afgesloten abonnementen aan hen meedelen of van hen verkrijgen.

c) Orange Belgium nv verwerkt de persoonsgegevens van Klanten die hun verplichtingen jegens Orange Belgium nv niet naleven voor doeleinden van fraude en wanbetaling.

Orange Belgium nv doet bij elke ondertekening van een Contract door een (kandidaat-)Klant een beroep op bepaalde leveranciers van handels- en financiële informatie om na te gaan of de (kandidaat-)Klant aan zijn verplichtingen zal kunnen voldoen.

d) Binnen de reikwijdte van de toepasselijke wettelijke bepalingen kan de natuurlijke persoon die zijn identiteit kan bewijzen, de mededeling verkrijgen of de verbetering vragen van zijn gegevens die door Orange Belgium nv verwerkt worden, door een gedagtekende en ondertekende brief te richten tot de klantendienst van Orange Belgium nv.

Hij kan zich ook, door zich tot deze klantendienst te richten, steeds verzetten tegen het gebruik van zijn persoonsgegevens met het oog op direct marketing.

e) Ingeval op het Contract is aangeduid dat de Klant wenst opgenomen te worden in de telefoongids en/of de inlichtingendienst, wordt de Klant gratis opgenomen zowel in de universele als in de niet-universele telefoongidsen en/of inlichtingendiensten. In dit geval verstuurt Orange Belgium nv de door de Klant verstrekte gegevens aan de leveranciers van de telefoongidsen en inlichtingendiensten, zoals de officiële naam van de rechtspersoon, het adres en het telefoonnummer.

De doeleinden van de universele telefoongids (op papier en elektronisch) en de inlichtingendienst zijn: een telefoonnummer

vinden op basis van de naam en het adres en/of een naam en een adres vinden op basis van een telefoonnummer.

De Klant kan zich kosteloos tot de klantendienst van Orange Belgium nv richten indien hij de door hem verstrekte gegevens wil wijzigen of indien hij niet langer wil opgenomen worden in de telefoongidsen of de inlichtingendiensten. De Klant dient er rekening mee te houden dat de inwerkingtreding van wijzigingen en/of schrappingen afhankelijk is van de door de leveranciers van telefoongidsen of inlichtingendiensten gehanteerde termijnen.

De Klant is als enige aansprakelijk voor de juistheid en volledigheid van de door hem verstrekte informatie. De verantwoordelijkheid van Orange Belgium nv is beperkt tot het accuraat doorgeven van de door de Klant verstrekte informatie aan de leveranciers van telefoongidsen en inlichtingendiensten.

f) De Klant kan zich kosteloos in de 'Bel me niet meer lijst' registreren via de url: www.Bel-me-niet-meer.be om zich te verzetten tegen het gebruik van het telefoonnummer of de telefoonnummers die hem zijn toegekend voor redenen van direct marketing. De klant kan tot één maand na registratie oproepen met het oog op direct marketing ontvangen.

5. Prestaties, verplichtingen en aansprakelijkheid van Orange Belgium nv

5.1. De klantendienst

Bij het ingaan van de Overeenkomst deelt Orange Belgium nv aan de Klant alle nodige informatie mee met betrekking tot de Diensten. Een klantendienst staat ter beschikking om in de mate van het mogelijke antwoord te geven op alle vragen, problemen en klachten van de Klant met betrekking tot de Diensten.

De contactgegevens waarop de klantendienst telefonisch kan worden bereikt en de openingsuren zijn vermeld op de Orange Belgium nv website en in de Bijzondere Voorwaarden van elke Dienst of Optie.

De Klant aanvaardt dat oproepen van of naar de klantendienst van Orange Belgium nv kunnen worden opgenomen of meebeluisterd door personen die niet zelf deelnemen aan de gesprekken, met het oog op training en supervisiecontrole van het personeel van Orange Belgium nv. De Klant heeft de mogelijkheid om dit gesprek per gesprek te weigeren.

Tijdens de oproep naar de klantendienst kunnen de personen die voor de oproep instaan, met de goedkeuring van de Klant, vanop afstand de controle over de computer van de Klant overnemen. In dat geval wordt de Klant erop gewezen dat de persoon die de controle over de computer van de Klant heeft overgenomen, een overzicht kan krijgen van alle zichtbare elementen op het toestel van de Klant of alle elementen die in beheer zijn. Wanneer de Klant bijgevolg wenst dat deze persoon geen toegang heeft tot een programma of functie, verbindt hij zich ertoe deze te sluiten vooraleer de controle vanop afstand wordt overgenomen. Bovendien verbindt de Klant zich ertoe aan te geven aan de persoon die vanop afstand de controle over zijn toestel overneemt, tot welke bestanden of programma's hij de toegang verbiedt.

Een technische ondersteuningsdienst via telefoon staat tijdens de week en in het weekend ter beschikking van de Klanten van de Dienst Breedbandinternet voor vragen in verband met hun breedbandconnectie. De contactgegevens en openingsuren zijn vermeld op de Orange website en in de Bijzondere Voorwaarden van de betreffende Dienst.

5.2. Middelenverbintenis

Orange Belgium nv verbindt zich ertoe alles in het werk te stellen om de toegang tot het Orange-netwerk en tot de door de Klant gekozen Dienst op een optimale manier te leveren. Orange Belgium nv heeft een middelenverbintenis. Orange Belgium nv kiest autonoom de technische middelen die nodig zijn om deze toegang tot stand te brengen in de beste omstandigheden en zal op permanente basis alle technische gegevens gebruiken die ter beschikking zijn in functie van de gebruikte technologie. Mobiele telefonie, bijvoorbeeld, is een vorm van draadloze communicatie die werkt door de verspreiding van radiosignalen. Aangezien deze signalen verstoord kunnen worden door een externe oorzaak of door hindernissen die eigen zijn aan gebouwen, aan de vegetatie of aan het reliëf, kan een perfecte transmissie niet altijd en overal gegarandeerd worden.

In het geval van internet dient het signaal zich mogelijks te verplaatsen door een wereldwijd verspreid netwerk en zijn er dus tal van factoren die een impact kunnen hebben op de kwaliteit en de eigenschappen van de internettoegang. Bovendien, wat internet betreft zijn de partijen het erover eens dat het netwerk uiteenlopende overdrachtcapaciteiten en een eigen gebruiksbeleid kan hebben en dat niemand de vlekkeloze en voortdurende werking van het internet in zijn geheel kan waarborgen. De Klant is ervan op de hoogte dat (i) de overdracht van informatie via het internet slechts relatief betrouwbaar is, dat (ii) de inhoud van de Site van de Klant die wordt gehost nagemaakt kan worden zonder enige technische beperking, dat (iii) de gegevens die op het internet verspreid worden, niet beschermd zijn tegen mogelijke aanpassingen, dat (iv) de toegang tot het internet op bepaalde momenten van de dag oververzadigd kan zijn omwille van verschillende technische omstandigheden.

De kwaliteit van de door Orange Belgium nv geleverde Diensten hangt o.a. ook af van de kwaliteit en de eigenschappen van de toestellen (pc's, servers, mobiele toestellen) van de Klant die worden gebruikt voor deze Diensten.

Orange Belgium nv draagt geen enkele aansprakelijkheid voor gelijk welke storing in de transmissie veroorzaakt door een aan Orange Belgium nv externe storingsbron. Orange Belgium nv is evenmin verantwoordelijk in geval van storingen veroorzaakt door ongevallen of door werkzaamheden voor onderhoud, versterking, herinrichting of uitbreiding van de netwerkinstallaties. Orange Belgium nv stelt alles in het werk om deze storingen zo veel mogelijk te beperken en zo snel mogelijk op te heffen.

Behoudens uitdrukkelijk andersluidend beding, kunnen de werkelijke procedures en reactietijden verschillen van de door Orange Belgium nv vermelde procedures en reactietijden. Orange Belgium nv garandeert geen minimale bandbreedte voor zijn datadiensten, tenzij anders gespecifieerd in de productbeschrijvingen van een bepaalde Dienst. Orange Belgium nv levert de Diensten op de best mogelijke manier en binnen de kortst mogelijke termijnen, rekening houdend met het belang en de complexiteit van de Diensten, de beschikbaarheid van het personeel, de werking en de beschikbaarheid van de communicatiemiddelen, de technische middelen en alle factoren die de prestaties van de Diensten kunnen beïnvloeden.

5.3. Wijzigingen

5.3.1. Indien de uitbating of organisatie van de Diensten dit noodzakelijk maakt, kan Orange Belgium nv de inhoud of eigenschappen van zijn prestaties wijzigen, evenwel zonder de wezenlijke kenmerken ervan te wijzigen.

Orange Belgium nv verbindt zich ertoe de Klanten, behoudens in geval van overmacht of ingeval dit om praktische of technische redenen onmogelijk is, vooraf op de hoogte te brengen van dergelijke wijziging in de Diensten.

5.3.2. De eventuele noodzaak van vervanging of aanpassing van het Toestel om toegang te behouden of te verkrijgen tot bepaalde Diensten onafhankelijk van de wil van Orange Belgium nv geeft de Klant geen recht op enige schadevergoeding.

5.3.3. Indien ten gevolge van exploitatievereisten een Dienst permanent moet worden beperkt, zal Orange Belgium nv de betrokken Klanten hiervan op de hoogte brengen met alle passende middelen. De betrokken Klant heeft in dat geval de mogelijkheid om het Contract voor deze Dienst kosteloos op te zeggen. Hij moet dat schriftelijk doen binnen de 15 dagen die volgen op kennisgeving vanwege Orange Belgium nv.

Indien ten gevolge van exploitatievereisten een Dienst permanent moet worden opgeheven, zal Orange Belgium nv de betrokken Klanten hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte brengen met alle passende middelen. Het Contract voor deze Dienst neemt dan van rechtswege een einde vanaf het tijdstip van de opheffing van deze Dienst, zonder dat één der partijen een schadevergoeding verschuldigd is.
De oude voorwaarden en tarieven blijven dan van toepassing tot het verstrijken van het Contract.

5.4. Aansprakelijkheid

Orange Belgium nv kan niet aansprakelijk worden gesteld voor schade in geval van of ten gevolge van:

- Het foutieve, niet-conforme of onrechtmatige gebruik door de Klant van een Dienst.
- Slechte werking van het Toestel of accessoires of verkeerd gebruik van het Toestel of accessoires of het gebruik van niet-erkend materiaal.
- Storingen of kwaliteitsgebreken van een Dienst wegens externe factoren; tijdelijke of plaatselijke onderbrekingen van een Dienst.
- De tussenkomst of gebrekkige dienstverlening van derden, ondanks de door Orange Belgium nv genomen veiligheidsmaatregelen.
- Opschorting of beëindiging van een Dienst, conform de Overeenkomst, zelfs indien derden door de opschorting of de beëindiging rechtstreeks of onrechtstreeks gevolgen zouden ondervinden.
- Wijzigingen als gevolg van voorschriften van het BIPT of andere regulerende overheden.
- Gevallen van overmacht; volgende gevallen kunnen als overmacht worden beschouwd (niet-limitatieve lijst): onderbreking van de elektriciteitslevering, defect en/of onderbreking van transmissienetwerken, defect en/of sabotage van telecommunicatiemiddelen, activiteiten van informaticapiraterij, brand, bliksem, overstroming en andere natuurrampen, waterschade, uitzonderlijke weersomstandigheden, averij, onlusten, oorlog, opstand, aanslag, explosie, vandalisme, volledige of gedeeltelijke staking, lock out, verboden of beperkingen van overheidswege betreffende de levering van de Dienst, met name alle onderbrekingen van de Dienst op uitdrukkelijk verzoek van een bevoegde administratieve of rechterlijke instantie.
- Verlies van gegevens en software van de Klant bij de installatie van de Dienst of bij een update van de software.
- Een gerechtelijke vervolging of veroordeling van de Klant ten gevolge van zijn gebruik van een Dienst.
- De betrouwbaarheid van de verzending van gegevens, de toegangstijden, de eventuele toegangsbeperkingen op de netwerken of op de servers die op het internet aangesloten zijn.
- De compatibiliteit, de betrouwbaarheid en de werking van software die Orange Belgium nv niet zelf geleverd heeft.
- De gevolgen van de verzadiging van de mailbox van de Klant.
- De integriteit en veiligheid van berichten die binnenkomen in de mailbox van de Klant.
- Schade veroorzaakt aan derden door de Klant, door een van zijn naaste familieleden of een van zijn ondergeschikten of aangestelden in professioneel verband door of ter gelegenheid van het gebruik van een Dienst.
- De annulering of niet-ontvangst van mails of elke andere informatie of voor de niet-bewaring van mails of elke andere informatie doordat de Klant de maximale bewaringscapaciteit van de servers van diens mails heeft overschreden.
- Het niet nakomen door de Klant van diens verplichtingen ten aanzien van Orange Belgium nv.
- Wanneer de Klant vereiste informatie niet heeft meegedeeld of foutieve informatie heeft verstrekt.
- Orange Belgium nv neemt alle redelijke voorzorgen om persoonsgegevens die in het kader van een Dienst via het internet aan Orange Belgium nv worden doorgegeven te beschermen tegen verlies, misbruik, overdracht of ongeoorloofde toegang. Gelet op het weinig beveiligde karakter van het internet, kan Orange Belgium nv echter niet aansprakelijk gesteld worden voor de toegang of onderschepping van de persoonsgegevens door een derde.
- Orange Belgium nv is niet verantwoordelijk voor de inhoud van telefoongesprekken, berichten en gegevensstromen die via het Orange-netwerk worden verspreid en ook niet voor de eventuele schade die deze zouden kunnen veroorzaken, ongeacht de gebruikte technologie.
- Orange Belgium nv is ook niet aansprakelijk voor de wijziging van het ip-adres of één of meerdere mailadressen van de Klant omwille van operationele, technische, netiquette of wettige redenen.
- Orange Belgium nv kan niet verantwoordelijk gesteld worden voor de toegankelijkheid van de datadiensten, of ze nu door Orange Belgium nv geleverd zijn of door derden, noch voor de tijd of de hoeveelheid gegevens die nodig zijn om de gewenste informatie te verkrijgen.

Orange Belgium nv kan niet verantwoordelijk worden gesteld voor diensten, noch voor hun facturering, wanneer deze aangeboden worden door derden zoals Third Party Providers en toegankelijk zijn via het Orange-netwerk, zelfs niet wanneer Orange Belgium nv hiervoor op de ene of andere manier een vergoeding zou ontvangen en ook niet wanneer Orange Belgium nv de facturering voor deze diensten zou verzorgen voor rekening van derden.

Orange Belgium nv kan niet aansprakelijk worden gesteld voor transacties tussen een derde en de Klant. Orange Belgium nv is, tenzij uitdrukkelijk anders aanvaard door Orange Belgium nv, geenszins een partij in een contract dat tussen een derde en de Klant wordt gesloten.

In geen enkel geval kan Orange Belgium nv aansprakelijk worden gesteld voor immateriële of indirecte schade, zoals het verlies van winst of omzet, klanten, gegevens of contracten. Er wordt uitdrukkelijk overeengekomen dat een eventuele vergoeding door Orange Belgium nv niet hoger kan zijn dan zesmaal de maandelijkse vergoeding voor de betrokken Dienst, met als maximum 50.000 euro.

5.5. Toegang tot de nooddiensten

5.5.1. Oproepen naar de nooddiensten vanaf een mobiel toestel zijn toegelaten voor actieve gebruikers. Actieve gebruikers zijn Orange klanten met een Contract voor de Mobiele Dienst.

Wat betreft mobiele oproepen communiceert Orange Belgium nv aan de nooddiensten de coördinaten van het centrale punt van de netwerk-cel die is gebruikt door de oproeper.

In België kunnen de nooddiensten enkel bereikt worden met een actieve simkaart. Sommige nooddiensten (bvb 112) kunnen bereikt worden vanaf elk netwerk (dus ook van plaatsen waar het Orange netwerk geen bedekking heeft), andere nooddiensten kunnen enkel bereikt worden van het Orange netwerk.

In heel Europa kan de Klant de lokale nooddiensten bereiken op het nummer 112.

5.5.2. Wat betreft oproepen via een Vast toestel naar de nooddiensten zal Orange Belgium nv aan de nooddiensten het adres doorgeven van de fysieke locatie waar het Vast Toestel of de PABX zich bevindt zoals gecommuniceerd door de Klant aan Orange Belgium nv.

In geval van Vaste Telefonie met Onrechtstreekse Toegang staat de historische operator in voor de routering van de oproepen naar de nooddiensten.

Orange Belgium nv biedt de Vaste Telefonie in sommige gevallen ook aan via het netwerk van een partner waarbij de vaste nummers geporteerd zijn naar die partner. In dat geval staat die partner in voor de routering van de oproepen naar de nooddiensten.

Indien de klant diverse sites heeft geconnecteerd via een privaat netwerk om inkomende en uitgaande oproepen te consolideren via één unieke toegang in een centrale site of in een data center, of indien de klant nomadisch gebruik maakt van geografische nummers, of indien de klant gebruik maakt van een PABX voor verschillende sites kan er een probleem van bereikbaarheid van de juiste nooddienst zijn en zullen de nooddiensten niet met zekerheid in staat zijn om de noodoproep fysisch te lokaliseren en de oproeper te identificeren.

De klant is in dat geval verantwoordelijk voor de nauwkeurigheid en de betrouwbaarheid van de lokalisatiegegevens die aan de nooddiensten worden doorgeven, voor de correcte routering van oproepen naar de geografisch bevoegde nooddiensten en zich er toe alle technische en administratieve maatregelen te nemen die noodzakelijk zijn om de lokalisatiegegevens via een correcte CLI te identificeren bij de afgifte van een oproep naar de nooddiensten.

De klant zal er meer bepaald voor zorgen dat zijn bedrijfssite wordt uitgerust met een werkende configuratie in staat om telefonische communicatie naar de geografisch bevoegde nooddiensten te kunnen doen vanaf een afzonderlijke telefonie-aansluiting (hetzij een geografisch nummer buiten de vaste telefonie configuratie van Orange zoals een PSTN Belgacom verbinding met of zonder Orange CPS, hetzij een mobiel GSM toestel met hoge bedrijfszekerheid), teneinde de geografisch bevoegde nooddiensten toe te laten de oproep correct te kunnen identificeren. Bovendien zal de klant de betrokken personen die oproepen naar de nooddiensten kunnen uitvoeren, uitdrukkelijk informeren dat oproepen naar de nooddiensten uitsluitend via de afzonderlijke telefoon aansluiting of GSM dient te gebeuren.

5.6. Acties van Orange Belgium nv in geval van beveiligings-integriteitsincidenten

Orange Belgium nv verbindt zich ertoe beveiligingen in te bouwen in het Orange-telecom en IT netwerk, waardoor potentieel misbruik wordt geminimaliseerd. Orange Belgium nv kan hiermee niet elke vorm van oneigenlijk gebruik of het oneigenlijk publiek maken van gegevens uitsluiten. Zoals andere incidenten worden mogelijke beveiligings- en integriteitsincidenten opgevolgd door het Orange Operations Center dat 24h op 24h en 7 dagen per week incidenten opvolgt en indien nodig ondersteuning kan vragen van de technische experten.

6. Verplichtingen van de Klant

6.1. Informatie

De Klant verbindt zich ertoe Orange Belgium nv ten laatste binnen de 5 werkdagen schriftelijk op de hoogte te brengen van elke wijziging in de gegevens die hij heeft verstrekt bij de ondertekening van het Contract. Indien de Klant deze wijzigingen te laat doorgeeft, kan hij geen aanspraak maken op het met terugwerkende kracht aanbrengen van wijzigingen door Orange Belgium nv noch op een herfacturering.

6.2. Zorgvuldig en normaal gebruik

De Klant verbindt zich ertoe elke Dienst die hem wordt geleverd door Orange Belgium nv te gebruiken als een goede huisvader, en uitsluitend voor zijn eigen gebruik, conform de bepalingen van de Overeenkomst en de heersende wetten en reglementen. Het is verboden Diensten te gebruiken in strijd met de openbare orde of de goede zeden.

De Klant verbindt zich ertoe de intellectuele en andere rechten van derden te respecteren.

De Klant verbindt zich eveneens tot een normaal gebruik van de Orange-Dienst(en) en/of Opties. Worden niet als een normaal gebruik beschouwd (niet-exhaustieve lijst):

1. Een gebruik met de bedoeling communicaties om te leiden, rechtstreeks of onrechtstreeks, of met het oog op de doorverkoop op welke wijze ook van de Orange-Dienst(en) en/of Opties aan derden en zonder dat Orange Belgium nv hiervoor voorafgaand zijn schriftelijk akkoord heeft gegeven.
2. Een gebruik op een wijze waardoor bepaalde functies van het Orange-netwerk of van een door het Orange-netwerk normaal overgenomen netwerk, niet meer op betrouwbare en correcte wijze kunnen uitgevoerd worden. Voorbeelden van betrouwbare en correcte uitvoering zijn het doorgeven van het identificatienummer van de oproeper (behoudens tegenovergestelde instructie), het doorgeven van het imei-nummer van het Mobiele Toestel waarvan de oproep uitgaat, het onderscheppen en het opnemen van communicaties krachtens een bevel van een bevoegde gerechtelijke of administratieve overheid, of het opnemen en het bewaren van de oproep- en identificatiegegevens.
3. Een gebruik op een zodanige wijze dat de identificatie of de lokalisatie van de oproeper naar aanleiding van een noodoproep, of zodat het Orange-netwerk overbelast wordt of de goede werking van het Orange-netwerk verstoord wordt.
4. Ieder gebruik op een andere wijze dan door de Klant bij het afsluiten van de Overeenkomst aan Orange Belgium nv is meegedeeld.
5. Een gebruik op een wijze die qua frequentie, verdeling tussen de verschillende communicatietypes (nl. telefoon, gegevenstransmissie, sms, mms, …) of connectietijd, significant afwijkt van de gemiddelden bij de verschillende Klanten van de Mobiele Dienst van Orange Belgium nv.
6. Een gebruik met een apparaat waarvan de gebruikswijze volgens Orange Belgium nv valt of viel onder één van de voorgaande punten.
7. Ieder ander gebruik dat strijdig is met de toepasselijke Bijzondere Voorwaarden van de Orange-Dienst(en) en/of Opties.
8. Geen actief gebruik van de Simkaart, d.w.z. dat er geen uitgaande en/of inkomende oproepen (spraak en sms) worden gedaan met de Simkaart.
9. Het gebruik van de gewone Simkaart voor Machine To Machine toepassingen.

Het bewijs van bovenvermelde verboden gebruikswijzen kan door Orange Belgium nv geleverd worden met alle middelen, daaronder begrepen gegevens en overzichten afkomstig van zijn eigen systemen of van deze van andere operatoren van telecommunicatienetwerken waarlangs de communicatie is verlopen. De Klant en Orange Belgium nv beschouwen deze gegevens en overzichten als waarheidsgetrouw tot bewijs van het tegendeel.

De Simkaarten mogen uitsluitend worden gebruikt in individuele Mobiele Toestellen (handsets) en mogen in geen geval worden gebruikt in toestellen van het type ‘Sim box’, ‘gsm-gateway’ of in vergelijkbare toestellen.

De Simkaarten zijn uitsluitend bedoeld voor persoonlijk gebruik en mogen in geen geval worden gebruikt in het kader van de

wederverkoop van communicatie of rerouting. Rerouting van een oproep van een Mobiel Toestel met een Orange-simkaart naar een andere bestemming dan deze die werd gelanceerd vanaf het betreffende Mobiele Toestel die niet zou overeenstemmen met een normaal gebruik van het Mobiele Toestel als een goede huisvader is o.a. verboden. Behoudens uitdrukkelijk andersluidend akkoord vanwege Orange Belgium nv is het de Klant verboden om via het Orange-netwerk naar derden tekstberichten te versturen die enige commerciële boodschap bevatten of inhouden.

Behoudens uitdrukkelijke, schriftelijke en voorafgaandelijke toestemming van Orange Belgium nv is het de Klant verboden de Orange-dienst, geheel of gedeeltelijk, rechtstreeks of onrechtstreeks te commercialiseren.

6.3. Toestellen

De Klant verbindt zich ertoe enkel Toestellen (mobiel toestel, server, pc enz.) te gebruiken die in perfecte staat van werking verkeren en die erkend zijn volgens de Belgische reglementering. Het is verboden Toestellen en accessoires aan te sluiten die storingen kunnen veroorzaken binnen het Orange-netwerk of binnen de Dienst. Het is ook verboden op Toestellen en accessoires apparatuur aan te sluiten die storingen kan veroorzaken binnen het Orange-netwerk of binnen de Dienst.

Zowel voor als na de activering van de Dienst kan Orange Belgium nv van de Klant eisen dat hij zijn Toestel aanbiedt voor controle.

Orange Belgium nv heeft het recht om alle nodige maatregelen te nemen ter beveiliging van het Orange-netwerk indien vastgesteld wordt dat een Toestel en/of accessoires en apparatuur storingen veroorzaken of kunnen veroorzaken, of dat een Toestel van twijfelachtige oorsprong is.

De Klant is ingelicht dat er voor sommige Mobiele datadiensten een specifiek Toestel en/of specifieke apparatuur en/of programmatuur nodig is (usb-stick, smartphone, laptop, tablet, mifi, PCMCIA card). Enkel de Klant is verantwoordelijk voor de conformiteit van zijn apparatuur en programmatuur met de Diensten die hij wil gebruiken.

6.4. Regels voor het gebruik van internet

Bepaalde Diensten die Orange Belgium nv levert geven toegang tot het internet. Telkens een Dienst/Optie toegang geeft tot het internet, verbindt de Klant zich er toe de hierna vermelde bepalingen te respecteren en deze ook laten respecteren door de Gebruikers.

De Klant verbindt er zich met name toe om:

- Niets te ondernemen dat de goede werking van het Orange-netwerk of elementen daarvan in het gedrang kan brengen of verstoren.
- De geldende wetten en reglementen te respecteren bij gegevenstransactie en/of activiteiten via het Orange-netwerk. Verboden gegevens en activiteiten zijn in het bijzonder, maar niet uitsluitend, illegale, onjuiste, obscene of lasterlijke informatie of activiteiten (kinderpornografie, aanzetten tot rassenhaat en xenofobie, het te koop aanbieden van verdovende middelen en psychotrope stoffen, enz.). Ook gegevens of activiteiten die een inbreuk plegen op de openbare orde, de goede zeden, de persoonlijke levenssfeer of gegevens die worden beschermd door het commerciële geheim, zijn niet toegelaten.
- Intellectuele rechten, het recht op geheimhouding en andere rechten die aan derden toebehoren, te respecteren.
- In de discussieforums geen ongeoorloofde of onethische houding aan te nemen.
- Geen informaticapiraterij (“hacking” of andere) te plegen die in strijd zijn met het systeem van Orange Belgium nv of enig ander systeem.

De Klant verplicht zich er eveneens toe de Dienst/Optie niet te gebruiken:

- Voor het verspreiden van, verzenden of uploaden van ongevraagde of ongeoorloofde reclame, junkmail, spam, kettingbrieven of enige andere dupliceerende of ongewenste berichten.
- Op enige wijze die ertoe leidt dat het Orange-netwerk, de diensten of het prestatievermogen van derden wordt onderbroken, beschadigd of aangetast o.m. door het genereren van onredelijke hoge gegevensstromen.
- Voor het verspreiden van, verzenden of uploaden van computervirussen of andere schadelijke programma’s.

Het is verboden de Dienst/Optie te gebruiken voor activiteiten die als doel hebben om:

- Een inbreuk te plegen op de goede werking van de Dienst/Optie, het gebruik of de capaciteit van de prestaties voor de andere gebruikers in gevaar te brengen, meer specifiek door grote hoeveelheden ongerechtvaardigde gegevens te versturen.
- Onrechtmatig toegang te verkrijgen tot de gegevens van de aangesloten netwerken.
- De integriteit van informaticagegevens te beschadigen of te vernietigen.

De Klant erkent dat:

- Orange Belgium nv op geen enkele wijze controle uitoefent op en aansprakelijk gesteld kan worden voor de inhoud, de aard, de kenmerken, de kwaliteit en de integriteit van de informatie, gegevens en diensten die via haar Dienst/Optie verzonden of geleverd worden, tenzij deze afkomstig zijn van Orange Belgium nv zelf.
- Op het internet een gedragscode geldt, netiquette genaamd, waarvan de overtreding tot onaangename gevolgen kan leiden, en dat Orange Belgium nv niet aansprakelijk kan gesteld worden indien de Klant de netiquette overtreedt of indien hij hiervoor gestraft wordt.
- Hij kennis heeft genomen van de aard van het internet, en onder andere van de technische werking ervan en van de tijd die nodig is om gegevens te verzenden en te consulteren.
- Het gebruik van gegevens die op het internet circuleren, gereglementeerd kan worden, dat deze gegevens het voorwerp kunnen zijn van een eigendomsrecht, en dat hij als enige aansprakelijk is voor het gebruik van de gegevens die hij via het internet consulteert en verzendt.
- De gegevens die op het internet circuleren, moeilijk beschermd kunnen worden tegen misbruik ervan door derden, en dat de Klant als enige aansprakelijk is voor het meedelen van vertrouwelijke informatie ter gelegenheid van het gebruik van de Dienst/Optie.
- De Klant zelf de nodige maatregelen moet treffen om zijn gegevens, apparatuur en software te beschermen tegen eventuele risico’s inherent aan het internet, zoals virussen en dergelijke, teneinde misbruik van het Orange-netwerk door, onder meer, spammers en hackers te voorkomen, de Klant de nodige maatregelen moet nemen om het materiaal dat toelaat toegang te hebben tot de Dienst/Optie te beschermen tegen open relay en open proxy. Onder open relay / open proxy-systemen worden systemen verstaan die mails doorsturen of andere connecties doorlaten die niet voor deze systemen bestemd zijn en daardoor bijvoorbeeld de verzending van een grote hoeveelheid ongevraagde mails of ander misbruik van het systeem van de Klant mogelijk maken. Om de Klant te beschermen tegen misbruik van het materiaal dat toelaat toegang te hebben tot de Dienst/Optie en om misbruik van het Orange-netwerk te voorkomen, behoudt Orange Belgium nv zich het recht voor om proactief na te gaan of de Klant maatregelen genomen heeft tegen open relay/open proxy. Orange Belgium nv behoudt zich tevens het recht voor de ontvangst van mails te laten blokkeren door zijn servers, als die mails afkomstig zijn van servers die niet beschermd zijn tegen ‘open relay’, dit wil zeggen servers die mails doorsturen die niet voor hen bestemd zijn en daardoor

de verzending van een grote hoeveelheid ongevraagde mails mogelijk maken.
- Orange Belgium nv de toegang van de Klant tot het internet en bepaalde informatie en diensten die op het internet worden aangeboden, kan beperken of afsluiten indien een gerechtelijke of andere overheidsinstantie daarom verzoekt of indien afdoende elementen voorhanden zijn waaruit redelijkerwijze blijkt dat deze informatie of diensten onwettig zijn of ernstige schade (kunnen) berokkenen aan de rechtmatige belangen van derden.
- De Klant aan Orange Belgium nv de toestemming geeft om zijn gegevens en de gegevens in verband met zijn gebruik van de Dienst/Optie mee te delen aan gerechtelijke instanties in het kader van een onderzoek of aan derden indien dit vereist is om in een klaarblijkelijk geval van misbruik of wetsovertreding de belangen van Orange Belgium nv te vrijwaren.
- De Klant mag enkel mail vragen op zijn eigen adres(sen), tenzij mits uitdrukkelijke toestemming van de eigenaar van een ander adres. Het is de Klant verboden ongewenste boodschappen (zoals 'junk mail' of 'spamming'), ongeacht de aard (advertenties, commerciële publiciteit, politieke pamfletten, enz.), grote aantallen identieke of gelijkaardige boodschappen of kettingbrieven of kwaadwillige boodschappen te versturen. Het is eveneens verboden elektronische post te gebruiken op een storende wijze zoals bv. 'mail bombings'.
- Het is de Klant eveneens verboden om header-informatie te vervalsen.

Klachten m.b.t. onwettelijke inhoud
De Klant wordt verzocht elke vermeende onwettelijke inhoud op het Orange netwerk te melden. Hij kan zich daarvoor richten tot de partij die de inhoud heeft gepubliceerd, tot de bevoegde instanties, of tot Orange Belgium nv via de website.

6.5. Persoonlijke toegangscode
Teneinde toegang te hebben tot bepaalde Dienst(en) en/of Opties, kan het noodzakelijk zijn dat de Klant en de Gebruiker, naargelang het geval, een persoonlijke toegangscode (login en wachtwoord) moeten invoeren.

De Klant is als enige aansprakelijk voor het gebruik van de persoonlijke toegangscode, en verbindt zich ertoe het geheim en vertrouwelijk karakter hiervan te bewaren en deze niet mee te delen, noch over te dragen aan een derde.

Iedere toegang tot de Dienst/Optie als gevolg van het gebruik van een persoonlijke toegangscode valt onder de uitsluitende verantwoordelijkheid van de Klant. De Klant is als enige aansprakelijk en als enige vergoeding verschuldigd voor het gebruik van de Dienst. In geval van verlies, diefstal of frauduleus gebruik van een persoonlijke toegangscode, dient de Klant Orange Belgium nv hiervan onmiddellijk te verwittigen via de klantendienst.

6.6. Bepalingen inzake nummers
6.6.1. Gereserveerde nummers zijn niet-geactiveerde nummers die Orange Belgium nv als reserve voor de Klant voorbehoudt.

De reservering van telefoonnummers of reeksen van telefoonnummers op vraag van de Klant is geldig voor een termijn van maximum 1 jaar vanaf de bevestiging van de reservering. De Klant kan de overdracht van telefoonnummers eisen waarvan hij kan aantonen dat ze geldig gereserveerd zijn op zijn naam.

Na beëindiging van het lopende contract zullen de op dat moment nog geldig gereserveerde nummers, die niet werden opgevraagd en overgedragen, worden geannuleerd. De Klant kan dan geen aanspraak meer maken op deze gereserveerde nummers.

6.6.2. De Klant wordt aangeraden om zijn gebruikers duidelijk te melden of deze bij het verlaten van de onderneming al dan niet het actieve mobiele nummer kan overdragen.

De Klant kan geen aanspraak meer maken op nummers die werden toegekend aan zijn gebruikers, waarvan hij heeft toegestaan dat deze gebruikers hun nummer kunnen behouden bij het verlaten van de onderneming van de Klant, of indien de Klant heeft nagelaten zijn gebruikers duidelijk te informeren dat zij hun mobiel nummer bij het verlaten van de onderneming niet mogen overdragen.

6.7. Aansprakelijkheid
De Klant is als enige aansprakelijk en als enige vergoeding verschuldigd voor het gebruik van de Diensten. De Klant is als enige verantwoordelijk en aansprakelijk voor de uitvoering van zijn contractuele verplichtingen, zelfs indien hij verschillende Gebruikers heeft opgegeven op het daartoe bestemde Orange-formulier. Orange Belgium nv dient onder geen beding rekening te houden met enige overdracht aan een derde in overtreding van artikel 10.

De Klant alleen is aansprakelijk voor alle rechtstreekse of onrechtstreekse schade als gevolg van het niet nakomen van een van zijn verplichtingen in het kader van de Overeenkomst. De Klant moet Orange Belgium nv vergoeden voor het nadeel dat hierdoor werd berokkend, onverminderd alle andere rechten en vorderingen van Orange Belgium nv.

7. Orange-software en documenten

7.1. Er vindt geen overdracht plaats van de intellectuele eigendomsrechten op de software en de documenten m.b.t. deze software die Orange Belgium nv ter beschikking stelt van de Klant in het kader van een Dienst en/of Optie. Het betreft software en documenten waarvan Orange Belgium nv eigenaar is of waarvoor Orange Belgium nv over de nodige distributierechten beschikt en die de toegang tot een Dienst/Optie mogelijk maakt (hierna worden deze software en documenten samen 'Orange-software' genoemd). De Klant krijgt een gewone, niet-exclusieve en niet-overdraagbare gebruikslicentie voor het gebruik van de Orange-software voor de doeleinden en binnen de grenzen bepaald in de Overeenkomst.

7.2. De in artikel 7.1. genoemde gebruikslicentie wordt toegekend aan de Klant in zijn hoedanigheid van eindgebruiker en uitsluitend voor zijn eigen gebruik. De Klant verbindt zich ertoe de Orange-software niet over te dragen of te verhuren aan derden en deze op geen enkele wijze door derden te laten gebruiken.

7.3. De Klant verbindt zich ertoe geen kopieën te maken of te laten maken van de Orange-software. Hij verbindt zich er ook toe de Orange-software niet te onderwerpen aan enige decompilering, analyse of retrotechniek, geen afgeleide software te creëren en de software niet te gebruiken op enige andere wijze dan die voorzien in de Overeenkomst.

7.4. Zolang de Orange-software ter beschikking is van de Klant, is de Klant als enige verantwoordelijk:
- Voor ieder gebruik van de software en voor de gevolgen van dat gebruik.
- Voor ieder verlies, iedere diefstal of iedere beschadiging van de Orange-software, ongeacht de oorzaak, behoudens een tekortkoming in de software zelf of in de door Orange Belgium nv geboden service.

7.5. De Klant moet bij de installatie van de Orange-software de licentievoorwaarden voor de desbetreffende software aanvaarden.

7.6. Bij beëindiging van de betrokken Dienst om welke reden ook moet de Klant de Orange-software ten laatste binnen vijf werkdagen aan Orange Belgium nv terugbezorgen.

7.7. Artikel 7, met uitzondering van bepaling 7.6., blijft volledig van toepassing wanneer Orange Belgium nv een kopie van de Orange-software verkoopt aan de Klant.

8. Orange-materiaal

8.1. De Overeenkomst wijzigt in geen geval de eigendomsrechten en gebruiksrechten van Orange Belgium nv met betrekking tot het materiaal dat in het kader van de geleverde Diensten ter beschikking wordt gesteld van de Klant (het 'Orange-materiaal'). De Klant krijgt een gewoon, niet exclusief en niet-overdraagbaar licentierecht voor het gebruik van het Orange-materiaal, voor de doeleinden en binnen de grenzen bepaald in de Overeenkomst.

8.2. De Klant verbindt zich ertoe het Orange-materiaal noch geheel noch gedeeltelijk te verhuren aan derden, noch het op enige wijze door derden te laten gebruiken.

8.3. De Klant verbindt zich ertoe in geen geval wijzigingen aan te brengen aan het Orange-materiaal of het te demonteren of er werken aan te verrichten, met uitzondering van de onderhoudsprestaties die hij moet uitvoeren volgens de documenten die hij van Orange Belgium nv heeft gekregen.

8.4. De Klant verbindt zich ertoe het Orange-materiaal uitsluitend te gebruiken conform zijn bestemming zoals die bepaald is in de Overeenkomst en in de documenten van Orange Belgium nv, met inachtneming van de in deze documenten opgenomen gebruiks- en onderhoudsinstructies. Hij is als enige aansprakelijk voor de gevolgen van het niet nakomen van deze verbintenis.

8.5. Zodra het Orange-materiaal wordt afgeleverd aan de Klant en zolang het ter beschikking is van de Klant, is deze als enige aansprakelijk:

- Voor ieder gebruik dat ervan wordt gemaakt en voor de gevolgen van dit gebruik.
- Voor ieder verlies, iedere diefstal of iedere beschadiging van deze apparatuur, ongeacht de oorzaak, met uitzondering van defecten in de apparatuur en normale sleet.

8.6. Indien het Orange-materiaal een defect vertoont, zal Orange Belgium nv het gratis herstellen of vervangen, voor zover het defect niet door de Klant veroorzaakt is.

8.7. Orange Belgium nv laat het Orange-materiaal verzekeren tijdens
de volledige duur van de beschikbaarstelling in het kader van de betrokken Dienst.

De Klant verbindt zich ertoe Orange Belgium nv onmiddellijk te verwittigen bij een schadegeval. Hij is aansprakelijk voor de gevolgen van het niet of laattijdig aangeven van een schadegeval, bijvoorbeeld voor een weigering van de verzekeraar om de schade te vergoeden.

8.8. De Klant verbindt zich ertoe:

- De vermeldingen op het Orange-materiaal die aangeven dat het eigendom is van Orange Belgium nv niet te verwijderen en te zorgen voor het behoud van deze vermeldingen in goede staat.
- In zijn naam en op zijn kosten alle nodige overeenkomsten te sluiten om te beschikken over de nodige lokalen voor installatie van het Orange-materiaal en alle belastingen, heffingen, huurprijzen en andere lasten in dit verband te betalen.
- In te staan voor alle kosten en gevolgen van geschillen met betrekking tot de installatie en het onderhoud van de apparatuur op de door de Klant gekozen plaats, bijvoorbeeld in verband met buurthinder. De Klant vrijwaart Orange Belgium nv voor iedere vordering van derden die te maken heeft met de installatie of het onderhoud van deze apparatuur op de door de Klant gekozen plaats.
- De herstellingen te verrichten die geen verband houden met het Orange-materiaal of de activiteit van Orange Belgium nv.
- Orange Belgium nv onmiddellijk op de hoogte te brengen van alle werkzaamheden die worden verricht in het gebouw of in de nabijheid van het Orange-materiaal of die een invloed kunnen hebben op de werking van het Orange-materiaal.
- Orange Belgium nv of zijn aangewezen aannemer zo nodig toe te laten om kosteloos stroom af te nemen vanaf het laagspanningsuitvoerpunt bij de Klant.
- Aan het Orange-materiaal geen werken (herstelling, onderhoud, wijziging) te verrichten of te laten verrichten door derden die niet erkend zijn door Orange Belgium nv. In geval van storingen in het Orange-materiaal stelt de Klant Orange Belgium nv daar onmiddellijk van in kennis.
- De goede werking van het Orange-materiaal niet te verhinderen.
- Tijdens de duur van het Contract geen technische installaties te plaatsen die storingen zouden kunnen veroorzaken in het Orange-materiaal of in de verzending of ontvangst in het kader van de activiteiten van Orange Belgium nv.

8.9. Indien Orange Belgium nv of een door hem aangewezen aannemer Orange-materiaal installeert in lokalen van de Klant, maakt de Klant die lokalen vooraf geschikt voor de installatie van het Orange-materiaal; hij voorziet voldoende plaats voor de installatie en geeft Orange Belgium nv of de onderaannemer van Orange Belgium nv op ieder ogenblik tijdens de duur van het Contract toegang tot de lokalen van de Klant om Orange Belgium nv in staat te stellen aan zijn contractuele verplichtingen te voldoen. Indien de Klant niet de eigenaar is van het gebouw, moet hij vóór het begin van de werken de nodige toestemming vragen aan de eigenaar. Orange Belgium nv is niet verantwoordelijk als in het gebouw gaten worden geboord met de toestemming van de Klant.

8.10. Indien de Klant een lokaal ter beschikking stelt van Orange Belgium nv voor de installatie van het Orange-materiaal, gelden de volgende bepalingen:

- Bij het ter beschikking stellen van het lokaal en ten minste een maand vóór de opstelling van het Orange-materiaal, wordt een plaatsbeschrijving opgemaakt op kosten van Orange Belgium nv, in onderlinge overeenstemming of, bij onenigheid, door de door Orange Belgium nv aangestelde deskundige. Deze deskundige treedt op in naam van beide partijen.
- Het Orange-materiaal kan worden onderworpen aan om het even welke technische wijziging die nodig wordt geacht door Orange Belgium nv, op voorwaarde dat deze wijzigingen verenigbaar zijn met de algemene plaatsgesteldheid.
- In voorkomend geval wordt op het einde van het Contract een plaatsbeschrijving opgemaakt op kosten van beide partijen.

Er kan tegen Orange Belgium nv geen enkele klacht worden ingediend in verband met normale sleet of normale gevolgen of sporen van de installatie of de demontage (bijvoorbeeld kabeldoorvoeringen, bevestigingsgaten, ...).

8.11. Indien een derde een bewarende maatregel neemt tegen de Klant of overgaat tot uitvoerend beslag op het Orange-materiaal, verbindt de Klant zich ertoe om deze derde onmiddellijk erop te wijzen dat die apparatuur de eigendom is van Orange Belgium nv en dat ze enkel in zijn lokalen is opgeslagen. Indien de derde de minnelijke opheffing van het beslag op het Orange-materiaal weigert, zijn alle kosten die Orange Belgium nv maakt om zijn recht te doen gelden voor rekening van de Klant.

8.12. Orange Belgium nv zal het Orange-materiaal onmiddellijk bij de Klant weghalen bij beëindiging van het Contract, ongeacht om welke reden deze ten einde loopt. Orange Belgium nv of de door Orange Belgium nv aangewezen persoon is als enige gemachtigd om over te gaan tot demontage van het Orange-materiaal.

Bij beëindiging van het Contract vóór de contractuele vervaldatum om redenen die te wijten zijn aan de Klant, zijn de kosten van demontage en verwijdering van Orange-materiaal volledig ten laste van de Klant. In dat geval moet de Klant Orange Belgium nv bovendien een vergoeding betalen voor de terbeschikkingstelling van het materiaal, gelijk aan een proratagedeelte van het bedrag van de totaalinvestering die door Orange Belgium nv voor de Klant werd uitgevoerd. Dit proratagedeelte wordt berekend aan de hand van het tijdstip van beëindiging.

Voorbeeld: totaalinvestering door Orange Belgium nv is 10.000 euro. Contracttermijn is 24 maanden. De vergoeding die de Klant bij voortijdige beëindiging in de 12de maand aan Orange Belgium nv dient te betalen bedraagt 12/24 x 10.000 euro, zijnde 5.000 euro.

9. Facturering en betalingsvoorwaarden

9.1.

a) Elke maand stuurt Orange Belgium nv de Klant een factuur, die, naast de wettelijk voorgeschreven vermeldingen, volgende posten kan bevatten, afhankelijk van de door de Klant gekozen Diensten en Opties:
- De activeringskosten.
- De abonnementsbijdragen voor de Dienst(en).
- De abonnementsbijdragen voor te betalen Opties die door de Klant zijn gekozen.
- De bijdragen pro rata voor eventuele abonnementen die in de loop van een factureringsperiode gewijzigd zijn.
- Bijdragen pro rata verrekend op de eerste factuur.
- De kosten voor nationale en internationale mobiele communicaties en voor datatransmissie, vanuit een vaste lijn of vanuit een mobiel Toestel.
- Alle andere kosten en kredieten voor rekening van de Klant.

De abonnementsbijdragen of de vaste maandelijke bijdragen voor de levering van een Dienst worden bij het begin van de betreffende factureringsperiode gefactureerd, de communicatiekosten en de bijdragen voor de overschrijding van het toegestane volume van de datadiensten op het einde van de betreffende periode.

b) De toepasselijke tarieven zijn beschreven in de Bijzondere Voorwaarden.

c) Orange Belgium nv heeft het recht roamingdiensten later dan voorzien te factureren indien er zich buiten de wil van Orange Belgium nv omstandigheden voordoen die een late facturering rechtvaardigen. De Klant kan om deze reden geen schadevergoeding vorderen.

Orange Belgium nv kan niet verantwoordelijk gesteld worden voor factureringsgegevens die door derden worden doorgegeven voor diensten die zij geleverd hebben.

De Klant verbindt zich ertoe om de factureringsgegevens slechts te verwerken in strikte naleving van de toepasselijke wetgeving met betrekking tot het communicatiegeheim, de bescherming van de persoonlijke levenssfeer en de verwerking van persoonsgegevens.

d) Wat betreft de ‘Third Party Services’ is de Klant verplicht het volledige bedrag, verschuldigd voor het gebruik van deze ‘Third Party Services’ te betalen aan Orange Belgium nv. Orange Belgium nv handelt in dit geval enkel als inningsagent in naam van de ‘Third Party Provider’. Voor alle vragen betreffende de inhoud, prijs, kwaliteit of factuur van de ‘Third Party Services’ dient de Klant rechtstreeks contact op te nemen met de ‘Third Party Provider’, terug te vinden op de gedetailleerde Orange-factuur.

9.2. Orange Belgium nv kan de Klant tussentijdse facturen sturen als het dit op grond van de omvang van het bedrag gerechtvaardigd acht.

9.3. De facturering met betrekking tot verschillende Diensten kan worden verenigd in één enkele factuur.

9.4. Alle klachten betreffende de facturen moeten duidelijk gemotiveerd en schriftelijk per gewone post naar de klantendienst van Orange Belgium nv worden gestuurd binnen 1 maand na de datum van de opstelling van de betwiste factuur. Na deze termijn wordt de Klant onherroepelijk geacht het gefactureerde bedrag te aanvaarden. Het indienen van een klacht ontslaat de Klant niet van zijn verplichting tot betaling van het niet-betwiste gedeelte. De taxatieregistraties (verslagen van oproepen), die als basis dienen voor de facturering en die door Orange Belgium nv worden opgeslagen, primeren boven elk ander bewijs, onverminderd het recht van de Klant om het tegenbewijs met alle middelen te leveren.

9.5. Tenzij op de factuur zelf een langere betalingstermijn is vermeld, moeten de gefactureerde bedragen binnen 10 dagen worden betaald.

Indien contractueel een andere betalingstermijn werd overeengekomen en indien voor de betreffende Klant het faillissement wordt aangevraagd of gevorderd, of bij notoire insolvabiliteit of toestand van staking van betaling of kennelijk onvermogen van de Klant, heeft Orange Belgium nv het recht deze betalingstermijn eenzijdig te wijzigen. De Klant zal hiervan schriftelijk op de hoogte worden gebracht.

9.6. Facturen worden vereffend:
- Via bankoverschrijving door middel van het overschrijvingsformulier ingesloten bij de factuur, zonder dat wijzigingen mogen worden aangebracht aan de door Orange Belgium nv ingevulde gegevens.
- Via domiciliëring:
  - **a)** Op een Belgische bankrekening. De pre-notificatie die wordt voorzien in de Europese Richtlijn betreffende de betalingsdiensten, zal worden meegedeeld via de factuur, die de Klant kan worden toegezonden binnen minder dan de 14 dagen vastgelegd in de Richtlijn.
  - **b)** Op een kredietkaart van Visa, Eurocard, MasterCard of American Express.

Deze domiciliëring gebeurt via een formulier dat Orange Belgium nv ter beschikking stelt. Orange Belgium nv heeft het recht om bij de Activering te vragen dat de vereffening van de facturen gebeurt via domiciliëring op een Belgische bankrekening of op een door Orange Belgium nv aanvaarde kredietkaart.

9.7. De klant kan een duplicaat van zijn factuur aanvragen op voorwaarde dat de factuurdatum niet ouder is dan 18 maanden. Voor elk duplicaat kunnen administratieve kosten aangerekend worden. De bewering van de Klant dat hij een bepaalde factuur niet heeft ontvangen, ontslaat de Klant niet van zijn betalingsverplichting van het in deze factuur opgenomen bedrag.

9.8. Het verstrijken van de betalingstermijn stelt de Klant van rechtswege in gebreke zonder dat een aanmaning vereist is. Vanaf het verstrijken van deze termijn zijn automatisch en zonder voorafgaande ingebrekestelling verwijlintresten verschuldigd tegen de wettelijke rentevoet, alsook een forfaitaire schadevergoeding van 15 % op het totale factuurbedrag, met een minimum van 62 euro.

9.9. Onverminderd de mogelijkheden geboden in artikels 9.7. en 9.8., kan de laattijdige betaling waardoor aanmaningen moeten worden verstuurd de aanrekening van administratiekosten met zich meebrengen. Dit is ook het geval voor elke weigering van betaling van een gedomicilieerde factuur door de financiële instelling

aangesteld door de klant, of in geval van weigering van betaling van een gedomicilieerde factuur op een kredietkaart, of indien de vermelding op de overschrijving van de Klant niet correct of onvolledig is.

9.10. Orange Belgium nv stelt op diens website www.orange.be de Klant een overzicht ter beschikking van de door de Klant betaalde en te betalen facturen, alsook een indicatie van diens internetverbruik.

10. Overdracht

10.1. Door Orange Belgium nv

Orange Belgium nv heeft het recht alle of een deel van zijn contractuele rechten en plichten aan een derde over te dragen, zonder dat de Klant hiervoor toestemming moet geven en zonder dat deze enige schadevergoeding kan eisen in verband met deze overdracht. De Klant kan het overgedragen Contract zonder vergoeding beëindigen binnen 15 dagen na de kennisgeving van de overdracht, via een aangetekend schrijven ter attentie van de overnemer.

10.2. Door de Klant

De Klant kan zijn contractuele rechten en plichten slechts - geheel of gedeeltelijk - overdragen aan een derde mits toestemming van Orange Belgium nv en nadat de Klant én de overnemer het door Orange Belgium nv opgestelde overdrachtformulier hebben ondertekend. De overnemer moet ook een nieuw Contract ondertekenen en de Voorwaarden voor Diensten aanvaarden.

11. Opschorting van de Overeenkomst

11.1. Door Orange Belgium nv

11.1.1. In geval van niet-betaling van het totaal of een gedeelte van een factuurbedrag op de vervaldag en indien de Klant geen gevolg heeft gegeven aan een schriftelijke aanmaning van Orange Belgium nv, waarin een regularisatietermijn van 1 week werd gegeven, kan Orange Belgium nv van rechtswege en zonder schadevergoeding de levering van de Dienst(en) en/of Opties aan de Klant onmiddellijk opschorten, behalve bij een gegronde betwisting door de Klant van het gefactureerde bedrag.

11.1.2. Indien de Klant zijn andere verplichtingen ten opzichte van Orange Belgium nv, zoals vermeld in deze Voorwaarden voor Diensten of enige toepasselijke Bijzondere Voorwaarden, zoals onder andere de verplichting tot zorgvuldig en normaal gebruik vermeld in artikel 6.2, niet nakomt of de gebruiksvoorwaarden van een Dienst niet respecteert, kan Orange Belgium nv onmiddellijk zonder ingebrekestelling of schadevergoeding deze Dienst(en) en/of Opties opschorten. Orange Belgium nv kan dit ook doen in geval van bewijs of ernstige aanwijzigingen van fraude. Orange Belgium nv behoudt zich het recht voor bij abnormale stijgingen van het verbruik door de Klant of de Gebruiker, en dit indien mogelijk in vergelijking met het gemiddelde verbruik van de voorafgaande 3 maanden, als voorzorgsmaatregel de toegang tot de Dienst(en) en/of Opties op te schorten, na de Klant hiervan (indien mogelijk) op de hoogte te hebben gesteld met alle passende middelen.

Orange Belgium nv kan de Dienst opschorten indien Simkaarten niet actief worden gebruikt (geen inkomende en/of uitgaande gesprekken) gedurende 3 maanden. Orange Belgium nv kan de Dienst opschorten indien de gewone Simkaart voor Machine To Machine toepassingen wordt gebruikt.

11.1.3. Orange Belgium nv kan onmiddellijk, zonder voorafgaande kennisgeving of schadevergoeding, de Dienst(en) en/of Opties opschorten in gevallen van overmacht of om redenen die te maken hebben met de technische exploitatie. Orange Belgium nv verbindt zich ertoe de Klant hierover in de mate van het mogelijke en met alle passende middelen te informeren. Orange Belgium nv stelt alles in het werk om storingen zo veel mogelijk te beperken, en zo snel mogelijk op te heffen.

11.1.4. In geval van opschorting conform de artikels 11.1.1. en 11.1.2. blijft de Klant gehouden alle verplichtingen, inclusief de betalingsverplichting, te respecteren die hem opgelegd worden door de Overeenkomst. Orange Belgium nv behoudt zich ook het recht voor om de toegekende Getrouwheidsvoordelen terug te vorderen vanwege de Klant. Eén maand na de begindatum van de opschorting kan de Overeenkomst automatisch en onmiddellijk worden beëindigd.

11.2. Door de Klant

De Klant kan een opschorting vragen van de Overeenkomst voor de Mobiele Dienst, om welke reden ook, voor een bepaalde termijn die de duur van drie maanden per jaar niet mag overschrijden. Deze periode kan niet verlengd worden.

Na maximaal drie maanden wordt het contract automatisch gereactiveerd. Reactiveringskosten ten bedrage van 18 euro kunnen per kaart aan de Klant aangerekend worden.

11.3. De opschorting van de Overeenkomst brengt van rechtswege de opschorting van de eraan verbonden Opties mee.

12. Beëindiging

Orange Belgium nv heeft het recht bij de beëindiging van een Contract in verband met de Mobiele Dienst de Simkaart(en) terug te eisen van de Klant.

12.1. Door Orange Belgium nv

12.1.1. Indien de Klant zich niet in regel gesteld heeft binnen de maand na de opschorting van een Contract door Orange Belgium nv ingevolge artikelen 11.1.1. en 11.1.2., heeft Orange Belgium nv het recht schriftelijk onmiddellijk een einde te maken aan dat Contract, zonder opzeggingstermijn, opzeggingsvergoeding noch schadevergoeding verschuldigd te zijn.

12.1.2. Orange Belgium nv kan onmiddellijk de Overeenkomst verbreken door middel van een aangetekende brief, zonder opzeggingstermijn, opzeggingsvergoeding noch schadevergoeding verschuldigd te zijn, indien het vaststelt dat de Klant Orange Belgium nv foutieve, vervalste of onvolledige essentiële informatie gegeven heeft bij de indiening van het contract of indien de Klant verzuimd heeft belangrijke wijzigingen met betrekking tot de geleverde informatie mee te delen of indien de Klant een Dienst gebruikt voor doeleinden die strijdig zijn met de openbare orde, de goede zeden of een wettelijke of reglementaire bepaling.

12.1.3. Orange Belgium nv kan de Overeenkomst van rechtswege onmiddellijk beëindigen in geval van faillissement verzoek om uitstel van betaling, vereffening of ontbinding van de vennootschap van de Klant, zonder beëindigingsvergoeding noch schadevergoeding verschuldigd te zijn.

12.1.4. Orange Belgium nv kan, buiten de gevallen van onmiddellijke beëindiging voorzien in de artikelen 12.1.1., 12.1.2. en 12.1.3., een Contract opzeggen conform de bepalingen van artikel 3.3. Behalve in de gevallen van onmiddellijke beëindiging voorzien in de artikelen 12.1.1., 12.1.2. en 12.1.3. en behalve in geval van beëindiging na opschorting voorzien in artikel 11.1.4. in fine is Orange Belgium nv aan de Klant een vergoeding verschuldigd indien het een einde maakt aan een Contract vóór het einde van de overeen-

gekomen contractuele periode. Deze vergoeding wordt bepaald aan de hand van een Referentiebedrag zoals hierna bepaald:

12.1.4.1. Beëindiging van een Contract van een Klant met niet meer dan 5 oproepnummers op moment van beëindiging.

a) Er zal geen vergoeding verschuldigd zijn voor de vroegtijdige beëindiging van een Contract na afloop van de zesde maand volgend op de inwerkingtreding van het Contract.

b) In geval van vroegtijdige beëindiging van een Contract gedurende de eerste 6 maanden volgend op de inwerkingtreding van het Contract, is Orange Belgium nv de volgende vergoeding verschuldigd:

   Referentiebedrag = [resterend aantal maanden (t.o.v. 6 maanden limiet)] x maandelijks abonnementsgeld voor de betreffende (Gecombineerde) Dienst.

   Maandelijks abonnementsgeld = minimum commitment van de Klant (maandelijks gebruiksforfait/ de contractueel inbegrepen beltijd) en vaste maandelijkse bedragen per oproepnummer en per bijkomende onderschreven Diensten en opties.

c. Indien in het Contract geen minimum commitment is voorzien , wordt het Referentiebedrag als volgt bepaald:

   Referentiebedrag = [resterend aantal maanden t.o.v. 6 maanden limiet)] x het gemiddelde bedrag dat tijdens de laatste 3 maanden voorafgaand aan de beëindiging werd gefactureerd in het kader van het Contract voor de desbetreffende (Gecombineerde) Dienst (zowel aan de Klant als desgevallend aan de Gebruiker(s)), eventuele Opties inbegrepen x 50%.

12.1.4.2. Beëindiging van een Contract van een Klant met minstens 6 oproepnummers op moment van beëindiging.

a) In geval van beëindiging van een Contract voor het einde van de overeengekomen contractuele periode, is Orange Belgium nv de volgende vergoeding verschuldigd:

   Referentiebedrag = resterend aantal maanden tot de vervaldag van het Contract x maandelijks abonnementsgeld voor de betreffende (Gecombineerde) Dienst.

   Maandelijks abonnementsgeld = minimum commitment van de Klant (maandelijks gebruiksforfait/ de contractueel inbegrepen beltijd) en vaste maandelijkse bedragen per oproepnummer en per bijkomende onderschreven Diensten en opties.

b) Indien in het Contract geen minimum commitment is voorzien, wordt het Referentiebedrag als volgt bepaald:

   Referentiebedrag = resterend aantal maanden tot aan de vervaldag van het Contract x het gemiddelde bedrag dat tijdens de laatste 3 maanden voorafgaand aan de beëindiging werd gefactureerd in het kader van het Contract voor de desbetreffende (Gecombineerde) Dienst (zowel aan de Klant als desgevallend aan de Gebruiker(s)), eventuele Opties inbegrepen x 50%.

12.1.5. Een Contract wordt van rechtswege ontbonden op het ogenblik dat de door de bevoegde Belgische autoriteiten aan Orange Belgium nv toegekende exploitatievergunningen voor de betreffende Dienst verlopen, zonder dat enige beëindigings- noch schadevergoeding verschuldigd is door Orange Belgium nv.

12.1.6. Orange Belgium nv kan een Dienst/Optie van rechtswege beëindigen zonder opzeggingstermijn of (schade)vergoeding aan de Klant indien de Klant deze Dienst/Optie gedurende één jaar niet gebruikt.

12.1.7. De beëindiging ingevolge hogervermelde artikels doet geen afbreuk aan het recht van Orange Belgium nv om de schade die het geleden heeft te verhalen op de Klant. Orange Belgium nv behoudt zich ook het recht voor om de toegekende Getrouwheidsvoordelen terug te vorderen van de Klant.

12.2. Door de Klant

12.2.1. De Klant kan zijn Contract opzeggen na afloop van de overeengekomen contractuele periode conform de bepalingen van artikel 3.3

- In afwijking hiervan geldt voor het Contract op de Vaste Dienst met Onrechtstreekse Toegang zonder contractueel inbegrepen beltijd dat dit, na het respecteren van een minimumtermijn van één maand, op gelijk welk ogenblik kan beëindigd worden door de Klant met alle schriftelijke middelen.
- De kennisgeving tot opzegging wordt betekend aan het adres waarnaar wordt verwezen in artikel 19.

12.2.2. Indien de Klant een einde maakt aan een Contract vóór het einde van de overeengekomen contractuele periode, is hij aan Orange Belgium nv een vergoeding verschuldigd.

Deze vergoeding wordt bepaald aan de hand van een Referentiebedrag, zoals hierna bepaald:

12.2.2.1. Klanten met niet meer dan 5 oproepnummers op moment van beëindiging.

a) Er zal geen vergoeding worden gevorderd voor de vroegtijdige beëindiging van een Contract na afloop van de zesde maand volgend op de inwerkingtreding van het Contract.

b) In geval van vroegtijdige beëindiging van een Contract gedurende de eerste 6 maanden volgend op de inwerkingtreding van het Contract, is de Klant de volgende vergoeding verschuldigd:

   Referentiebedrag = [resterend aantal maanden (t.o.v. 6 maanden limiet)] x maandelijks abonnementsgeld voor de betreffende (Gecombineerde) Dienst.

   Maandelijks abonnementsgeld = minimum commitment van de Klant (maandelijks gebruiksforfait/ de contractueel inbegrepen beltijd) en vaste maandelijkse bedragen per oproepnummer en per bijkomende onderschreven Diensten en opties.

c) Indien in het Contract geen minimum commitment is voorzien , wordt het Referentiebedrag als volgt bepaald:

   Referentiebedrag = [resterend aantal maanden t.o.v. 6 maanden limiet)] x het gemiddelde bedrag dat tijdens de laatste 3 maanden voorafgaand aan de beëindiging werd gefactureerd in het kader van het Contract voor de desbetreffende (Gecombineerde) Dienst (zowel aan de Klant als desgevallend aan de Gebruiker(s)), eventuele Opties inbegrepen x 50%

12.2.2.2. Klanten met minstens 6 oproepnummers op moment van beëindiging.

a) In geval van beëindiging van een Contract voor het einde van de overeengekomen contractuele periode, is de Klant de volgende vergoeding verschuldigd:

   Referentiebedrag = resterend aantal maanden tot de vervaldag van het Contract x maandelijks abonnementsgeld voor de betreffende (Gecombineerde) Dienst.

   Maandelijks abonnementsgeld = minimum commitment van de Klant (maandelijks gebruiksforfait/ de contractueel inbegrepen beltijd) en vaste maandelijkse bedragen per oproepnummer en per bijkomende onderschreven Diensten en opties.

b) Indien in het Contract geen minimum commitment is voorzien, wordt het Referentiebedrag als volgt bepaald:

Referentiebedrag = resterend aantal maanden tot aan de vervaldag van het Contract x het gemiddelde bedrag dat tijdens de laatste 3 maanden voorafgaand aan de beëindiging werd gefactureerd in het kader van het Contract voor de desbetreffende (Gecombineerde) Dienst (zowel aan de Klant als desgevallend aan de Gebruiker(s)), eventuele Opties inbegrepen x 50%.

12.2.3. In het kader van de toepassing van artikel 12.2.2. voor wat de Mobiele Dienst betreft wordt bepaald dat de Klant Simkaarten afzonderlijk kan opzeggen maar dat hij minstens 80 % van het maximumaantal Simkaarten dat hij tijdens de afgelopen 12 maanden in zijn Vloot heeft gehad, bij Orange Belgium nv actief dient te behouden. Indien de Klant meer dan 20 % van dat maximumaantal Simkaarten opzegt, wordt een vergoeding berekend en toegepast overeenkomstig de in artikel 12.2.2. bepaalde regels, pro rata het percentage kaarten dat is opgezegd. Orange Belgium nv heeft het recht om de tarieven voor de overige Simkaarten aan te passen.

12.2.4. Beëindiging van één Dienst die deel uitmaakt van een Gecombineerde Dienst.

Indien de Klant vóór de afloop van de overgekomen contractuele periode een einde stelt aan één van de Diensten die deel uitmaken van een Gecombineerde Dienst, erkent en aanvaardt de Klant dat de hierna vermelde bepalingen cumulatief worden toegepast door Orange Belgium nv.

12.2.4.1. De Klant heeft dan niet langer het recht om te genieten van het prijsvoordeel en andere specifieke voorwaarden eigen aan de Gecombineerde Dienst. Dit betekent dat voor de Dienst die niet vroegtijdig werd opgezegd, Orange Belgium nv de Klant voor de verdere overeengekomen contractuele duur zal beschouwen als Klant voor deze Dienst afzonderlijk en dat Orange Belgium nv de Klant dan ook zal factureren aan het standaardtarief waaraan de desbetreffende Dienst afzonderlijk te verkrijgen is.

12.2.4.2. Bovendien heeft Orange Belgium nv het recht om voor de vroegtijdig opgezegde Dienst die deel uitmaakt van een Gecombineerde Dienst een beëindigingsvergoeding te vorderen overeenkomstig de in artikel 12.2.2. bepaalde regels, pro rata het gedeelte dat is opgezegd.

12.3. Gevolgen van de beëindiging

De beëindiging van een Contract brengt van rechtswege de beëindiging van de erin opgenomen Diensten en de daaraan verbonden Opties mee. De beëindiging, om om het even welke reden, doet geen afbreuk aan de plicht van de Klant tot betaling van alle verschuldigde bedragen.

De beëindiging van een Contract impliceert niet de beëindiging van een ander Contract.

13. Handtekening van de Klant

Een faxbericht of een gescand document met handtekening erop hebben dezelfde bewijskracht als het originele bericht of document en de originele handtekening.

Voor zover toegelaten bij wet heeft de mailcommunicatie tussen Orange Belgium nv en de Klant dezelfde bewijskracht als schriftelijk bewijs. Elke bevestiging via e-mail of via de website van Orange Belgium nv door de Klant of via het toestel voor mobiele telefonie van de Klant (bijv. via sms), van door Orange Belgium nv voorgestelde of aangeboden Diensten of Opties, van wijzigingen van de Dienst of van wijzigingen van Opties, verbindt de Klant, en de Klant is dan ook voor desbetreffende activeringen en/of wijzigingen van de Dienst of van Opties contractueel verbonden. Desbetreffende elektronische communicatiegegevens worden door Orange Belgium nv opgeslagen, en dit voor een duurtijd niet langer dan noodzakelijk.

14. Intellectuele eigendomsrechten

Niets in de Overeenkomst kan geïnterpreteerd worden als een wijziging van intellectuele eigendomsrechten van een der partijen.

15. Informatie voor de Klant

Orange Belgium nv wijst de Klant op het gevaar dat het gebruik van Toestellen kan inhouden bij het besturen van voertuigen, op de gevaren die deze Toestellen kunnen veroorzaken in de buurt van brandstoffen en explosieven, en op de storingen die ze kunnen veroorzaken in medische toestellen of navigatiesystemen.

Orange Belgium nv kan niet aansprakelijk worden gesteld voor schade die ten gevolge van de hierboven vermelde factoren optreedt bij de Klant of bij derden.

16. Niet-verzaking

Het feit dat een van de partijen op een bepaald ogenblik nalaat de strikte toepassing te eisen van een van de bepalingen van de Overeenkomst, kan in geen geval worden beschouwd als een verzaking aan de rechten waarover deze partij beschikt. Dit feit belet deze partij niet om later de strikte naleving van die bepaling of van enige andere voorwaarde van de Overeenkomst te eisen.

17. Nietigheid

De nietigheid, de onuitvoerbaarheid of de onafdwingbaarheid van één clausule van de Overeenkomst laat de geldigheid, de uitvoerbaarheid of de afdwingbaarheid van de overige bepalingen van de Overeenkomst onverlet, behalve indien de Overeenkomst zonder deze clausule niet kan voortbestaan.

18. Klachten en geschillen

18.1. Minnelijke schikking

a. In geval van klachten wendt de Klant zich tot de klantendienst van Orange Belgium nv, waarvan het adres bepaald is in de Bijzondere Voorwaarden.

b. Indien de Klant niet tevreden is met het antwoord van de klantendienst van Orange Belgium nv, kan hij zich richten tot de Ombudsdienst voor Telecommunicatie die door de bevoegde instanties werd opgericht:

Ombudsdienst voor Telecommunicatie
Bischoffsheimlaan 29-35
1000 Brussel
tel.: 02 223 09 09
fax: 02 219 86 59
Mail: klachten@ombudsmantelecom.be
Website: www.ombudsmantelecom.be

18.2. Gerechtelijke regeling

Elk geschil met betrekking tot het bestaan van de Overeenkomst, de interpretatie van de Overeenkomst of de uitvoering van de Overeenkomst dat niet kan worden beslecht tussen de Klant en Orange Belgium nv valt onder de uitsluitende bevoegdheid van de rechtbanken van Brussel.

18.3. Toepasselijk recht

Alle bepalingen van de Overeenkomst vallen onder het Belgisch recht.

19. Kennisgeving

Elke mededeling aan Orange Belgium nv moet worden gericht aan de klantendienst van Orange.

Voorwaarden eigen aan de Mobiele Dienst

1. De Simkaart

Tenzij anders overeengekomen is aan elke Simkaart een pincode (persoonlijk identificatienummer) en een pukcode (persoonlijke deblokkeringssleutel) verbonden die de toegang tot de Simkaart beveiligen. De Klant moet deze codes gebruiken volgens de gebruiksaanwijzingen in de handleiding van zijn Mobiel Toestel. De Klant is verantwoordelijk voor de strikte geheimhouding van deze codes.

Orange Belgium nv blijft eigenaar van de Simkaart die het aan de Klant bezorgt. De Klant verbindt zich ertoe deze niet over te dragen, niet af te staan, niet te verhuren, niet te vernietigen, op geen enkele wijze door derden te laten gebruiken en op geen enkele manier te beschadigen.

Hij verbindt zich ertoe de Simkaart op het eerste verzoek van Orange Belgium nv onmiddellijk terug te bezorgen.

De Klant neemt alle nodige voorzorgen om te vermijden dat zijn Simkaart verkeerd of onrechtmatig gebruikt wordt.

Elke poging tot kopiëren van de technische identificatiegegevens van de Simkaart en elk frauduleus of onrechtmatig gebruik van de Simkaart zijn verboden. De Klant verbindt zich ertoe de Simkaart niet te onderwerpen aan enige decompilering, analyse of retrotechniek, geen afgeleide software te creëren en de Simkaart niet te gebruiken op enige andere wijze dan die voorzien in het Contract.

De Klant is aansprakelijk voor alle schade berokkend aan Orange Belgium nv of aan derden ten gevolge van het gebruik, ongeacht door wie en ongeacht in welk Toestel, van de Simkaart, zelfs in geval van diefstal of verlies.

In geval van verlies of diefstal van de Simkaart blijft de Klant aansprakelijk voor het gebruik en de betaling tot op het moment waarop de Klant Orange Belgium nv telefonisch waarschuwt via de klantendienst en vraagt om de Simkaart tijdelijk te schorsen.

De Klant krijgt vervolgens een nieuwe Simkaart en de Dienst wordt opnieuw geactiveerd. Het verlies of de diefstal van een Simkaart betekent niet de beëindiging van het Contract.

De Klant is als enige aansprakelijk voor het correct inbrengen van de Simkaart in zijn Toestel. Indien de Simkaart blokkeert of beschadigd raakt ten gevolge van een verkeerde handeling door de Klant wordt na schriftelijke aanvraag van die Klant een nieuwe Simkaart bezorgd.

2. Roaming

Onder de in de Voorwaarden voor Diensten bepaalde voorwaarden en afhankelijk van de door Orange Belgium nv met buitenlandse operatoren gesloten akkoorden, biedt Orange Belgium nv de Klant de mogelijkheid om in bepaalde landen oproepen, sms en mobiele data communicatie tot stand te brengen of te ontvangen, evenals de mogelijkheid om vanuit België internationaal te bellen en te sms-en.

De roamingmogelijkheden worden mede bepaald door de geografische zone(s) waarin de Klant oproepen of mobiele data wil verrichten en ontvangen én door de door Orange Belgium nv afgesloten commerciële akkoorden. De lijst van de landen waarin

roaming mogelijk is en de roamingtarieven kunnen worden aangepast naarmate deze akkoorden evolueren. Dergelijke aanpassingen geven de Klant niet het recht om zijn Contract te beëindigen. De landenlijst en de tarieven zijn beschikbaar bij Orange Belgium nv en op de website van Orange (www.orange.be).

Indien roaming geactiveerd is in het kader van de Mobiele spraakdienst, wordt roaming automatisch ook geactiveerd op deze simkaart voor de Mobiele datadiensten. De roamingtarieven houden geen rekening met de gekozen Mobiele Data- abonnementsformule en roaming is niet inbegrepen in de maandelijkse vergoeding voor een abonnement op de Mobiele datadiensten, behoudens indien dit expliciet anders voorzien is in de Bijzondere Voorwaarden van een bepaalde tariefformule.

In overeenstemming met de toepasselijke EG Verordening betreffende Roaming stelt Orange Belgium nv een systeem van tarieftransparantie en -bescherming voor roaming data sessies in werking op basis waarvan de Klant zal verwittigd worden wanneer hij 80 % heeft verbruikt van een bepaalde financiële drempel, door de EG Verordering bepaald op 50 euro (exclusief btw) behoudens indien de Klant een andere financiële drempel heeft bepaald, en waarbij de roaming datasessies zullen worden onderbroken wanneer deze financiële drempel is bereikt. De Klant kan dan ook, op zijn uitdrukkelijke vraag, beslissen om niet te genieten van dit systeem van tarieftransparantie en -bescherming. De klant vindt alle informatie omtrent het systeem van tarieftransparantie en -bescherming in de Bijzondere Voorwaarden op de Orange-website.

Orange Belgium nv verwittigt de Klant ook dat bepaalde Toestellen automatisch en ongecontroleerd een dataroamingverbinding tot stand kunnen brengen en dat data worden gedownload en dat de Klant deze automatische dataroamingverbinding kan uitschakelen. Meer informatie hieromtrent kan de Klant vinden in de gebruiksaanwijzing van het betreffende Toestel.

In overeenstemming met de toepasselijke EU regelgeving, heeft de Klant de mogelijkheid om te kiezen voor afzonderlijke roaming diensten geleverd door alternatieve aanbieders van roaming diensten, volgens de modaliteiten beschreven op de Orange website. In dat geval is Orange Belgium nv niet verantwoordelijk voor de levering van de roaming dienst aangeboden door de alternatieve roaming aanbieder. De mogelijkheid om over te stappen naar een alternatieve roaming aanbieder of om van een alternatieve roaming aanbieder over te stappen naar een andere kan gratis en op elk moment worden uitgeoefend.

3. Gegevensoverdracht

Via de Mobiele Dienst kan de Klant, onder bepaalde voorwaarden, gegevens overdragen (sms, mms, Orange World,...). Dit kan op verschillende manieren. Sommige van die mogelijkheden worden automatisch ter beschikking gesteld van de Klant, andere zijn afhankelijk van een door de Klant gekozen Optie; in dat laatste geval kan de activeringsdatum verschillend zijn van de activeringsdatum van de Mobiele Dienst.

4. Machine To Machine

Binnen Machine To Machine mag een Machinesimkaart enkel worden gebruikt om te communiceren met andere Machinesimkaarten van dezelfde Klant of met Simkaarten van dezelfde Klant. De communicatie kan verlopen via de gsm- (spraak of gegevensoverdracht) of Mobiele Datatechnologie.

Wanneer een Machinesimkaart wordt gebruikt voor andere dan de hiervoor beschreven communicaties, zal Orange Belgium nv die communicaties buiten Machine To Machine factureren tegen de standaardtarieven, al of niet met terugwerkende kracht. Orange Belgium nv heeft in deze gevallen het recht de Machinesimkaart buiten dienst te stellen.

5. Mobiele nummeroverdraagbaarheid

Mobiele nummeroverdraagbaarheid betekent dat Klanten hun mobiele telefoonnummer kunnen behouden wanneer ze van mobiele operator veranderen. Alleen mobiele nummers kunnen overgedragen worden, Diensten of Opties niet.

De Klant die zijn nummer wenst over te dragen naar een nieuwe operator moet zich tot de nieuwe operator wenden zodat deze de nodige stappen kan ondernemen om het nummer over te dragen. Deze operator zal mits het krijgen van een volmacht vanwege de Klant het contract met de vorige operator opzeggen.

De overdracht van zijn nummer naar Orange Belgium nv ontslaat de Klant niet van de verplichting om zijn contractuele verplichtingen tegenover zijn vorige operator te respecteren, zo niet riskeert de Klant een schadevergoeding aan deze operator te moeten betalen. Alleen de Klant is hiervoor verantwoordelijk.

Orange Belgium nv zal de wettelijke bepalingen aangaande de overdraagbaarheid van nummers respecteren.

Orange Belgium nv zal in de mate van het mogelijke ook rekening houden met de door de Klant gewenste datum van portering. Orange Belgium nv zal de nodige maatregelen nemen om de door de Klant gevraagde overdracht correct en vlug te realiseren na de geldigverklaring van de aanvraag tot nummeroverdracht door de vorige operator.

Er kunnen zich steeds technische belemmeringen voordoen waardoor de nummeroverdracht niet op het gewenste moment kan uitgevoerd worden, bijvoorbeeld ten gevolge van de verplichte uitwisseling van gegevens via het geautomatiseerd proces van de centrale referentiebank.

In geval het nummer niet tijdig werd overgedragen kan de Klant mogelijk recht op compensatie hebben. Hiervoor moet de Klant zich wenden tot de nieuwe operator.

Orange Belgium nv kan echter niet aansprakelijk worden gesteld indien de overdracht niet of laattijdig wordt uitgevoerd om een reden die afhangt van de Klant zelf.

Orange Belgium nv kan onder meer niet aansprakelijk gesteld worden in geval van een valse, onjuiste of onleesbare overdrachtsaanvraag.

6. Communicaties

6.1. Behoudens andersluidend beding kan Orange Belgium nv bij een abonnementsformule met inbegrepen beltijd de niet-gebruikte minuten overdragen naar de volgende maand, met als maximum de inbegrepen beltijd per maand. Bij de overstap naar een nieuwe abonnementsformule kan maximaal de inbegrepen beltijd per maand van de nieuwe - door de Klant gekozen - abonnementsformule worden overgedragen.

6.2. De Klant erkent dat Orange Belgium nv het met hem overeengekomen tarief toekent onder de volgende specifieke voorwaarde: minstens 10 % van de oproepen, over het geheel van zijn Simkaarten, en per maand, zijn binnenkomende oproepen. Indien de Klant deze voorwaarde niet naleeft, heeft Orange Belgium nv het recht om onmiddellijk en zonder ingebrekestelling of schadevergoeding

de Mobiele Dienst te schorsen, conform de Overeenkomst, en/of de standaardtarieven op te leggen.

7. Optie Office Zone Comfort

7.1. Onder bepaalde voorwaarden verleent Orange Belgium nv de Klant
van de Mobiele Dienst toegang tot de optie Office Zone.

7.2. De optie biedt de Klant de mogelijkheid om gebruik te maken van voordelige tariefvoorwaarden als hij een mobiele oproep doet en daarbij een gsm-cel van het Orange-netwerk gebruikt die deel uitmaakt van de hierna gedefinieerde Radiozone.

De gedetailleerde specificaties en de toepasselijke tarieven van deze optie zijn opgenomen in de Bijzondere Voorwaarden.

7.3. Orange Belgium nv verbindt zich ertoe om zich zo goed mogelijk in te zetten om de goede werking van deze optie te verzekeren. Deze verbintenis van Orange Belgium nv is een middelenverbintenis.

Rekening houdend echter met het statistisch karakter van deze optie zoals hierna beschreven, kan Orange Belgium nv niet verantwoordelijk gesteld worden bij ontoegankelijkheid of defect van de optie waarop de klant ingetekend heeft.

7.4. Definitie van de Radiozone en de Geografische zone

7.4.1. De Geografische Zone en de Radiozone worden op automatische wijze specifiek voor de Klant gedefinieerd, door activering van de optie via IVR, om zo aan de Klant specifieke tarieven te kunnen aanbieden voor bepaalde soorten mobiele oproepen. De activering van de optie gebeurt door de 'hoofdgebruiker', hij kiest en activeert de Geografische Zone. In functie van het gekozen tariefplan, genieten ofwel alle Gebruikers, ofwel enkel de door de hoofdgebruiker aangeduide Gebruikers, van de specifieke tarieven.

7.4.2. De Geografische zone van de klant wordt gedefinieerd als de binnenkant van één door de Klant gekozen gebouw. Dit gebouw moet regelmatig gebruikt worden in het kader van de activiteiten van de Klant en gelegen zijn in België.

7.4.3. De Radiozone van de klant wordt gedefinieerd als een geheel van cellen van het Orange-netwerk. Dat geheel van cellen is zodanig door Orange Belgium nv gekozen dat het zo goed mogelijk overeenstemt met de Geografische zone die de klant bepaald heeft. Aangezien Orange Belgium nv voortdurend wijzigingen doorvoert in het Orange-netwerk, is de beschikbaarheid van de bijzondere cellen binnen de Geografische zone ook vatbaar voor wijzigingen. De bepaling van de Radiozone kan dus niet statisch zijn en Orange Belgium nv zal het recht hebben om dit eenzijdig te wijzigen zodat het zo passend mogelijk is, op basis van de evolutie van het Orange-netwerk.

7.4.4. Rekening houdend met het statistisch karakter van de radiovoortplanting en de verdeling van het verkeer op het Orange-netwerk, is het onmogelijk voor Orange Belgium nv om te garanderen dat alle oproepen van een mobiele telefoon van de Klant vanuit zijn Geografische zone één van de cellen van de Radiozone van de klant gebruiken, voor het tot stand komen van de communicatie. Het is dus onmogelijk voor Orange Belgium nv om te garanderen dat alle oproepen van een Orange-Mobiel Toestel van de Klant vanuit zijn Geografische zone kunnen gebruikmaken van de voorkeurstarieven van de optie. Zo kan Orange Belgium nv in het bijzonder niet verantwoordelijk gesteld worden voor de eventuele gevolgen die samenhangen met de aanwezigheid van hindernissen voor de radiogolven (gebouwen, natuurlijke hinderpalen, ...) voor de atmosferische voorwaarden of de beschikbaarheid van het net (verzadiging, werken, ...).

8. Beperkingen inzake toegang en/of gebruik van de Mobiele Dienst

Orange Belgium nv kan de toegang en de ondersteuning van de Mobiele Dienst niet garanderen indien de Simkaart het voorwerp is van decompilering, analyse of retrotechniek of indien de Simkaart op andere wijze verkeerd of onrechtmatig wordt gebruikt.

Er zijn geen beperkingen van toepassing inzake de up- en download snelheid indien de Klant een bepaald forfait heeft verbruikt in het kader van de Mobiele Data Dienst. Dit kan evolueren evenwel in functie van het tariefplan. Deze informatie wordt via de Orange website ter beschikking gesteld.

9. Informatie over het activatieproces van de Mobiele Dienst

Met activatie wordt bedoeld: de mogelijkheid om gebruik te maken van de Mobiele Dienst, eventuele Opties niet inbegrepen.

Het activatieproces van de Mobiele Dienst zonder mobiele nummeroverdracht voorziet de volgende termijn voor activatie: 2 dagen vanaf het moment dat Orange Belgium nv over een volledig en correct dossier beschikt. Deze termijn is indicatief en gemiddeld. Er kunnen individuele afwijkingen zijn.

Activatie met toepassing van mobiele nummeroverdracht: Zie artikel 5. Mobiele nummeroverdraagbaarheid.

In functie van de grootte en complexiteit van het dossier kan de activatie worden afgesproken met de Klant in het kader van een project.

Om de activatie te kunnen uitvoeren, dient Orange Belgium nv steeds te beschikken over een volledig opgesteld en correct dossier.

De Klant is er toe gehouden Orange Belgium nv tijdig alle gevraagde en juiste inlichtingen te verstrekken. Vertragingen kunnen worden veroorzaakt door derde operatoren of door de Klant, deze verlengen de termijn van de activatie.

Indien de activatie betrekking heeft op een Klant met meerdere facturatie entiteiten zal de termijn van het activatieproces worden verlengd teneinde het dossier administratief te kunnen voorbereiden.

Voorwaarden eigen aan de Vaste Telefonie Dienst

1. Definities

- **Orange-materiaal voor de Vaste Telefonie Dienst**: materiaal ter beschikking gesteld door Orange Belgium nv teneinde de werking van de Vaste Telefonie Dienst mogelijk te maken.
- **Toegangslijnen**: het geheel van de lijnen voor telecommunicatie of datatransmissie, met inbegrip van gehuurde lijnen en/of publieke telefoonlijnen en de bijbehorende uitrusting, die de Klant toegang bieden tot het Orange-netwerk.
- **PABX** (of **PBX**): Private Automatic Branch Exchange, privé-telefooncentrale geïnstalleerd bij de Klant en aangesloten op het publieke telefonienetwerk of op het netwerk van een PTO.
- **PTO**: maatschappij die als lokale operator van een telecommunicatienetwerk of als lokale provider van een telecommunicatiedienst Toegangslijnen ter beschikking stelt.
- **LOACPS** of **Letter of Authorisation CPS** duidt het document aan waarmee de Klant aan Orange Belgium nv mandaat geeft om de nodige stappen te ondernemen bij de lokale operator opdat de communicaties vanaf een vaste telefoonlijn van de Klant automatisch via Orange Belgium nv zouden verlopen.
- de **LoANP** of **Letter of Authorisation Number Portability** duidt het document aan waarmee de Klant aan Orange Belgium nv een mandaat geeft om zijn vaste telefoonnummers te porteren naar Orange Belgium nv, met als gevolg dat het contract van de Klant met de donoroperator betreffende deze vaste nummers zal beëindigd worden.
- **Vast Toestel** en **Goedgekeurd Vast Toestel**: een Vast Toestel is een telefoontoestel, al of niet aangesloten op een privé-telefooncentrale (PABX). Een Goedgekeurd Vast Toestel is een Vast Toestel erkend door de geldende Belgische reglementering op het ogenblik van gebruik.
- **Vaste Telefonie Dienst**: de publieke telecommunicatiedienst die Orange Belgium nv de Klant biedt in het kader van een Contract, en die communicaties mogelijk maakt vanaf één of meerdere vaste telefoonlijn(en).
- **VPN**: virtueel privaat netwerk, een gestructureerd en samenhangend geheel van telefoniecomponenten die zodanig geconfigureerd zijn dat ze een privételefonie netwerk vormen.
- **Gesprekskanalen**: aantal kanalen die ter beschikking staan om gelijktijdig gesprekken te voeren.
- de **Orange Fix Network Access Device** omvat:
  - Modem, om toegang te krijgen tot xDSL lijn.
  - Router, om het internet verkeer te routeren.
  - Alsook in sommige gevallen de IAD, het Integrated Access Device om een ISDN PABX te verbinden. Hiermee wordt de dienst breedbandinternet en/of vaste telefonie via breedband bij de Klant geïmplementeerd. De breedbandinternetverbinding en/of de vaste telefonie via breedband en het Orange Fix Network Access Device vormen een onlosmakelijke technische entiteit. Het Orange Fix Network Access Device wordt bij de Klant geïnstalleerd via een door Orange Belgium nv aangestelde installateur. Het Orange Fix Network Access Device blijft ten alle tijde eigendom van Orange Belgium nv. De rechten en verplichtingen met betrekking tot het Orange Fix Network Access Device zijn opgenomen in artikels 2, 3 en 4 van de Voorwaarden eigen aan de Dienst Breedbandinternet.

2. Beschrijving van de verschillende Diensten

2.1. Met de Vaste Telefonie Dienst met Onrechtstreekse Toegang zijn nationale en internationale communicaties en oproepen naar Gsm's en naar bepaalde speciale nummers mogelijk vanaf één of verschillende vaste telefoonlijnen aangesloten op het publieke telefonienetwerk. Toegang verkrijgen tot de Vaste Telefonie Dienst met Onrechtstreekse Toegang kan uitsluitend met een vaste telefoon door het prefix '1595' toe te voegen (ofwel manueel ofwel automatisch) vóór het volledige nummer van de bestemmeling.

2.2. De Vaste Telefonie Dienst met Rechtstreekse Toegang: er wordt een verbinding opgezet van één of meerdere gesprekskanalen tussen de eindapparatuur van de Klant en een aansluitingspunt op het Orange-netwerk, met als doel betere tarieven te verkrijgen voor de vaste oproepen van de Klant naar alle mobiele netwerken en naar alle nationale en internationale bestemmingen.

Er bestaan verschillende technische oplossingen om de Klant aan te sluiten. Zij worden gekozen naargelang van de locatie en de infrastructuur (bv. het type van PABX) van de Klant, van de topologie van zijn telefonienetwerk en van het verwachte telefoonverkeer. Per site van de Klant kan een andere oplossing gekozen worden. Het materiaal dat Orange Belgium nv ter beschikking stelt van de Klant in het kader van deze Dienst, is Orange-materiaal, uitgezonderd wanneer het verkocht wordt aan de Klant.

2.3. De Dienst 0800 is een telefonische communicatiedienst waarmee het mogelijk is voor gebruikers om gratis te bellen met de Klant volgens vooraf bepaalde criteria. Deze Dienst omvat de toekenning aan de Klant van een oproepnummer (een '0800-nummer') en een aantal optionele Diensten. De oproepen van gebruikers naar het 0800-nummer van de Klant worden door de Klant betaald.

2.4. De Dienst VPN in het kader van de Dienst Vaste Telefonie: de Dienst met toegevoegde waarde VPN bestaat erin de Klant een Virtueel Privaat Netwerk aan te bieden waarbij meerdere functies voorgesteld kunnen worden: privaat nummeringsplan, het filteren van oproepen, verkorte nummers, Closed User Group, ...
De gekozen functies worden omschreven in de Bijzondere Voorwaarden.

2.5. Als Orange Belgium nv, op grond van het Contract, aansluitingen ter beschikking stelt van de Klant, gebeurt dat overeenkomstig de voorwaarden en de prijzen die de respectieve PTO's toepassen.

De Klant weet en aanvaardt dat deze voorwaarden en prijzen kunnen gewijzigd worden.

2.6. De Vaste Telefonie Dienst kan onderbroken worden voor onderhouds-, herstel-, upgrade- of uitbreidingswerken; in dergelijke gevallen zal Orange Belgium nv al het mogelijke doen om deze werken buiten de werkuren uit te voeren en om de Klant daar vooraf over in te lichten.

2.7. De Dienst VOIP Trunking bestaat in een connectie tussen de gecertifieerde IPBX van de Klant en het Orange-netwerk via een Ethernet interface.

2.8. Marketing nummers zijn niet geografische nummers voor het aanbieden van betalende diensten van het type 070 en 090X uit de reeks of reeksen bepaald in het nationale nummerplan voor het aanbieden van betalende diensten via elektronische-communicatienetwerken.

3. Verplichtingen van de Klant

3.1. Afgezien van de bepalingen voorzien in artikel 3 van de Algemene Voorwaarden, heeft Orange Belgium nv het recht om de aanvraag te weigeren voor de indienststelling van één of meerdere aansluitingen binnen de Vaste Telefonie Dienst, of van bepaalde Opties van de Vaste Telefonie Dienst, meer bepaald in de volgende gevallen:

- De Klant beschikt niet over het materiaal dat vereist is voor de goede werking van de Vaste Telefonie Dienst.
- Volgens de eerste ramingen van Orange Belgium nv zal de Klant niet in staat zijn voldoende verkeer te genereren met de Vaste Telefonie Dienst.
- De installaties van de Klant zijn technisch incompatibel: slechte bekabeling, niet-configureerbare PABX, geografische afstand niet conform de kwaliteitsnormen van de dienst, ...
- Indien noodzakelijk moet de Klant zelf, op zijn eigen kosten en verantwoordelijkheden, zijn materiaal - en in het bijzonder de interne kablering vanaf het Orange-materiaal voor de Vaste Telefonie Dienst en/of zijn PABX - aanpassen en gelijkvormig maken om de indienststelling van de Vaste Telefonie Dienst mogelijk te maken.

3.2. LOACPS

In geval van een Vaste Telefonie Dienst met Onrechtstreekse Toegang waarbij de Carrier Select code van Orange Belgium nv automatisch toegevoegd wordt, verbindt de Klant er zich toe bij het sluiten van het Contract de LOACPS ondertekend aan Orange Belgium nv terug te sturen.

In geval van een Gecombineerde Dienst, zal bij gebreke aan ondertekende en tijdig teruggestuurde LOACPS, de Vaste Telefonie Dienst niet geactiveerd worden, terwijl de andere Dienst die deel uitmaakt van de Gecombineerde Dienst wel zal worden geactiveerd en gefactureerd aan de tarieven bepaald in het contract voor deze Dienst.

3.3. Verplichtingen in verband met het gebruikvan de Vaste Telefonie Dienst

3.3.1. Het gebruik van de Vaste Telefonie Dienst volgens de geldende wetten en reglementering, valt volledig onder de verantwoordelijkheid van de Klant. Orange Belgium nv kan niet aansprakelijk gesteld worden bij een frauduleus gebruik van de Vaste Telefonie Dienst.

Orange Belgium nv is meer in het bijzonder niet verplicht om de Klant elke abnormale of buitensporige toename van het gebruik van de Vaste Telefonie Dienst te signaleren.

Orange Belgium nv is niet verantwoordelijk voor de beveiliging van de PABX of andere apparatuur en installaties voor de Vaste Telefonie Dienst van de Klant.

3.3.2. De Klant verbindt zich ertoe de Vaste Telefonie Dienst te gebruiken onder de voorwaarden bepaald in het Contract en om binnen de 24 uur elke storing of onderbreking van de Dienst te melden aan de telefonische helpdesk van de Vaste Telefonie Dienst.

3.3.3. De Klant verbindt zich ertoe de Vaste Telefonie Dienst voor geen enkel onwettig of immoreel doel te gebruiken en zal Orange Belgium nv schadeloos stellen voor alle kosten en boetes die Orange Belgium nv worden opgelegd ten gevolge van een overtreding van deze clausule door de Klant.

3.3.4. Indien de Klant een tariefplan heeft met een minimum commitment, verbindt de Klant er zich toe via de Vaste Telefonie Dienst voor een minimumbedrag communicaties te voeren. Het minimum commitment wordt in elk geval aangerekend ook indien de Klant minder communicaties heeft gevoerd.

3.3.5. Wijziging gesprekskanalen
Indien de Klant een wijziging wil aanbrengen aan het aantal gesprekskanalen, zal dit een wijziging van het abonnementsgeld en/of de tarieven zoals bepaald in de Bijzondere Voorwaarden tot gevolg hebben. Een wijziging van het aantal gesprekskanalen kan een wijziging in de fysieke installatie en zodoende ook de tussenkomst van een installateur vereisen.

3.3.6. Verhuis
Indien de Klant verhuist, dient de Klant er rekening mee te houden dat zijn nummers enkel behouden kunnen blijven indien hij binnen dezelfde geografische zone blijft. Bij een verhuis dient de Klant Orange Belgium nv tenminste 6 werkweken op voorhand Orange Belgium nv te informeren. Voor diensten waar Voip-gesprekskanalen gebruikt worden om de communicatie tot stand te brengen gelden in het geval van een verhuis de bepalingen vermeld in artikel 3.1.6 van de Voorwaarden eigen aan de Dienst Breedbandinternet.

3.3.7. Behoudens andersluidende bepalingen, verbindt de Klant zich ertoe de Vaste Telefonie Dienst noch geheel noch gedeeltelijk over te dragen, te verkopen of te verhuren aan derden, en er derden geen gebruik van te laten maken in gelijk welke vorm.

4. Nummeroverdraagbaarheid van vaste nummers

Nummeroverdraagbaarheid van vaste nummers betekent dat de Klant zijn vaste telefoonnummers kan behouden wanneer hij van vaste operator verandert.

De overdracht van zijn nummers naar Orange Belgium nv ontslaat de Klant niet van de verplichting om zijn contractuele verplichtingen met zijn vorige operator te respecteren, zo niet riskeert de Klant een schadevergoeding aan deze operator te moeten betalen. Alleen de Klant is hiervoor verantwoordelijk.

De Klant die zijn nummer wenst over te dragen naar een nieuwe operator moet zich tot de nieuwe operator wenden zodat deze de nodige stappen kan ondernemen om het nummer over te dragen. Deze operator zal mits het krijgen van een volmacht (getekende LoANP) vanwege de Klant het contract met de vorige operator opzeggen. Orange Belgium nv zal het nummer dan implementeren op zijn netwerk of op het netwerk van een partner waarmee Orange Belgium nv de Dienst levert.

Orange Belgium nv zal de wettelijke bepalingen aangaande de overdraagbaarheid van nummers respecteren en zal de nodige maatregelen nemen om de door de Klant gevraagde overdracht vlug en correct te realiseren na de installatie en activering van de (virtuele) telefoonlijn of de ISDN basisaansluiting van de Klant.

Er kunnen zich steeds technische belemmeringen voordoen waardoor de nummeroverdracht niet op het gewenste moment kan uitgevoerd worden, bijvoorbeeld ten gevolge van de verplichte uitwisseling van gegevens via het geautomatiseerd proces van de centrale referentiebank.

In geval het nummer niet tijdig werd overgedragen kan de Klant mogelijk recht op compensatie hebben. Hiervoor moet de Klant zich wenden tot de nieuwe operator.

Orange Belgium nv kan echter niet aansprakelijk worden gesteld indien de overdracht niet wordt uitgevoerd om een reden die afhangt van de Klant zelf.

Orange Belgium nv kan meer bepaald niet aansprakelijk gesteld worden in geval van een valse, onjuiste of onleesbare overdrachtsaanvraag.

5. Beperkingen toegang en/of gebruik Vaste Telefonie Dienst

Orange Belgium nv legt geen beperkingen op inzake het gebruik van de Vaste Telefonie Dienst: alle standaard bestemmingen zijn bereikbaar, tenzij beperkingen opgelegd door de regelgever (zoals bijvoorbeeld het gebruik van Marketing nummers).
De Klant heeft de mogelijkheid om zelf bepaalde nummers te blokkeren in de PABX.
In het kader van Voip Trunking wordt alleen de hoeveelheid bandbreedte en de kwaliteit van de Vaste Telefonie Dienst gemeten aan de hand van een aantal parameters teneinde de kwaliteit van de dienst te controleren.

6. Informatie over het activatieproces van de Vaste Telefonie Dienst

Per gekozen toegang tot de Vaste Telefonie Dienst (met PRA, Onrechtstreekse Toegang via CPS, DSL) zal de eerste aansluitingsdatum worden bepaald per locatie, in samenspraak met de klant in het kader van een project. Dit hangt ook af van de locatie en van de noodzaak om ter plaatse werken te laten uitvoeren door derde operatoren, waardoor de activatie termijnen worden verlengd. De Klant is er toe gehouden Orange Belgium nv tijdig alle gevraagde en juiste inlichtingen te verstrekken. Standaard levertijden zijn indicatief en worden zonder verbintenis gegeven.

7. De dienst Marketing nummers

7.1. De Klant aanvaardt dat het Koninklijk besluit van 9 februari 2011 tot vaststelling van de Ethische Code voor de telecommunicatie van toepassing is en bevestigt kennis te hebben van deze Ethische Code en deze te respecteren.

7.2. Facturatie van de dienst Marketing nummers

7.2.1. Orange Belgium nv bezorgt de Klant maandelijks 2 documenten: enerzijds het Statement, anderzijds een factuur met betrekking tot de door Orange Belgium nv geleverde diensten in het kader van de dienst Marketing nummers.

7.2.2. Het Statement omvat een overzicht van de communicaties naar de Marketing nummers van de Klant. Het overzicht van de communicaties in de Statement is bindend en zal als bewijs gelden in geval van betwistingen.

In dit document zal Orange Belgium nv ook op een afzonderlijke lijn refereren naar “Bedrag verzameld in opdracht en voor rekening van een derde partij”-Circulaire n° AOIF 50/2009 (E.T.109.696) gedateerd 12.11.2009 en/of Circulaire n° IR/IV-4/91.638 (AREC - 2/2009 AFER 51/2009) gedateerd 10.11.2009” samen met het verzamelde bedrag (BTW-inclusief) voor deze periode. Op basis van de hierboven vernoemde Circulaires en Artikel 2 van de Belgische BTW Code, zal er geen BTW verschuldigd zijn bovenop het verzamelde bedrag.

7.2.3. De factuur omvat de vergoeding te betalen door de Klant aan Orange Belgium nv voor de levering van de dienst Marketing nummers. Het Statement en de factuur worden door Orange Belgium nv naar de Klant gestuurd.

De Klant moet de factuur betalen overeenkomstig artikel 9 van de algemene voorwaarden.

7.2.4. De Klant is verantwoordelijk voor de betaling van de BTW aan de BTW administratie.

7.3. De gebruikers van de betalende nummers hebben het recht Orange Belgium nv te contacteren om informatie te vragen over deze nummers en Orange Belgium nv zal aan deze gebruikers de identiteit van de Klant, zoals vermeld op het Contract, doorgeven.

7.4. De Klant moet de gebruikers informeren over het tarief voor elk gesprek. De Klant zal op vraag van de gebruikers een geïndividualiseerde factuur maken voor de gebruikers.

Voorwaarden eigen aan de Dienst Breedbandinternet

1. Definities en beschrijving van de Dienst Breedbandinternet

De **Dienst Breedbandinternet** duidt de Dienst aan, waarmee Orange Belgium nv de aansluiting van de Klant op het Orange Belgium nv netwerk implementeert voor wat betreft de breedbandinternetverbinding. De gedetailleerde specificaties van deze Dienst zijn opgenomen in de productbeschrijvingen die als Bijzondere Voorwaarden deel uitmaken van de Overeenkomst met de Klant met betrekking tot deze Dienst.

Het type van breedbandtoegang dat aan een bepaalde Klant wordt geleverd hangt in concreto af van de situatie van de Klant zelf, zoals daar zijn (maar niet beperkt tot) het aantal gesprekskanalen waarover de Klant wenst te beschikken, de kwaliteit van het aanwezige koperpaar, de afstand van de site van de Klant tot het netwerk van de historische operator. De werkelijke beschikbare up & download snelheden zijn afhankelijk van de afstand van de Klant tot de ROP en van de kwaliteit van het koperpaar.

Orange Fix Network Access Device: zie definitie bij “Voorwaarden eigen aan de Vaste Telefonie dienst”.

ROP is het Remote Optical Platform, een straatcabine die via glasvezel verbonden is met het netwerk van de historische operator.

2. Prestaties, verplichtingen en aansprakelijkheid van Orange Belgium nv

2.1. Orange Belgium nv waarborgt slechts de compatibiliteit van zijn Breedbandinternet-Dienst met de door Orange Belgium nv ter beschikking gestelde Orange Fix Network Access Device.

2.2. De Klant erkent op de hoogte te zijn dat er geen internetverbinding en vaste telefonie via breedband meer mogelijk is in het geval:

- Er zich een elektriciteitspanne voordoet.
- De Klant het Orange Fix Network Access Device buiten werking stelt.

In bovenvermelde gevallen verkeert de Klant in de onmogelijkheid om de nooddiensten te contacteren via de Dienst Breedbandinternet en vaste telefonie via breedband.

Orange Belgium nv dringt er bij de Klant dan ook op aan om het Orange Fix Network Access Device zo weinig mogelijk buiten werking te stellen.

De Klant moet nooit enkel op de Vaste Telefonie en Breedbandinternet Dienst terugvallen voor kritische toepassingen en zorgen voor de nodige contingentieplannen.

Orange Belgium nv draagt geen verantwoordelijkheid in bovenvermelde gevallen.

Orange Belgium nv draagt geen enkele verantwoordelijkheid indien kritische toepassingen zoals onder andere (maar niet daartoe beperkt) alarmlijnen, telefoons in liften, monitoren van de waterstand van waterlopen uitvallen.

2.3. Om de integriteit en prestaties van de Dienst Breedbandinternet en van het Orange-netwerk te vrijwaren, behoudt Orange Belgium nv zich het recht voor te allen tijde toezicht te houden op de verbruikte volumes en elke handeling te stellen die noodzakelijk is om die integriteit en prestaties te behouden.

2.4. De Dienst Breedbandinternet geleverd door Orange Belgium nv beperkt zich tot het leveren van de noodzakelijke connecties om te kunnen beschikken over breedbandinternet en vaste telefonie. De eindapparatuur vereist om over de Dienst Breedbandinternet en zelf te kunnen beschikken valt hier dus niet onder en valt dus volledig onder de verantwoordelijkheid van de Klant.

2.5. Aansprakelijkheid van Orange Belgium nv voor de Dienst Breedbandinternet

Onverminderd de bepalingen van artikel 5 van de Algemene Voorwaarden, kan Orange Belgium nv niet aansprakelijk worden gesteld
voor schade in geval van of ten gevolge van:

- Slechte werking van toestellen die toelaten toegang te hebben tot de Dienst Breedbandinternet, met uitzondering van een slechte werking, niet veroorzaakt door de Klant, van de Orange Fix Network Access Device.
- Acties ondernomen door de historische operator of een andere partner waarmee Orange Belgium nv de Dienst levert.
- Problemen van snelheidsverlaging of van een verminderde werking van de Dienst Breedbandinternet die kunnen worden ondervonden doordat:
  - Zich wijzigingen voordoen aan de Dienst Breedbandinternet wegens werken door de historische operator of een andere partner waarmee Orange Belgium nv de Dienst levert aan diens netwerk, lijnen of centrale.
  - De plaats van installatie van de Dienst Breedbandinternet zich te ver bevindt van de telefoniecentrale van de historische operator, waarbij deze afstand varieert van geval tot geval en afhankelijk is van parameters die niet aan Orange Belgium nv kunnen toegeschreven worden.
  - Een naburig nummer geactiveerd wordt, wat aanleiding kan geven tot onmogelijkheid om te surfen, storingen of traagheid.
  - Een groot aantal surfers of downloaders op dezelfde lus zitten.
  - De bekabeling in slechte staat is of van een slechte kwaliteit op de plaats van de installatie.
  - Een combinatie zich voordoet van de hierboven vermelde factoren.
- Een storing in de werking van een server. De Klant erkent dat de software die de server aanstuurt, deel uitmaakt van een complex domein, en dat het onmogelijk is om defecten en storingen volledig uit te sluiten. Orange Belgium nv stelt alles in het werk om dergelijke storingen te vermijden.

2.6. Aansprakelijkheid van Orange Belgium nv met betrekking tot Webhosting

Orange Belgium nv is niet aansprakelijkheid voor schade in geval of als gevolg van:

- De blokkering van de toegang tot de Webhosting door:
  - (i) De aanwezigheid van een ongeautoriseerd element op de Site van de Klant.
  - (ii) De schending van de Overeenkomst, een Contract of de toepasselijke wetten.
- De weigering om de Webhosting te activeren door een van de redenen in artikel 6.2 van deze Bijzondere Voorwaarden voor de Dienst Breedbandinternet.
- Inhoudelijke elementen op de Site van de Klant die in strijd zijn met de verplichtingen die Orange Belgium nv oplegt.
- Verlies van gegevens die de Klant bewaarde in de Directory, maar waarvan hij geen back-up maakte.
- Noodzakelijke updates van het besturingssysteem die de Klant niet uitvoerde.
- Verzadiging van de server die leidt tot de geblokkeerde toegang van de Internetsite van de Klant – dit omdat de Klant de schijf-

ruimte die hij kreeg toegewezen of de bepalingen rond bandbreedte niet respecteerde.
- Toegangsproblemen op de Site van de Klant, als deze problemen te maken hebben met:
  - De bouw van de Site.
  - Het aantal bezoekers die tegelijk toegang willen tot de Site van de Klant.
    OF
  - Alle dienstverleners die verantwoordelijk zijn voor het onlinetransport van gegevens.
- De ongeautoriseerde inhoud op de Site van de Klant.
- De verzending van Spam of Direct Mail door de Klant of door de partij die de Site van de Klant vertegenwoordigt.
- Besmetting van de Site van de Klant met een virus, aangezien de Klant verplicht is om zijn Site te beschermen.
- Hacking en kwaad opzet door derden op:
  - De Site van de Klant.
  - Een Orange-server.
    OF
  - Een site van een derde partij.
- De verspreiding van een virus door de Klant of de partij die de Site van de Klant vertegenwoordigt (al dan niet moedwillig);
  de uitvoering van een verboden activiteit op de Site van de Klant, zoals vermeld in artikel 6.7 “Risicovolle activiteiten” van deze Bijzondere Voorwaarden voor de Dienst Breedbandinternet.

3. Verplichtingen van de klant

3.1. Voorafgaandelijke vereisten voor installatie van de Orange Fix Network Access Device en activering van de Dienst Breedbandinternet.

3.1.1. De Klant verbindt zich ertoe om een telefoonnummer te verschaffen waarop Orange Belgium nv de Klant kan bereiken voor een technische interventie, alsook een email-adres waarop Orange Belgium nv de Klant kan inlichten betreffende het installatieproces. De Klant verbindt zich ertoe om op de plaats van de installatie en op het ogenblik van het afgesproken tijdstip van installatie en/of op ieder ogenblik tijdens de duur van het Contract op de Breedbandinternet-Dienst aan Orange Belgium nv of diens onderaannemer toegang te verschaffen en hen toe te laten alle noodzakelijke werken uit te voeren en veranderingen door te voeren opdat Orange Belgium nv aan zijn contractuele verplichtingen kan voldoen.

Orange Belgium nv behoudt zich het recht voor om kosten aan te rekenen aan de Klant indien Orange Belgium nv of zijn onderaannemer geen toegang kunnen krijgen tot de plaats van installatie op de afgesproken tijdstippen.

Indien de Klant het afgesproken tijdstip wenst te veranderen, dan moet dit gebeuren ten laatste 2 werkdagen voor het afgesproken tijdstip. Orange Belgium nv behoudt zich het recht voor om kosten aan te rekenen indien het afgesproken tijdstip gewijzigd wordt zonder bovenstaande regel in acht te nemen.

De Klant weerhoudt er zich van zelf dergelijke werken voor installatie van het Orange Fix Network Access Device uit te voeren, behoudens uitdrukkelijk akkoord van Orange Belgium nv.

3.1.2. De Klant maakt de plaats van installatie vooraf geschikt en voorziet voldoende plaats voor de installatie van de Orange Fix Network Access Device .

Dit houdt in dat:
- De beschikbare Ethernetkaarten moeten geïnstalleerd zijn en functioneren.
- De HUB/switch/router moet geïnstalleerd en toegankelijk zijn en functioneren, indien de Klant hierover beschikt.
- De PABX moet geïnstalleerd en toegankelijk zijn en functioneren, indien de Klant hierover beschikt; de pabx moet tevens verenigbaar zijn met de Euro ISDN-standaard.
- De kabels (UTP-kabel) om bestaande pc’s te verbinden met de HUB of de router moeten beschikbaar zijn.
- Voldoende stopcontacten moeten beschikbaar zijn in de nabijheid van het Aansluitpunt.
- De Klant moet de ‘adminstrator user names’ en wachtwoorden van 1 PC of laptop beschikbaar hebben.
- De Klant moet de contactgegevens van de pabx-leverancier beschikbaar hebben, indien de Klant hierover beschikt.

3.1.3. De Klant dient Orange Belgium nv of diens onderaannemer toe te laten, indien nodig, zonder kosten stroom af te nemen bij de Klant.

3.1.4. Indien de Klant niet de eigenaar is van het gebouw, moet hij voor het begin van de werken de nodige toestemming vragen van de eigenaar. Orange Belgium nv is niet verantwoordelijk als aan het gebouw werken worden uitgevoerd met de toestemming van de Klant.

3.1.5. Orange Belgium nv behoudt zich het recht voor om de Dienst Breedbandinternet niet te activeren en de Overeenkomst voor de Dienst Breedbandinternet met de Klant met onmiddellijke ingang te beëindigen zonder kosten noch schadevergoeding in geval de Klant niet aan één of meerdere bovenvermelde vereisten voldoet.

In dit geval behoudt Orange Belgium nv zich het recht voor een vergoeding wegens vroegtijdige beëindiging te vorderen van de Klant overeenkomstig de bepalingen van artikel 12 van de Algemene Voorwaarden.

3.1.6. De Klant zal Orange Belgium nv 6 werkweken op voorhand verwittigen over een geplande verhuis van het Orange Fix Network Access Device en zijn bijbehoren. De Klant doet zelf het nodige voor de verhuis. De installatie van de Orange Fix Network Access Device bij de Klant na verhuis zal echter worden uitgevoerd door een door Orange Belgium nv aangestelde installateur. Om de installatie van het Orange Fix Network Access Device na verhuis mogelijk te maken, dient de Klant de bepalingen van artikel 3.1 ‘Voorafgaandelijke vereisten voor de installatie van het Orange Fix Network Access Device en activering van de Dienst Breedbandinternet’ en de bepalingen van artikel 4.8 ‘Installatie van het Orange Fix Network Access Device’ stipt na te leven. De installatie van het Orange Fix Network Access Device op het nieuwe adres zal tevens pas plaatsvinden als alle noodzakelijke voorwaarden voor Orange Belgium nv voldaan zijn en indien er geen technische onmogelijkheid (in de zin van artikel 3.5 van de Algemene Voorwaarden) is om de Dienst te leveren.

De verhuis van de Vaste Dienst heeft geen impact op de duur van het Contract op voorwaarde dat het Contract nog minimaal een resterende duur heeft van 12 maanden op het ogenblik van de aanvraag van de verhuis, zo niet wordt het Contract verlengd met een periode van 12 maanden na afloop van de nog resterende duur van het lopende Contract.
Indien de klant voor de oplevering van de dienst, het Contract wenst op te zeggen zijn de regels van kracht zoals beschreven in paragraaf 12 : “Beëindiging”.

3.2. Zorgvuldig en normaal gebruik van de Dienst Breedbandinternet

De Klant verbindt zich ertoe geen vast ip-adres door te geven aan derden of te laten gebruiken door derden.

De Klant zal de richtlijnen toepassen en respecteren van Orange Belgium nv met betrekking tot de Orange Fix Network Access De-

vice teneinde de goede werking en ondersteuning van de Dienst Breedbandinternet te bewerkstelligen.

Het verplaatsen van het Orange Fix Network Access Device van diens originele plaats van installatie is ten strengste verboden, met uitzondering van een verplaatsing binnenshuis. Orange Belgium nv informeert de Klant dat de verplaatsing binnenshuis van het Orange Fix Network Access Device een impact kan hebben op de Dienst Breedbandinternet. De Klant alleen is verantwoordelijk voor de gevolgen van een verplaatsing van het Orange Fix Network Access Device.

3.3 Beperkingen toegang en/of gebruik Dienst Breedbandinternet

Orange Belgium nv hanteert een fair use policy : dit betekent dat er geen beperking staat op het gebruik van de Dienst Breedbandinternet zolang dit in overeenstemming is met “normaal” professioneel gebruik. Orange Belgium nv behoudt zich het recht voor om, indien het gemiddelde gebruik van de Klant het normaal gebruik van klanten op de Dienst Breedbandinternet op significante wijze overschrijdt, de beschikbare bandbreedte van de Klant te verminderen. Orange Belgium nv zal de Klant hiervan op de hoogte brengen.

4. Rechten en verplichtingen van de Klant met betrekking tot het Orange Fix Network Access Device

4.1. Voor het gebruik van de Orange Fix Network Access Device verkrijgt de Klant een gewoon, niet-exclusief en niet-overdraagbaar licentierecht, en dit voor de doeleinden, voor de duur en binnen de grenzen bepaald in het Contract.

4.2. De Klant verbindt zich ertoe de vermeldingen op de Orange Fix Network Access Device die aangeven dat de Orange Fix Network Access Device niet de eigendom is van de Klant niet te verwijderen en te zorgen voor het behoud van deze vermeldingen in een goede staat.

4.3. De Klant verbindt zich ertoe de Orange Fix Network Access Device noch geheel noch gedeeltelijk over te dragen of te verhuren aan derden, tenzij mits uitdrukkelijke toestemming van Orange Belgium nv.

4.4. De Klant verbindt zich ertoe aan de Orange Fix Network Access Device in geen geval herstellingen, onderhoud of wijzigingen te verrichten of te laten verrichten door derden die niet erkend zijn door Orange Belgium nv of het te demonteren of te laten demonteren.

4.5. De Klant zal de Orange Fix Network Access Device ‘als een goede huisvader’ gebruiken in een normale kantooromgeving. Zodra de Orange Fix Network Access Device wordt afgeleverd aan de Klant en zolang het ter beschikking is van de Klant, is deze als enige aansprakelijk:

- Voor ieder gebruik dat ervan wordt gemaakt en voor de gevolgen voor dit gebruik.
- Voor ieder verlies, iedere diefstal of iedere beschadiging van de Orange Fix Network Access Device, ongeacht de oorzaak, met uitzonderingen van defecten in de uitrusting niet veroorzaakt door de Klant en normale slijtage.

4.6. Indien de Orange Fix Network Access Device defecten vertoont, zal Orange Belgium nv het defect gratis herstellen of de Orange Fix Network Access Device vervangen voorzover deze defecten niet door de Klant veroorzaakt zijn. Indien Orange Belgium nv ertoe gehouden is het Orange Fix Network Access Device te vervangen, is de Klant er toe gehouden de defecte Orange Fix Network Access Device terug te geven aan Orange Belgium nv via de installateur.

4.7. Indien een derde een bewarende maatregel neemt tegen de Klant of overgaat tot uitvoerend beslag op de Orange Fix Network Access Device verbindt de Klant zich ertoe er deze derde onmiddellijk op te wijzen dat deze Orange Fix Network Access Device niet de eigendom is van de Klant en dat ze enkel in de plaats van installatie zijn opgeslagen. Indien de derde de minnelijke opheffing van het beslag weigert, zijn alle kosten die Orange Belgium nv maakt om zijn recht te doen gelden voor rekening van de Klant.

4.8. Installatie van het Orange Fix Network Access Device

De installatie van het Orange Fix Network Access Device omvat in zijn standaardconfiguratie:

- Installatie van het Orange Fix Network Access Device binnen een afstand van 15 meter van de aanwezige Ethernet- of telefoonkabel, op dezelfde verdieping, zonder boren van gaten. Het Orange Fix Network Access Device zal altijd zo kort mogelijk tegen het Entry Point (NTP) van de historische operator geplaatst worden.
- Verbinden van het Orange Fix Network Access Device met 1 computer, gebruik makend van de bestaande bekabeling.
- Configuratie van het Orange Fix Network Access Device voor vaste telefonie en breedbandinternet en het opzetten van het draadloze netwerk.

Alle andere werken worden automatisch beschouwd als niet inbegrepen. In geval de installateur bereid is om bijkomende werken uit te voeren die geen deel uitmaken van de standaard installatie, valt dit volledig onder de verantwoordelijkheid van de installateur en de Klant. De installateur zal een bestek opmaken. Indien de Klant akkoord gaat met dit bestek zal de installateur de werken uitvoeren. De kosten moeten rechtstreeks betaald worden door de Klant aan de installateur. Orange Belgium nv is geen betrokken partij en deze kosten zullen niet terug te vinden zijn op de Orange factuur.
De Klant alleen is verantwoordelijk voor de interne bedrading. Indien deze van onvoldoende kwaliteit is zal het Orange Fix Network Access Device geïnstalleerd worden bij het Aansluitpunt.

Iedere nieuwe installatie of verhuis van de Orange Fix Network Access Device zal worden aangerekend aan de Klant op basis van de op dat moment geldende installatietarieven. Indien de Klant over een PABX beschikt, dient de PABX-leverancier aanwezig te zijn op het moment van installatie. Op het moment van installatie, wordt de Dienst Breedband Internet getest, in geval van LoANP worden de nummers geporteerd en wordt de Dienst Vaste Telefonie getest. Indien de Klant op dat ogenblik geen opmerkingen heeft gemaakt erkent hij deze in goede staat te hebben ontvangen zonder zichtbare gebreken of tekortkomingen. Orange Belgium nv draagt geen verantwoordelijkheid voor wijzigingen aan de configuratie van de toestellen op de locatie van de Klant na de installatie die een impact hebben op het goed functioneren van de Orange-Diensten.

4.9. Teruggave Orange Fix Network Access Device

Aan het eind van het Contract Breedbandinternet, om welke reden ook, dient de Klant de Orange Fix Network Access Device aan Orange Belgium nv terug te bezorgen in de oorspronkelijke staat, behoudens normale slijtage, binnen de 14 werkdagen na beëindiging van het Contract. Indien het Orange Fix Network Access Device niet is teruggegeven aan Orange Belgium nv binnen deze termijn, behoudt Orange Belgium nv zich het recht voor om het Orange Fix Network Access Device te laten ophalen door de installateur, op kosten van de Klant.

5. Opschorting

De bepalingen met betrekking tot opschorting van artikel 11 van de Algemene Voorwaarden gelden mutatis mutandis voor de Dienst Breedbandinternet.

Bovendien, in geval van tekortkoming van de Klant aan zijn verplichtingen, meer bepaald in geval van een inbreuk op de wet, deze Overeenkomst of de rechten van derden, in geval van niet-naleving door de Klant van de netiquette, indien de integriteit van de Dienst Breedbandinternet en de correcte werking van het Orange-netwerk in het gedrang komt, kan Orange Belgium nv onmiddellijk, zonder enige schadevergoeding verschuldigd te zijn, de toegang van de Klant tot de Dienst Breedbandinternet en/of bepaalde Opties, tot het Orange-netwerk en de toegang door derden tot de inhoud in kwestie blokkeren.

De Klant wordt via mail en/of brief in kennis gesteld van deze blokkering en in gebreke gesteld om zijn verplichtingen te vervullen.

Orange Belgium nv behoudt zich het recht voor om op eigen initiatief alle maatregelen te nemen die zich opdringen indien de integriteit van de Dienst Breedbandinternet en de goede werking van zijn netwerk in gevaar worden gebracht. Deze maatregelen kunnen bestaan uit de automatische activering van anti-spambescherming in geval van spam-aanvallen die de goede werking van het netwerk in gevaar brengen, de opschorting van de toegang van de Klant tot de Dienst Breedbandinternet of de opschorting van de toegang die derden hebben tot de informatie die de Klant verspreidt.

Indien Orange Belgium nv vaststelt dat het systeem van de klant niet beschermd is tegen open relay/open proxy of indien, omwille van een open relay of open proxy-systeem van de Klant schade veroorzaakt wordt aan het Orange-netwerk of aan de Dienst Breedbandinternet, bijvoorbeeld omdat een massale hoeveelheid mails het normale mailverkeer blokkeert of omdat het systeem van de Klant door hackers gebruikt wordt, behoudt Orange Belgium nv zich het recht voor de Dienst Breedbandinternet en/of de Opties aan de Klant zonder voorafgaande verwittiging geheel of gedeeltelijk op te schorten. De Klant wordt van de opschorting verwittigd per brief. De dienstverlening zal hervat worden van zodra Orange Belgium nv de schriftelijke bevestiging van de Klant ontvangt dat de nodige beschermingsmaatregelen genomen werden.

6. Beëindiging

De bepalingen met betrekking tot beëindiging van artikel 12 van de Algemene Voorwaarden voor Diensten gelden mutatis mutandis voor de Dienst Breedbandinternet.

Indien de Klant zich niet in regel heeft gesteld binnen een maand na de opschorting van de Dienst Breedbandinternet en/of de Opties, heeft Orange Belgium nv het recht schriftelijk een einde te maken aan het Contract, zonder opzeggingstermijn, opzeggingsvergoeding noch schadevergoeding verschuldigd te zijn.

Beëindiging van het Contract op de Dienst Breedbandinternet houdt de beëindiging in van zowel de vaste telefonie als van de toegang tot het internet via breedband en van alle Opties.

7. Informatie over het activatieproces van de Dienst Breedband Internet

De datum van activatie van de Dienst Breedband Internet wordt bepaald in samenspraak met de Klant. Dit hangt ook af van de locatie en van de noodzaak om ter plaatse werken te laten uitvoeren door derde operatoren, waardoor de activatie termijnen worden verlengd. De Klant is er toe gehouden Orange Belgium nv tijdig alle gevraagde en juiste inlichtingen te verstrekken. Standaard levertijden zijn indicatief en worden zonder verbintenis gegeven.

Cypres

V.U. Cristina Zanchi, Orange Belgium nv, Bourgetlaan 3 - B-1140 Brussel