Algemene voorwaarden

Enterprise Services

Index

1. Definities 2
2. Toepassingsgebied 2
3. Totstandkoming en duur van de Overeenkomst 2
4. Niveau van de dienstverlening 3
5. Verplichtingen van Orange Belgium nv 3
6. Verplichtingen van de Klant 3
7. Apparatuur 3
8. Eindapparatuur 4
9. Tarieven 4
10. Facturatie en betalingsvoorwaarden 4
11. Betwisting van de factuur 5
12. Aansprakelijkheid 5
13. Bescherming van de persoonlijke levenssfeer 5
14. Wijzigingen 5
15. Overdracht 6
16. Schorsing en opzegging door Orange Belgium nv 6
17. Opzegging door de Klant 6
18. Verhuizing 6
19. Acties van Orange Belgium nv in geval van beveiligings- en integriteitsincidenten 7
20. Procedures om het verkeer te meten en te sturen 7
21. Klachten en geschillenbeslechting 7
22. Toepasselijk recht en jurisdictie 7
23. Niet-verzaking 7
24. Nietigheid 7

orange™ Business

Copyright © 2025 Orange Business. Alle rechten voorbehouden. Orange, het Orange-logo, Orange Business en service- en productnamen zijn handelsmerken van Orange Brand Services Limited.

1. Definities

Orange: Orange Belgium nv met maatschappelijke zetel te 1140 Brussel, Bourgetlaan 3, met KBO nummer 0456.810.810.

Klant: natuurlijke persoon, rechtspersoon of feitelijke vereniging waarmee Orange Belgium nv het contract gesloten heeft voor de levering van de dienst.

Micro-onderneming: onderneming die het jaargemiddelde van 9 tewerkgestelde werknemers, berekend overeenkomstig artikel 1:24 van het Wetboek van Vennootschappen en Verenigingen, niet overschrijdt;

Kleine onderneming: onderneming die het jaargemiddelde van 49 tewerkgestelde werknemers, berekend overeenkomstig artikel 1:24 van het Wetboek van Vennootschappen en Verenigingen, niet overschrijdt;

Middelgrote onderneming: onderneming die het jaargemiddelde van 249 tewerkgestelde werknemers, berekend overeenkomstig artikel 1:24 van het Wetboek van Vennootschappen en Verenigingen, niet overschrijdt;

Micro-organisatie zonder winstoogmerk: vereniging zonder winstoogmerk, internationale vereniging zonder winstoogmerk of stichting die het jaargemiddelde van 9 tewerkgestelde werknemers, berekend overeenkomstig artikel 1:28 van het Wetboek van Vennootschappen en Verenigingen, niet overschrijdt;

Kleine organisatie zonder winstoogmerk: vereniging zonder winstoogmerk, internationale vereniging zonder winstoogmerk of stichting die het jaargemiddelde van 49 tewerkgestelde werknemers, berekend overeenkomstig artikel 1:28 van het Wetboek van Vennootschappen en Verenigingen, niet overschrijdt;

Apparatuur: alle ten behoeve van de te leveren dienst aan de Klant ter beschikking gestelde voorzieningen, zoals onder andere hard en/of software, installaties, (elektronische) apparatuur, kabels, fysieke verbindingen en instrumenten.

Service order form (SOF): het contract voor de desbetreffende dienst dat schriftelijk wordt opgemaakt, ingevuld en ondertekend wordt door de klant. Het bevat alle nuttige gegevens om Orange Belgium nv toe te laten de bestelling te evalueren dan wel, desgevallend, te aanvaarden.

De Algemene voorwaarden: het geheel van de rechten en verplichtingen van Orange Belgium nv en de klant.

De Prijslijst: de lijst van de prijzen voor de geleverde Dienst(en) en eventueel aanverwante diensten.

Dienst(en): de data, voice of Internet telecommunicatiediensten, met inbegrip van de daartoe benodigde voorzieningen, die door Orange Belgium nv worden geleverd aan de Klant onder de benaming 'Orange Enterprise Services'.

Overeenkomst: De SOF, de algemene voorwaarden, de technische documenten, service level agreement, de prijslijst, desgevallend specifieke voorwaarden en elke schriftelijke wijziging aan deze Overeenkomst. Alle vroegere mondelinge of schriftelijke afspraken en overeenkomsten met betrekking tot het voorwerp van deze Overeenkomst, worden als onbestaande beschouwd en vervangen door de Overeenkomst.

Werkdagen: maandag tot en met vrijdag van 8.30 uur tot 17.30 uur met uitzondering van erkende nationale feestdagen.

2. Toepassingsgebied

2.1. Deze Algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle bestellingen, offertes en Overeenkomsten m.b.t. de Dienst(en), voor zover niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders is bepaald. Deze Algemene voorwaarden gelden met uitsluiting van de algemene voorwaarden van de Klant. De Algemene voorwaarden worden uiterlijk samen met de SOF aan de Klant meegedeeld. De Algemene voorwaarden zijn tevens steeds beschikbaar op de website en/of kunnen verkregen worden door te bellen naar de klantendienst.

2.2. Het plaatsen van een bestelling door de Klant geldt als een aanvaarding van deze Algemene voorwaarden en eventueel specifieke voorwaarden m.b.t. een bepaalde Dienst.

2.3. In geval van tegenstrijdigheid van bepalingen in de documenten die samen de Overeenkomst uitmaken, zal de volgende voorrangsregeling gelden:
- de SOF,
- de bijlagen bij de SOF (offerte, tarieven, technische specificaties, service level agreement, eventuele specifieke voorwaarden),
- de Algemene voorwaarden.

2.4. Bij Contract sluiting wordt aan de Klant gevraagd informatie te verstrekken betreffende het aantal tewerkgestelde werknemers, om te bepalen of de Klant een Micro-onderneming of een Micro-organisatie zonder winstoogmerk is, een Kleine onderneming of een Kleine organisatie zonder winstoogmerk of een Middelgrote onderneming, of niet valt onder één van deze categorieën. De segmentatie van de onderneming of organisatie van de Klant wordt bepaald op basis van deze door de Klant gecommuniceerde informatie bij Contract sluiting. De Klant verklaart op eer dat de gecommuniceerde informatie waarheidsgetrouw is. De Klant zal op eerste verzoek van Orange Belgium nv een officieel attest voorleggen van het aantal voltijds tewerkgestelde werknemers (of equivalenten). Orange Belgium zal deze segmentatie aanhouden tijdens de volledige looptijd van het betreffende Contract met de Klant.

3. Totstandkoming en duur van de Overeenkomst

3.1. De Klant verbindt zich tot afname van de betrokken Dienst bij wijze van het plaatsen van een bestelling. De Klant plaatst een bestelling door de afgifte aan Orange Belgium nv van een door hem in twee originele exemplaren ingevuld en ondertekend exemplaar van de SOF en bijlagen. Indien Orange Belgium nv binnen de acht (8) Werkdagen na ontvangst van de bestelling niet reageert, wordt deze bestelling als aanvaard beschouwd.

3.2. De Overeenkomst treedt in werking op de datum van ondertekening van het Contract door Orange Belgium nv.
Deze datum wordt door Orange Belgium nv op het Contract aangebracht. Ze wordt gesloten voor de duurtijd vermeld op het Contract: ofwel voor onbepaalde duur ofwel voor bepaalde duur.

Voor Contracten met een bepaalde duur van langer dan 24 maanden, dienen Klanten die Micro-ondernemingen, Kleine ondernemingen, Micro-organisaties zonder winstoogmerk of Kleine organisaties zonder winstoogmerk zijn, er op het ogenblik van de Contract sluiting expliciet en vrij mee te hebben ingestemd om de initiële duurtijd van vierentwintig maanden te overschrijden.

Deze duurtijd vangt aan vanaf de datum van de eerste factuur.

Na afloop van de bepaalde duur vastgelegd in het Contract, wordt het Contract stilzwijgend verlengd voor een onbepaalde duur.

3.3. Het Contract kan door elke Partij op elk moment door alle schriftelijke middelen en zonder opgaaf van redenen worden opgezegd.

In geval van opzeg door de Klant met maximum 9 werknemers wordt het Contract beëindigd op het moment gekozen door de Klant, zelfs indien dit onmiddellijk is.

De andere Klanten respecteren een opzegtermijn van maximum één maand. De Klanten zullen ook de bepalingen van artikel 17.1 respecteren.

Orange Belgium nv sluit de betrokken Dienst, naargelang het geval, af aan het einde van de opzegtermijn of op het door de Klant gewenste moment en, indien de onmiddellijke beëindiging gevraagd wordt, zo spoedig als technisch mogelijk. Orange Belgium nv stuurt een schriftelijke bevestiging van de afsluiting naar de Klant.

In geval van opzeg door Orange Belgium nv zal Orange Belgium nv een opzegtermijn van één maand respecteren.

3.4. Orange Belgium nv kan de Klant vragen de volgende documenten voor te leggen alvorens de Overeenkomst te sluiten:
- identiteitskaart,
- een exemplaar van de statuten die gepubliceerd werden in het Belgische Staatsblad alsook van de eventueel aangebrachte wijzigingen,
- bewijs van volmacht of vertegenwoordiging bij een rechtspersoon of feitelijke vereniging.

3.5. Orange Belgium nv behoudt zich het recht voor geen Overeenkomst te sluiten in de volgende gevallen:
- technische redenen laten niet of niet op redelijke wijze toe de desbetreffende Dienst te leveren,
- indien de Klant zijn verplichtingen niet nakomt die hem worden opgelegd krachtens een andere overeenkomst met betrekking tot de dienstverlening,
- de door de Klant meegedeelde technische of andere gegevens die Orange Belgium nv toelaten de Dienst te leveren, onvolledig of incorrect zijn ingevuld,
- de kredietwaardigheid van de Klant is in het gedrang.

3.6. Elke aanduiding, in om het even welk document, van een leveringstermijn blijft indicatief. Orange Belgium nv verbindt er zich toe de bestelling binnen een redelijke termijn uit te voeren. De uitvoeringstermijn zal in samenspraak met de Klant worden bepaald per locatie en per type toegang in het kader van een project en is onder meer afhankelijk van de technische voorzieningen die aanwezig en operationeel zijn bij de Klant, en van de eventuele wijzigingen dan wel aanpassingen die hierop moeten worden aangebracht ten behoeve van de levering van de bestelde Diensten.

3.7. Indien het uiteindelijk niet uitvoeren van de bestelling het gevolg is van omstandigheden welke zijn toe te schrijven aan de Klant, zal deze gehouden zijn alle door Orange Belgium nv gemaakte kosten te vergoeden volgens de gebruikelijke tarieven van Orange en/of op eenvoudige voorlegging van facturen of andere stavingstukken.

3.8. Orange Belgium nv behoudt zich het recht voor zowel bij het sluiten van de Overeenkomst als tijdens de duur van de Overeenkomst om een redelijke zekerheid – in de vorm van een waarborgsom of bankgarantie- voor de nakoming van de verplichtingen van de Klant te vragen. Bij niet betaling van de waarborg of stellen van een bankgarantie binnen de gevraagde termijn, kan Orange Belgium nv weigeren de Overeenkomst aan te gaan of met onmiddellijke ingang de Overeenkomst te beëindigen, zonder dat de Klant recht heeft op enige vergoeding.

4. Niveau van de dienstverlening

Het niveau van de te leveren Dienst(en) is beschreven in de overeenstemmende Service Level Agreement (indien van toepassing) dat als bijlage bij de SOF is gevoegd. Deze heeft onder andere betrekking op de uitvoeringstermijn, de beschikbaarheid van de Dienst(en), en de wijze waarop storingen kunnen worden aangemeld.

5. Verplichtingen van Orange Belgium nv

5.1. Orange Belgium nv verbindt er zich toe zijn vakkundigheid en zorg aan te wenden om aan de Klant een Dienst te verstrekken van de best mogelijke kwaliteit. Ingeval van storing van de Dienst(en), dient de Klant Orange Belgium nv hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte te brengen en zal Orange Belgium nv alles in het werk stellen om de Dienst(en) zo spoedig mogelijk terug in dienst te stellen. Een klantendienst staat ter beschikking van de Klant om de nodige bijstand en ondersteuning te geven voor de Dienst. De verplichtingen en procedures zijn beschreven in de eventueel van toepassing zijnde Service Level Agreement. De gegevens van de klantendienst zijn ook vermeld in de SOF en op de Orange website.

5.2. Het onderhoud en de ontwikkeling van het Orange netwerk kan Orange Belgium nv ertoe verplichten de Dienst(en) te beperken of te schorsen. Orange Belgium nv verbindt er zich toe de duur van een dergelijke beperking of schorsing te beperken tot de tijd die strikt noodzakelijk is voor de realisatie van deze werken en de Klant hierover voorafgaandelijk via elk geschikt middel in te lichten zo deze werken een invloed hebben op de Dienst(en), tenzij dit in geval van overmacht onmogelijk is.

6. Verplichtingen van de Klant

6.1. De Klant verbindt er zich toe de Overeenkomst uit te voeren met inachtneming van de belangen van Orange Belgium nv. De Klant zal Orange Belgium nv op geen enkele wijze hinderen bij de levering van de Dienst(en).

6.2. De Klant zal Orange Belgium nv alle informatie verschaffen welke zij nodig heeft voor de levering van de Dienst(en). Hierin onder andere begrepen: het tijdig melden van wijzigingen van alle relevante gegevens die betrekking hebben op de Klant. Bovendien dient Orange Belgium nv tijdig op de hoogte te worden gebracht van elke wijziging m.b.t. deze informatie, zodat een correcte dienstverlening mogelijk blijft.

6.3. De Klant verbindt er zich toe om de werking van de Dienst niet te verstoren of te belemmeren.

6.4. De Klant is verantwoordelijk voor het gebruik van de Dienst en verbindt er zich toe de Dienst enkel te gebruiken voor geoorloofde doeleinden en in overeenstemming met de aanvaarde goede normen en zeden en niet te handelen in strijd met de openbare orde.

6.5. De Klant verbindt er zich toe de specifieke instructies (o.m. operationele, kwalitatieve, wettelijke of veiligheid) inzake het gebruik van de Dienst na te leven.

7. Apparatuur

7.1. De mogelijkheid bestaat dat Orange Belgium nv ten behoeve van de te leveren Dienst(en) bepaalde Apparatuur installeert en ter beschikking stelt van de Klant, welke het voorwerp uitmaakt van een aparte prijszetting.

7.2. De Apparatuur blijft te allen tijde de exclusieve eigendom van Orange Belgium nv. De klant mag de Apparatuur, noch geheel noch gedeeltelijk, met of zonder vergoeding, verkopen of verhuren, aan eender welke derde partij. De verkoop of verhuring door de Klant is een grond voor Orange Belgium nv om de Overeenkomst te beëindigen, onverminderd het recht van Orange Belgium nv om schadevergoeding te eisen.

7.3. De Klant zal derden die rechten doen gelden op de Apparatuur of die uitvoerende maatregelen zoals inbeslagname willen nemen, op de hoogte stellen van de eigendom van Orange Belgium nv. De Klant zal Orange Belgium nv hierover onmiddellijk, doch uiterlijk binnen de drie (3) werkdagen, inlichten.

7.4. De installatie van de Apparatuur geschiedt door Orange Belgium nv of door installateurs ingeschakeld door Orange Belgium nv op een met de Klant overeengekomen locatie. Tijdstippen van installatie, programmering en onderhoud zullen zoveel mogelijk in overleg met de Klant worden vastgelegd. De Klant dient een geschikte plaats te voorzien voor de installatie van de Apparatuur, wat onder meer een standaard elektriciteitsvoorziening en veilige stopcontacten inhoudt.

7.5. De Klant dient de vereiste zorg te besteden aan de Apparatuur en Orange Belgium nv op de hoogte te brengen in geval van verlies, diefstal of beschadiging. De Klant is aansprakelijk voor alle schade toegebracht aan de Apparatuur vanaf de datum van levering van de Apparatuur bij de Klant, tenzij de schade is ontstaan door een aan Orange Belgium nv toe te schrijven foutief handelen. Te dien einde zal de Klant een aangepaste verzekering afsluiten. De schade zal gelijk zijn aan de aankoopwaarde van de Apparatuur. Bij gebreke van voorlegging van bewijs van afsluiting van de verzekering, is Orange Belgium nv gerechtigd op kosten van de Klant de vereiste verzekering af te sluiten.

7.6. De Klant mag de Apparatuur niet wijzigen, verplaatsen, openen of anderszins bewerken en/of beïnvloeden zonder uitdrukkelijke voorafgaande en schriftelijke toestemming van Orange Belgium nv. De Klant garandeert Orange Belgium nv vlotte toegang tot de plaatsen waar de Apparatuur zich bevindt op elk behoorlijk tijdstip om Orange Belgium nv toe te laten de Apparatuur te installeren, herstellen of onderhouden. Bij gebreke hieraan kan Orange Belgium nv niet aansprakelijk gesteld worden voor de werking van de Dienst.

7.7. Na beëindiging van de Overeenkomst en tot Orange personeel de Apparatuur komt deïnstalleren en wegnemen, blijft de Klant verantwoordelijk voor de Apparatuur.

8. Eindapparatuur

8.1. De Klant zal enkel goedgekeurde en behoorlijk functionerende eindapparatuur aansluiten. De Klant zal hiervoor de ter zake geldende technische voorschriften naleven.

8.2. De Klant dient alle eindapparatuur die niet goedgekeurd is of niet behoorlijk functioneert, of waarvan het gebruik op een andere wijze de werking van de Dienst(en) belemmert of verstoort, los te koppelen zodra de Klant dit vaststelt of redelijkerwijze diende vast te stellen of indien Orange Belgium nv de Klant hierom verzoekt. Elke inbreuk op deze bepaling, kan een grond zijn voor Orange Belgium nv om de Overeenkomst te schorsen, eventueel te beëindigen.

9. Tarieven

Orange Belgium nv zal voor de betreffende Dienst(en) de vergoedingen aanrekenen zoals opgenomen in de Prijslijst en/of de SOF van de betrokken Dienst(en).

10. Facturatie en betalingsvoorwaarden

10.1. Orange Belgium nv is gerechtigd tot facturatie over te gaan vanaf acceptatie van de Dienst door de Klant. Bij gebrek aan acceptatie door de Klant binnen de 5 werkdagen na de vraag tot acceptatie door Orange Belgium nv, wordt de Dienst als aanvaard beschouwd door Orange Belgium nv.

Orange Belgium nv stuurt de Klant maandelijks een factuur voor de geleverde Dienst(en) aan de Klant of aan een door de Klant aangeduide derde betaler. Indien deze laatste in gebreke blijft, ontslaat dit de Klant niet van zijn betalingsverplichting. De derde betaler verwerft geen enkel recht op de geleverde Dienst(en).

De facturen zijn betaalbaar binnen de dertig (30) dagen na de factuurdatum op het door Orange Belgium nv opgegeven rekeningnummer.

10.2. Indien de Klant zijn woning of onderneming verlaat of overdraagt zonder de Overeenkomst op te zeggen of over te dragen, blijft de Klant verantwoordelijk voor de betaling van de verschuldigde sommen en voor het gebruik van de Dienst(en).

10.3. Indien de Klant de factuur niet heeft ontvangen, dient hij het daarna door Orange Belgium nv meegedeelde factuurbedrag te betalen. Op verzoek van de Klant wordt een duplicata verstrekt. Vanaf het opmaken van een tweede duplicata worden hiervoor kosten aangerekend. Een overzicht van de eventuele bijkomende kosten die Orange Belgium N.V. kan invorderen, is beschikbaar op de website van Orange Belgium N.V. (www.orange.be).

10.4. Orange Belgium nv behoudt zich het recht voor een vroegere betalingsdatum te bepalen of facturen met een andere regelmaat te sturen onder andere in geval van buitengewone volumes of omwille van redenen van kredietwaardigheid. Tevens kan Orange Belgium nv vragen dat een voorschot op de maandelijkse factuur wordt betaald indien de belangrijkheid van het te factureren bedrag dit rechtvaardigt of bij veronderstelde fraude of van ernstige twijfel m.b.t. de solvabiliteit van de Klant.

10.5. In geval van laattijdige betaling wordt het bedrag van de factuur automatisch, van rechtswege en zonder voorafgaande ingebrekestelling vermeerderd met een verwijlinterest gelijk aan de wettelijke interestvoet, alsook, indien Orange Belgium nv genoopt zou zijn om de invordering van het openstaande factuurbedrag uit te besteden aan een derde, een schadebeding ten belope van 15% met een minimum van 100 €.

In het geval Orange Belgium nv in gebreke blijft eventueel aan de Klant verschuldigde bedragen of afgesproken terugbetalingsregelingen in het kader van de kwaliteit van de dienst of een onopgelost beveiligingsincident binnen de overeengekomen betalingstermijn terug te storten, heeft de Klant het recht op gelijkwaardige wettelijke intresten, alsook, indien de Klant genoopt zou zijn om de invordering van het openstaande factuurbedrag uit te besteden aan een derde, een forfaitaire schadevergoeding van 15 % met een minimum van 100 €.

10.6. Bij niet-betaling bij het verstrijken van de betalingstermijn, stuurt Orange Belgium nv een herinnering. In dat geval kunnen nalatigheidskosten worden aangerekend (tarieven op orange.be), zonder afbreuk te doen aan het recht van Orange Belgium nv om volledige betaling te eisen van alle uitstaande bedragen. Indien de Klant geen gevolg heeft gegeven aan de schriftelijke aanmaning van Orange Belgium nv, waarin een regularisatietermijn van 1 week werd gegeven, kan Orange Belgium n.v. van rechtswege en zonder nieuwe ingebrekestelling noch schadevergoeding de levering van de Orange-diensten aan de Klant onmiddellijk opschorten, behalve bij een gegronde betwisting door de Klant van het gefactureerde bedrag. Indien Orange Belgium nv beslist de Overeenkomst op te schorten als gevolg van wanbetaling door de Klant, zal Orange Belgium N.V. zijn Dienstverlening tot een minimum beperken. In dat geval kan de Klant uitsluitend:

- inkomende gesprekken ontvangen en uitgaande gesprekken voeren naar de nooddiensten,
- toegang krijgen tot een vast internet tegen een upload- en downloadsnelheid die even hoog is als de snelheid die de Klant volgens de Overeenkomst ontvangt wanneer zijn internetvolume overschreden is of, indien een dergelijke voortzetting niet voorzien is in de Overeenkomst, tegen een upload- en

downloadsnelheid van maximaal 256 kbps.

Dergelijke minimumprestaties kunnen niet blijvend gegarandeerd worden indien facturen onbetaald blijven of indien de Klant steevast te laat betaalt, meer in het bijzonder wanneer de Klant al genoten heeft van de minimumprestatieregeling in de loop van de 12 voorgaande maanden, of indien de verbinding in de loop van de 12 voorgaande maanden al eens was opgeschort. Na het uitblijven van betaling van uitstaande bedragen kan Orange Belgium nv de Orange-diensten beëindigen conform artikel 16.

11. Betwisting van de factuur

11.1. Indien de Klant van mening is dat het gefactureerde bedrag onjuist is, dient hij zulks schriftelijk, binnen de twintig (20) dagen na factuurdatum, aan Orange Belgium nv kenbaar te maken en de rubriek alsook het betwiste bedrag te vermelden. Na verloop van deze termijn, wordt de Klant geacht de factuur op onherroepelijke wijze te hebben aanvaard.

11.2. De verplichting tot betaling van de betwiste som wordt dan geschorst, het niet betwiste bedrag moet binnen de normale termijn betaald worden. In geval van verwerping van de klacht door Orange Belgium nv, wordt het betwiste bedrag onmiddellijk opeisbaar.

11.3. Indien na onderzoek door Orange Belgium nv de bezwaren ongegrond blijken, heeft Orange Belgium nv het recht de eventueel gemaakte kosten in rekening te brengen.

12. Aansprakelijkheid

12.1. Orange Belgium nv is niet aansprakelijk voor de schade die is ontstaan als gevolg van het niet of het niet goed functioneren van de Dienst, tenzij er sprake is van opzet of zware fout van Orange Belgium nv.

12.2. Orange Belgium nv is aansprakelijk ingeval van vertraging in het tot stand brengen van de Dienst(en) en het lichten van storingen, binnen de voorwaarden en de grenzen bepaald in de Service Level Agreement van de desbetreffende Dienst(en).

12.3. Orange Belgium nv kan maar aansprakelijk zijn voor de Dienst(en) door haar geleverd. Haar aansprakelijkheid stopt ter hoogte van het service access point zoals beschreven in het service level agreement voor elke respectievelijke Dienst. In geen geval is Orange Belgium nv aansprakelijk voor de manier waarop de Klant gebruik maakt van de door Orange Belgium nv geleverde Dienst(en) en aanverwante voorzieningen, noch voor de schade opgelopen door de Klant ten gevolge van het niet naleven door deze laatste van zijn verplichtingen.

12.4. Orange Belgium nv is niet aansprakelijk voor de inhoud van de spraak- en/of gegevenscommunicatie. Orange Belgium nv is evenmin verantwoordelijk voor de handelingen of nalatigheden van andere verstrekkers van telecommunicatiediensten of voor fouten of gebreken in hun apparatuur.

12.5. Orange Belgium nv kan niet verantwoordelijk worden gesteld voor vertragingen of tekortkomingen in de uitvoering van de Dienst indien die het gevolg zijn van overmacht. Dat is onder meer het geval bij oorlog, opstand, onlusten, volksbewegingen, acties vanwege de burgerlijke of militaire overheden, embargo's, explosies, stakingen of sociale conflicten (ook die waarbij eigen personeel is betrokken), overstromingen, aanhoudende vorst, brand, onweer of daden van derden.

12.6. Indien de aansprakelijkheid van Orange Belgium nv wordt bewezen, zal haar aansprakelijkheid (zowel contractueel als extra- contractueel) beperkt zijn tot het herstellen van voorzienbare, rechtstreekse, persoonlijke en onweerlegbare schade die de Klant geleden heeft, met uitsluiting van iedere indirecte of immateriële schade zoals, maar niet beperkt tot, zuiver financiële schade, winstderving, verlies van klanten, het verlies of de beschadiging van gegevens en het verlies van contracten. In alle gevallen waar Orange Belgium nv aansprakelijk is, blijft haar aansprakelijkheid tegenover de Klant beperkt tot maximaal 25.000 € per schadegeval, met een maximum van 50.000 € per jaar.

13. Bescherming van de persoonlijke levenssfeer

13.1. De persoonsgegevens die de Klant aan Orange Belgium nv verstrekt voor de uitvoering van deze Overeenkomst, worden door Orange Belgium nv. verwerkt met inachtneming van de toepasselijke wetgeving inzake de bescherming van persoonlijke gegevens, inclusief maar niet beperkt tot (i) de Algemene Verordening Gegevensbescherming (2016/679), (ii) de nationale wetten ter implementatie van de Richtlijn over de bescherming van de persoonlijke levenssfeer in de sector elektronische communicatie en (iii) elke andere geldende regelgeving die van toepassing kan zijn op persoonsgegevens die verwerkt worden in de loop van de uitvoering van de Overeenkomst. De gegevens mogen verwerkt worden voor de volgende doeleinden:

a) Voor het klantenbeheer en voor het uitvoeren van marktstudies.
b) Voor het opmaken, de inning en de controle van de facturen.
c) Voor de contractuele relatie met de Klant.
d) Voor informatieve of promotiegerichte handelingen over de producten en diensten van Orange Belgium nv.
e) Voor het samenstellen van een gids (online, op cd-rom of een ander medium) van de Klanten van de Dienst(en), gids die aan derden mag medegedeeld worden of om een overzicht van de URL's van niet-commerciële sites (persoonlijke homepages) op te maken.

13.2. De gegevens met persoonlijk karakter die de Klant aan Orange Belgium nv verstrekt, worden bewaard in een bestand van Orange Belgium nv. Orange Belgium nv beheert dit gegevensbestand en

is verantwoordelijk voor de verwerking ervan. De Klant geeft hierbij zijn toestemming opdat deze gegevens gebruikt worden voor de bovenvermelde doeleinden.

13.3. Binnen de reikwijdte van de toepasselijke wettelijke bepalingen kan een natuurlijke persoon zijn/haar rechten als betrokkene met betrekking tot zijn/haar persoonsgegevens die worden verwerkt door Orange Belgium nv in het kader van de Overeenkomst uitoefenen door een schriftelijke gedateerde en ondertekende brief te sturen naar Orange Belgium nv (privacy.officer@orange.be), met een kopie van zijn/haar identiteitskaart.

De betrokkene kan onder andere gratis een schriftelijk overzicht van zijn/haar persoonsgegevens waarover Orange Belgium nv beschikt ontvangen of de verbetering of de wissing van deze persoonsgegevens verkrijgen als deze niet correct, onvolledig of niet pertinent zijn.

14. Wijzigingen

14.1. Orange Belgium nv kan te allen tijde de voorwaarden van het Contract en de prijsvoorwaarden wijzigen of de technische specificaties of eigenschappen van de Dienst(en) aanpassen. Orange Belgium nv verbindt er zich toe deze wijzigingen met alle aangewezen schriftelijke middelen ter kennis te brengen van de Klant. Deze kennisgeving wordt gedaan minimaal één (1) maand voor de van kracht wording van deze wijzigingen.

14.2. De Klant die wijzingen van de voorwaarden van het Contract die op de Klant van toepassing zijn gelet op de Diensten die geactiveerd zijn of een prijsverhoging die op de Klant van toepassing is gelet op de Diensten die geactiveerd zijn niet aanvaardt, heeft het recht de Overeenkomst kosteloos en

schriftelijk op te zeggen uiterlijk drie maanden na de kennisgeving van de wijzigingen, tenzij de voorgestelde wijzigingen op aantoonbare wijze uitsluitend in het voordeel zijn van de Klant, van strikt administratieve aard zijn en geen negatieve gevolgen hebben voor de Klant of rechtstreeks worden opgelegd door of krachtens wetgeving die operatoren geen keuze laat op het vlak van implementatie of indien het bedoelde Contract voorziet in een aan de index van de consumptieprijzen gerelateerde stijging.

15. Overdracht

15.1. De Klant kan de Overeenkomst, noch geheel, noch gedeeltelijk overdragen behoudens schriftelijke voorafgaande toestemming van Orange Belgium nv. Door de overdracht worden alle rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst overgedragen aan de overnemen, die aanvaardt. Overnemer en overlater dienen Orange Belgium nv een door beiden ondertekend document te verschaffen van de overdracht van de Overeenkomst.

15.2. Orange Belgium nv kan de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk overdragen aan een andere vennootschap van de Orange groep.

16. Schorsing en opzegging door Orange Belgium nv

16.1. Orange Belgium nv is gerechtigd de uitvoering van de Overeenkomst te schorsen, desgevallend zonder waarschuwing, indien:

a) De Klant na op enigerlei wijze in gebreke blijft in de nakoming van zijn verplichtingen uit de Overeenkomst en dit binnen de 5 werkdagen na ingebrekestelling.
b) De Klant in gebreke blijft te betalen bij het verstrijken van de betalingstermijn, met toepassing van de bepalingen van artikel 10.6.
c) Orange Belgium nv aanwijzingen heeft dat er misbruik wordt gemaakt van de Dienst, al dan niet door de Klant.
d) Er sprake is van een niet toerekenbare tekortkoming of overmacht in hoofde van Orange Belgium nv, na voorafgaande kennisgeving van de schorsing en de vermoedelijke duur ervan, behoudens ingeval van hoogdringendheid, in welk geval de kennisgeving zo spoedig mogelijk zal gebeuren. Als niet toerekenbare tekortkoming wordt onder andere beschouwd : daden van derden waarvan de tussenkomst in de levering van de Dienst(en) noodzakelijk is.

De schorsing eindigt wanneer de Klant al zijn verplichtingen nakomt. Gedurende de volledige duur van de schorsing blijft de betaling van de vergoedingen verschuldigd.

16.2. Orange Belgium nv heeft het recht de Overeenkomst van rechtswege met onmiddellijke ingang en zonder voorafgaande rechterlijke tussenkomst te ontbinden indien:

a) De Klant gedurende dertig (30) dagen volgend op een ingebrekestelling nalatig blijft alsnog aan zijn verplichtingen uit de Overeenkomst te voldoen.
b) De Klant in staat van faillissement is verklaard dan wel in staking van betaling (daarin niet inbegrepen: aanvang of verkrijging van een gerechtelijke reorganisatie) verkeert. De ontbinding van de Overeenkomst zal schriftelijk aan de Klant worden meegedeeld met opgave van het motief van de ontbinding.
c) Indien ten gevolge van exploitatievereisten een Dienst permanent moet worden opgeheven. Orange Belgium nv zal 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.

16.3. Orange Belgium nv kan te allen tijde de Overeenkomst beëindigen door alle schriftelijke middelen en zonder opgaaf van redenen zoals bepaald in artikel 3.3.

17. Opzegging door de Klant

17.1.

17.1.1. Overeenkomst van bepaalde duur
De Klant kan, om gelijk welke reden, de Overeenkomst beëindigen voor het verstrijken van de initiële duur mits schriftelijke kennisgeving hiervan en mits betaling van een verbrekingsvergoeding gelijk aan:

a) 50% van het totaalbedrag van de overeengekomen maandelijkse kosten vermenigvuldigd met het aantal maanden dat de Overeenkomst nog zou hebben geduurd indien deze niet vroegtijdig zou zijn beëindigd, indien van toepassing.
b) 50% van het voorheen door de Klant gerealiseerde gemiddelde maandelijks volume (gesprekskosten en andere variabele kosten) vermenigvuldigd met het aantal maanden dat de Overeenkomst nog zou hebben geduurd indien deze niet vroegtijdig zou zijn beëindigd.

Van een Klant met maximum 9 werknemers bij sluiting van de Overeenkomst zal deze verbrekingsvergoeding niet worden gevorderd na afloop van de zesde maand volgend op de inwerkingtreding van de betreffende Overeenkomst.

17.1.2. Overeenkomst van onbepaalde duur
De Klant kan te allen tijden de Overeenkomst schriftelijk beëindigen en zonder opgaaf van redenen zoals bepaald in artikel 3.3.

17.2. De Klant heeft tevens het recht de Overeenkomst van rechtswege met onmiddellijke ingang en zonder voorafgaande rechterlijke tussenkomst te ontbinden indien:

a) Orange Belgium nv gedurende dertig (30) dagen volgend op een ingebrekestelling nalatig blijft alsnog aan haar verplichtingen uit de Overeenkomst te voldoen.
b) Orange Belgium nv in staat van faillissement is verklaard dan wel in staking van betaling (daarin niet inbegrepen: aanvang of verkrijging van een gerechtelijke reorganisatie) verkeert.

De ontbinding van de Overeenkomst zal schriftelijk aan Orange Belgium nv worden meegedeeld met opgave van het motief van de ontbinding.

18. Verhuizing

18.1. De verhuizing van een Dienst (i.e. verandering van locatie van de Klant of één van de sites van de Klant in geval van meerdere sites) heeft geen impact op de duur van de Overeenkomst op voorwaarde dat de Overeenkomst nog minimaal een resterende duurtijd van 12 maanden heeft op het ogenblik van de aanvraag tot verhuizing, zoniet wordt de Overeenkomst verlengd met een minimum periode van 12 maanden. Alle bepalingen van de Overeenkomst blijven onverminderd van kracht op de door Orange Belgium nv geleverde Dienst(en).

18.2. Een aanvraag tot verhuizing dient per aangetekend schrijven te gebeuren met opgave van alle technisch relevante gegevens van de nieuw aan te sluiten site of locatie van de Klant. Een aanvraag tot verhuizing dient uitdrukkelijk door Orange Belgium nv goedgekeurd te worden waarbij Orange Belgium nv zich het recht voorbehoudt om technisch, financiële of andere redenen een dergelijke aanvraag te weigeren. Dit akkoord wordt via een schriftelijk addendum aan de Overeenkomst door beide partijen ondertekend.

19. Acties van Orange Belgium nv in geval van beveiligings- en 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 mogelijk 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.

20. Procedures om het verkeer te meten en te sturen

Op vraag van de Klant en tegen betaling kan voor IP VPN een mechanisme ('MPLS') worden ingesteld dat toelaat om een bepaalde kwaliteit van dienst toe te kennen aan een bepaalde dienst (vb. video krijgt prioriteit over mail).

Voor IP VPN en Corporate Internet wordt op vraag van de Klant en tegen betaling toegang gegeven tot een rapporteringstool over gebruik van de bandbreedte van de Klant.

21. Klachten en geschillenbeslechting

21.1. Indien de Klant klacht wil indienen, dan wordt hij verzocht zich per fax, aangetekend schrijven of beveiligde mail te richten tot de Klantendienst van Orange Belgium nv binnen de vijftien (15) werkdagen na het feit dat aanleiding gegeven heeft tot de klacht.

21.2. De Klant kan zich wenden tot de Ombudsdienst voor Telecommunicatie (Koning Albert II-laan 8 bus 3, 1000 Brussel – Tel.: 02 223 09 09 - fax: 02 219 86 59 – Mail : klachten@ombudsmantelecom.be – Website: www.ombudsmantelecom.be) bij wet opgericht bij het Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie. Er worden enkel schriftelijke klachten behandeld. Klachten zijn slechts ontvankelijk wanneer de Klant aantoont dat hij voorafgaandelijk reeds bij Orange Belgium nv stappen heeft ondernomen. De Ombudsdienst mag weigeren een klacht te behandelen wanneer die betrekking heeft op feiten die zich meer dan een jaar voor de indiening van de klacht hebben voorgedaan.

22. Toepasselijk recht en jurisdictie

22.1. Elke betwisting over de interpretatie of de toepassing van de Overeenkomst valt onder de exclusieve bevoegdheid van de gewone Belgische rechtbanken.

22.2. De bepalingen van de Overeenkomst zijn onderworpen aan het Belgisch recht.

23. 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 van deze partij. Dit feit belet deze partij niet om later de strikte naleving van die bepaling of van enige andere voorwaarde in de Overeenkomst te eisen.

24. Nietigheid

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

V.U. Isabelle Vanden Eede, Orange Belgium nv, Bourgetlaan 3, 1140 Brussel.