

# Voorwaarden voor diensten

Business Solutions



# Inhoudstafel

|                                                                                                         |           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Algemene voorwaarden</b> .....                                                                       | <b>3</b>  |
| 1. Definities .....                                                                                     | 3         |
| 2. Activering van Diensten .....                                                                        | 4         |
| 3. De Overeenkomst .....                                                                                | 5         |
| 4. Bescherming van het privéleven .....                                                                 | 6         |
| 5. Prestaties, verplichtingen en aansprakelijkheid van Orange Belgium nv .....                          | 8         |
| 6. Verplichtingen van de Klant .....                                                                    | 11        |
| 7. Orange-software en documenten .....                                                                  | 13        |
| 8. Orange-materiaal .....                                                                               | 14        |
| 9. Facturering en betalingsvoorwaarden .....                                                            | 15        |
| 10. Overdracht .....                                                                                    | 16        |
| 11. Opschorting van de Overeenkomst .....                                                               | 16        |
| 12. Beëindiging .....                                                                                   | 17        |
| 13. Handtekening van de Klant .....                                                                     | 18        |
| 14. Intellectuele eigendomsrechten .....                                                                | 18        |
| 15. Informatie voor de Klant .....                                                                      | 18        |
| 16. Niet-verzaking .....                                                                                | 18        |
| 17. Nietigheid .....                                                                                    | 18        |
| 18. Klachten en geschillen .....                                                                        | 18        |
| 19. Kennisgeving .....                                                                                  | 19        |
| 20. Easy Switch .....                                                                                   | 19        |
| <b>Voorwaarden eigen aan de Mobiele Dienst.....</b>                                                     | <b>20</b> |
| 1. De Simkaart .....                                                                                    | 20        |
| 2. Roaming .....                                                                                        | 20        |
| 3. Gegevensoverdracht .....                                                                             | 21        |
| 4. Machine To Machine .....                                                                             | 21        |
| 5. Mobiele nummeroverdraagbaarheid .....                                                                | 21        |
| 6. Communicaties .....                                                                                  | 21        |
| 7. Beperkingen inzake toegang en/of gebruik van de Mobiele Dienst .....                                 | 22        |
| 8. Informatie over het activatieproces van de Mobiele Dienst .....                                      | 22        |
| <b>Voorwaarden eigen aan de Vaste Telefonie Dienst.....</b>                                             | <b>22</b> |
| 1. Definities .....                                                                                     | 22        |
| 2. Beschrijving van de verschillende Diensten .....                                                     | 22        |
| 3. Verplichtingen van de Klant .....                                                                    | 23        |
| 4. Nummeroverdraagbaarheid .....                                                                        | 24        |
| 5. Beperkingen toegang en/of gebruik Vaste Telefonie Dienst .....                                       | 24        |
| 6. Informatie over het activatieproces van de Vaste Telefonie Dienst .....                              | 24        |
| 7. De dienst Marketing nummers .....                                                                    | 24        |
| <b>Voorwaarden eigen aan de Dienst Breedbandinternet.....</b>                                           | <b>25</b> |
| 1. Definities en beschrijving van de Dienst Breedbandinternet .....                                     | 25        |
| 2. Prestaties, verplichtingen en aansprakelijkheid van Orange Belgium nv .....                          | 25        |
| 3. Verplichtingen van de klant .....                                                                    | 26        |
| 4. Rechten en verplichtingen van de Klant met betrekking tot het Orange Fix Network Access Device ..... | 27        |
| 5. Opschorting .....                                                                                    | 28        |
| 6. Beëindiging .....                                                                                    | 28        |
| 7. Informatie over het activatieproces van de Dienst Breedband Internet .....                           | 28        |
| <b>Voorwaarden eigen aan de Orange tv-diensten.....</b>                                                 | <b>28</b> |
| 1. Tv-diensten .....                                                                                    | 28        |
| 2. Aansprakelijkheid van Orange gerelateerd aan tv-diensten .....                                       | 30        |
| 3. Intellectuele eigendomsrechten.....                                                                  | 30        |
| 4. Orange-apparatuur .....                                                                              | 30        |
| 5. Orange tv-app .....                                                                                  | 30        |

## 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, dienstbeschrijvingen en specifieke voorwaarden van een Dienst of 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. In geval van tegenstrijdigheid heeft het Contract voorrang op de Bijzondere Voorwaarden voor de Dienst of Optie, die op hun beurt voorrang hebben op de Voorwaarden voor Diensten.

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 datadiensten (zoals breedbandinternet) ('Vaste Dienst'), en tv-diensten omvatten.

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

Een **Gecombineerde Dienst** is een gezamenlijke 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).

**Invoice Split** is een optie onder de Overeenkomst voor de Mobiele Dienst met de Klant, via het afsluiten van een Invoice Split contract waarin de kaarten of lijnen worden aangeduid waarvoor deze optie geldt, de Gebruikers die genieten van deze optie, en de opsplitsing van het bedrag of het percentage van het factuurbedrag dat ten laste is van de Klant en het bedrag of het percentage van het factuurbedrag dat ten laste is van de Gebruikers.

**Mobiele datadiensten** zijn Mobiele diensten die gebruikmaken van het mobiele datanetwerk van Orange Belgium nv of van netwerken van partners met wie Orange Belgium nv samenwerkt, onafhankelijk van de gebruikte technologie. Mobiele datadiensten maken de communicatie mogelijk tussen een Mobiel toestel en een specifiek IP-netwerk (internet of een private netwerk). Mobiele datadiensten kunnen als 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. Om van bepaalde Diensten/Opties gebruik te kunnen maken kan het gebruik van een specifiek Mobiel Toestel nodig zijn.

De **Klant** is de onderneming, rechtspersoon of feitelijke vereniging of zelfstandige die een beroepsactiviteit uitoefent (vrij beroep, handelaar), die over een ondernemingsnummer beschikt, met wie Orange Belgium nv een Overeenkomst heeft en die de Dienst(en) (mede) voor beroepsmatige doeleinden gebruiken.

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;

**Maandelijks abonneementsbijdrage:** maandelijks 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 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 drankenautomaat) wordt geplaatst en die wordt gebruikt voor communicatie tussen Machines onderling of communicatie van Machines met Toestellen. Een ‘Machine’ is een autonoom apparaat op afstand van een Server, dat in staat is om met deze laatste te communiceren en signalen over te brengen 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, de Bijzondere Voorwaarden en deze Voorwaarden voor Diensten.

**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 met wie de zender nooit contact heeft gehad en wiens mailadres hij op illegale wijze heeft verkregen.

**Spamming** is het massaal en soms herhaaldelijk verzenden van spammails naar personen met wie 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.

**Verbonden Vennootschappen van Orange Belgium:** Elke onderneming die in overeenstemming met het Wetboek van Vennootschappen en Verenigingen verbonden is met Orange Belgium.

De **Vloot** is het geheel van 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 Telefoon Dienst, de Dienst Breedbandinternet en de TV-Diensten. 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 recentste versie kan worden geraadpleegd op [www.orange.be](http://www.orange.be).

**Diensten van Derden:** zijn gesprekken of berichten naar speciale nummers voor spelletjes, beltonen, chat en andere diensten of producten die via het internet worden aangekocht, die worden verdeeld door derden en die door Orange Belgium, in naam en voor rekening van de derden, bij de klant in rekening worden gebracht.

De **Dienstenaanbieder** is de derde die de Diensten van Derden rechtstreeks aan de Klant levert. Het betreft geen diensten geleverd door Orange Belgium nv.

## 2. Activering van diensten

### 2.1. Te leveren informatie

**2.1.1.** 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. De Klant zal Orange Belgium nv het e-mailadres, GSM-nummer en de adresgegevens van de Klant meedelen, dat hij zal gebruiken in het kader van de contractuele relatie met Orange Belgium nv.

**2.1.2.** Op eenvoudig verzoek van Orange Belgium nv moet de Klant:

- zich identificeren door middel van de originele Belgische elektronische identiteitskaart, de EU-verblijfskaart of de elektronische vreemdelingenkaart, uitgegeven in België, of een ander in België aanvaard geldig origineel leesbaar identiteitsdocument, 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 feitelijke vereniging na te gaan

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

**2.1.4.** De Klant moet kunnen bewijzen dat hij een duurzame band heeft met België, overeenkomstig de Europese regelgeving.

Voorbeelden van zo'n bewijs zijn: een geldig attest dat België als verblijfplaats aangeeft, het post- of factureringsadres van de Klant, de plaats van oprichting of vestiging van de onderneming, of de plaats waar de Klant zijn belangrijkste economische activiteit verricht.

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

**2.1.5.** 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.

### 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 dat rechtvaardigen
- indien de inlichtingen in het dossier onvolledig zijn,
- indien de controle van het dossier dat rechtvaardigt

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 maandelijks 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

De Overeenkomst treedt in werking 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, treedt de de Overeenkomst in werking vanaf de ontvangst door Orange Belgium nv van het elektronisch bericht van de klant met de bestelling, tenzij:

- a) de rechtspersoon of de feitelijke vereniging weigert de vereiste informatie te leveren zoals 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;
- e) de Klant de goede werking van het Orange-netwerk verstoort of bedreigt of de integriteit ervan schaadt,

In welke gevallen Orange Belgium nv zich het recht voorbehoudt de Diensten en/of Opties niet te activeren.

Met uitzondering van de bovenstaande gevallen, en behoudens technische omstandigheden die het niet of redelijkerwijze toelaten of moeilijk maken 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.

Indien de Overeenkomst voorziet in een bepaalde duur, begint deze bepaalde duur te lopen vanaf de (eerste) Activering, behoudens anders overeengekomen.

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 Diensten en/of Opties (waaronder Roaming) te weigeren om een van de volgende redenen:

- a) De rechtspersoon of de feitelijke vereniging weigert de vereiste informatie te leveren zoals 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 is wanbetaler, zoals beschreven in artikel 4.c van de Algemene Voorwaarden.
- e) De Klant verstoort of bedreigt de goede werking van het Orange-netwerk of schaadt de integriteit van het merk Orange.

### 3.3. Contractuele duur voor de verschillende Diensten

**3.3.1.** Verschillende Diensten kunnen een verschillende duur hebben en er kunnen dus afzonderlijke contracttermijnen van toepassing zijn.

Een Contract wordt gesloten voor de duurtijd vermeld op het Contract: ofwel voor onbepaalde duur ofwel voor bepaalde duur. Het Contract van bepaalde duur is minstens voor een duur van 12 maanden. In onderling akkoord is een termijn van 24 maanden of langer mogelijk.

Voor Contracten met een bepaalde duur van langer dan 24 maanden, dienen Klanten die Micro-ondernemingen, Kleine ondernemingen, Micro-organisaties zonder winsttoogmerk of Kleine organisaties zonder winsttoogmerk zijn, er op het ogenblik van de contractsluiting expliciet en vrij mee te hebben ingestemd om de initiële duurtijd van vierentwintig maanden te overschrijden. Na afloop van de bepaalde duur vastgelegd in het Contract, wordt het Contract stilzwijgend verlengd voor een onbepaalde duur. Tijdens deze verlenging van het Contract voor onbepaalde duur, behoudt Orange Belgium nv zich het recht voor om alle getrouwheidsvoordelen van welke aard ook te beëindigen.

Het Contract kan door elke Partij door alle schriftelijke middelen en zonder opgaaf van redenen worden opgezegd. De kennisgeving tot opzegging wordt betekend aan het adres waarnaar wordt verwezen in artikel 19.

In geval van opzeg door de Klant met maximum 9 werknemers wordt het Contract, dat automatisch is verlengd na zijn initiële bepaalde duur of waarvan de opzeg gebeurt met het oog op een overstap naar een andere operator, beëindigd op het moment gekozen door de Klant, zelfs indien dit onmiddellijk is. De Contracten met de andere Klanten die automatisch verlengd werden, kunnen opgezegd worden met een opzegtermijn van maximum één maand. De Klanten zullen ook de bepalingen van artikel 12.2 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. Orange Belgium zal ook de bepalingen van artikel 12.1 respecteren.

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

Opties worden afgesloten voor een onbepaalde duur en kunnen op elk moment door elke Partij worden opgezegd, behoudens andersluidend beding.

### 3.3.2. Contractuele Duur voor de Gecombineerde Dienst

**3.3.2.1.** Een Contract op de Gecombineerde Dienst wordt gesloten voor de duurtijd vermeld op het Contract: ofwel voor onbepaalde duur of voor bepaalde duur. Het Contract op de Gecombineerde Dienst van bepaalde duur wordt minstens voor een duur van 12 maanden afgesloten. In onderling akkoord is ook een termijn van 24 maanden of langer mogelijk. Voor contracten van langer dan 24 maanden, dienen Klanten die Micro-ondernemingen, Kleine ondernemingen, Micro-organisaties zonder winsttoogmerk of Kleine organisaties zonder winsttoogmerk zijn, er op het ogenblik van de contractsluiting expliciet en vrij mee te hebben ingestemd om de initiële duurtijd van vierentwintig maanden te overschrijden.

Na afloop van de bepaalde duur vastgelegd in het Contract op de Gecombineerde Dienst, wordt het Contract stilzwijgend verlengd

voor een onbepaalde duur. Tijdens deze verlenging van het Contract voor onbepaalde duur, behoudt Orange Belgium nv zich het recht voor om alle Getrouwheidsvoordelen van welke aard ook te beëindigen.

**3.3.2.2.** Het Contract kan door elke Partij door alle schriftelijke middelen en zonder opgaaf van redenen worden opgezegd. De kennisgeving tot opzegging wordt betekend aan het adres waarnaar wordt verwezen in artikel 19.

In geval van opzeg door de Klant met maximum 9 werknemers wordt het Contract, dat automatisch is verlengd na zijn initiële bepaalde duur of waarvan de opzeg gebeurt met het oog op een overstap naar een andere operator, beëindigd op het moment gekozen door de Klant, zelfs indien dit onmiddellijk is. De Contracten met de andere Klanten die automatisch verlengd werden kunnen worden opgezegd met een opzegtermijn van maximum één maand. De Klanten zullen ook de bepalingen van artikel 12.2 respecteren.

**3.3.2.3.** 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. Orange Belgium zal ook de bepalingen van artikel 12.1 respecteren.

**3.3.2.4.** 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.

**3.3.2.5.** 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. Indexaanpassing, Wijziging van het Contract, en tariefverhoging

**3.4.1.** Orange mag zijn prijzen tweemaal per jaar herzien en aanpassen afhankelijk van de index van de consumptieprijzen.

**3.4.2.** In geval van wijziging van de voorwaarden van het Contract of bij een tariefverhoging of bij een aan de index van de consumptieprijzen gerelateerde prijsstijging wordt de Klant hieromtrent één maand op voorhand verwittigd, naar behoren, op duidelijke en begrijpelijke wijze, individueel, via een duurzame gegevensdrager. De publicatie van een bericht via de klantzone, via e-mail, via sms, via brief of via een bericht of een bijlage bij de factuur, of een bericht op de website van Orange Belgium nv, worden als geschikte communicatiemiddelen beschouwd.

**3.4.3.** De Klant die wijzigingen 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 om 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 gaat om een aan de index van de consumptieprijzen gerelateerde stijging conform artikel 3.4.1 van deze Algemene Voorwaarden.

**3.4.4.** Indien de Klant de Optie Invoice Split heeft onderschreven, behoudt Orange Belgium nv zich het recht voor in het geval van een tariefverhoging of indexering, om deze integraal toe te passen op de bijdrage van de Klant en niet op de bijdrage van de Gebruikers, zonder voorafgaandelijke uitdrukkelijke toestemming van de Klant.

### 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 nummerportering 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 met wie 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 de persoonlijke levenssfeer

### 4.1. Algemene bepalingen en rol van de Partijen

**4.1.1.** De uitvoering van de Overeenkomst en de levering en facturering van de Dienst(en) door Orange Belgium nv impliceren dat de Partijen persoonsgegevens met betrekking tot de Klant en, waar van toepassing, tot de Gebruikers, verwerken.

In dit kader zullen beide Partijen de toepasselijke gegevensbeschermingswetten en -reglementen naleven, 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 (hierna gezamenlijk met de 'Toepasselijke Wetgeving Gegevensbescherming' aangeduid).

Voor de doeleinden van deze bepaling zullen alle termen en uitdrukkingen die betrekking hebben op gegevensbescherming de betekenis hebben die hun wordt toegekend in de Toepasselijke Wetgeving Gegevensbescherming.

**4.1.2.** Orange Belgium n.v. treedt op als Verwerkingsverantwoordelijke voor alle gegevensverwerkingsactiviteiten in verband met de levering van de Diensten (telecommunicatie) in het kader van de Overeenkomst, met inbegrip van de opstelling en levering van de facturen in verband met de Diensten. De verwerkingsactiviteiten worden omschreven in het privacy beleid op de Orange website.

De Klant treedt op als Verwerkingsverantwoordelijke voor de (verdere) verwerking voor zichzelf van persoonsgegevens die hij ontvangt van Orange Belgium nv in verband met de levering van de Diensten.

Het is mogelijk dat Orange Belgium nv naast de Diensten (telecom) ook bepaalde IT Diensten aanbiedt. In dat geval treedt Orange Belgium nv op als Verwerker en treedt de Klant op als Verwerkingsverantwoordelijke voor de verwerkingsactiviteiten die in dat kader worden uitgevoerd. Deze relatie zal worden geregeld in een andere afzonderlijke overeenkomst die door de partijen wordt onderschreven.

**4.1.3.** E-mail contact gegevens van de Data Privacy Officer van Orange Belgium nv:  
■ Orange Belgium: [privacy.officer@orange.be](mailto:privacy.officer@orange.be)

### 4.2. Orange Belgium nv als Verwerkingsverantwoordelijke

**4.2.1.** Wanneer Orange Belgium nv handelt in zijn hoedanigheid van Verwerkingsverantwoordelijke, zal het:

- de persoonsgegevens strikt vertrouwelijk behandelen, en deze in geen geval doorgeven aan een derde partij tenzij anderszins werd overeengekomen tussen de Partijen, of tenzij dat vereist is door de wet of door enige relevante gerechtelijke of toezichthoudende autoriteit
- ervoor zorgen dat elke natuurlijke persoon die handelt onder zijn autoriteit (inclusief maar niet beperkt tot de werknemers, consultants, agenten, onderaannemers, andere verwerkers, ...) en die toegang heeft tot de persoonsgegevens, onderworpen is aan de wettelijke of contractuele geheimhoudingsverplichtingen en alle verplichtingen in dit artikel 4 naleeft
- de gepaste technische en organisatorische veiligheidsmaatregelen implementeren, rekening houdend met de technologische vooruitgang, de implementatiekosten en de aard van de persoonsgegevens en de potentiële risico's, om de persoonsgegevens te beschermen tegen ongeoorloofde of onrechtmatige beschadiging of vernietiging, verlies of wijziging, en tegen ongeoorloofde verspreiding, misbruik of enige andere verwerking die in strijd is met de Toepasselijke Wetgeving Gegevensbescherming
- zonder onnodig uitstel de Klant op de hoogte brengen in geval van:

- een inbreuk op persoonsgegevens, die betrekking heeft op de persoonsgegevens die – rechtstreeks of onrechtstreeks - verschaft werden of beschikbaar gemaakt werden door de Klant
- een juridisch bindend verzoek voor de verstrekking van de persoonsgegevens aan een derde partij doen (tenzij het bij wet verboden is de Klant daarvan op de hoogte te brengen).
- voor zover dat mogelijk is en op verzoek van de Klant, de Klant redelijke ondersteuning bieden in de naleving van zijn wettelijke verplichtingen met betrekking tot:
  - de verzoeken door de betrokkene die hun rechten onder de Toepasselijke Wetgeving Gegevensbescherming uitoefenen
  - de veiligheid van de verwerking van persoonsgegevens (implementatie van technische en organisatorische veiligheidsmaatregelen)
  - de melding van inbreuken op persoonsgegevens aan de toezichthoudende autoriteit en aan de betrokkene, en
  - de gegevensbeschermingseffectbeoordelingen en de raadpleging van de toezichthoudende autoriteit in dit opzicht.
- Orange Belgium nv zal 2 niet-factureerbare dagen ondersteuning per kalenderjaar ter beschikking stellen om de Klant bij te staan bij deze verzoeken. Buiten deze 2 dagen heeft Orange Belgium nv het recht om een redelijke vergoeding te eisen voor de bijstand die aan de Klant is verleend
- op verzoek van de Klant, alle nodige informatie beschikbaar maken om de naleving van zijn verplichtingen onder de

Toepasselijke Wetgeving Gegevensbescherming en dit artikel aan te tonen

**4.2.2.** Binnen de reikwijdte van de toepasselijke wettelijke bepalingen kan een natuurlijke persoon die bewijs kan leveren van zijn/haar identiteit, zijn/haar rechten als betrokkene met betrekking tot zijn/haar persoonsgegevens die worden verwerkt door Orange Belgium nv uitoefenen door een gedateerde en ondertekende brief te sturen naar de Data Privacy Officer.

**4.2.3.** De verwerking van persoonsgegevens met betrekking tot de Klant door Orange Belgium nv wordt gedocumenteerd en bijgehouden in het privacy beleid dat kan worden geraadpleegd op de website van Orange Belgium nv.

**4.2.4.** Op verzoek van de Klant en/of de Gebruikers zal Orange Belgium nv de persoonsgegevens terugbezorgen en/of wissen, ten laatste op het ogenblik van de beëindiging van de Overeenkomst, tenzij en voor zolang Orange Belgium nv en/of de Klant de wettelijke verplichting heeft om de gegevens bij te houden.

**4.2.5.** Orange Belgium nv besteedt diensten uit aan derde partijen, en vertrouwt ook enkele van de Diensten die geleverd worden aan de Klant en de Gebruikers toe aan derde partijen in het kader van onderaannemings- en samenwerkingsovereenkomsten. Derde partijen krijgen uitsluitend toegang tot de persoonsgegevens van de Klanten en Gebruikers wanneer dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de Diensten. Persoonsgegevens kunnen door Orange Belgium nv ook aan derden worden verstrekt, wanneer toepasselijke verordeningen, wetten of reglementen van een overheidsinstantie of een gerechtelijke autoriteit dit noodzakelijk maken. De Klant en de Gebruikers zullen hiervan onmiddellijk op de hoogte worden gebracht. (tenzij het bij wet verboden is de Klant daarvan op de hoogte te brengen).

**4.2.6.** Orange Belgium nv verwerkt de persoonsgegevens van Klanten die hun verplichtingen jegens Orange Belgium nv niet nakomen met het oog op de bestrijding van fraude en wanbetaling. Voor elke Overeenkomst die door een (potentiële) Klant wordt ondertekend, zal Orange Belgium nv informatie opvragen bij bepaalde leveranciers van handels- en financiële gegevens om na te gaan of de (potentiële) Klant in staat zal zijn om zijn verplichtingen na te komen.

**4.2.7.** Orange Belgium nv kan klantgegevens delen met Verbonden vennootschappen van Orange Belgium nv voor het voeren van informatie- of promotiecampagnes voor producten en diensten van Orange Belgium nv en van de Verbonden Vennootschappen, tenzij de Klant zich daartegen verzet.

**4.2.8.** Enkel ingeval de Klant aangeeft dat hij zijn adresgegevens in de online telefoongidsen en in de inlichtingendiensten wenst te vermelden verstuurt Orange Belgium nv de gegevens die verschaft worden door de Klant, zoals de naam van de rechtspersoon, het adres en het telefoonnummer, naar de uitgevers van de telefoongidsen en inlichtingendiensten.

De doelstellingen van de telefoongidsen en de inlichtingendiensten zijn: een telefoonnummer zoeken via het internet of telefoon op basis van de naam en het adres of op basis van de naam en de postcode. De Klant dient zijn uitdrukkelijke toestemming te geven dat zijn naam en adresgegevens kunnen opgevraagd worden op basis van het telefoonnummer.

Indien de Klant aangeeft dat hij wenst opgenomen te worden in de telefoongidsen en inlichtingendienst, dan geldt dit voor alle uitgevers van telefoongidsen en inlichtingendiensten.

De Klant is als enige verantwoordelijk voor de nauwkeurigheid en volledigheid van de informatie die hij of zij verschaft. De verantwoordelijkheid van Orange Belgium nv is beperkt tot de accurate overdracht van de gegevens die verschaft worden door de Klant aan de uitgevers van de telefoongidsen en informatiediensten.

**4.2.9.** De Klant kan zich kosteloos in de 'Bel me niet meer'-lijst registreren via het telefoonnummer 02/882.19.75. Voor informatie zie de url: [www.centralnumberdatabase.be](http://www.centralnumberdatabase.be) of [www.bel-me-niet-meer.be](http://www.bel-me-niet-meer.be) Dan zal zijn nummer niet meer gebruikt worden voor direct marketingoproepen. Na de registratie kan de Klant (en de Gebruikers) mogelijk nog een maand lang direct marketingoproepen ontvangen.

**4.2.10.** Orange Belgium nv zal audits en inspecties, die uitgevoerd worden door de Klant of door een auditor die werkt in opdracht van de Klant en die aanvaard is door Orange Belgium nv, toelaten en er zijn medewerking aan verlenen. In dat geval moet de Klant dit minstens 45 kalenderdagen op voorhand melden aan Orange Belgium nv, tenzij een eerdere audit/inspectie vereist is door de Toepasselijke Wetgeving Gegevensbescherming.

Met betrekking tot de audits komen de Partijen overeen dat (i) de Klant alle vereiste kosten voor de uitvoering van de audit zal dragen, (ii) de audit beperkt zal zijn tot aspecten in verband met de bescherming van de persoonsgegevens, (iii) de audit beperkt zal zijn tot een maximum van twee werkdagen. Na 2 werkdagen behoudt Orange Belgium nv zich het recht voor om de Klant de extra dagen ondersteuning te factureren die worden verleend om de audit uit te voeren; (iv) de audit enkel toegelaten zal zijn tijdens de kantooruren en (v) de audit geen impact zal hebben op de activiteiten van Orange Belgium. De Klant zal de audits tot een strikt minimum beperken en zal niet meer dan een audit om de drie jaar uitvoeren, tenzij een eerdere audit vereist zou zijn door de gegevensbeschermingsautoriteit, of om ernstige redenen noodzakelijk is. Waar mogelijk zullen de Partijen vertrouwen op certificering en bestaande auditverslagen om de uitvoering van audits te vermijden. De Klant zal het auditverslag delen met Orange Belgium nv en indien vereist zullen de Partijen eventuele corrigerende maatregelen, die doorgevoerd moeten worden, bespreken. De Partijen zullen alle informatie die tijdens de audit wordt uitgewisseld vertrouwelijk behandelen.

**4.2.11.** Orange Belgium nv verwerkt de persoonsgegevens voor de controle van het redelijke gebruik van de roaming diensten.

Orange Belgium nv is gemachtigd de persoonlijke verkeers- en locatiegegevens van de Klant en de Gebruikers aan de bevoegde overheidsdiensten, de gerechtelijke autoriteiten en de nooddiensten door te geven indien zij daarom vragen.

De hierboven vermelde gegevens van de Klant en de Gebruikers zijn opgenomen in de databanken van Orange Belgium nv.

Daarnaast doet Orange Belgium nv ook een beroep op agenten voor het beheer van en advies aan de Klanten. In deze context kan Orange Belgium nv persoonsgegevens van zijn Klanten of Gebruikers, in verband met hun identificatie, de geleverde communicatiediensten of abonnementen die afgesloten worden met de Klanten, doorgeven aan de agenten of deze gegevens van hen verkrijgen.

#### 4.3. Verplichtingen van de Klant

De Klant aanvaardt dat hij ervoor zal zorgen:

- dat alle persoonsgegevens die door de Klant aan Orange Belgium nv worden verstrekt, te allen tijde juist en volledig zijn en blijven
- dat de betrokkenen op wie de gegevensverwerking betrekking heeft, naar behoren worden geïnformeerd over het feit dat Orange Belgium nv persoonsgegevens over hen kan verwerken in het kader van de Overeenkomst
- dat de betrokkenen op de hoogte worden gebracht van hun rechten op grond van de Toepasselijke Wetgeving Gegevensbescherming
- dat de betrokkenen naar behoren worden geïnformeerd over het feit dat de Klant factuurgegevens verwerkt en de metadata van elektronische communicatie die door Orange Belgium nv aan de Klant worden geleverd

De Klant aanvaardt dat hij als enige verantwoordelijk is voor het naleven van de bovenvermelde verplichtingen. De Klant zal, op verzoek van Orange Belgium nv, aantonen dat hij deze verplichtingen naleeft.

## 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 website van Orange Belgium nv 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 mee beluisterd 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, op 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 op afstand wordt overgenomen. Bovendien verbindt de Klant zich ertoe aan te geven aan de persoon die op 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 breedbandverbinding. De contactgegevens en openingsuren zijn vermeld op de website van Orange 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 beschikbaar 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 bron 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.

De Klant erkent dat de Dienst steunt op een voortdurend evoluerende technologie en dat Orange Belgium nv de specificaties van de Dienst kan aanpassen aan nieuwe technologieën. Indien de Dienst als gevolg van een dergelijke aanpassing ongewijzigd blijft, wordt deze aanpassing niet beschouwd als een wijziging van de Overeenkomst.

In het geval van internet dient het signaal zich mogelijk door een wereldwijd verspreid netwerk te verplaatsen en zijn er dus tal van factoren die een impact kunnen hebben op de kwaliteit en de eigenschappen van de internettoegang. Wat internet betreft zijn de partijen het er bovendien over 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, en dat (iv) de toegang tot het internet op bepaalde momenten van de dag oververzadigd kan zijn omwille van verschillende technische omstandigheden.

De geraamde maximale snelheid en de aangekondigde upload- en downloadsnelheden voor mobiele internettoegang zijn beschikbaar op de website van Orange Belgium nv ([www.orange.be](http://www.orange.be)). De geraamde maximale snelheid is de waarde van de snelheid die de Klanten mogen verwachten op verschillende plaatsen van het gedekte grondgebied in realistische gebruiksomstandigheden. Aangezien diverse factoren een invloed kunnen hebben op de geraamde maximale snelheid, is het waarschijnlijk dat de Klant deze waarden niet altijd en continu bereikt.

De kwaliteit van de door Orange Belgium nv geleverde Diensten hangt ook af van onder andere de kwaliteit en de eigenschappen van de toestellen (pc's, servers, mobiele toestellen) die de Klant 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. Op de website vindt de Klant meer informatie over het door Orange toegepaste verkeersbeheer om een optimale kwaliteit van het Orange-netwerk te verzekeren en (over)verzadiging te voorkomen.

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 gespecificeerd 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 veranderen.

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 verkrijgen tot bepaalde Diensten geeft de Klant geen recht op enige schadevergoeding.

Indien ten gevolge van exploitatievereisten een Dienst permanent moet worden beperkt, zal Orange Belgium nv de betrokken Klanten daarvan 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 conform artikel 3.4.3.

**5.3.3.** Indien Orange Belgium nv beslist om ten gevolge van exploitatievereisten een Dienst of Optie permanent stop te zetten, zal Orange Belgium nv de betrokken Klanten daarvan 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 opheffing van deze Dienst, zonder dat één van de partijen een schadevergoeding verschuldigd is. De oude voorwaarden en tarieven blijven dan van toepassing tot het verstrijken van het Contract of de Optie.

### 5.4. Aansprakelijkheid

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

- foutief, oneigenlijk of onrechtmatig gebruik door de Klant van een Dienst
- de gevolgen van acties genomen door de Klant naar aanleiding van een frauduleuze sms of frauduleuze mailberichten (zoals smishing of fishing)
- 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
- 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, hacking, 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

- 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, betrouwbaarheid en werking van software die Orange Belgium nv niet zelf heeft geleverd
- 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 het niet bewaren 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
- het niet meedelen van vereiste informatie of het verstrekken van foutieve informatie door de Klant
- 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 worden gesteld voor de toegang of onderschepping van de persoonsgegevens door derden
- Orange Belgium nv is niet verantwoordelijk voor de inhoud van telefoongesprekken, berichten en gegevensstromen die via het Orange-netwerk worden verspreid noch voor de eventuele schade die eruit zou kunnen voortvloeien, ongeacht de gebruikte technologie.. Met het oog op het bestrijden van fraude door middel van berichten die gebruik maken van de Orange Belgium SMS en MMS diensten, kan Orange Belgium n.v. deze frauduleuze SMS en MMS berichten na machinaal onderzoek op basis van een lijst van frauduleuze nummers en sleutelwoorden blokkeren
- Orange Belgium nv is evenmin aansprakelijk voor de wijziging van het IP-adres of één of meerdere mailadressen van de Klant om operationele, technische of wettelijke redenen, of voor de netiquette
- Orange Belgium nv kan niet verantwoordelijk worden gesteld 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 Dienstenaanbieders en toegankelijk zijn via het Orange-netwerk, zelfs niet wanneer Orange Belgium nv hiervoor op de een of andere manier een vergoeding zou ontvangen en ook niet wanneer Orange Belgium nv de facturering voor deze diensten zou verzorgen voor rekening van deze derden. Orange treedt hier enkel op in naam en voor rekening van deze 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 €.

### 5.5. Toegang tot de hulpdiensten

**5.5.1.** Oproepen naar de hulpdiensten vanaf een mobiel toestel zijn toegelaten voor actieve gebruikers. Actieve gebruikers zijn Orange-klanten met een Contract voor de Mobiele Dienst. In geval van een mobiele noodoproep verstrekt Orange Belgium nv aan de hulpdiensten de coördinaten van het centrale punt van de mobiele netwerkcel die wordt gebruikt door de beller. De eerstehulpdiensten ontvangen de abonneegegevens van de Klant zoals ze werden meegedeeld op het ogenblik van het aangaan van de Overeenkomst. In België kunnen de hulpdiensten enkel bereikt worden met een actieve simkaart. Sommige hulpdiensten (bv. 112) kunnen bereikt worden vanaf elk netwerk (dus ook van plaatsen waar het Orange-netwerk geen dekking heeft), andere hulpdiensten kunnen enkel bereikt worden via het Orange-netwerk.

In de Europese Unie kan de Klant de lokale hulpdiensten bereiken op het nummer 112. De Belgische nooddiensten ondersteunen Advanced Mobile Location (AML). Dit betekent dat elke telefoon met AML (de meeste smartphones) tijdens een noodoproep de meest nauwkeurige verkregen positie naar de nooddiensten zal verzenden. De locatie informatie wordt alleen naar de nooddiensten verzonden wanneer de Klant 112 of 101 belt (of het oude nummer 100, dat niet langer actief wordt gepromoot). Het verzenden van de locatiegegevens is in overeenstemming met de Belgische wetgeving en is alleen bedoeld om het incident op een efficiëntere manier te lokaliseren.

**5.5.2.** Bij oproepen via een Vast Toestel naar de hulpdiensten zal Orange Belgium nv aan de hulpdiensten de abonneegegevens van de Klant doorgeven, alsook het adres van de fysieke locatie waar het Vast Toestel of de PBX zich bevindt zoals door de Klant aan Orange Belgium nv verstrekt.

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

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 routing van de oproepen naar de hulpdiensten.

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 datacenter, of indien de Klant nomadisch gebruik maakt van geografische nummers, of indien de Klant gebruik maakt van een PBX voor verschillende sites kan er een probleem van bereikbaarheid van de juiste hulpdienst zijn en zullen de hulpdiensten niet met zekerheid in staat zijn om de noodoproep fysiek te lokaliseren en de oproeper te identificeren.

De Klant is in dat geval verantwoordelijk voor de nauwkeurigheid en betrouwbaarheid van de lokalisatiegegevens die aan de hulpdiensten worden doorgegeven, voor de correcte routing van oproepen naar de geografisch bevoegde hulpdiensten en verbindt hij zich ertoe 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 aan de hulpdiensten.

De Klant zal er meer bepaald voor zorgen dat zijn bedrijfssite wordt uitgerust met een werkende configuratie die klaar

is om telefonische communicatie naar de geografisch bevoegde hulpdiensten te sturen via een afzonderlijke telefoonaansluiting (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 hulpdiensten toe te laten de oproep correct te identificeren. Bovendien zal de Klant de betrokken personen die oproepen naar de hulpdiensten kunnen uitvoeren, uitdrukkelijk informeren dat oproepen naar de hulpdiensten uitsluitend via de afzonderlijke telefoonaansluiting of gsm dienen te gebeuren.

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

Orange Belgium nv verbindt zich ertoe beveiligingen in te bouwen in zijn telecom- en IT-netwerk, zodat de kans op misbruik tot een minimum wordt beperkt. Orange Belgium nv kan hiermee niet elke vorm van oneigenlijk gebruik of het oneigenlijk publiek maken van gegevens uitsluiten. Net als andere incidenten worden mogelijke beveiligings- en integriteitsincidenten opgevolgd door het Orange Operations Center dat 24 uur per dag en 7 dagen per week incidenten opvolgt en indien nodig de technische experts om ondersteuning kan vragen.

## 6. Verplichtingen van de Klant

### 6.1. Informatie

De Klant verbindt zich ertoe Orange Belgium nv ten laatste binnen 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 (deze lijst is niet volledig):

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 daarvoor vooraf zijn schriftelijke toestemming 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 beller (behoudens tegengestelde instructie), het doorgeven van het IMEI-nummer van het Mobiele Toestel waarvan de oproep uitgaat, het onderscheppen en opnemen van communicatie krachtens een bevel van een bevoegde gerechtelijke of administratieve overheid, of het opnemen en bewaren van de oproep- en identificatiegegevens.
3. Een gebruik op een zodanige wijze dat de identificatie of lokalisatie van de beller naar aanleiding van een noodoproep

onmogelijk maakt, dat het Orange-netwerk overbelast wordt of dat 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 (met name telefoon, datatransmissie, sms, mms, ...) of connectietijd, sterk 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 een 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, waaronder 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 'simbox', 'gsm-gateway' of 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 de oproep die werd gelanceerd vanaf het betreffende Mobiele Toestel zou niet stroken met een normaal gebruik van het Mobiele Toestel als een goede huisvader en is dus verboden. Behoudens uitdrukkelijk andersluidende toestemming van Orange Belgium nv is het de Klant verboden om via het Orange-netwerk naar derden tekstberichten met een commerciële boodschap te versturen.

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 op het Orange-netwerk of in de Dienst. Het is ook verboden op Toestellen en accessoires apparatuur aan te sluiten die storingen kan veroorzaken op het Orange-netwerk of in 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 software nodig is (USB-stick, smartphone, laptop, tablet, mifi, PCM-CIA card). Enkel de Klant is verantwoordelijk voor de conformiteit van zijn apparatuur en software 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 ertoe de hierna vermelde bepalingen te respecteren en erop toe te zien dat ook de Gebruikers deze bepalingen in acht nemen.

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 daden van 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, verzenden of uploaden van ongevraagde of ongeoorloofde reclame, junkmail, spam, kettingbrieven of alle andere duplicerende of ongewenste berichten
- op enige wijze die ertoe leidt dat het Orange-netwerk, de diensten of het prestatievermogen van derden worden onderbroken, beschadigd of aangetast, onder meer door onredelijk hoge gegevensstromen te genereren
- voor het verspreiden, verzenden of uploaden van computervirussen of andere malware

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

- 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 vernietigen

De Klant erkent dat:

- Orange Belgium nv op geen enkele wijze controle uitoefent op en aansprakelijk kan worden gesteld voor de inhoud, aard, kenmerken, kwaliteit en integriteit van de informatie, gegevens en diensten die via zijn Dienst/Optie worden verzonden of geleverd, 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 worden gesteld

indien de Klant de netiquette overtreedt of indien hij daarvoor 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 consulteren
- het gebruik van gegevens die op het internet circuleren gereguleerd 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 door derden, en dat de Klant als enige aansprakelijk is voor het meedelen van vertrouwelijke informatie bij 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 die inherent zijn 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 de apparatuur die hem toegang geeft tot de Dienst/Optie te beschermen tegen open relay en open proxy. Onder open relay-/open proxysystemen 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 de apparatuur die hem toegang geeft 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', dat 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 redelijkerwijs 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 nodig 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 'junkmail' of 'spamming'), ongeacht de aard (advertenties, reclame, 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

Om toegang te krijgen tot bepaalde Dienst(en) en/of Opties, kan het nodig 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 ervan te bewaren en de code niet mee te delen of over te dragen aan derden.

Iedere toegang tot de Dienst/Optie met behulp 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 daarvan 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 ten langste 1 jaar geldig 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 mee te geven of deze bij het verlaten van de onderneming al dan niet het actieve mobiele nummer kunnen 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 mobiele nummer bij het verlaten van de onderneming niet mogen overdragen.

### 6.7. Roaming

De Klant verbindt zich er eveneens toe de roamingdiensten redelijkerwijs en niet onrechtmatig te gebruiken conform de Europese regelgeving. Worden door de Europese regelgeving als onrechtmatig of abnormaal gebruik beschouwd:

- 1) lange inactiviteit van een simkaart die hoofdzakelijk, zo niet uitsluitend, voor roaming in de Europese Unie wordt gebruikt;
- 2) een hoger roamingverbruik in de Europese Unie dan het binnenlands verbruik gecombineerd met een hoger aantal dagen zonder verbinding in België dan het aantal dagen waarop de Klant verbinding maakt in de Europese Unie;
- 3) activering en serieel gebruik van verschillende simkaarten door dezelfde klant voor roaming in de Europese Unie.

Orange zal gedurende vier maanden observeren of die elementen gegrond zijn. In geval van bewezen onrechtmatig of abnormaal gebruik zal de Klant via alle geschikte middelen (sms, e-mail, brief, telefoon enz.) op de hoogte worden gebracht. Vanaf dat moment heeft de Klant 15 dagen de tijd om zijn gebruik aan te passen. Doet hij dat niet, rekent Orange hem extra aan voor zijn gebruik, conform de Europese regelgeving en de geldende tarieven.

Is tevens een geval van onrechtmatig gebruik van de roamingdienst: de georganiseerde doorverkoop van simkaarten aan personen die niet echt in België wonen of geen duurzame band met België hebben. In voorkomend geval kan Orange onmiddellijk adequate maatregelen nemen om de naleving van alle voorwaarden van het contract te garanderen, zonder echter afbreuk te doen aan het recht om een schadevergoeding te eisen.

### 6.8. 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 formulier van Orange. Orange Belgium nv dient onder geen beding rekening te houden met een overdracht aan een derde in overtreding van artikel 10.

De Klant is als enige 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 de berokkende schade, 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 met betrekking tot 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 maken (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 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 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 maken 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 geval van verlies, diefstal of beschadiging van de Orange-software, ongeacht de oorzaak, behoudens een tekortkoming in de software zelf of in de door Orange Belgium nv geleverde dienst

**7.5.** De Klant moet bij de installatie van de Orange-software de licentievooraanwaarden 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 integraal 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 eigendoms- 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 in zijn 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 onderhoudswerkzaamheden 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 bepaald in de Overeenkomst en documenten van Orange Belgium nv, met inachtneming van de in deze documenten vermelde gebruiks- en onderhoudsinstructies. Hij is als enige aansprakelijk voor de gevolgen van het niet nakomen van deze verbintenissen.

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

- voor ieder gebruik dat ervan wordt gemaakt en voor de gevolgen van dat gebruik
- voor ieder geval van verlies, diefstal of beschadiging van dit materiaal, ongeacht de oorzaak, met uitzondering van defecten in het materiaal en normale slijtage

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

**8.7.** Orange Belgium nv laat het Orange-materiaal verzekeren tijdens de volledige duur van de terbeschikkingstelling 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 deze vermeldingen in goede staat te houden
- 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 het materiaal 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 dit materiaal op de door de Klant gekozen plaats
- de herstellingen te verrichten die niets te maken hebben 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 de laagspanningsaansluiting bij de Klant
- aan het Orange-materiaal geen werken (herstelling, onderhoud, wijziging) te verrichten of 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 verstoren
- 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 zijn contractuele verplichtingen na te komen. 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 de terbeschikkingstelling van het lokaal en ten minste één 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 Orange Belgium nv nodig acht, 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 slijtage of normale gevolgen of sporen van de installatie of demontage (bijvoorbeeld kabeldoorvoeringen, bevestigingsgaten enz.).

**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 er onmiddellijk op te wijzen dat dit materiaal de eigendom is van Orange Belgium nv en dat het alleen maar 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.** Behoudens andersluidend beding, zal Orange Belgium nv het Orange-materiaal bij de Klant weghalen bij de beëindiging van het Contract, ongeacht de reden daarvoor. 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 het 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. Deze vergoeding is gelijk aan een proratagedeelte van het bedrag van de totale investering die Orange Belgium nv voor de Klant deed. Dit proratagedeelte wordt berekend aan de hand van het tijdstip van beëindiging.

Voorbeeld: Orange Belgium nv investeerde in totaal 10.000 euro. Contractduur is 24 maanden. De vergoeding die de Klant bij voortijdige beëindiging in de 12de maand aan Orange Belgium nv dient te betalen, bedraagt  $12/24 \times 10.000$  euro, of dus 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 Diensten en Opties die de Klant heeft gekozen:

- 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 factureringperiode gewijzigd zijn
- bijdragen pro rata verrekend op de eerste factuur
- de kosten voor nationale en internationale mobiele communicatie en voor datatransmissie, via een vaste lijn of een Mobiel Toestel
- alle andere kosten en kredieten voor rekening van de Klant. De abonnementsbijdragen of de vaste maandelijkse bijdragen voor de levering van een Dienst worden bij het begin van de betreffende factureringperiode 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 om omstandigheden voordoen die een late facturering rechtvaardigen. De Klant kan om deze reden geen schadevergoeding vorderen. Orange Belgium nv kan niet verantwoordelijk worden gesteld voor factureringsgegevens die door derden worden doorgegeven voor diensten die zij hebben geleverd. 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 'Diensten van Derden' is de Klant verplicht het volledige bedrag dat hij verschuldigd is voor het gebruik van deze 'Diensten van Derden' aan Orange Belgium nv te betalen. Orange Belgium nv handelt in dit geval enkel als inningsagent in naam van de 'Dienstenaanbieder'. Voor alle vragen betreffende de inhoud, prijs, kwaliteit of factuur van de 'Diensten van Derden' of in geval van betwisting, dient de Klant rechtstreeks contact op te nemen met de 'Dienstenaanbieder.'. De identiteitsgegevens van de Dienstenaanbieders van 070 en 090x-nummers kunnen geraadpleegd worden op de website [www.crdc.be](http://www.crdc.be), de identiteitsgegevens van de Dienstenaanbieders van sms-diensten en multimedia-diensten op [www.orange.be](http://www.orange.be).

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



**9.3.** De facturering met betrekking tot verschillende Diensten kan worden verenigd op 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 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 insolventie 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 daarvan schriftelijk op de hoogte worden gebracht.

**9.6.** Facturen worden vereffend:

- via bankoverschrijving door middel van het overschrijvingsformulier dat bij de factuur is ingesloten, zonder dat wijzigingen mogen worden aangebracht aan de door Orange Belgium nv ingevulde gegevens
- via domiciliëring:
  - a) Op een Belgische bankrekening. De prenotificatie 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 14 dagen zoals 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 worden aangerekend. Een overzicht van de eventuele bijkomende kosten die Orange Belgium N.V. kan vorderen, is beschikbaar op de website van Orange Belgium nv ([www.orange.be](http://www.orange.be)). 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 en leidt niet tot een uitstel van de verwachte datum van betaling.

**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 verwijlinteressen verschuldigd tegen de wettelijke rentevoet, alsook, indien Orange genoopt zou zijn om de invordering van het openstaande factuurbedrag uit te besteden aan een derde, een forfaitaire schadevergoeding van 15 % op het totale factuurbedrag, met een minimum van 62 euro en een maximum van 250 euro. 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 % op het totale verschuldigde bedrag met een minimum van 62 euro en een maximum van 250 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. Dat 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 ([tarieven op orange.be](http://tarieven.op.orange.be)).

**9.10.** Orange Belgium nv geeft de Klant op de website [www.orange.be](http://www.orange.be) een overzicht van de door de Klant betaalde en te betalen facturen, alsook een indicatie van zijn internetverbruik. De Klant kan in de Klantzone het verbruik per kaart raadplegen, behoudens voor kaarten met invoice split diensten. De Gebruiker kan zijn verbruik raadplegen via de applicatie MyOrange.

## 10. Overdracht

### 10.1. Door Orange Belgium nv

Orange Belgium nv heeft het recht om het Contract of een deel van zijn contractuele rechten en plichten over te dragen aan een derde, zonder dat de Klant daarvoor toestemming moet geven en zonder dat hij enige schadevergoeding kan eisen in verband met deze overdracht.

Bij de overdracht van het gehele Contract heeft de Klant het recht om het overgedragen Contract zonder vergoeding te 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 overdracht formulier 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.

In geval van wanbetaling door de Klant kan Orange Belgium nv de Diensten en/of Opties beperken tot een minimumdienst. In dat geval kan de Klant uitsluitend:

- voor wat betreft de Mobiele Dienst, nationale inkomende gesprekken of gegevensoverdrachten ontvangen (met uitzondering van oproepen betaald door de bestemming) en kan hij geen uitgaande oproepen voeren of gegevens versturen, behalve oproepen naar de hulpdiensten,
- voor wat betreft de Vaste Telefonie, inkomende oproepen ontvangen en uitgaande oproepen voeren naar de hulpdiensten,

- toegang krijgen tot vast internet aan 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 verderzetting van de internettoegang niet voorzien is in de Overeenkomst, aan een upload- en downloadsnelheid gelijk aan of hoger dan 256 kbps.

Dergelijke minimumprestaties kunnen niet blijvend gegarandeerd worden in geval van aanhoudend te laat of niet betaalde facturen, met name wanneer de Klant al gebruik heeft gemaakt van de minimumdienst in de loop van de 12 voorgaande maanden, of indien de verbinding in de loop van de 12 voorgaande maanden al eens was opgeschort.

**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 aanwijzingen 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 daarvan (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 oproepen) 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 daarover 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 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 worden verlengd.

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 voor een 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 heeft gesteld 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, en zonder een opzeggingsvergoeding of schadevergoeding verschuldigd te zijn.

**12.1.2.** Orange Belgium nv kan onmiddellijk de Overeenkomst verbreken door middel van een aangetekende brief, zonder opzeggingstermijn, en zonder een opzeggingsvergoeding of schadevergoeding verschuldigd te zijn, indien het vaststelt dat de Klant Orange Belgium nv foutieve, vervalste of onvolledige essentiële informatie heeft gegeven bij de indiening van het contract of indien de Klant heeft verzuimd 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 een opzeggingsvergoeding of schadevergoeding verschuldigd te zijn.

**12.1.4.** Orange Belgium nv kan, buiten de gevallen van onmiddellijke beëindiging zoals voorzien in artikelen 12.1.1., 12.1.2. en 12.1.3., een Contract opzeggen conform de bepalingen van artikel 3.3.

**12.1.4.1.** Contract van onbepaalde duur  
Orange Belgium nv kan te allen tijde het Contract van onbepaalde duur kosteloos met alle schriftelijke middelen beëindigen en zonder opgaaf van redenen zoals bepaald in artikel 3.3.

**12.1.4.2.** Contract van bepaalde duur  
Behalve in de gevallen van onmiddellijke beëindiging zoals voorzien in artikelen 12.1.1., 12.1.2. en 12.1.3. en behalve in geval van beëindiging na opschorting zoals 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 van bepaalde duur vóór het einde van de overeengekomen contracttermijn. Deze vergoeding wordt berekend aan de hand van een Referentiebedrag zoals hierna bepaald:  
a) 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 maandelijks bedragen per oproepnummer en per bijkomende onderschreven Diensten en opties. In geval van wijziging van het minimum commitment in de laatste 6 maanden voor de beëindiging zal het minimum commitment van voor de wijziging worden gebruikt voor de berekening.

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 %.

Aan een Klant met maximum 9 werknemers bij Contractsluiting zal geen verbrekingsvergoeding op basis van het Referentiebedrag verschuldigd zijn door Orange Belgium nv.

**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 een opzeggings- of 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 bovenvermelde artikels doet geen afbreuk aan het recht van Orange Belgium nv om de schade die het geleden heeft op de Klant te verhalen. De beëindiging, om eender welke reden, doet geen afbreuk aan de plicht van de Klant tot betaling van alle verschuldigde bedragen en kosten. 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.** Contract van onbepaalde duur  
De Klant kan te allen tijde het Contract van onbepaalde duur kosteloos met alle schriftelijke middelen beëindigen en zonder opgaaf van redenen zoals bepaald in artikel 3.3.

Wanneer de Klant een Contract heeft waar een Toestel aan verminderde prijs is inbegrepen, gelden de regels en vergoeding voor beëindiging zoals bepaald in de specifieke voorwaarden van dat Contract.

**12.2.2.** Contract van bepaalde duur

**12.2.2.1.** De Klant kan, zonder opgaaf van redenen, het Contract beëindigen voor het verstrijken van de initiële bepaalde duur met alle schriftelijke middelen en mits betaling van een verbrekingsvergoeding bepaald op basis van het hierna vermelde Referentiebedrag:

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

Maandelijks abonnementsgeld = minimum commitment van de Klant (maandelijks gebruiksforfait/ de contractueel inbegrepen beltijd) en vaste maandelijks bedragen per oproepnummer en per bijkomende onderschreven Diensten en opties. In geval van wijziging van het minimum commitment in de laatste 6 maanden voor de beëindiging zal het minimum commitment van voor de wijziging worden gebruikt voor de berekening.

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

Referentiebedrag = resterend aantal maanden tot aan de vervalddag van het Contract van bepaalde duur 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 %.

c) Orange Belgium behoudt zich ook het recht voor om Getrouwheidsvoordelen, die Klant onterecht zou hebben genoten, terug te vorderen.

**12.2.2.2.** Een Klant met maximum 9 werknemers bij Contractsluiting zal in dit geval geen verbrekingsvergoeding op basis van het Referentiebedrag worden aangerekend. Wanneer deze Klant, met maximum 9 werknemers bij Contractsluiting, een Contract heeft waar een Toestel aan verminderde prijs is inbegrepen, gelden de regels en vergoeding voor beëindiging zoals bepaald in de specifieke voorwaarden van dat Contract.

**12.2.3.** In het kader van de toepassing van artikel 12.2.2. voor de Mobiele Dienst wordt bepaald dat de Klant Simkaarten afzonderlijk kan opzeggen maar dat hij minstens 80 % van het maximum aantal 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 maximum aantal 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 Contract voor bepaalde duur op een Gecombineerde Dienst. Indien de Klant vóór de afloop van de overgekomen contracttermijn 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 contractduur 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.

**12.2.4.3.** Orange Belgium behoudt zich ook het recht voor om Getrouwheidsvoordelen, die Klant onterecht zou hebben genoten, terug te vorderen.

## 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 eender welke reden, doet geen afbreuk aan de plicht van de Klant tot betaling van alle verschuldigde bedragen en kosten. De beëindiging van een Contract impliceert niet de beëindiging van een ander Contract.

## 13. Handtekening van de Klant

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

Voor zover wettelijk toegestaan heeft de mail communicatie 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 (bv. 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 van de 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.

De Klant vindt de meest recente informatie betreffende producten en diensten voor Gebruikers met een handicap op <https://corporate.orange.be/en/social-responsibility/customers/digital-inclusion>.

## 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 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.

## 17. Nietigheid

De nietigheid, onuitvoerbaarheid of onafdwingbaarheid van één clause van de Overeenkomst laat de geldigheid, uitvoerbaarheid of afdwingbaarheid van de overige bepalingen in de Overeenkomst onverlet, behalve indien de Overeenkomst zonder deze clause 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 in de

Bijzondere Voorwaarden staat vermeld.

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  
Koning Albert II-laan 8 bus 3  
1000 Brussel  
tel.: 02 223 09 09  
fax: 02 219 86 59  
Mail: [klachten@ombudsmantelecom.be](mailto:klachten@ombudsmantelecom.be)  
Website: [www.ombudsmantelecom.be](http://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

## 20. EasySwitch

### 20.1 Procedure

Orange leeft de wettelijke bepalingen na met betrekking tot de Easy Switch-procedure. De Easy Switch-procedure laat de Klant toe om gemakkelijk van toegangsleverancier te veranderen voor internettoegangsdiensten, televisiediensten, mobiele telefoondiensten en/of vaste telefoondiensten. Dit kan door aan een nieuwe operator te vragen om het contract dat de Klant met de vorige operator had afgesloten in naam van de Klant op te zeggen. Hiervoor zal de nieuwe operator een volmacht moeten krijgen van de Klant. In het volmacht document kan de Klant aanduiden of hij, naast de internettoegangsdienst en eventueel de televisiedienst, ook de nummeroverdracht wenst van zijn mobiel telefoonnummer of, in voorkomend geval, van zijn vast telefoonnummer of dat hij wenst een of meerdere van deze nummers te deactiveren.

Om de Easy Switch te kunnen uitvoeren dient de Klant aan de nieuwe operator de Easy Switch identificatiegegevens, die de oude operator heeft toegekend, over te maken. Deze bestaan uit het klantnummer en de unieke Easy Switch identificatiecode (Easy Switch-ID). De Klant kan deze gegevens terugvinden op de factuur, in de klantenzone of de mobiele applicatie van de oude operator. De gegevens kunnen ook telefonisch bij de klantendienst van de oude operator worden opgevraagd.

Orange zal de Klant informeren over de vooruitgang van zijn aanvraag tot deactivering van de diensten bij zijn vroegere operator, na de ontvangstbevestiging door de vroegere operator en na de uitvoering van de deactivering van de diensten. De Klant wordt eveneens geïnformeerd indien het verzoek tot deactivering bij de vroegere operator niet wordt ingewilligd, alsmede de reden.

De toepassing van de Easy Switch-procedure ontslaat de Klant niet van de verplichting om zijn verplichtingen tegenover de vorige operator na te leven. Bij het niet-naleven loopt de Klant het risico nalatigheidsintresten en een schadevergoeding te moeten betalen aan deze operator. De Klant is de enige die verantwoordelijk is in dit verband. Orange kan niet aansprakelijk worden gesteld indien Easy Switch niet of laattijdig wordt uitgevoerd om een reden die afhangt van de vorige operator of van de Klant zelf. Orange kan in het bijzonder niet aansprakelijk gesteld worden in geval van een valse, onjuiste of onleesbare Easy Switch-aanvraag.

Op de professionele markt beperkt Easy Switch zich tot de standaardtariefplannen. Welke tariefplannen dat zijn, ontdekt de Klant op: [business.orange.be/easyswitch](http://business.orange.be/easyswitch).

## 20.2 Compensaties in het kader van EasySwitch

In een aantal gevallen kan de Klant recht hebben op een compensatie:

- indien de technicus niet in het afgesproken tijdsblok op het installatieadres was, heeft de Klant automatisch recht op een compensatie van de nieuwe operator. Er is evenwel geen compensatie verschuldigd wanneer uit het bezoekrapport van de technicus blijkt dat er in het aangekondigde tijdsblok niemand aanwezig was die hem rechtmatige toegang kon verschaffen tot de plaats waar de technicus zijn werkzaamheden had moeten uitvoeren
- indien de dienstonderbreking meer dan één werkdag heeft geduurd vanaf het moment dat de dienst verplicht werd onderbroken om van toegangsleverancier te kunnen veranderen, heeft de Klant automatisch recht op een compensatie van de nieuwe operator per bijkomende kalenderdag dat de dienst niet beschikbaar is
- op zijn uitdrukkelijk verzoek heeft de Klant recht op een compensatie per dag vertraging indien de dienst niet op de vooraf afgesproken datum werd geactiveerd. De afgesproken datum voor activering telt mee in het totale aantal dagen vertraging. De Klant kan de compensatie bij de nieuwe operator indienen door naar de klantendienst te bellen op het nummer 0800 95 96 2 of gratis met de Orange-gsm op het verkorte nummer 5995

Deze compensaties zijn niet verschuldigd indien de Klant niet al het nodige heeft gedaan met het oog op een vlotte activering: indien hij onjuiste of onvolledige informatie heeft verstrekt, indien hij de technicus geen toegang kon geven tot de plaats waar die zijn werkzaamheden had moeten uitvoeren, indien de apparatuur problemen gaf waarvoor de Klant verantwoordelijk was.

Deze Easy Switch compensaties zijn van toepassing indien de Klant ervoor kiest om gebruik te maken van de Easy Switch-procedure. Via een duurzame drager wordt de Klant op de hoogte gebracht van zijn recht op een compensatie, inclusief de hoogte van het bedrag. De Klant kan de informatie over de compensaties raadplegen op de website van Orange ([www.orange.be/easyswitch](http://www.orange.be/easyswitch)).

De compensatie(s) wordt (worden) in mindering gebracht op de volgende factuur op naam van de Klant.

## Voorwaarden eigen aan de Mobiele Dienst

### 1. De Simkaart

Tenzij anders overeengekomen is aan elke Simkaart een pincode (persoonlijk identificatienummer) en een pukcode (persoonlijke deblokkerings sleutel) 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 wordt gebruikt.

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 maken 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'jes en mobiele datacommunicatie tot stand te brengen of te ontvangen, evenals de mogelijkheid om vanuit België internationaal te bellen en sms'en.

Voor roaming in een lidstaat van de Europese Unie beschikt de Klant, conform de Europese regelgeving, over nationale volumes (minuten, sms'jes, mms'jes, internet) die zonder meerkosten bij zijn nationale bundel zijn inbegrepen, in verhouding tot het voorziene maandelijkse bedrag voor zijn abonnementsformule en binnen de grenzen van een niet-onrechtmatig gebruik zoals bepaald in artikel 6.7. Oproepen vanuit het buitenland naar speciale nummers (0800, 090x enz.), en verkorte nummers worden gefactureerd op basis van de prijzen die zijn vastgelegd door de betrokken dienstverleners en operatoren. De oproep kan door Orange Belgium nv worden gefactureerd, zelfs wanneer het speciale nummer gratis is in dat land. Telefonische oproepen en dataverbindingen in maritieme zones (bijvoorbeeld op een cruiseschip) maken gebruik van de satellietverbindingen die behoren tot een andere geografische zone, en zijn dus buiten de Europese Unie. Voor het gebruik buiten bundel in de Europese Unie wordt het nationale tarief van zijn contract toegepast.

Voor mobiel internet kan het gebruik gerealiseerd vanuit een land van de Europese Unie het voorwerp uitmaken van een door Orange gevoerd beleid betreffende redelijk gebruik, onder de voorwaarden bepaald in de toepasselijke tariefliche en in overeenstemming met de Europese regelgeving.

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. De landenlijst en de tarieven zijn beschikbaar bij Orange Belgium nv en op de website van Orange ([www.orange.be](http://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.

In overeenstemming met de Europese regelgeving stelt Orange een systeem van tarieftransparantie en -bescherming voor roamingdatasessies in werking op basis waarvan de Klant verwittigd zal worden wanneer hij 80 % heeft verbruikt van een financiële drempel, bepaald op 50 euro (exclusief btw) of op een ander bedrag gekozen door de Klant, en waarbij de roamingdatasessies 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 over het systeem van tarieftransparantie en -bescherming in de Bijzondere Voorwaarden op de website van Orange. Deze bepaling is standaard van toepassing (tenzij de Klant uitdrukkelijk aangeeft dat hij geen gebruik wenst te maken van het systeem).

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 hierover kan de Klant vinden in de gebruiksaanwijzing van het betreffende Toestel.

In overeenstemming met de Europese regelgeving heeft de Klant

de mogelijkheid om te kiezen voor afzonderlijke roamingdiensten geleverd door alternatieve aanbieders van roamingdiensten, volgens de modaliteiten zoals beschreven op de website van Orange.

### 3. Gegevensoverdracht

Via de Mobiele Dienst kan de Klant, onder bepaalde voorwaarden, gegevens overdragen (sms, mms, Orange World enz.). Dat kan op verschillende manieren. Sommige van die mogelijkheden worden automatisch ter beschikking gesteld aan 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 dan 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. De Klant behoudt het recht om het

mobiele telefoonnummer over te dragen naar een andere operator gedurende één maand na de datum van opzegging van de Overeenkomst voor de Mobiele Dienst. Alleen mobiele nummers kunnen worden overgedragen, 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 volmacht van 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 worden uitgevoerd, bijvoorbeeld ten gevolge van de verplichte uitwisseling van gegevens via het geautomatiseerde proces van de centrale referentiebanc.

Ingeval het nummer niet tijdig werd overgedragen kan de Klant mogelijk recht hebben op een compensatie. Hiervoor moet de Klant zich wenden tot de nieuwe operator. Indien het overdrachtsproces mislukt, reactiveert de oude operator het nummer en de daarmee verbonden diensten van de Klant onder de dezelfde voorwaarden, tot de overdracht en de activering van de diensten door de nieuwe operator is gelukt. Operatoren stellen alles in het werk om de dienst niet te onderbreken.

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

Orange Belgium nv kan de toegang en 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 downloadsnelheid indien de Klant een bepaalde bundel heeft verbruikt in het kader van de Mobiele Data Dienst. Dit kan evenwel evolueren in functie van het tariefplan. Deze informatie is beschikbaar op de website van Orange.

## 8. Informatie over het activeringsproces van de Mobiele Dienst

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

Het activeringsproces van de Mobiele Dienst zonder mobiele nummeroverdracht voorziet de volgende termijn voor activering: 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.

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

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

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

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

Indien de activering betrekking heeft op een Klant met meerdere factureringseenheden zal de termijn van het activeringsproces 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 geven tot het Orange-netwerk
- **PBX:** Private Branch Exchange, privételefooncentrale geïnstalleerd bij de Klant of in de cloud en aangesloten op het publieke telefoonnetwerk 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 communicatie vanaf een vaste telefoonlijn van de Klant automatisch via Orange Belgium nv zou verlopen
- **de LoANP** of **Letter of Authorisation Number Portability** duidt het document aan waarmee de Klant aan Orange Belgium nv 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 worden beëindigd
- **Vast Toestel** en **Goedgekeurd Vast Toestel:** een Vast Toestel is een telefoontoestel, al dan niet aangesloten op een privételefooncentrale (PBX). Een Goedgekeurd Vast Toestel is een Vast Toestel dat erkend is 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 communicatie mogelijk maakt via één of meerdere vaste telefoonlijn(en), of een software applicatie
- **VPN:** virtueel privaat netwerk, een gestructureerd en samenhangend geheel van telefoniecomponenten die zodanig geconfigureerd zijn dat ze een privételefonienetwerk vormen
- **gesprekskanalen:** aantal kanalen die ter beschikking staan om gelijktijdig gesprekken te voeren
- **de Orange Fix Network Access Device** omvat:
  - een modem, om toegang te krijgen tot xDSL lijn,
  - een router, om het internetverkeer te routeren,
  - alsook in sommige gevallen een IAD, een Integrated Access Device om een ISDN PBX te verbinden. Zo 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 te allen tijde eigendom van Orange Belgium nv. De rechten en verplichtingen met betrekking tot het Orange Fix Network Access Device worden beschreven 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 communicatie en oproepen naar Gsm's en naar bepaalde speciale nummers mogelijk vanaf één of verschillende vaste telefoonlijnen aangesloten op het publieke telefoonnetwerk. 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 bestemming.

**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 infrastructuur (bv. het type van PBX) van de Klant, van

de topologie van zijn telefoonnetwerk en van het verwachte telefoonverkeer. Voor bepaalde diensten levert Orange Belgium n.v. ook PBX-oplossingen en vaste telefoontoestellen in het kader van de Vaste Telefoniedienst. Per site van de Klant kan een andere oplossing worden gekozen. Het materiaal dat Orange Belgium nv ter beschikking stelt van de Klant in het kader van deze Dienst, is Orange-materiaal, uitgezonderd wanneer het aan de Klant wordt verkocht.

**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. 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 enz. 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 prijzen die de respectieve PTO's toepassen.

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

**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 uit een connectie tussen de gecertificeerde IPBX van de Klant en het Orange-netwerk via een ethernetinterface.

**2.8.** Marketingnummers 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 voor de indienststelling van één of meerdere aansluitingen of diensten binnen de Vaste Telefonie Dienst, of van bepaalde Opties van de Vaste Telefonie Dienst, te weigeren, 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-configurerbare PBX, geografische afstand niet conform de kwaliteitsnormen van de dienst enz
  - indien noodzakelijk moet de Klant zelf, op zijn eigen kosten en verantwoordelijkheden, zijn materiaal - en in het bijzonder de interne bekabeling vanaf het Orange-materiaal voor de Vaste Telefonie Dienst en/of zijn PBX - 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 wordt toegevoegd, 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 gebrek aan een ondertekende en tijdig teruggestuurde LOACPS, de Vaste Telefonie Dienst niet worden geactiveerd, 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 gebruik van 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 worden gesteld 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 PBX 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 zoals 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 schadeloosstellen 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 dat 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 worden gebruikt 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 Klant behoudt het recht om het vaste telefoonnummer over te dragen naar een andere operator gedurende één maand na de datum van opzegging van de Overeenkomst voor de Vaste Telefonie Dienst.

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 een volmacht (getekende LoANP) van 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 met wie Orange Belgium nv de Dienst levert.

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

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

Ingeval het nummer niet tijdig werd overgedragen kan de Klant mogelijk recht hebben op een compensatie. Hiervoor moet de Klant zich wenden tot de nieuwe operator. Indien het overdrachtsproces mislukt, activeert de oude operator het nummer en de daarmee verbonden diensten van de Klant onder de dezelfde voorwaarden, tot de overdracht en de activering van de diensten door de nieuwe operator is gelukt. Operatoren stellen alles in het werk om de dienst niet te onderbreken.

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 worden gesteld in geval van een valse, onjuiste of onleesbare overdrachtaanvraag.

## 5. Beperkingen inzake 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 werden opgelegd door de regelgever (zoals het gebruik van Marketingnummers).

De Klant heeft de mogelijkheid om zelf bepaalde nummers te blokkeren in de PBX.

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 activeringsproces 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 activeringstermijnen worden verlengd. De Klant is ertoe gehouden Orange Belgium nv tijdig alle gevraagde en juiste inlichtingen te verstrekken. Standaard levertijden zijn indicatief en worden zonder verbintenis gegeven.

## 7. De dienst Marketingnummers

### 7.1. Toepasselijk reglement voor de marketingnummers 070/090x

**7.1.1.** De Klant aanvaardt dat de ‘Gedragscode voor de betaalnummers 070/090x’ van toepassing is, bevestigt dat hij kennis heeft genomen van deze Gedragscode en dat hij die zal naleven. De Gedragscode regelt met name de identificatieverplichting van deze betaalnummers 070/090x en het beheer van de klachten met betrekking tot de geleverde diensten. De Gedragscode is gepubliceerd op de website van Orange Belgium nv.

**7.1.2.** Conform artikel 116/1 van de wet van 13 juni 2005 en de Gedragscode moet de Klant een identificatiefiche invullen voor elk 070/090x-marketingnummer dat Orange Belgium nv aan de Klant heeft toegekend. De registratieverplichting is een voorwaarde voor de inbedrijfstelling van de nummers. Bij elke wijziging dient de Klant Orange Belgium nv de bijgewerkte gegevens te verschaffen. De Klant is als enige verantwoordelijk voor de nauwkeurigheid en volledigheid van de informatie die hij verstrekt, en ontheft Orange Belgium nv van elke verantwoordelijkheid in dit opzicht.

De identificatiefiche wordt openbaar gemaakt via de website voor opvraging van de locatie van een nummer (www.crdc.be). Orange zal hiervoor de nodige stappen ondernemen.

### 7.2. Facturering van de dienst Marketingnummers

**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 Marketingnummers.

**7.2.2.** Het Statement omvat een overzicht van de communicaties naar de Marketingnummers 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 (inclusief btw) voor deze periode. Op basis van de hierboven vernoemde Circulaires en Artikel 2 van het Belgische btw-wetboek, zal er geen btw verschuldigd zijn boven op het verzamelde bedrag.

**7.2.3.** De factuur omvat de vergoeding die de Klant aan Orange Belgium nv moet betalen voor de levering van de dienst

Marketingnummers. 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 belastingdienst.

### 7.3. Beheer van klachten over de geleverde diensten

**7.3.1.** De Klant is verantwoordelijk voor het beheer van de klachten met betrekking tot de geleverde diensten en verklaart dat hij daartoe de procedures zal naleven die beschreven staan in de Gedragscode, die in artikel 7.1.2 wordt vermeld.

**7.3.2.** De gebruikers van de betaalnummers hebben het recht contact op te nemen met Orange Belgium nv om informatie te vragen over deze nummers. Orange Belgium nv zal hen de identiteit van de Klant doorgeven, zoals vermeld op de identificatiefiche van het betrokken nummer. Op verzoek van de gebruiker kan Orange Belgium de klachten doorgeven aan de Klant en om de vereiste informatie vragen. Conform de Gedragscode moet de Klant de nodige informatie verschaffen binnen 48 uur.

**7.3.3.** De gebruikers van de betaalnummers hebben het recht om rechtstreeks contact op te nemen met de Klant. Conform de Gedragscode dient de Klant de gebruiker de nodige informatie te verschaffen binnen vijf werkdagen.

**7.3.4.** Indien de Klant de informatie niet verschaft binnen de in de Gedragscode vastgelegde termijn, en ingeval de gebruiker de dienst betwist, zal de Klant de gefactureerde bedragen moeten terugbetalen aan de gebruiker. Indien de Klant weigert de gefactureerde bedragen terug te betalen aan de gebruiker, dient Orange Belgium nv de gebruiker schadeloos te stellen. In dat geval zal Orange Belgium nv de betrokken bedragen doorfactureren aan de Klant via facturering van de dienst Marketingnummers.

**7.4.** De Klant moet de gebruikers informeren over het tarief voor elk gesprek, overeenkomstig het Koninklijk Besluit van 27 april 2007. 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 netwerk van Orange Belgium nv 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, het type toegang (vdsl, kabel, glasvezel enz.), de afstand van de site van de Klant tot het netwerk van de historische operator. De werkelijke

beschikbare up- en downloadsnelheden 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 Dienst Breedbandinternet met het 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 hulpdiensten te contacteren via de Dienst Breedbandinternet en vaste telefonie via breedband.

Orange Belgium nv dringt er dan ook bij de Klant 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 zorgt voor de nodige rampenplannen.

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 zoals Orange Belgium nv die levert, is beperkt tot het leveren van de noodzakelijke connecties om te kunnen beschikken over breedbandinternet en vaste telefonie. De eindapparatuur die nodig is om over de Dienst Breedbandinternet zelf te kunnen beschikken valt hier dus niet onder en valt bijgevolg 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 de toegang tot de Dienst Breedbandinternet mogelijk maken, met uitzondering van een slechte werking, niet veroorzaakt door de Klant, van het Orange Fix Network Access Device
- acties door de historische operator of een andere partner met wie Orange Belgium nv de Dienst levert
- problemen van snelheidsverlaging of van 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 met wie Orange Belgium nv de Dienst levert aan zijn netwerk, lijnen of centrale
- de plaats van installatie van de Dienst Breedbandinternet zich te ver af is 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 worden toegeschreven
- een naburig nummer wordt geactiveerd, wat aanleiding kan geven tot onmogelijkheid om te surfen, storings of traagheid
- een groot aantal surfers of downloaders op dezelfde lus zitten
- de bekabeling in slechte staat of van een slechte kwaliteit is 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 defecten en storings volledig uit te sluiten. Orange Belgium nv stelt alles in het werk om dergelijke storings te vermijden

### 2.6. Aansprakelijkheid van Orange Belgium nv met betrekking tot Webhosting

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

- de blokkering van de toegang tot de Webhosting door:
  - de aanwezigheid van een ongeautoriseerd element op de Site van de Klant
  - 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 hem toegewezen schijfruimte 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 dat tegelijk toegang wil tot de Site van de Klant
  - OF
  - alle dienstverleners die verantwoordelijk zijn voor het online transport 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 het 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 e-mailadres waarop Orange Belgium nv de Klant kan inlichten over 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 hun 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, 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 wordt gewijzigd 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 het Orange Fix Network Access Device.

Dat 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 daarover beschikt
- de PBX moet geïnstalleerd en toegankelijk zijn en functioneren, indien de Klant daarover beschikt; de PBX moet tevens compatibel 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 'administrator user names' en wachtwoorden van 1 pc of laptop bij zich hebben
- de Klant moet de contactgegevens van de leverancier van de PBX bij zich hebben, indien de Klant daarover beschikt

**3.1.3.** De Klant dient Orange Belgium nv of zijn 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 eigenaar de nodige toestemming vragen. 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 ingeval 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 het 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 zijn voldaan 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 een resterende duur heeft van minstens 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.

Orange Belgium nv behoudt zich het recht voor een kost aan te rekenen voor de verhuis van het Fix Access Network Device en toebehoren. Deze kosten zijn vermeld op de Orange Belgium website (orange.be). Indien de klant voor de oplevering van de dienst het Contract wenst op te zeggen zijn de regels van kracht zoals beschreven in artikel 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 het Orange Fix Network Access Device teneinde de goede werking en ondersteuning van de Dienst Breedbandinternet te bewerkstelligen.

Het verplaatsen van het Orange Fix Network Access Device van de 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 is als enige verantwoordelijk voor de gevolgen van een verplaatsing van het Orange Fix Network Access Device.

### 3.3 Beperkingen inzake toegang en/of gebruik Dienst Breedbandinternet

Orange Belgium nv hanteert een fair use policy: dat betekent dat er geen beperking staat op het gebruik van de Dienst Breedbandinternet zolang dat in overeenstemming is met "normaal" professioneel gebruik. Orange Belgium nv behoudt zich het recht voor om, indien het gemiddelde gebruik van de Klant het normale gebruik van klanten op de Dienst Breedbandinternet aanzienlijk overschrijdt, de beschikbare bandbreedte van de Klant te verminderen. Orange Belgium nv zal de Klant daarvan 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 het 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 het Orange Fix Network Access Device die aangeven dat het Orange Fix Network Access Device niet de eigendom is van de Klant niet te verwijderen en deze vermeldingen in goede staat te houden.

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

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

**4.5.** De Klant zal het Orange Fix Network Access Device 'als een goede huisvader' gebruiken in een normale kantooromgeving. Zodra het 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 geval van verlies, diefstal of beschadiging van het Orange Fix Network Access Device, ongeacht de oorzaak, met uitzonderingen van defecten in de uitrusting die niet veroorzaakt zijn door de Klant en normale slijtage

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

**4.7.** Indien een derde een bewarende maatregel neemt tegen de Klant of overgaat tot uitvoerend beslag op het Orange Fix Network Access Device verbindt de Klant zich ertoe er deze derde onmiddellijk op te wijzen dat het Orange Fix Network Access Device niet de eigendom is van de Klant en dat het enkel op de plaats van installatie is 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 dicht mogelijk tegen het Entry Point (NTP) van de historische operator aan 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. Ingeval de installateur bereid is om bijkomende werken uit te voeren die geen deel uitmaken van de standaard installatie, valt dat volledig onder de verantwoordelijkheid van de installateur en de Klant. De installateur zal een bestek opmaken. Indien de Klant akkoord gaat met dat 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 is als enige verantwoordelijk voor de interne bedrading. Indien die ondermaats is, zal het Orange Fix Network Access Device bij het Aansluitpunt worden geïnstalleerd.

Iedere nieuwe installatie of verhuis van het 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 PBX beschikt, dient de PBX-leverancier aanwezig te zijn op het moment van installatie. Op het moment van installatie wordt de Dienst Breedbandinternet getest, in geval van LoANP worden de nummers geporteerd en wordt de Dienst Vaste Telefontie getest. Indien de Klant op dat ogenblik geen opmerkingen maakt, erkent hij die 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

**4.9.1.** Aan het eind van het Contract voor Breedbandinternet, om welke reden ook, dient de Klant het Orange Fix Network Access Device aan Orange Belgium nv terug te bezorgen in de oorspronkelijke staat, behoudens normale slijtage, binnen 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. Deze kosten zijn vermeld op de Orange Belgium website (orange.be).  
**4.9.2.** Orange Belgium nv behoudt zich ook het recht voor een kost aan te rekenen voor refurbishment (herstel, renovatie) van het Fix Access Network Device bij voortijdige beëindiging van het Contract voor Breedbandinternet. Deze kosten zijn vermeld op de Orange Belgium website (orange.be).

## 5. Opschorting

De bepalingen met betrekking tot opschorting in 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 komen, 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 wordt 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 antispambescherming in geval van spamaanvallen 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 een open relay- of open proxysysteem van de Klant schade berokkent 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 wordt gebruikt, 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 dan per brief geïnformeerd. De dienstverlening zal hervat worden zodra Orange Belgium nv de schriftelijke bevestiging van de Klant ontvangt dat de nodige beschermingsmaatregelen werden genomen.

## 6. Beëindiging

De bepalingen met betrekking tot beëindiging in 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 en zonder een opzeggings- of 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 activeringsproces van de Dienst Breedbandinternet

De datum van activering van de Dienst Breedbandinternet 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 activeringstermijnen worden verlengd. De Klant is ertoe gehouden Orange Belgium nv tijdig alle gevraagde en juiste inlichtingen te verstrekken. Standaard levertijden zijn indicatief en worden zonder verbintenis gegeven.

## Voorwaarden eigen aan de Orange tv-diensten

Het is niet mogelijk een Contract af te sluiten voor Orange tv-diensten zonder te beschikken over een Contract voor de Dienst Breedbandinternet. De Orange tv-diensten zijn een optie bij de Dienst Breedbandinternet.

### 1. Tv-diensten

#### 1.1. Aanbod

De Klant heeft uitsluitend toegang tot de zenders die inbegrepen zijn in het digitale tv-aanbod van Orange Belgium nv waarop hij heeft ingetekend. De Klant kan de Orange-apparatuur niet gebruiken om te proberen toegang te krijgen tot de niet-ondersteunde en niet-inbegrepen zenders.

De Orange-apparatuur voor de Orange tv-diensten omvat de modem, de eventuele decoder(s) en alle toebehoren, zoals de kabels en de afstandsbediening, die noodzakelijk zijn voor de ontvangst van de tv-diensten door de Klant, die eigendom zijn van Orange Belgium nv en die Orange Belgium nv aan de Klant ter beschikking stelt. De bepalingen met betrekking tot Orange- materiaal van artikel 8 van de Algemene Voorwaarden voor Diensten gelden onverminderd voor deze Orange-apparatuur. De Orange tv-diensten bevatten een basis-tv-dienst, tv- programma's die beschikbaar zijn in digitaal en eventueel analoog formaat en interactieve diensten. De inhoud van bepaalde televisiezenders kan worden uitgezonden in HD-kwaliteit, voor zover de Klant beschikt over een toestel dat de distributie in hoge definitie mogelijk maakt en zich in een regio bevindt waar de Netwerkkebeerder de HD-diensten ondersteunt. De Netwerkkebeerder is VOO of Telenet voor wat betreft de internet- en tv-diensten die door Orange Belgium nv via de kabel worden aangeboden.

De lijst van zenders is onderhevig aan wijziging zonder voorafgaande verwittiging.

De Orange tv-app Dienst wordt aangeboden bij de Orange tv-diensten.

#### 1.2. Opname

Met de opnamefunctie kan de Klant gebruikmaken van functionaliteiten zoals het opnemen van programma's op de decoder, rechtstreekse uitzendingen pauzeren of terugspoelen. Het is onmogelijk om de opnames van de decoder te kopiëren naar een ander medium. De decoder beschikt over een beperkte opnamecapaciteit. De decoder toont aan wanneer deze limiet is bereikt. De Klant kan ruimte vrijmaken door bepaalde opnames manueel te verwijderen. Doet hij dat niet, kunnen de opnames die de Klant niet heeft beschermd automatisch worden verwijderd. De oudste programma's worden eerst verwijderd.

#### 1.3. Beveiliging

De toegang tot bepaalde inhoud die schadelijk kan zijn voor de fysieke, mentale of morele ontwikkeling van minderjarigen kan worden beperkt door een persoonlijke oudercode die wordt meegedeeld aan een gebruiker van minstens achttien jaar. De oudercode bestaat uit vier cijfers en wordt ingevoerd tijdens de installatie van de Orange tv-dienst. De Klant kan zelf via de instellingen van de decoder de pincode wijzigen. Indien de klant zijn pincode kwijt is, kan die opnieuw worden ingesteld met de medewerking van de klantendienst. De Klant is zelf verantwoordelijk voor het goede beheer van het ouderlijk toezicht, en verbindt zich ertoe om het vertrouwelijke karakter van de oudercode te behouden en ze niet door te geven aan derden. Elk gebruik na de invoering van de oudercode wordt verondersteld gebeurd te zijn door de Klant of met de toelating van de Klant.

#### 1.4. Gebruik

De Klant is verantwoordelijk voor het gebruik van de Orange tv-dienst via zijn aansluiting. Elk gebruik van de Orange tv-dienst door de gezinsleden wordt aan de Klant gefactureerd.

#### 1.5. Voorwaarden om in aanmerking te komen

Om een Contract met Orange voor Orange tv-diensten te kunnen sluiten moet de plaats van installatie van de Klant een functionerende aansluiting hebben op het kabelnetwerk van de Netwerkkebeerder in zijn regio en voldoende stopcontacten naast het Netwerkaansluitpunt. Indien de Klant geen actieve aansluiting heeft op het kabelnetwerk worden er aansluitingskosten aangerekend. Een overzicht van de kosten is beschikbaar op [www.orange.be](http://www.orange.be).

Het Netwerkaansluitpunt is het fysieke toegangspunt van het netwerk dat de Netwerkkebeerder bij de Klant heeft geïnstalleerd. Het Netwerkaansluitpunt is de netwerkverdeler (NIU) van de kabel of de wandcontactdoos van de kabel.

Wanneer een aansluiting technisch onmogelijk is, heeft Orange Belgium nv het recht om de aanvraag van de Klant te weigeren. Wanneer de Klant verhuist en de Diensten van Orange Belgium nv verder wenst te gebruiken, vraagt Orange Belgium nv de Klant om drie weken voor de verhuisdatum zijn nieuwe adres te bezorgen bij een bestaande aansluiting op het kabelnetwerk, en zes weken voor de verhuisdatum als er nog geen aansluiting is

op het kabelnetwerk. Orange Belgium nv informeert de Klant of de nieuwe locatie aan de voorwaarden voldoet, of een aansluiting technisch mogelijk is en of aansluitingskosten verschuldigd zijn om verder te kunnen genieten van de Orange tv-diensten.

#### 1.6. Installatie en activering

**1.6.1.** Afhankelijk van de plaats waar de Klant woont, de Netwerkkebeerder die actief is in de regio, het type woning/ gebouw van de Klant en het eventuele aantal decoders kunnen er specifieke installatieprocedures noodzakelijk zijn. Toelichting over de verschillende stappen ter voorbereiding van de installatie kan de Klant vinden op [www.orange.be](http://www.orange.be) of door contact op te nemen met de klantendienst van Orange Belgium nv. In elk geval informeert Orange Belgium nv de Klant over de noodzakelijkheid om de installatie voor te bereiden. De kosten voor het extra toebehoren (bv. wifiversterkers, extra kabels, adapters enz.) die door Orange Belgium nv worden verkocht zijn niet inbegrepen in de opstartkosten, noch in de eventuele aansluitingskosten. De prijs van het toebehoren is vermeld op de website van Orange: <https://www.orange.be>.

**1.6.2.** Orange Belgium nv verbindt zich ertoe om zo snel mogelijk van start te gaan met de installatie. De installatiedatum wordt vastgelegd in overleg met de Klant en kan plaatsvinden zodra de installatie is voorbereid zoals beschreven in artikel 1.6.1. De Orange tv-diensten worden geactiveerd en getest door Orange Belgium nv, en daarna wordt een document ingevuld en ondertekend door de installateur, de 'Bevestiging van de technische interventie'. Orange Belgium nv vraagt de Klant om de 'Bevestiging van de technische interventie' te ondertekenen. Tenzij anders vermeld op de 'Bevestiging van de technische interventie' wordt de installatie als succesvol beschouwd. Vanaf het moment van de ondertekening van de 'Bevestiging van de technische interventie' gaat het risico op verlies, diefstal of beschadiging van de Orange-apparatuur over op de Klant.

**1.6.3.** De Klant geeft aan de Orange-installateur en indien nodig aan de installateur van de Netwerkkebeerder toegang tot de plaats van installatie op de afgesproken installatiedatum en op elk ander moment tijdens de looptijd van het Contract, zodat Orange kan voldoen aan zijn contractuele verplichtingen.

**1.6.4.** De Klant zorgt ervoor dat de Orange-apparatuur wordt geïnstalleerd in een geschikte omgeving, waar de goede werking niet wordt verhinderd, waar deze gemakkelijk kan worden onderhouden en waar de installatie veilig kan plaatsvinden. De Klant is verantwoordelijk voor de binnenbekabeling die dient om de Orange-apparatuur te kunnen aansluiten. De Klant verbindt zich ertoe om gratis elektriciteit te leveren om de installatie mogelijk te maken. De installateur mag op de plaats van installatie alle nodige werkzaamheden uitvoeren en veranderingen doorvoeren om de modem en de decoder(s) te installeren. Orange Belgium is niet aansprakelijk voor schade die op de plaats van installatie wordt toegebracht indien het noodzakelijk is om de Orange-apparatuur te kunnen installeren. De Klant weerhoudt zich ervan zelf werkzaamheden uit te voeren en veranderingen door

te voeren aan de geïnstalleerde Orange-apparatuur, behalve na uitdrukkelijk akkoord van Orange Belgium nv.

**1.6.5.** De Klant verbindt zich ertoe om Orange Belgium nv onmiddellijk te informeren over alle werkzaamheden binnen of buiten het gebouw die een invloed zouden kunnen hebben op de goede werking van de Orange tv-diensten. De Klant verbindt zich er ook toe om niets te installeren wat storingen kan veroorzaken of de goede werking van de Orange tv-diensten zou kunnen verstoren.

**1.6.6.** De binneninstallatie, die onder meer de toestellen van de Klant (televisies, computers, tablets enz.) omvat, moet voldoen aan de veiligheids- en technische voorschriften en aan elke

andere wettelijke maatregel die van toepassing is. De Klant moet elk onderdeel van zijn binneninstallatie, waarvan het gebruik het netwerk van Orange Belgium nv of van de Netwerkbeheerder verhindert of verstoort, uitschakelen vanaf het ogenblik dat de Klant dat vaststelt of op vraag van Orange Belgium nv. Doet hij dat niet, dan heeft Orange Belgium nv het recht om het Contract op te schorten of eventueel op te zeggen en een schadevergoeding te vragen aan de Klant.

## 2. Aansprakelijkheid van Orange gerelateerd aan tv-diensten

Orange kan niet aansprakelijk worden gesteld voor de inhoud en/ of stopzetting van zenders of interactieve diensten, en/ of het verlies van exclusiviteit en/of de afschaffing van zijn programma's of interactieve diensten. Orange Belgium nv kan niet aansprakelijk worden gesteld voor wijzigingen van tijdsschema's of programma's die door derden worden samengesteld. Orange kan niet aansprakelijk worden gesteld voor schade die de Klant lijdt in geval van of ten gevolge van:

- het foutieve gebruik van de Orange tv-diensten en de decoder door de Klant
- het gebruik van niet-erkend materiaal door de Klant
- tijdelijke of definitieve storingen of kwaliteitsgebreken van de Orange tv-diensten wegens externe factoren en de gevolgen hiervan
- de tussenkomst van derden, ondanks de door Orange Belgium nv genomen veiligheidsmaatregelen
- opeenvolgende wijzigingen van de voorschriften van regulerende overheden
- storingen op het netwerk
- onderhoudswerkzaamheden uitgevoerd door Orange Belgium nv of de Netwerkbeheerder
- een stroomstoring of slechte werking van de decoder
- moeilijkheden met de opname wegens een vergissing, een wijziging of een vertraging van de aangekondigde programmatie

Orange Belgium nv is niet verantwoordelijk voor de informatie die wordt aangeleverd in de tv-gids door de tv-zenders, noch voor producten en diensten geleverd door derden via de digitale televisie.

De Klant aanvaardt dat Orange Belgium nv geen enkele controle uitoefent op en niet aansprakelijk is voor de eigenschappen, kwaliteit, wettelijkheid en veiligheid van de gegevens, programma's of diensten van derden waartoe de Klant toegang heeft via de Orange tv-diensten.

## 3. Intellectuele eigendomsrechten

De Klant erkent en aanvaardt dat hij de Orange tv-diensten en de decoder(s) alleen mag gebruiken voor familiaal en privégebruik. Elk ander gebruik, al dan niet tegen betaling, is verboden. De inhoud die ter beschikking wordt gesteld van de Klant, is beschermd door intellectuele eigendomsrechten. Om deze rechten te beschermen maken de Orange tv-diensten gebruik van

een technisch systeem voor het beheer van deze rechten. Met dat systeem kan bepaalde inhoud uitsluitend in de modus 'alleen lezen' worden bekeken. Het beschermt ook de inhoud tegen het bekijken op een andere speler dan de speler die is toegelaten, en vermijdt elke reproductie, communicatie aan derden, wijziging en piraterij. De Klant verklaart geïnformeerd te zijn en aanvaardt dat het systeem in staat is om zijn toegang tot inhoud te beperken of herroepen en dat het systeem automatisch wordt geüpdatet. Orange Belgium nv is, op welke manier dan ook, niet aansprakelijk voor de werking van het systeem. De gebruiker kan geen enkele actie ondernemen om de veiligheids- en gebruiksregels opgesteld door Orange Belgium nv te manipuleren, ontduiken of belemmeren.

## 4. Orange-apparatuur

### 4.1. Gebruik

**4.1.1.** In het kader van een huur- of bruikleningsovereenkomst stelt Orange Belgium nv Orange-apparatuur ter beschikking van de Klant waarmee de Klant toegang krijgt tot de Orange tv-diensten waarop hij heeft ingetekend. De Klant erkent de Orange-apparatuur in goede staat te hebben ontvangen. Om te kunnen genieten van de Orange tv-diensten en om de programma's te ontvangen die Orange ter beschikking stelt, dient elk televisietoestel van de Klant te worden aangesloten op een Orange-decoder. De decoder bestaat uit het toestel, kabels en de afstandsbediening.

### 4.2. Teruggave

**4.2.1.** Indien het Contract wordt stopgezet, om welke reden dan ook, moet de Klant de Orange-apparatuur terugsturen (volgens de instructies van Orange), binnen veertien kalenderdagen te rekenen vanaf het einde van het Contract. Als de werking en volledigheid van de Orange-apparatuur zijn aangetast, dan heeft Orange Belgium nv het recht om de herstellingskosten ten laste te leggen van de Klant.

**4.2.2.** Geeft de Klant de Orange-apparatuur niet terug, dan verstuurt Orange Belgium nv een ingebrekestelling naar de Klant. Als deze ingebrekestelling zonder gevolg blijft binnen 14 kalenderdagen vanaf de kennisgeving aan de Klant, dan legt Orange Belgium nv een forfaitaire vergoeding voor het niet-teruggeven van de Orange-apparatuur ten laste van de Klant (Tarieven: [www.orange.be](http://www.orange.be)).

## 5. Orange tv-app

### 5.1. Voorwerp

**5.1.1.** De Orange tv-app is een optie van de Orange tv-diensten (hierna de 'Orange tv-app Dienst')

**5.1.2.** Met de Orange tv-app Dienst kan de Klant:

- de tv-gids van de komende 14 dagen doorbladeren, met gedetailleerde informatie over alle zenders
- opnames instellen op afstand
- zijn opnames, geplande opnames en opnameconflicten beheren,
- zijn tv-decoder bedienen met behulp van de virtuele afstandsbediening in de applicatie
- live kijken, onder de voorwaarden beschreven in deze gebruiksvoorwaarden, naar de geselecteerde tv-inhoud (hierna de 'Orange tv-app Inhoud') die deel uitmaakt van de ruimere tv-inhoud die in het kader van de Orange tv-diensten wordt aangeboden (hierna de 'live-functie')

**5.1.3.** Deze gebruiksvoorwaarden zijn van toepassing op het gebruik van de Orange tv-app Dienst door de Klant, evenals de specificaties eigen aan de Orange tv-app Dienst (beschikbaar op [www.orange.be](http://www.orange.be) op de pagina's van de desbetreffende diensten), en het privacybeleid van Orange Belgium nv.

### 5.2. Toegangsvoorwaarden

**5.2.1.** Alleen de Klanten met een abonnement op de Orange tv-diensten kunnen toegang krijgen tot de Orange tv-app Dienst. Personen zonder abonnement op de Orange tv-diensten kunnen enkel de tv-gids van de komende 14 dagen doorbladeren.

**5.2.2.** Om toegang te krijgen tot de Orange tv-app Dienst moet de Klant:

- een mobiele of vaste internetverbinding hebben (wifi, 3G of 4G)
- een apparaat hebben (computer, tablet of smartphone) die compatibel is met de Orange tv-app Dienst en die verbonden is met het internet, en
- de Orange tv-app op zijn apparaat hebben geïnstalleerd

### 5.3 Bijzonderheden van de Orange tv-app Dienst

**5.3.1.** De Klant kan toegang krijgen tot de Orange tv-app Dienst in België.

De Klant kan overal ter wereld toegang krijgen tot de Orange tv- app Dienst, met uitzondering van de live-functie. Overeenkomstig de Europese verordening 2017/1128 betreffende grensoverschrijdende portabiliteit van online inhoudsdiensten in de interne markt kan de Klant toegang krijgen tot de live-functie via 3G of 4G op het Orange-netwerk in België en via roaming overal in de Europese Unie, op voorwaarde dat hij kan bewijzen dat, gedurende de looptijd van zijn Contract voor Orange tv-diensten, zijn gewone verblijfplaats in België is gelegen. Zowel bij het sluiten van het Contract voor Orange tv-diensten als tijdens de uitvoering ervan kan Orange Belgium nv de verblijfplaats van de Klant controleren. Orange Belgium nv bepaalt de maatregelen die het wil implementeren om de nodige controles uit te voeren, en dit binnen de regels van de bepalingen van de voornoemde Europese verordening. De Klant verbindt zich ertoe gevolg te geven aan alle eventuele informatieverzoeken van Orange Belgium nv daaromtrent.

**5.3.2.** Omwille van redenen van technische aard of die verbonden zijn aan de overeenkomsten die gesloten werden met de leveranciers of ontwerpers van inhoud, is de Orange tv-app Dienst als volgt beperkt:

- in principe biedt de live-functie de Klant de mogelijkheid om live tv te kijken of opnames te bekijken voor maximaal 5 streams, dat wil zeggen op maximaal 5 mobiele apparaten tegelijk (compatibele computer, tablet of smartphone). Echter, wegens contractuele beperkingen die door de leveranciers en ontwerpers van inhoud zijn opgelegd, is het mogelijk dat voor bepaalde zenders het aantal streams lager is dan 5. Het (de) televisietoestel(len) wordt (worden) niet meegeteld
- de Orange tv-app Inhoud is verschillend afhankelijk van de gemeente waar de Klant zijn woonplaats heeft: <https://www.orange.be/nl/producten-en-diensten/internet-tv-mobiel#>

**5.3.3.** De Klant aanvaardt uitdrukkelijk dat:

- de Orange tv-app Inhoud kan evolueren
- de Orange tv-app Dienst en de Orange tv-app Inhoud niet dezelfde zijn als de dienst en inhoud waarover de Klant beschikt in het kader van de Orange tv-diensten, en
- Orange Belgium nv de Orange tv-app Inhoud op elk ogenblik kan wijzigen, zonder voorafgaande kennisgeving. Zo kan Orange Belgium nv bijvoorbeeld op elk ogenblik en zonder schadeloosstelling een element van de Orange tv-app Inhoud aanpassen, verwijderen of toevoegen

**5.3.4.** De toegang tot de Orange tv-app Dienst en de kwaliteit ervan hangen af van de internettoegang die de Klant gebruikt en van de voorwaarden die eraan zijn verbonden. De beeldkwaliteit hangt af van de internetdekking en van de beschikbare bandbreedte.

**5.3.5.** Het gebruik van de Orange tv-app Dienst genereert verkeer, wat betekent dat de Klant de data gebruikt die bij zijn abonnement op de Mobiele of Vaste dienst van Orange Belgium nv zijn inbegrepen. De Klant draagt de kosten voor de vaste en/ of mobiele internettoegang die nodig is (zijn) om gebruik te maken van de Orange tv-app Dienst en de kosten die voortvloeien uit het internetverkeer dat deze Orange tv-app Dienst genereert.

Om zijn mobiele gegevens onaangeroerd te laten moet de Klant het gebruik van de live-functie in 3G/4G blokkeren: in het menu van de applicatie moet hij klikken op Optie en de parameter 'Videokwaliteit op mobiel netwerk (3G/4G)' instellen op 'Geen video in 3G/4G'.

### 5.4. Verplichtingen van de Klant

**5.4.1.** De Klant erkent en aanvaardt dat Orange Belgium nv (of zijn partners) alle rechten bezit(en) van de Orange tv-app Dienst, met inbegrip van alle intellectuele eigendomsrechten op de Orange tv-app Dienst. In het licht van het Contract voor de Orange tv-diensten verleent Orange Belgium nv de Klant een tijdelijk, niet-exclusief en niet-overdraagbaar recht om de Orange tv-app Dienst te gebruiken. Dat gebruiksrecht is strikt beperkt tot een persoonlijk gebruik in de familiale kring van de Klant.

**5.4.2.** De Klant erkent dat de Orange tv-app Inhoud wordt beschermd door intellectuele rechten van derden en/of van Orange Belgium nv en verbindt zich ertoe de inhoud niet ongeoorloofd te gebruiken en, in het bijzonder, de intellectuele rechten op deze inhoud na te leven.

De Klant beschikt niet over een reproductierecht of een recht van openbare mededeling. De Klant verbindt zich er derhalve toe de Orange tv-app Dienst en/of de Orange tv-app Inhoud niet in z'n geheel en niet gedeeltelijk te downloaden, kopiëren, reproduceren, door te geven, verkopen of openbaar mee te delen. In geval van overtreding door de Klant, zal die laatste Orange Belgium nv vrijwaren en vergoeden tegen klachten, bezwaren of rechtsvorderingen van derden aangaande de Orange tv-app Inhoud of de Orange tv-app Dienst.

**5.4.3.** De Klant verbindt zich ertoe de Orange tv-app Dienst enkel voor wettige doeleinden te gebruiken en Orange Belgium nv te vrijwaren en vergoeden tegen klachten, bezwaren of rechtsvorderingen van derden als gevolg van een ongeoorloofd of niet-conform gebruik van de Orange tv-app Dienst door de Klant.

**5.4.4.** De Klant is verantwoordelijk voor de apparaten en software die hij gebruikt om verbinding te maken met de Orange tv-app Dienst. Meer in het bijzonder is de Klant verantwoordelijk voor de configuratie van die apparaten en software, evenals voor alle doorgevoerde configuratiewijzigingen.

### 5.5. Verplichtingen van Orange Belgium nv

**5.5.1.** Orange Belgium nv levert alle redelijke inspanningen om de Orange tv-app Dienst ononderbroken te verlenen, zonder evenwel te garanderen dat het gebruik van deze dienst ononderbroken, snel, beveiligd of feilloos werkt. Bovendien kan Orange Belgium nv de Orange tv-app Dienst onderbreken voor onderhoud, reparaties en wijzigingen aan de Orange tv-app Dienst of aan het Orange-netwerk.

**5.5.2.** De Klant aanvaardt de Orange tv-app Dienst in de toestand waarin hij zich bevindt en aanvaardt dat Orange Belgium nv geen garanties geeft voor wat de kwaliteit van de Orange tv-app Dienst, de gelijkvormigheid van deze dienst aan een gegeven omschrijving, de werking en beschikbaarheid van de Orange tv-app Dienst. Orange Belgium nv garandeert evenmin dat de Orange tv-app Dienst geheel vrij is van gebreken. De Klant gaat ermee akkoord dat Orange Belgium nv geenszins aansprakelijk kan worden gesteld voor eventuele aanvallen van hackers, virussen of andere malware die schade berokkenen aan de Orange tv-app Dienst of de Orange tv-app Inhoud.



**5.5.3.** De Klant erkent en aanvaardt dat de Orange tv-app Inhoud door derden wordt bewerkt en dat Orange Belgium nv daar geen enkele invloed op heeft. De Klant aanvaardt bijgevolg dat Orange Belgium nv geen garanties geeft en niet aansprakelijk kan worden gesteld wat de kwaliteit en de beschikbaarheid van deze inhoud betreft, maar evenmin wat de rechtmatigheid van deze inhoud betreft.

**5.5.4.** Over het algemeen wijst Orange Belgium nv elke aansprakelijkheid af die voortvloeit uit het verstrekken van de Orange tv-app Dienst, behoudens ingeval van zware of opzettelijke fouten en bedrog.

### **5.6. Wijziging van de prestaties van Orange Belgium nv**

**5.6.1.** Orange Belgium nv behoudt zich het recht voor om de Orange tv-app Dienst en/of zijn kenmerken op elk ogenblik te wijzigen. De Klant erkent en aanvaardt dat Orange Belgium nv, zonder voorafgaande kennisgeving en naar eigen goeddunken, ermee kan ophouden de Orange tv-app Dienst of functies ervan volledig of gedeeltelijk te leveren, definitief of tijdelijk. Zo kan Orange Belgium nv bijvoorbeeld, op elk ogenblik en zonder schadeloosstelling, de toegangsvoorwaarden voor de Orange tv-app Dienst wijzigen en meer in het bijzonder de kosteloze verlening van de Orange tv-app Dienst of delen ervan beëindigen of betalend maken.

**5.6.2.** Orange Belgium nv behoudt zich het recht voor de gebruiksvoorwaarden te wijzigen, overeenkomstig de bepalingen van onderhavige Voorwaarden voor Diensten.