

# Algemene voorwaarden

voor gebruik van de service Orange Smart Home  
van Orange Belgium



## Welkom bij de Orange Smart Home-applicatie.

Voordat je akkoord gaat met deze voorwaarden dien je de volledige inhoud van deze voorwaarden te lezen om te begrijpen waarmee je akkoord gaat. Je bent niet bevoegd om de Service te gebruiken vooraleer je deze voorwaarden en het bijbehorende privacybeleid hebt gelezen en geaccepteerd. Zodra je «registratie valideren» selecteert en het registratieproces voltooit, of als je de dienst in welke vorm ook gebruikt, word je geacht deze voorwaarden te hebben gelezen en geaccepteerd. In geval van overtreding van de voorwaarden heeft Orange Belgium het recht om de dienstverlening aan jou eenzijdig te beperken, op te schorten of te beëindigen.

### Artikel 1. Onderwerp

Het doel van deze Algemene Gebruiksvoorwaarden (hierna «de AGV») is het definiëren van de gebruiksvoorwaarden van de Applicatie Orange Smart Home van Orange Belgium, een naamloze vennootschap naar Belgisch recht, met maatschappelijke zetel te Bourgetlaan 3, 1140 Brussel en waarvan het ondernemingsnummer BE0456.810.810 (hierna «Orange») is. Orange Smart Home is een dienst die de beheerder in staat stelt om de Geconnecteerde Apparaten die in zijn huis zijn geïnstalleerd te bedienen met zijn smartphone, om zijn comfort te verbeteren en zijn dagelijks leven en dat van zijn familie te vergemakkelijken.

Dankzij scenario's en automatiseringen kan de beheerder ook dagelijkse handelingen automatiseren, zoals het in- en uitschakelen van lichten en elektrische apparaten, of zelfs het komen en gaan van zijn familieleden in zijn huis volgen.

### Artikel 2. Terminologie en definities

- **beheerder:** verwijst naar elke natuurlijke persoon die is geregistreerd op de Applicatie Orange Smart Home en die gebruik maakt van de Service, in het kader van deze overeenkomst
- **applicatie:** verwijst naar de Applicatie Orange Smart Home die alleen op een smartphone toegang geeft tot de Service. De app kan worden gedownload in de App Store en de Google Play Store
- **Third Party Supplier:** andere leverancier dan Orange, die een managementsysteem levert voor de Geconnecteerde Apparaten van derden die hij in de handel brengt
- **geconnecteerde Apparaten:** verwijst naar alle geconnecteerde apparaten die compatibel zijn met de Service
- **Orange Geconnecteerd Apparaat:** geconnecteerd Apparaat van het merk Orange (dat het «Powered by T u y a»-logo draagt) of geconnecteerde apparaten die worden verkocht in de verkooppunten van Orange Belgium
- **geconnecteerd Apparaat van derde: geconnecteerd apparaat van een derde partij** dat compatibel is met de Orange Smart Home-service (dat het «Powered by T u y a»-logo draagt)
- **service:** verwijst naar de service voor het op afstand bedienen van de Geconnecteerde Apparaten van het huis die het voorwerp uitmaken van deze AGV
- **gebruikers:** verwijst naar de natuurlijke personen die gebruik kunnen maken van de Service onder de volledige verantwoordelijkheid van de Beheerder

### Artikel 3. Activering van de dienst

Om zijn Service te activeren, moet de Beheerder:

- de Applicatie downloaden

- zich identificeren met behulp van een e-mailadres en een door de Beheerder ingesteld wachtwoord
- deze AGV accepteren

Deze procedure stelt hem in staat om zijn Service te initialiseren en moet slechts één keer worden uitgevoerd.

## Artikel 4. Gebruik van de Applicatie

### 4.1. Producten installeren en instellen

De Applicatie Orange Smart Home maakt het mogelijk om alle Geconnecteerde Apparaten die compatibel zijn met de Service aan de Service te koppelen.

De app stelt je ook in staat om interacties tussen de Geconnecteerde Apparaten op te zetten in de vorm van voorgedefinieerde scenario's, die in de Applicatie kunnen worden aangepast. Deze scenario's maken interacties mogelijk volgens vooraf gedefinieerde parameters (triggertijden, activeringsdagen, betrokken Geconnecteerde Apparaten etc.).

### 4.2. Toegangsvoorwaarden

Voor de toegang tot de Applicatie moet de Beheerder:

- een wifiverbinding hebben
- over een smartphone beschikken die verbonden is met het internet; en
- de Applicatie op zijn smartphone geïnstalleerd hebben

### 4.3. Tarieven

Het downloaden en gebruiken van de Applicatie Orange Smart Home genereert verkeer en gaat dus gepaard met mobiel dataverbruik. De Klant zal de kosten dragen met betrekking tot de vaste en/of mobiele internettoegang die nodig is om de Service te gebruiken, alsook de kosten die voortvloeien uit het verkeer dat door deze Service wordt gegenereerd. Het wordt de Klant aanbevolen de Applicatie via wifi te downloaden en gebruiken of, voor een mobiel gebruik, om bij zijn mobiele operator na te gaan of hij over een formule beschikt dat hem in staat stelt de Applicatie te gebruiken zonder dat hij het gevaar loopt te veel gefactureerd te worden.

### 4.4. Geconnecteerde Apparaten van derden

De Service is compatibel met Geconnecteerde Apparaten van derden. Geconnecteerde Apparaten van derden worden door de Beheerder met de Service gekoppeld via de Applicatie en volgens de specifieke voorwaarden van elke Third Party Supplier. Je wordt eraan herinnerd dat Geconnecteerde Apparaten van derden onderworpen zijn aan de voorafgaande aanvaarding van de gebruiksvoorwaarden door de Third Party Supplier. De Beheerder wordt aangeraden deze voorwaarden te lezen alvorens de Geconnecteerde Apparaten te gebruiken. Het is mogelijk dat derde partijen hun gebruiksvoorwaarden moeten wijzigen of hun service moeten verwijderen. Orange is niet aansprakelijk voor wijzigingen aan of de verwijdering van het managementsysteem dat door de Third Party Supplier ter beschikking wordt gesteld. De Beheerder wordt ervan op de hoogte gesteld dat bij het koppelen van Geconnecteerde Apparaten van derden aan de Service informatie kan worden uitgewisseld tussen de Third Party Supplier en Orange om een goede werking van de Service mogelijk te maken.

### Het specifieke geval van Google Home

De Gebruiker die Geconnecteerde Apparaten van Google (bijvoorbeeld Google Nest, Mini of Hub) koppelt, zal ook de «Google Home»-applicatie moeten installeren die door Google wordt aangeboden om de Apparaten en de verschillende omgevingen tussen de Apparaten te kunnen synchroniseren. De Gebruiker is zich ervan bewust dat in dit geval informatie wordt uitgewisseld tussen Orange en Google via de Google Home-applicatie. De Gebruiker zal dan ook onderworpen zijn aan de

Algemene Gebruiksvoorwaarden en het Privacybeleid van de Google Home-applicatie, die op het moment van de installatie ervan zijn aanvaard.

## Artikel 5. Technische uitrusting die nodig is voor de toegang tot de Service

Voor elk gebruik van de Service moet de Beheerder, onder zijn eigen verantwoordelijkheid, bij Orange Support controleren of de OS-versie van zijn Apple- of Android-mobiele telefoon hem in staat stelt de Orange Smart Home Applicatie te gebruiken. Bijgevolg wordt de Beheerder ervan op de hoogte gebracht dat elke wijziging van zijn software- en hardwareconfiguratie, door hemzelf of door een derde partij, kan leiden tot een verslechtering of de onmogelijkheid om de Service te gebruiken.

## Artikel 6. Grondgebied

Deze Service is toegankelijk voor gebruik in elk land ter wereld met internetdekking. De teams van Orange Belgium bieden ondersteuning voor apparaten die in België zijn geïnstalleerd.

## Artikel 7. Verplichtingen en verantwoordelijkheden van de Beheerder

De Beheerder verbindt zich ertoe de Applicatie en de Service niet te gebruiken voor andere doeleinden en onder andere voorwaarden dan die welke in deze AGV zijn voorzien. De Beheerder is bevoegd om de Service voor strikt persoonlijk gebruik te gebruiken. Het is verboden om de Service te gebruiken voor professionele, commerciële of promotionele doeleinden.

De Beheerder verbindt zich er uitdrukkelijk toe:

- geen software of apparaten te gebruiken die de goede werking van de Applicatie of de Service kunnen verstoren, of enige actie te ondernemen die een onevenredige belasting voor de infrastructuur van Orange kan betekenen
- geen systemen op te zetten die de Applicatie en de Service kunnen hacken
- Orange op de hoogte te stellen zodra hij de weet krijgt van een daad van piraterij en in het bijzonder van elk illegaal of niet-contractueel gebruik van de Applicatie en de Service
- de Applicatie, de Service en de Geconnecteerde Apparaten op geen enkele wijze te wijzigen, in het bijzonder met het oog op het verkrijgen van ongeoorloofde toegang tot de Applicatie en de Service, en niet te trachten toegang te verkrijgen tot de Applicatie en de Service (of enig onderdeel daarvan) via andere middelen dan de interfaces die Orange voor dit doel ter beschikking stelt

De Beheerder is als enige verantwoordelijk voor zijn gebruik van de Applicatie, de Service en de Geconnecteerde Apparaten en voor eventuele schade, direct of materieel, die hij aan Orange of aan derden toebrengt. Deze aansprakelijkheid geldt in het bijzonder in het geval van schade veroorzaakt door apparatuur of gebruik dat niet voldoet aan de aanbevelingen van deze AGV en de gebruikershandleiding van het meegeleverde Geconnecteerde Apparaat, of van de mobiele terminal waarop de Applicatie is geïnstalleerd. Het is daarom de verantwoordelijkheid van de Beheerder om een verzekering af te sluiten tegen alle risico's, schade en mogelijke financiële gevolgen die voortvloeien uit zijn aansprakelijkheid.

Elk gebruik van de Applicatie, de Service en de Geconnecteerde Apparaten door een Gebruiker valt onder de volledige verantwoordelijkheid van de Beheerder. De Beheerder is dus verantwoordelijk voor het informeren van potentiële gebruikers over de inhoud van deze AGV. Alleen de Beheerder is

aansprakelijk jegens Orange in geval van niet-naleving van deze AGV.

### Vorzorgsmaatregelen voor gebruik:

Het gebruik van een managementsysteem van een Geconnecteerd Apparaat vereist bepaalde voorzorgsmaatregelen die de Beheerder moet respecteren. Hij moet er ook voor zorgen dat de Gebruikers zich ervan bewust zijn en ze respecteren. Zo moet de Beheerder bij de installatie van de Geconnecteerde Apparaten, de keuze van de scenario's / automatiseringen en in het algemeen bij het gebruik van de Service, rekening houden met de omgeving van zijn woning en met elke specifieke situatie met betrekking tot elk van de Gebruikers, bewoners en bezoekers van zijn woning.

De Beheerder moet ook periodiek de goede werking van de Service en de scenario's / automatiseringen controleren. In geval van een storing dient hij contact op te nemen met de technische ondersteuning overeenkomstig artikel 12 van deze voorwaarden. Er wordt aan herinnerd dat het gebruik van de Geconnecteerde Apparaten moet voldoen aan de technische specificaties en veiligheidsinstructies van de leverancier.

### Identificatie

Alle elementen die de Beheerder in staat stellen zich te identificeren en de Service te gebruiken zijn persoonlijk en vertrouwelijk. De Beheerder verbindt zich ertoe zijn identificatiegegevens geheim te houden en deze in geen enkele vorm bekend te maken.

In geval van verlies of diefstal van een van de identificatiegegevens wordt Orange zo snel mogelijk op de hoogte gesteld, zodat het deze onmiddellijk kan annuleren. In dit geval stuurt Orange nieuwe identificatiegegevens naar de Beheerder.

Elk gebruik van de identificatiegegevens gebeurt onder de volledige verantwoordelijkheid van de Beheerder. In geval van misbruik of ongeoorloofd gebruik van de identificatiegegevens van de Beheerder wordt de aansprakelijkheid van de Beheerder jegens Orange pas vrijgegeven na ontvangst van de informatie van de klantendienst.

## Artikel 8. Verplichtingen en verantwoordelijkheden van Orange

Orange zal de nodige middelen inzetten voor de goede werking van de Applicatie en de Service. De Beheerder erkent dat de datatransmissie op het internet alleen maar baat heeft bij een relatieve technische betrouwbaarheid, aangezien deze circuleert op heterogene netwerken met uiteenlopende kenmerken en technische capaciteiten, die soms op bepaalde momenten van de dag verzadigd zijn. Bijgevolg kan Orange niet aansprakelijk worden gesteld voor de toegangssnelheden van de Applicatie of voor externe vertragingen, met name als gevolg van de complexiteit van de wereldwijde netwerken, de ongelijke capaciteit van de verschillende subnetwerken, de instroom van Gebruikers op bepaalde tijdstippen en de verschillende «bottlenecks» op bepaalde locaties op het internet.

Behalve in geval van schending van zijn verplichtingen uit hoofde van deze AGV is Orange in het bijzonder niet aansprakelijk voor:

- moeilijkheden bij de toegang tot de Applicatie en de Service als gevolg van het geheel of gedeeltelijk niet nakomen van een verplichting van de Beheerder, het gebruik door de Beheerder van apparatuur die niet is aangepast aan de kenmerken van de Applicatie, de Service of een Geconnecteerd Apparaat
- virusbesmetting van de gegevens en/of software van de Gebruiker, waarvan de bescherming onder de verantwoordelijkheid van de Gebruiker valt
- kwaadwillige inbreuken door derden op de Applicatie, de Service of de Geconnecteerde Apparaten, ondanks de door Orange genomen beveiligingsmaatregelen

- misbruik van de Applicatie, de Service of het Geconnecteerde Apparaat
- niet-nakoming van de bepalingen in artikel 7 van deze voorwaarden met betrekking tot de verplichtingen en verantwoordelijkheden van de Beheerder
- schade aan de apparatuur van de Beheerder, die uitsluitend onder de verantwoordelijkheid van de Beheerder valt
- eventueel misbruik van wachtwoorden, geheime codes en meer in het algemeen alle informatie van gevoelige aard van de Beheerder, die onder zijn volledige verantwoordelijkheid vallen

Daarnaast wijst Orange alle aansprakelijkheid af in geval van misbruik van het mobiele apparaat waarop de Applicatie is geïnstalleerd, en/of elk incident met betrekking tot het gebruik van het mobiele apparaat bij het gebruik van de Applicatie. Orange kan in geen geval aansprakelijk worden gesteld voor schade, van welke aard dan ook, aan de Beheerder of aan de Gebruikers, aan hun terminals, aan hun computer- en telefoonapparatuur en aan de gegevens die daarop zijn opgeslagen, noch voor de gevolgen die daaruit kunnen voortvloeien voor hun persoonlijke, professionele of commerciële activiteiten.

Orange is niet aansprakelijk voor een storing of onderbreking in de levering van de Service, die verband houdt met of het gevolg is van een dergelijke storing of onderbreking:

- een geval van overmacht
- een wijziging van de gebruiksvoorwaarden van een Third Party Supplier
- een storing of annulering van de dienstverlening van een Third Party Supplier

In geen geval zal Orange aansprakelijk worden gesteld voor materiële, immateriële of lichamelijke gevolgen, direct of indirect, als gevolg van een inbraak, brand of enige andere schade die niet het gevolg zou zijn van een schending van de verplichtingen van Orange in deze AGV.

Er wordt aan herinnerd dat de Service geen anti-inbraak- en brandbestrijdingsapparaat vormt in het geval van een inbraak of brandstichting. Bovendien vervangt dit contract op geen enkele wijze de verzekeringspolissen die de Beheerder moet afsluiten om alle risico's van inbraak, brand en andere schade aan zijn woning en de eigendommen daarin te dekken. Het is dus aan de abonnee om passende maatregelen te nemen. Zo kan Orange in geen geval verantwoordelijk worden gesteld voor de materiële, immateriële en lichamelijke gevolgen, direct of indirect, als gevolg van een inbraak, een ramp, een brand of enige andere schade.

## Artikel 9. Deactivering van de Service

### 9.1 Deactivering in geval van verzuim

Orange kan de Service uitschakelen als de Beheerder een van zijn verplichtingen onder deze AGV niet nakomt. Orange kan de Service opschorten in geval van fraude of poging tot fraude.

### 9.2 Deactivering van de Service op verzoek van de Beheerder

De Beheerder kan via zijn profiel op de Applicatie Orange Smart Home vragen om zijn account te sluiten. Voor een definitieve verwijdering van de Beheerdersaccount moet je rekenen op enkele dagen.

## Artikel 10. Intellectuele eigendom

Orange (of zijn partners) is en blijft de eigenaar van de Smart Home Applicatie en Service.

De software, softwaretoepassingen en afbeeldingen, handelsmerken, logo's en inhoud die aan de Beheerder ter beschikking worden gesteld, zijn het exclusieve eigendom van Orange of van hun respectievelijke eigenaars.

De Beheerder erkent dat hij geen intellectuele eigendomsrechten verwerft op elementen die toebehoren aan Orange en/of hun respectievelijke eigenaars.

In het bijzonder zal de Beheerder zich onthouden van het wijzigen, kopiëren, reproduceren, downloaden, uitzenden, commercieel exploiteren en/of distribueren op welke wijze en om welke reden dan ook van de Service of de Applicatie of enig ander element dat toebehoort aan Orange en/of hun respectievelijke eigenaren.

## Artikel 11. Privacybeleid

In het kader van de levering van de Service en de goede werking van de Applicatie verwerkt Orange, als verantwoordelijke voor de verwerking, bepaalde persoonsgegevens van de Beheerder. Bij de verwerking van persoonsgegevens verbindt Orange zich ertoe om, in overeenstemming met de geldende wetgeving in België en Europa, de bescherming, de vertrouwelijkheid en de veiligheid van de persoonsgegevens van de gebruikers van zijn diensten te verzekeren en hun privacy te respecteren. Gedetailleerde informatie over hoe Orange persoonsgegevens verwerkt in het kader van de Service is te vinden in het Privacybeleid van Orange op de volgende link: [https:// corporate.orange.be/nl/privacy-policy](https://corporate.orange.be/nl/privacy-policy).

## Artikel 12. Evolutie van de Service

Orange behoudt zich het recht voor om de Applicatie en/of Service te ontwikkelen, in het bijzonder door het beschikbaar stellen van nieuwe functionaliteiten en/of door het wijzigen en/of verwijderen van bepaalde functionaliteiten, en om deze AGV te wijzigen. De Beheerder wordt hiervan vooraf in kennis gesteld.

## Artikel 13. Klantendienst en technische ondersteuning

Voor elke klacht met betrekking tot het gebruik van de Service, gelieve de online hulppagina van de Applicatie Orange Smart Home op [orange.be](http://orange.be) te raadplegen.

In geval van een klacht of probleem met betrekking tot de Service dient de Klant contact op te nemen met de klantendienst van Orange, waarvan dit de contactgegevens zijn:  
Orange Belgium nv, postbus 950, 1140 Brussel  
Tel. 02 745 95 00 of gratis op 5000 via je mobiele nummer van Orange Belgium  
Website: <http://www.orange.be/contact>

## Artikel 14. Klachten en geschillen

### 14.1 Gerechtelijke schikking

Elk geschil met betrekking tot het bestaan, de interpretatie of de uitvoering van de Algemene Gebruiksvoorwaarden van de Service Orange Smart Home dat niet in der minne kan worden geschikt, valt onder de exclusieve bevoegdheid van de rechtbanken van het gerechtelijk arrondissement Brussel.

### 14.2. Toepasselijk recht

De Belgische wetgeving is van toepassing op alle bepalingen van deze Gebruiksvoorwaarden van de Service Orange Smart Home.