

# Algemene voorwaarden

Abonnement

## Inhoud

<b>Algemene voorwaarden</b> .....	2
1. Algemeen .....	2
2. Activeringsprocedure voor het contract op de Orange-dienst en/of op extra diensten .....	2
3. Herroepingsrecht .....	3
4. Prestaties en verplichtingen van Orange Belgium n.v .....	4
5. Verplichtingen van de klant .....	6
6. Facturering en betalingsvoorwaarden .....	8
7. Overdracht van de overeenkomst .....	9
8. Opschorting van de overeenkomst .....	9
9. Beëindiging .....	9
10. Afstand .....	10
11. Informatie aan de klant .....	10
12. Nietigheid .....	10
13. Klachten en geschillen .....	10
Bijlagen	
Modelformulier voor herroeping .....	11



# Algemene voorwaarden

## 1. Algemeen

Orange Belgium nv, een naamloze vennootschap naar Belgisch recht, met maatschappelijke zetel te Bourgetlaan 3, 1140 Brussel, met ondernemingsnummer BE0456.810.810, commercialiseert en baat zijn diensten uit onder het gedeponeerde handelsmerk en de handelsbenaming 'Orange'. In onderhavige Algemene Voorwaarden omvat de Orange-dienst zowel de Mobiele Dienst als de Vaste Dienst, met uitsluiting van het toestel voor mobiele telefonie. Zij vermelden de rechten en plichten van Orange Belgium n.v. en van de Klant in het kader van de levering van de Orange-dienst.

De Vaste Dienst behelst: met een vaste telefoonlijn in België, alle soorten oproepen (nationale en internationale oproepen, oproepen naar toestellen voor mobiele telefonie en speciale nummers 070 en 090x), met inbegrip van de oproepen naar noodnummers en verkorte nummers (o.a. voor de inlichtingendiensten). De contractuele relatie tussen Orange Belgium n.v. en de Klant (hierna de Overeenkomst genoemd) wordt bepaald door onderhavige Algemene Voorwaarden, door de contractaanvraag met eventuele bijvoegsels en door de toepasselijke tarieven.

In het kader van de Orange-dienst kunnen diensten aanverwant aan de Mobiele of Vaste Dienst aangeboden worden. Afhankelijk van de aanverwante dienst, kan er tussen de Klant en Orange Belgium n.v. een bijzonder contract overeengekomen worden. Ingeval van tegenstrijdigheid tussen de bepalingen van het bijzonder contract en de Overeenkomst, heeft het bijzonder contract voorrang.

Als de Klant een toestel voor mobiele telefonie koopt in het kader van de Overeenkomst, maakt deze aankoop een integraal deel uit van de Overeenkomst en is zij er een onderdeel van. De Klant verwerft de eigendom van het toestel voor mobiele telefonie in overeenstemming met de voorwaarden die verbonden zijn aan de aankoop en het gebruik ervan. Alle in deze Algemene Voorwaarden vermelde prijzen zijn inclusief btw.

'Schriftelijke middelen' in deze Algemene Voorwaarden zijn de brief, al dan niet aangetekend.

## 2. Activeringsprocedure voor het contract op de Orange-dienst en/of op extra diensten

### 2.1. Te leveren informatie

**2.1.1.** De Klant die een contract aanvraagt op de Orange-dienst en/of op extra diensten is verplicht de contractaanvraag ten aanzien van Orange Belgium n.v. juist en volledig in te vullen en op eenvoudig verzoek van Orange Belgium nv, te allen tijde, de volgende documenten voor te leggen:

- indien de Klant een natuurlijke persoon is, zal de klant Orange Belgium n.v. de officiële documenten overmaken teneinde zijn identiteit, domicilie of vaste verblijfplaats in de Europese Unie te bewijzen die Orange Belgium n.v. nodig acht om de Overeenkomst te sluiten,
  - indien de Klant een rechtspersoon of een feitelijke vereniging is:
    - een exemplaar van de officieel gepubliceerde statuten en alle gepubliceerde wijzigingen van die statuten,
    - de officiële documenten teneinde de identiteit, domicilie of vaste verblijfplaats te bewijzen van de natuurlijke persoon die gemachtigd is de rechtspersoon of de feitelijke vereniging te vertegenwoordigen,
    - extra documenten die het Orange Belgium n.v. mogelijk maken de financiële draagkracht van de rechtspersoon of de feitelijke vereniging na te gaan.
- Orange Belgium n.v. kan deze documenten op ieder ogenblik opvragen; zowel voor als tijdens de duurtijd van de Overeenkomst als naar aanleiding van de beëindiging van de Overeenkomst.

**2.1.2.** Elke persoon die zich voorstelt als mandataris van een natuurlijke persoon of rechtspersoon of van een feitelijke vereniging is verplicht zich op verzoek van Orange Belgium n.v. te identificeren en het bewijs te leveren van zijn hoedanigheid als mandataris.

**2.1.3.** De Klant verbindt zich ertoe, via een schrijven gericht aan Orange Belgium n.v. op het adres vermeld in artikel 13.1.1., Orange Belgium n.v. onmiddellijk op de hoogte te brengen van elke wijziging in de bij de indiening van de contractaanvraag verstrekte informatie. Onder andere dienen te worden meegedeeld: elke adreswijziging; elke wijziging van de maatschappelijke zetel, van de juridische vorm, van het maatschappelijk doel of van de naam van de vennootschap; elke wijziging in verband met de financiële informatie (i.v.m. bankrekening, domiciliëring, kredietkaartnummer, vervaldatum, ...). Indien de Klant wijzigingen in de meegedeelde gegevens te laat doorgeeft, kan hij geen enkele aanspraak maken op het met terugwerkende kracht aanbrengen van wijzigingen of herfacturieren door Orange Belgium nv.

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

### 2.2. Redenen tot weigering

Orange Belgium n.v. behoudt zich het recht voor een contractaanvraag of de toegang tot buitenlandse netwerken (de roaming mogelijkheden) of tot bepaalde extra diensten te beperken of te weigeren om één van de volgende redenen:

- a) de Klant weigert de vereiste informatie te leveren vermeld in artikel 2.1. of heeft onjuiste en/of valse gegevens geleverd,
- b) de contractaanvraag is niet behoorlijk ingevuld,
- c) de Klant heeft de verplichtingen die hem opgelegd werden in een andere overeenkomst met Orange Belgium n.v. niet nageleefd,
- d) er zijn bewijzen of ernstige aanwijzingen van niet-betaling en/ of fraude door de Klant of van een gebruik van de Orange-dienst strijdig met de Overeenkomst, de wettelijke of reglementaire bepalingen en/of de openbare orde of de goede zeden,
- e) de Klant wanbetaler is, zoals beschreven in artikel 6.8. van onderhavige Algemene Voorwaarden,
- f) de Klant verstoort of bedreigt de goede werking van het Orange-netwerk of schaadt de integriteit ervan,
- g) de Klant was minder dan een maand voorafgaand aan de aanvraag overgeschakeld van een abonnementsdienst bij Orange Belgium n.v. naar een voorafbetaalde Orange-dienst.

### 2.3. Waarborg

**2.3.1.** Orange Belgium n.v. behoudt zich het recht voor zowel bij de contractaanvraag als tijdens de looptijd van de Overeenkomst de betaling van een waarborg te eisen. Orange Belgium n.v. kan een waarborg vragen na een niet-, gedeeltelijke of laattijdige betaling, als het bedrag van de gesprekken van de Klant het rechtvaardigt, indien de inlichtingen uit het dossier onvolledig zijn, indien de controle van het dossier het rechtvaardigt, of bij het toekennen van de mogelijkheid om internationale gesprekken te voeren.

De waarborg bedraagt maximaal 350 euro per simkaart voor de mobiele telefonie.

**2.3.2.** Indien de waarborg niet op de vastgestelde datum is betaald, wordt de contractaanvraag geweigerd of de Overeenkomst beëindigd zonder dat de Klant recht heeft op enige vorm van schadevergoeding.

**2.3.3.** Op de als waarborg gestorte som wordt geen rente uitbetaald.

**2.3.4.** De waarborg wordt integraal aangewend voor (gedeeltelijke) betaling van facturen, met uitzondering van de eerste 3 facturen die de Klant ontvangt na datum van betaling van de waarborg. De Klant heeft aldus niet het recht om Orange Belgium n.v. te vragen de waarborg aan te wenden voor een (gedeeltelijke) betaling van de eerste 3 facturen die volgen op de datum van betaling van de waarborg. Indien het (rest)bedrag van de waarborg niet kan aangewend worden zoals hierboven omschreven, zal Orange Belgium n.v. het (rest)bedrag van de waarborg aan de Klant terugbetalen binnen een termijn van één maand na datum van beëindiging van de Overeenkomst voor zover alle facturen door de Klant vereffend zijn.

### 2.4. Kredietkaardomiciliëring

**2.4.1.** Ingeval van kredietkaardomiciliëring behoudt Orange Belgium n.v. zich het recht voor zowel bij de contractaanvraag als tijdens de duur van de Overeenkomst bij de kredietkaart-verstrekker een autorisatiecode aan te vragen. Ten laatste 24 uur voor deze aanvraag wordt de Klant hieromtrent verwittigd door Orange Belgium n.v. via een gewone brief naar het factureringsadres. In geen geval is het Orange Belgium n.v. toegestaan een autorisatiecode aan te vragen of aan te wenden in het geval Orange Belgium n.v. beschikt over een waarborg op basis van artikel 2.3. van onderhavige Algemene Voorwaarden.

**2.4.2.** De autorisatiecode zal Orange Belgium n.v. machtigen in geval van niet-betaling van het totaal of een gedeelte van een factuurbedrag op de vervaldag, om een betaling van 60 euro te bekomen van de kredietkaartverstrekker. Deze 60 euro zal aangewend worden tot vereffening van het totale of gedeeltelijk onbetaalde factuurbedrag, en indien de 60 euro het totale of gedeeltelijk onbetaalde factuurbedrag overschrijdt, wordt het resterende bedrag in mindering gebracht op de eerstvolgende factu(u)r(en).

## 2.5. Inwerkingtreding en duur van de Overeenkomst

**2.5.1.** Tenzij anders overeengekomen, bestaat de Overeenkomst vanaf het moment dat er wilsovereenstemming is tussen partijen. Voor de Mobiele Dienst treedt de Overeenkomst in werking op de dag dat de simkaart (zoals gedefinieerd in artikel 4.3.2. van de Algemene Voorwaarden) geactiveerd wordt door Orange Belgium n.v. De simkaart wordt door Orange Belgium n.v. geactiveerd vanuit de maatschappelijke zetel te Brussel. Vanaf de dag van activering van de simkaart zijn de bijdragen verschuldigd. Voor de Vaste Dienst treedt de Overeenkomst in werking op de dag dat de dienst geactiveerd wordt op de telefoonlijn(en) van de Klant. De activering door Orange Belgium n.v. geschiedt vanuit de maatschappelijke zetel te Brussel. Vanaf de dag van activering van de dienst zijn de bijdragen verschuldigd.

**2.5.2.** Vanaf het moment dat er wilsovereenstemming is tussen partijen, zijn alle rechten en plichten van de Overeenkomst van toepassing. Vanaf dat ogenblik bindt de Overeenkomst de Klant. Indien de Klant op de aangegane verbintenis wil terugkomen, en dit zelfs vóór de activering van de Dienst, zijn de bepalingen van de artikelen 9.2. en 9.3 van onderhavige Algemene Voorwaarden van toepassing.

**2.5.3.** Orange Belgium n.v. verbindt zich ertoe om alles in het werk te stellen om - behoudens in uitzonderlijke omstandigheden, bij speciale acties en/of aanbiedingen en behoudens in geval van het weigeringsmotief zoals voorzien in artikel 2.2. - de simkaart(en) en/of de vaste telefoonlijn(en) te activeren binnen een termijn van 2 werkdagen (exclusief zaterdag) na datum van de wilsovereenstemming en op voorwaarde dat Orange Belgium n.v. over een volledig dossier beschikt.

**2.5.4.** Indien de Overeenkomst gesloten wordt voor onbepaalde duur kan deze Overeenkomst op gelijk welk ogenblik, met een van de schriftelijke middelen beëindigd worden. Is de Overeenkomst afgesloten voor een bepaalde duur, en is de Overeenkomst niet opgezegd op het einde van de contractueel vastgelegde duur, dan wordt ze stilzwijgend verlengd voor onbepaalde duur, opzegbaar op elk moment met een van de schriftelijke middelen.

**2.5.5.** De Overeenkomst wordt gesloten voor één kaart (hoofdkaart genoemd) en eventuele meerdere kaarten (extra kaart(en) genoemd), met een maximum van 4 kaarten.

**2.5.6.** De duur van de eventuele extra kaart(en) wordt bepaald door de hoofdkaart. De op de hoofdkaart van toepassing zijnde getrouwheidsvoordelen vervangen de op de eventuele extra kaart(en) geldende getrouwheidsvoordelen.

**2.5.7.** Indien de Klant van tariefformule verandert, of indien hij een contract overneemt van een andere persoon, blijft hij toch gebonden aan de oorspronkelijke contractperiode. Bij elke wijziging van tariefplan, aanvaardt de Klant de nieuwe getrouwheidsmodaliteiten en ziet hij af van eventuele oorspronkelijke getrouwheids- en promovoordelen. De Klant kan te allen tijde zijn contractperiode veranderen op voorwaarde dat de nieuwe duur langer is dan de vorige. De datum van de verandering geldt als begindatum van de nieuwe periode. Bij de verandering van de contractperiode aanvaardt de Klant de nieuwe getrouwheidsmodaliteiten en ziet hij af van eventuele oorspronkelijke getrouwheids- en promovoordelen.

## 2.6. Wijziging van de Overeenkomst en/of tariefverhoging

**2.6.1.** Orange Belgium n.v. kan haar prijzen een keer per jaar herzien en aanpassen, in functie van de consumptieprijsindex.

**2.6.2.** In geval van wijziging van een beding van de Overeenkomst wordt de Klant hieromtrent ten minste één maand voor de wijziging verwittigd. Bij tariefverhoging, wordt de Klant verwittigd voorafgaand aan deze waarop de tariefverhoging in werking treedt. Dergelijke wijziging van de Overeenkomst en/of gewijzigde tarieven kunnen vanaf de kennisgeving van de wijziging geraadpleegd worden op de website van Orange Belgium n.v. ([www.orange.be](http://www.orange.be)).

**2.6.3.** De Klant die een wijziging van de Overeenkomst niet aanvaardt, heeft het recht om de Overeenkomst, zonder verbrekingsvergoeding, te beëindigen tot ten laatste drie maanden na de kennisgeving van de wijzigingen, en dit met een van de schriftelijke middelen gericht aan Orange Belgium nv, 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 2.6.1 van deze Algemene Voorwaarden.

## 2.7. Handtekening van de Klant

**2.7.1.** Een gescand document met handtekening erop hebben dezelfde bewijskracht als het originele bericht en de originele handtekening.

**2.7.2.** Elke bevestiging van door Orange Belgium n.v. voorgestelde of aangeboden wijzigingen van de Orange-dienst of van de activering van bijkomende dienst(en), in het kader van de Overeenkomst en verstuurd per mail, via de Orange-website of met het toestel voor mobiele telefonie van de Klant (bijv. met een sms, ...), verbindt de Klant, en de Klant is dan ook voor desbetreffende wijziging van de Orange-dienst of activering van extra dienst(en) contractueel verbonden. Desbetreffende elektronische communicatiegegevens worden door Orange Belgium n.v. opgeslagen, en dit voor een duurtijd zo lang als noodzakelijk.

## 3. Herroepingsrecht

**3.1.** Indien de Klant een consument is en de Overeenkomst op afstand of buiten de verkooppunten van Orange Belgium n.v. of buiten de onafhankelijke verkooppunten van Orange Belgium n.v. wordt afgesloten, heeft de Klant 14 kalenderdagen de tijd om de Overeenkomst te herroepen, zonder opgave van redenen en zonder tot schadevergoeding gehouden te zijn. Dit recht geldt alleen voor natuurlijke personen die uitsluitend voor privédoeleinden handelen, d.w.z. niet in het kader van hun commerciële, industriële, ambachtelijke of zelfstandige activiteiten.

Om van het herroepingsrecht gebruik te kunnen maken, dient de Klant zijn beslissing om zijn Overeenkomst te herroepen aan Orange Belgium n.v. mededelen door middel van een ondubbelzinnige verklaring. De Klant kan hiervoor contact opnemen met de klantendienst op het nummer 5000 (gratis nummer vanaf een mobiel nummer van Orange Belgium) of op het nummer 02 745 95 00 (lokaal tarief), een e-mail sturen naar [mobile\\_shop@orange.be](mailto:mobile_shop@orange.be) of zijn beslissing per post sturen naar Orange Belgium nv, Klantendienst, Postbus 950, 1140 Brussel, België. De Klant kan, maar is niet verplicht, gebruik maken van het standaardformulier voor herroeping dat als bijlage aan deze Algemene Voorwaarden is gehecht. Om de herroepingstermijn te respecteren, volstaat het dat de Klant de kennisgeving van zijn beslissing om zijn herroepingsrecht uit te oefenen vóór het verstrijken van deze termijn verstuurt. De herroepingstermijn verstrijkt na een periode van 14 kalenderdagen vanaf de levering van de aangekochte goederen indien de Overeenkomst betrekking heeft op de verkoop van goederen en na een periode van 14 kalenderdagen vanaf het afsluiten van de Overeenkomst in het geval van een dienstenovereenkomst of indien de overeenkomst betrekking heeft op digitale inhoud die niet op een fysieke drager is geleverd.

**3.2.** Indien de Klant de Overeenkomst herroept, zal Orange Belgium n.v. alle reeds door hem gedane betalingen, inclusief verzendkosten, terugbetalen (met uitzondering van eventuele bijkomende kosten in verband met de keuze van de Klant voor een andere leveringswijze dan de door Orange Belgium n.v. voorgestelde goedkoopste standaardmethode).

Eventuele installatie- en activeringskosten die vóór de herroeping zijn gemaakt om diensten aan de Klant te verlenen, worden niet vergoed. Deze bedragen blijven verschuldigd en kunnen niet worden terugbetaald.

Orange Belgium n.v. betaalt de Klant via hetzelfde betaalmiddel terug als datgene dat door de Klant bij de initiële transactie werd gebruikt, tenzij de Klant instemt met het gebruik van een ander betaalmiddel en de terugbetaling voor de Klant geen kosten met zich meebrengt.

De terugbetaling geschiedt zonder onnodige vertraging en uiterlijk binnen 14 kalenderdagen na de dag waarop Orange Belgium n.v. in kennis is gesteld van het besluit van de Klant om de Overeenkomst te herroepen.

Indien de Overeenkomst betrekking heeft op de verkoop van een goed of meerdere goederen, kan Orange Belgium n.v. de terugbetaling opschorten totdat hij het goed / de goederen heeft teruggekregen of totdat de Klant heeft aangetoond dat hij het goed / de goederen heeft teruggezonden, al naar gelang wat zich het eerst voordoet.

Indien de Klant goederen, apparatuur of andere accessoires voor de uitvoering van de Orange-dienst heeft ontvangen in het kader van de Overeenkomst, dient hij contact op te nemen met Orange Belgium n.v. voor instructies over het terugzenden daarvan. De terugzending geschiedt voor rekening van de Klant en uiterlijk 14 kalenderdagen nadat de Klant aan Orange Belgium n.v. kennis heeft gegeven van zijn besluit tot herroeping. Deze termijn wordt gerespecteerd indien de Klant de goederen vóór het verstrijken van de termijn van 14 dagen terugstuurt. Goederen, apparatuur en accessoires moeten intact en in de originele verpakking worden teruggezonden. De Klant is verantwoordelijk voor elke waardevermindering van de goederen, apparatuur en accessoires, van welke aard dan ook, die het gevolg is van oneigenlijk gebruik of hantering ervan op een andere manier dan noodzakelijk is om de aard, de kenmerken en de goede werking ervan vast te stellen. Indien de Overeenkomst een dienstverleningscontract is en de Klant gedurende de herroepingstermijn om uitvoering van de diensten heeft verzocht, brengt Orange Belgium n.v. hem een bedrag in rekening dat in verhouding staat tot de reeds verleende diensten, tot het moment

waarop de Klant Orange Belgium n.v. in kennis heeft gesteld van zijn besluit om gebruik te maken van zijn herroepingsrecht met betrekking tot alle in de Overeenkomst voorziene diensten.

Indien de Overeenkomst betrekking heeft op de levering van digitale inhoud die niet op een fysieke drager is geleverd, erkent de Klant dat hij zijn herroepingsrecht verliest indien de uitvoering van de Overeenkomst is aangevat met zijn voorafgaande toestemming.

## 4. Prestaties en verplichtingen van Orange Belgium nv

**4.1.** Bij de indiening van de contractaanvraag deelt Orange Belgium n.v. aan de Klant alle nodige informatie mee met betrekking tot de Orange-dienst (capaciteit van de Orange-dienst, beschikbare opties, tarieven, ...). Een klantendienst staat ter beschikking van maandag tot zaterdag van 8 tot 20 uur, en op zondag van 10 tot 18.30 uur om in de mate van het mogelijke antwoord te geven op alle vragen, problemen en klachten van de Klant met betrekking tot de Orange-dienst. De klantendienst is te bereiken op het nummer 02 745 95 00 of gratis met een Orange Belgium-mobiel telefoonnummer op het nummer 5000. De Klant aanvaardt dat gesprekken tussen de Klant en de klantendienst kunnen worden opgenomen of meebelusterd door personen die niet zelf deelnemen aan de gesprekken met het oog op training en supervisie van het personeel van Orange Belgium n.v. De Klant heeft de mogelijkheid om dit bij elk gesprek te weigeren. Orange Belgium n.v. stelt eveneens een Hulp-ruimte ter beschikking van de Klant op de website [www.orange.be](http://www.orange.be). Daarop staan de veel gestelde vragen met de correcte antwoorden. De Klant krijgt er ook de mogelijkheid om een mail te versturen naar Orange Belgium n.v. Tot slot vindt de Klant op deze ruimte alle coördinaten van de Orange-shops in België.

**4.2.** Orange Belgium n.v. verbindt er zich toe om alles in het werk te stellen om de Klant een optimale toegang te verschaffen tot het telecommunicatienetwerk van Orange Belgium nv, de Mobiele Dienst en de Vaste Dienst. Deze verplichting is een inspanningsverbintenis en enkel Orange Belgium n.v. bepaalt de technische middelen die nodig zijn om deze toegang onder de beste voorwaarden te realiseren en gebruikt hiervoor de technische informatie die volgens de gebruikte technologieën tot haar beschikking staan. Orange Belgium n.v. herinnert eraan dat zij te allen tijde de optimale kwaliteit van haar netwerk wenst te waarborgen. Dit kan werken van onderhoud, versterking, herontwikkeling of uitbreiding van haar netwerk vereisen. Zulke werken kunnen storingen veroorzaken die de Klant dient te tolereren. Orange Belgium n.v. vraagt de Klant begrip te tonen. Orange Belgium n.v. spant zich in om dergelijke verstoringen zo veel mogelijk te beperken en zo snel mogelijk op te heffen. Bij een volledige dienstonderbreking van meer dan 8 uur als gevolg van een ononderbroken uitval van het onderliggend netwerk, heeft de Klant recht op een door de wet vastgelegde compensatie indien aan de toekenningsvoorwaarden is voldaan. De Klant kan de informatie over het recht op compensatie raadplegen op de website [www.orange.be](http://www.orange.be).

### 4.3. Bijzonderheden met betrekking tot de Mobiele Dienst

**4.3.1.** Mobiele telefonie is een vorm van draadloze communicatie en werkt door de verspreiding van radiosignalen. Aangezien deze signalen verstoord kunnen worden door een externe bron of door hindernissen die inherent zijn aan gebouwen, aan de vegetatie of aan het reliëf, kan een perfecte transmissie niet altijd en overal gegarandeerd worden. Bovendien hangt de kwaliteit van de Mobiele Dienst ook af van de kwaliteit van het gebruikte toestel voor mobiele telefonie. Orange Belgium n.v. draagt geen enkele aansprakelijkheid voor gelijk welke storing in de transmissie die door de hierboven vermelde omstandigheden is veroorzaakt.

De geraamde maximale snelheid en de aangekondigde download- en uploadsnelheden voor mobiele internettoegangsdiensten zijn beschikbaar op de website van Orange. De geraamde maximumsnelheid is de waarde van de snelheid die Orange-klanten onder realistische gebruiksomstandigheden in verschillende delen van het dekkingsgebied kunnen verwachten.

Aangezien verschillende factoren de geraamde maximumsnelheid kunnen beïnvloeden, is het waarschijnlijk dat de Klant deze waarden niet overal en voortdurend zal bereiken.

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 een (over)verzadiging te voorkomen.

**4.3.2.** Orange Belgium n.v. levert aan de Klant een kaart met microprocessor, de Orange-simkaart (in de onderhavige Algemene Voorwaarden 'de simkaart' genoemd), die de Klant in zijn toestel voor mobiele telefonie moet plaatsen om toegang te krijgen tot de Mobiele Dienst. De simkaart bevat alle gegevens die nodig zijn voor de identificatie van de Klant binnen het netwerk, welke ook het toestel is dat gebruikt wordt voor het ontvangen of verzenden van oproepen. De simkaart vertegenwoordigt de Overeenkomst van de Klant op het netwerk en op de Mobiele Dienst. De toegang tot de simkaart is beveiligd door een pincode, die door de Klant kan gebruikt worden volgens de gebruiksaanwijzingen in de handleiding van zijn toestel voor mobiele telefonie.

**4.3.3.** Bij de activering wordt aan de Klant een Orange-telefoonnummer toegekend. Behoudens andersluidende overeenkomst tussen Orange Belgium n.v. en de Klant of indien de Klant diens nummer overdraagt in het kader van Mobiele Nummeroverdraagbaarheid, kan de Klant zich niet beroepen op het recht om een bepaald Orange-telefoonnummer te eisen.

Indien er een overeenkomst is tussen Orange Belgium n.v. en de Klant die de Klant toelaat zijn Orange-telefoonnummer te kiezen, geldt deze enkel voor nog beschikbare nummers.

Op vraag van de Klant kan zijn Orange-oproepnummer gewijzigd worden, op voorwaarde dat de wijziging technisch mogelijk is. Indien er kosten verbonden zijn aan deze wijziging, brengt Orange Belgium n.v. de Klant hieromtrent op de hoogte, en dit voorafgaand aan de definitieve wijziging van het Orange-oproepnummer.

Behoudens tegenbericht van de Klant binnen de 5 kalenderdagen na voormelde kennisgeving, wijzigt Orange Belgium n.v. het Orange-oproepnummer van de Klant met de daaraan verbonden kosten. Het wordt de Klant in elk geval sterk aangeraden zijn nieuwe Orange-telefoonnummer pas te communiceren na bevestiging door Orange Belgium nv.

**4.3.4.** Orange Belgium n.v. behoudt zich het recht voor om het Orange-telefoonnummer dat toegekend werd aan de Klant te veranderen om redenen die verband houden met de uitbating van de Mobiele Dienst. De Klant wordt hiervan in dat geval minstens twee maanden vooraf op de hoogte gebracht.

**4.3.5.** Met betrekking tot het gebruik van de simkaart op andere mobiele netwerken in het buitenland (roaming) wordt de Mobiele Dienst mede bepaald door de geografische zone(s) waarin de Klant oproepen wil verrichten en ontvangen én door de door Orange Belgium n.v. 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 n.v. en kunnen worden geraadpleegd in de Orange-tariefbrochure en op de website van Orange Belgium n.v. ([www.orange.be](http://www.orange.be)). Voor roaming in een lidstaat van de Europese Unie beschikt de Klant over nationale volumes die zonder meerkosten bij zijn nationale bundel zijn inbegrepen, in verhouding tot de voorziene maandelijkse compensatie voor zijn abonnementsformule en binnen de grenzen van een niet-onrechtmatig gebruik zoals beschreven onder artikel 5.3.5. Oproepen in roaming naar speciale nummers (0800, 090x, etc.) en korte nummers zijn niet inbegrepen en worden gefactureerd rekening houdend met de kosten die door de aanbieders en betrokken operatoren zijn bepaald. De oproepen kunnen ook in rekening worden gebracht zelfs al is het speciale nummer gratis in dit land. Daarnaast kunnen telefoongesprekken en dataverbindingen die gebeuren in maritieme zones (bijvoorbeeld vanuit een boot tijdens een cruise) gebruik maken van satellietnetwerken, die overeenstemmen met een ander geografisch gebied dan dat van de Europese Unie. Voor het gebruik buiten bundel in de Europese Unie wordt het nationale tarief van de Overeenkomst van de Klant toegepast. Het gebruik van mobiel internet in een lidstaat van de Europese Unie kan het voorwerp zijn van een beleid voor redelijk gebruik vanwege Orange onder de voorwaarden zoals bepaald in het geldende tariefplan en overeenkomstig de Europese regelgeving. In overeenstemming met de Europese regelgeving stelt Orange Belgium n.v. een systeem van tarieftransparantie en -bescherming in werking op basis waarvan de Klant zal verwittigd worden wanneer hij 80 % heeft verbruikt van een bepaalde 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 dezelfde financiële drempel is bereikt, behoudens uitdrukkelijke vraag van de Klant. De Klant kan dan ook, op zijn uitdrukkelijke vraag, beslissen om niet te genieten van dit systeem van tarieftransparantie en -bescherming. De Klant vindt alle informatie omtrent het systeem van tarieftransparantie en -bescherming in de Bijzondere Voorwaarden op de Orange-website. Het systeem van tarieftransparantie en -bescherming wordt automatisch van toepassing (behoudens in geval van uitdrukkelijk verzoek van de Klant om het systeem niet toe te passen). Orange Belgium n.v. verwittigt de Klant ook dat bepaalde toestellen voor mobiele telefonie automatisch en ongecontroleerd een dataroamingverbinding tot stand kunnen brengen en dat data kan worden gedownload en dat de Klant deze automatische dataroamingverbinding kan uitschakelen. Meer informatie hieromtrent kan de Klant vinden in de gebruiksaanwijzing van het betreffende toestel. In overeenstemming met de Europese regelgeving, heeft de Klant de mogelijkheid om te kiezen voor afzonderlijke roaming diensten geleverd door alternatieve aanbieders van roaming diensten, volgens de modaliteiten beschreven op de Orange website.

### 4.3.6. Mobiele nummeroverdraagbaarheid

Mobiele nummeroverdraagbaarheid betekent dat Klanten hun mobiele telefoonnummer kunnen behouden wanneer ze van mobiele operator veranderen. Alleen het mobiele nummer kan overgedragen worden, Diensten of opties niet. 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.

De Klant die zijn mobiel nummer wenst over te dragen naar een andere operator, dient de nieuwe operator te vragen om de nodige maatregelen te nemen om het mobiele nummer over te dragen.



Deze operator zal het contract met de vorige operator opzeggen, door middel van een volmacht die hij verkrijgt van de Klant.

De overdracht van het nummer van de Klant naar Orange Belgium n.v. ontslaat de Klant niet van de verplichting om zijn contractuele verplichtingen tegenover zijn vorige operator te respecteren. Bij het niet-naleven, loopt de Klant het risico om een schadevergoeding te moeten betalen aan deze operator. De Klant is de enige die verantwoordelijk is in dit verband.

Orange Belgium n.v. zal de wettelijke bepalingen aangaande de overdraagbaarheid van nummers respecteren. Orange Belgium n.v. zal ook rekening houden, in de mate van het mogelijke, met de datum van overdracht gewild door de Klant. Orange Belgium n.v. neemt de noodzakelijke maatregelen om de door de Klant gevraagde overdracht snel en correct te bewerkstelligen na bevestiging van het verzoek tot overdracht van het nummer door de oude operator. Technische belemmeringen kunnen aanleiding geven tot het verhinderen van de overdracht van het nummer op de gewenste datum, bijvoorbeeld omwille van een verplichte gegevensoverdracht via het geautomatiseerde proces van de centrale referentiedatabank. Indien het nummer niet tijdig werd overgedragen (de overdracht duurt langer dan één werkdag of de afgesproken datum werd niet nageleefd), kan de Klant recht hebben op een vergoeding. Om hier aanspraak op te maken, moet hij zich richten 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 n.v. kan echter niet aansprakelijk worden gesteld indien de overdracht niet of laattijdig wordt uitgevoerd om een reden die afhangt van de vorige operator van de Klant of van de Klant zelf. Orange Belgium n.v. kan onder meer niet aansprakelijk gesteld worden in geval van een valse, onjuiste of onleesbare overdrachtsaanvraag.

#### **4.3.7. Toegang tot de nooddiensten**

De oproepen naar de nooddiensten (1XX-diensten, en ook Child Focus en het Antigifcentrum) zijn toegelaten als de Klant een actieve simkaart heeft.

Een Klant heeft een actieve simkaart als hij met Orange Belgium n.v. een Overeenkomst voor de Mobiele Dienst heeft. In geval van een noodoproep communiceert Orange Belgium n.v. aan de nooddiensten die ter plaatse hulp bieden de coördinaten van het centrale punt van de mobiele netwerkcel die de oproeper gebruikt. De nooddiensten die ter plaatse hulp bieden ontvangen de abonneegegevens van de Klant zoals ze werden meegedeeld op het ogenblik van het aangaan van de Overeenkomst. De Klant is als enige aansprakelijk voor de juistheid van de gegevens.

Sommige nooddiensten (bijvoorbeeld 112) zijn bereikbaar via alle netwerken (dus ook waar Orange geen dekking biedt). Andere nooddiensten zijn evenwel enkel bereikbaar van op plaatsen waar Orange dekking biedt.

In de Europese Unie kan de Klant de plaatselijke nooddiensten bereiken via 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 locatieinformatie wordt alleen naar de nooddiensten verzonden wanneer je 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.

#### **4.4. Bijzonderheden met betrekking tot de Vaste Dienst**

**4.4.1.** Orange Belgium n.v. kan niet aansprakelijk worden gesteld voor tijdelijke of plaatselijke onderbrekingen van de Vaste Dienst. Orange Belgium n.v. is niet aansprakelijk voor storingen die veroorzaakt worden door werkzaamheden ten behoeve van het onderhoud, de versterking, de herinrichting of uitbreiding van het netwerk van en door een derde partij. Bij een volledige dienstonderbreking van meer dan 8 uur als gevolg van een ononderbroken uitval van het onderliggend netwerk, heeft de Klant recht op een door de wet vastgelegde compensatie indien aan de toekenningsvoorwaarden is voldaan. De Klant kan de informatie over het recht op compensatie raadplegen op de website [www.orange.be](http://www.orange.be).

**4.4.2.** Orange Belgium n.v. heeft het recht om de Vaste Dienst volledig of gedeeltelijk te laten leveren door (een) derde partij(en).

#### **4.4.3. Verplichtingen van de Klant**

a) de Klant moet zelf, op zijn eigen kosten en verantwoordelijkheden, zijn materiaal aanpassen en gelijkvormig maken om de indienststelling van de Vaste Dienst mogelijk te maken

b) het gebruik van de Vaste Dienst volgens de geldende wetten en reglementering, valt volledig onder de verantwoordelijkheid van de Klant. Orange Belgium n.v. kan niet aansprakelijk gesteld worden bij een frauduleus gebruik van de Vaste Dienst. Orange Belgium n.v. is meer in het bijzonder niet verplicht om de Klant elke abnormale of buitensporige toename van het gebruik van de Vaste Dienst te signaleren

c) de Klant verbindt zich ertoe de Vaste Dienst te gebruiken onder de voorwaarden bepaald in de contractaanvraag en om binnen de 24 uur elke storing of onderbreking van de Dienst te melden aan de Orange-klantendienst

d) de Klant verbindt zich ertoe de Vaste Dienst voor een normaal zorgvuldig gebruik te bestemmen en voor geen enkel onwettig of immoreel doel te gebruiken. De Klant zal Orange Belgium n.v. schadeloosstellen voor alle kosten en boetes die Orange Belgium n.v. worden opgelegd ten gevolge van een overtreding van deze clausule door de Klant

e) behoudens andersluidende bepalingen, verbindt de Klant zich ertoe de Vaste 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

#### **4.4.4. 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.

De overdracht van het nummer van de Klant naar Orange Belgium n.v. ontslaat de Klant niet van de verplichting om zijn contractuele verplichtingen met zijn vorige operator te respecteren. Bij het niet-naleven, loopt de Klant het risico om een schadevergoeding te moeten betalen aan deze operator. De Klant is de enige die verantwoordelijk is in dit verband.

De Klant die zijn vast nummer wenst over te dragen naar een andere operator, dient de nieuwe operator te vragen om de nodige maatregelen te nemen om het vaste nummer over te dragen.

Deze operator zal het contract met de vorige operator opzeggen, door middel van een volmacht die hij verkrijgt van de Klant.

Orange Belgium n.v. zal dan het nummer implementeren op zijn netwerk of op het netwerk van een partner waarmee Orange Belgium n.v. de Dienst aanbiedt.

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

Technische belemmeringen kunnen aanleiding geven tot het verhinderen van de overdracht van het nummer op de gewenste datum, bijvoorbeeld omwille van een verplichte gegevensoverdracht via het geautomatiseerde proces van de centrale referentiedatabank. Indien het nummer niet tijdig werd overgedragen (de overdracht duurt langer dan één werkdag of de afgesproken datum werd niet nageleefd), kan de Klant recht hebben op een vergoeding. Om hier aanspraak op te maken, moet hij zich richten tot de nieuwe operator. Indien het overdrachtsproces mislukt, activeert de oude operator het nummer en de daarmee verbonden diensten van de Klant onder 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 n.v. kan echter niet aansprakelijk worden gesteld indien de overdracht niet of laattijdig wordt uitgevoerd om een reden die afhangt van de vorige operator van de Klant of van de Klant zelf.

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

#### **4.4.5. Toegang tot de nooddiensten**

De oproepen naar de nooddiensten (1XX-diensten, en ook Child Focus en het Antigifcentrum) zijn toegelaten als de Klant een actieve vaste lijn heeft.

In geval van een noodoproep ontvangen de nooddiensten die ter plaatse hulp bieden de abonneegegevens van de Klant zoals meegedeeld op het ogenblik van het aangaan van de Overeenkomst. De Klant is als enige aansprakelijk voor de juistheid van de gegevens.

#### **4.5. Wijziging van de prestaties**

**4.5.1.** In geval van operationele of organisatorische vereisten van de Orange-dienst, kan Orange Belgium n.v. de inhoud of de eigenschappen van zijn prestaties wijzigen, evenwel zonder de wezenlijke kenmerken ervan te wijzigen.

**4.5.2.** Behoudens in geval van overmacht of ingeval dit om praktische of technische redenen onmogelijk is, verbindt Orange Belgium n.v. zich ertoe de Klant op de hoogte te brengen van elke wijziging die gevolgen heeft voor de toestellen voor mobiele telefonie. De eventuele noodzaak van vervanging van of veranderingen aan het toestel voor mobiele telefonie die toegang verleent tot een bepaalde Orange-dienst en/of extra diensten geeft de Klant geen recht op enige schadevergoeding op voorwaarde dat de wijziging of vervanging onafhankelijk van de wil van Orange Belgium n.v. geschiedt.

## 4.6. Bescherming van het privéleven

**4.6.1.** Orange Belgium n.v. verwerkt, als verantwoordelijke voor de verwerking, persoonsgegevens die hem door de Klant worden verstrekt, hierin begrepen de eventuele persoonsgegevens van de gebruikers van de Orange-dienst en/of extra diensten (de 'Gebruikers'). Voor meer informatie over dit onderwerp, gelieve het privacybeleid van Orange Belgium n.v. te raadplegen op [www.orange.be](http://www.orange.be).

**4.6.2.** Enkel ingeval de Klant aangeeft dat hij zijn adresgegevens in de online telefoongidsen en in de inlichtingendiensten wenst te vermelden, stuurt Orange Belgium n.v. de gegevens die verschaft worden door de Klant, zoals de naam, het adres en het telefoonnummer, naar de uitgevers van de telefoongidsen en inlichtingendiensten. Indien de Klant aangeeft dat hij wenst opgenomen te worden in de telefoongidsen en in de inlichtingendiensten, dan geldt dit voor alle uitgevers van telefoongidsen en inlichtingendiensten. De doelstellingen van de telefoongidsen en inlichtingendiensten zijn: een telefoonnummer zoeken

op basis van de naam en het adres of op basis van de naam en de postcode via het internet of telefoon. De Klant dient zijn uitdrukkelijke toestemming te geven dat zijn naam en adresgegevens kunnen opgevraagd worden op basis van het telefoonnummer. Orange geeft aan de uitgevers van telefoongidsen en inlichtingendiensten uitsluitend de informatie die de Klant hiervoor heeft verstrekt.

De Klant kan de door hem verstrekte gegevens wijzigen of schrappen indien hij niet langer wil opgenomen worden in de telefoongidsen of de inlichtingendiensten. De Klant dient er rekening mee te houden dat de inwerkingtreding van wijzigingen en/of schrappingen afhankelijk is van de door de uitgevers van de telefoongidsen of de inlichtingendiensten gehanteerde termijnen. De Klant is als enige verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van de door hem verstrekte informatie. De verantwoordelijkheid van Orange Belgium n.v. is beperkt tot het accuraat doorgeven van de door de Klant verstrekte informatie aan de uitgevers van telefoongidsen en inlichtingendiensten.

**4.6.3.** De Klant kan zich kosteloos in de 'Bel me niet meer lijst' registreren om zich te verzetten tegen het gebruik van het telefoonnummer of de telefoonnummers die hem zijn toegekend voor redenen van direct marketing. Het volstaat om met het te registreren, te schrappen of te controleren nummer, te bellen naar 02 882 19 75. Voor informatie: [www.centralnumberdatabase.be](http://www.centralnumberdatabase.be) of [www.bel-me-niet-meer.be](http://www.bel-me-niet-meer.be). De Klant kan tot uiterlijk één maand na registratie oproepen met het oog op direct marketing ontvangen.

## 4.7. Maatregelen die Orange Belgium n.v. neemt bij incidenten gekoppeld aan de veiligheid en de integriteit

Orange Belgium n.v. verbindt zich ertoe om beveiligingen te integreren in het Orange telecom- en IT-netwerk ten einde misbruiken te voorkomen. Orange Belgium n.v. kan echter niet alle vormen van ongepast gebruik uitsluiten. Net zoals voor de andere incidenten volgt het Orange Operation Center de incidenten te wijten aan de integriteit en de veiligheid 24 uur op 24 en 7 dagen op 7. Indien nodig vraagt het Orange Operation Center de ondersteuning van technische specialisten.

## 4.8. Verantwoordelijkheden van Orange Belgium nv

**4.8.1.** Orange Belgium n.v. kan niet aansprakelijk worden gesteld voor schade in geval van of ten gevolge van:

- het foutieve gebruik door de Klant van de Orange-dienst en/of extra diensten,
- slechte werking van het toestel voor mobiele of vaste telefonie of accessoires of verkeerd gebruik van het toestel voor mobiele of vaste telefonie of het gebruik van niet-erkend materiaal,
- storingen of kwaliteitsgebreken van de Orange-dienst en/of extra diensten wegens externe factoren,
- de tussenkomst van derden, ondanks de door Orange Belgium n.v. genomen veiligheidsmaatregelen, waaronder acties genomen door de Klant naar aanleiding van frauduleuze sms of mail berichten,
- schorsing of beëindiging van de Orange-dienst en/of extra diensten, conform de Algemene Voorwaarden, zelfs indien derden door de schorsing of de beëindiging rechtstreekse of onrechtstreekse gevolgen zouden ondervinden,
- wijzigingen als gevolg van voorschriften van het BIPT of andere regulerende overheden,
- gevallen van overmacht.

**4.8.2.** Orange Belgium n.v. is niet verantwoordelijk voor de inhoud van telefoongesprekken, berichten en gegevensstromen en ook niet voor de eventuele schade die deze zouden kunnen veroorzaken, 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 deze frauduleuze SMS en MMS berichten na machinaal onderzoek blokkeren. Orange Belgium n.v. kan eveneens verdachte oproepen blokkeren of anonimiseren.

**4.8.3.** Premium diensten of diensten van derden. Orange Belgium n.v. kan niet verantwoordelijk worden gesteld voor diensten die gevraagd worden door de Klant en die aangeboden worden door derden, externe dienstenaanbieders of premium partners en die toegankelijk zijn via het netwerk van Orange Belgium n.v. en die in rekening gebracht worden via de facturen van Orange Belgium n.v. Dienstenaanbieders zijn derden die diensten van derden rechtstreeks aan de Klant leveren. Diensten van derden zijn gesprekken of berichten naar betaalnummers (zoals 090x-nummers, enz.) voor spelletjes, beltonen, chat en andere diensten of producten die via het internet worden aangekocht, die verdeeld worden door de derden en die door Orange Belgium n.v. bij de Klant in rekening worden gebracht. Het betreffen geen diensten geleverd door Orange Belgium n.v. treedt hier enkel op om de diensten te factureren en betaling te innen in naam en voor rekening van deze derden. Orange Belgium n.v. kan dan ook niet aansprakelijk worden gesteld:

- voor diensten van derden en de inhoud ervan, voor hun wettelijkheid, voor hun goede uitvoering of door de derde aangerekende bedragen, zelfs indien Orange Belgium n.v. er enig profijt uit zou halen of indien zij zou instaan voor de facturatie van deze diensten voor rekening van deze derden,
- voor het gebruik van de diensten van derden door de Klant,
- voor transacties tussen een derde en de Klant.

Orange Belgium n.v. 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 geval van betwisting van de Klant met betrekking tot deze diensten van derden, dient de Klant zich rechtstreeks tot de betrokken dienstenaanbieder te richten. 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).

**4.8.4.** Orange Belgium n.v. kan in geen geval aansprakelijk gehouden worden voor immateriële schade of gevolgschade zoals winstderving of omzetting, klantenverlies, gegevensverlies of verlies van contracten. Zonder afbreuk te doen aan de dwingende wettelijke bepalingen, beperkt de aansprakelijkheid van Orange Belgium n.v. zich in elk geval tot een bedrag dat het equivalent is van drie (3) maanden van de maandelijkse kostprijs voor de betrokken Diensten.

## 5. Verplichtingen van de klant

### 5.1. Normaal gebruik

De Klant verbindt zich ertoe de Orange-dienst en extra diensten die hem worden geleverd door Orange Belgium n.v. 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 de Orange-dienst en extra diensten te gebruiken in strijd met de openbare orde of de goede zeden.

De Klant verbindt zich eveneens tot een normaal gebruik van de Orange-dienst en/of extra diensten.

Worden niet als een normaal gebruik beschouwd (niet-exhaustieve lijst):

- een gebruik met de bedoeling elektronische communicaties om te leiden, rechtstreeks of onrechtstreeks, of met het oog op de doorverkoop op welke wijze ook van de Orange-dienst en/of extra diensten aan derden en zonder dat Orange Belgium n.v. hiervoor voorafgaand zijn schriftelijk akkoord heeft gegeven,
- 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 functies die op een betrouwbare en correcte wijze moeten kunnen worden uitgevoerd, zijn: het doorgeven van het identificatienummer van de oproeper (behoudens tegenovergestelde instructie), het doorgeven van het imei-nummer van het toestel voor mobiele telefonie waarvan de oproep uitgaat, het onderscheppen en het opnemen van communicaties krachtens een bevel van een bevoegde gerechtelijke of administratieve overheid, of het opnemen en het bewaren van de oproep- en identificatiegegevens,
- een gebruik op een zodanige wijze dat de identificatie of de lokalisatie van de oproeper naar aanleiding van een noodoproep niet meer mogelijk is, of zodat het Orange-netwerk overbelast wordt of de goede werking van het Orange-netwerk verstoord wordt of de tarieven van interconnectie vermeden worden te betalen,
- ieder gebruik op een andere wijze dan door de Klant bij het afsluiten van de Overeenkomst aan Orange Belgium n.v. is meegedeeld,
- een gebruik op een wijze die qua frequentie, verdeling tussen de verschillende communicatietypes (nl. telefoon, gegevenstransmissie, sms, mms, ...) of connectietijd, significant afwijkt van de gemiddelden bij de verschillende Klanten van de Orange-dienst,
- een gebruik met een apparaat waarvan de gebruikwijze volgens Orange Belgium n.v. valt of viel onder één van de voorgaande punten,
- ieder ander gebruik dat strijdig is met de toepasselijke bijzondere voorwaarden van de Orange-dienst en/of extra diensten.

Het bewijs van bovenvermelde verboden gebruikswijzen kan door Orange Belgium n.v. geleverd worden met alle middelen, daaronder begrepen gegevens en overzichten afkomstig van zijn eigen systemen of van deze van andere operatoren van telecommunicatienetwerken waarlangs de communicatie is verlopen.

De Klant en Orange Belgium n.v. beschouwen deze gegevens en overzichten als waarheidsgetrouw en dit tot bewijs van het tegendeel.

De simkaarten mogen uitsluitend worden gebruikt in mobiele individuele toestellen (handsets) en mogen in geen geval worden gebruikt in toestellen van het type 'Sim box', 'gsm-gateway' of in al dan niet 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.

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

Behoudens uitdrukkelijk tussen partijen overeengekomen akkoord tot het tegendeel vanwege Orange Belgium n.v. is het de Klant verboden om via het Orange-netwerk naar derden tekstberichten te versturen die enige commerciële boodschap bevatten of inhouden.

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

## 5.2. Aansprakelijkheid

De Klant is als enige aansprakelijk voor het gebruik van de Orange-dienst en extra diensten. De Klant is als enige aansprakelijk en verantwoordelijk voor de uitvoering van zijn contractuele verplichtingen en dit zelfs indien hij verschillende Gebruikers heeft opgegeven. Orange Belgium n.v. dient onder geen beding rekening te houden met enige overdracht aan een derde in overtreding van artikel 7.2. van onderhavige Algemene Voorwaarden. De Klant alleen is aansprakelijk voor alle schade als gevolg van het niet nakomen van een van de verplichtingen in het kader van de Overeenkomst.

## 5.3. De Mobiele Dienst

### 5.3.1. De simkaart

Orange Belgium n.v. blijft eigenaar van de simkaart die het aan de Klant bezorgt ingevolge goedkeuring van zijn contractaanvraag.

De Klant verbindt zich ertoe deze niet over te dragen, niet te verhuren, niet te vernietigen, of op geen enkele manier te beschadigen. Hij verbindt zich ertoe de simkaart op het eerste verzoek van Orange Belgium n.v. onmiddellijk terug te bezorgen.

De Klant neemt alle nodige voorzorgen om te vermijden dat zijn simkaart verkeerd of onrechtmatig gebruikt wordt. Elke poging tot kopiëren van de technische identificatiegegevens van de simkaart en elk frauduleus of onrechtmatig gebruik van de simkaart zijn verboden. De Klant verbindt zich ertoe de simkaart niet te onderwerpen aan enige decompilering, analyse of retrotechniek, geen afgeleide software te creëren en de simkaart niet te gebruiken op enige andere wijze dan die voorzien in de Overeenkomst.

De Klant is aansprakelijk voor alle schade berokkend aan Orange Belgium n.v. of aan derden ten gevolge van het gebruik, ongeacht door wie en ongeacht in welk toestel voor mobiele telefonie, 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 n.v. waarschuwt en vraagt om de simkaart tijdelijk te schorsen in een telefoongesprek met de Orange-klantendienst (02 745 95 00) of door dit te melden in een Orange-verkooppunt. De Klant krijgt vervolgens een nieuwe simkaart en de Orange-dienst wordt opnieuw geactiveerd. Het verlies of de diefstal van een simkaart betekent niet de beëindiging van de Overeenkomst. De Klant is als enige aansprakelijk voor het correct inbrengen van de simkaart in zijn toestel voor mobiele telefonie. 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. In dat geval zal de Klant de vervangingskosten moeten dragen (tarieven: [www.orange.be](http://www.orange.be)). Indien de simkaart defect is ten gevolge van een productiefout of een slechte configuratie van de simkaart, wordt aan de Klant gratis een nieuwe simkaart bezorgd.

### 5.3.2. Toestellen voor mobiele telefonie

De Klant verbindt zich ertoe enkel (een) toestel(len) voor mobiele telefonie te gebruiken die in perfecte staat van werking verkeert (verkeren) en die erkend zijn volgens de Belgische reglementering. Het is verboden toestellen voor mobiele telefonie en accessoires aan te sluiten die storingen kunnen veroorzaken binnen

het Orange- netwerk of binnen de Orange-dienst. Het is ook verboden op toestellen voor mobiele telefonie en accessoires apparatuur aan te sluiten die storingen kunnen veroorzaken binnen het Orange- netwerk of binnen de Orange-dienst. Zowel voor als na de activering van de Overeenkomst van de Klant kan Orange Belgium n.v. van de Klant eisen dat hij zijn toestel voor mobiele telefonie aanbiedt voor controle.

Orange Belgium n.v. heeft het recht om alle nodige maatregelen te nemen ter beveiliging van het Orange-netwerk indien vastgesteld wordt dat een toestel voor mobiele telefonie storingen veroorzaakt of kan veroorzaken, of dat een toestel voor mobiele telefonie van twijfelachtige oorsprong is. De Klant is ingelicht dat er voor sommige specifieke diensten een specifiek toestel en/of specifieke apparatuur en/of programmatuur nodig is. Enkel de Klant is verantwoordelijk voor de conformiteit van zijn apparatuur en programmatuur met de Orange-dienst en extra diensten die hij wil gebruiken.

### 5.3.3. Gebruik van diensten van gegevensoverdracht

1. Orange Belgium n.v. kan niet verantwoordelijk gesteld worden indien externe, niet aan hem toerekenbare oorzaken de toegankelijkheid van de gegevensoverdracht diensten bemoeilijken of onmogelijk maken of de tijd of de hoeveelheid gegevens beïnvloeden die nodig zijn om de gewenste informatie te verkrijgen

2. de Klant is ervan op de hoogte dat er voor sommige gegevensoverdracht diensten specifieke apparatuur en/of programmatuur nodig is. Zo kan Orange Belgium n.v. dergelijke diensten aanbieden die toegang tot de Mobiele Dienst verlenen zonder dat de Klant hiertoe gebruik dient te maken van zijn toestel voor mobiele telefonie. Enkel de Klant is verantwoordelijk voor de conformiteit van zijn apparatuur en/of programmatuur met de diensten die hij wil gebruiken

3. Orange Belgium n.v. kan op elk ogenblik wijzigingen aanbrengen in het aantal en de aard van de beschikbare gegevensoverdracht diensten, zonder evenwel de mogelijkheid om deze diensten te benutten uit te sluiten

4. de Klant mag de gegevensoverdracht diensten enkel toepassen voor persoonlijk en normaal gebruik, conform de bepalingen van de Overeenkomst en conform de toepasselijke wetgeving

5.3.4. Orange Belgium n.v. behoudt zich het recht voor om zonder voorafgaande verwittiging de toegang tot bepaalde diensten of informatie geheel of gedeeltelijk af te sluiten of te beperken, dan wel de inhoud van de diensten of van de informatie te wijzigen indien het risico bestaat dat hun inhoud strijdig is met de heersende wetten, reglementen, de openbare orde of de goede zeden, zoals deze gelden in België of enig ander rechtsgebied van waaruit de Orange-dienst toegankelijk is. Orange Belgium n.v. behoudt zich eveneens het recht voor de toegang tot bepaalde diensten of informatie afhankelijk te stellen van voorwaarden die kunnen evolueren.

### 5.3.5 Roaming

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

1. lange inactiviteit van een simkaart, gecombineerd met een zeer frequent, zo niet uitsluitend gebruik van roaming in de Europese Unie,

2. een hoger verbruik in roaming in de Europese Unie dan het binnenlands verbruik, gecombineerd met een aantal dagen zonder verbinding in België dat hoger is dan het aantal dagen waarop de Klant verbinding maakt in de Europese Unie,

3. aanschaf en daaropvolgend gebruik van verschillende simkaarten door dezelfde Klant bij roaming in de Europese Unie.

Orange zal gedurende vier maanden observeren of die elementen gegrond zijn. In geval van een bewezen onrechtmatig of abnormaal gebruik zal de Klant via alle geschikte middelen (sms, e-mail, brief, telefoon, ...) op de hoogte worden gebracht en heeft hij vanaf dat moment 15 kalenderdagen de tijd om zijn gebruik aan te passen. Indien de Klant zijn gebruik niet wijzigt binnen de gestelde termijn, rekent Orange Belgium n.v. hem extra aan voor het geheel van 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 banden met België hebben. In voorkomend geval kan Orange onmiddellijk adequate maatregelen nemen om de naleving van alle voorwaarden van de Overeenkomst te garanderen, zonder echter afbreuk te doen aan het recht om een schadevergoeding te eisen.

## 5.4. Vaste Dienst

5.4.1. De Klant is als enige jegens Orange Belgium n.v. verantwoordelijk voor de uitvoering van de contractuele verplichtingen. De Klant is verantwoordelijk voor alle telefonische gesprekken die via Vaste Dienst lopen via de lijnen die op zijn vraag werden geactiveerd.

5.4.2. In het geval Orange Belgium n.v. 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 niet binnen de overeengekomen betalingstermijn terug te storten, heeft de Klant het



recht op gelijkwaardige wettelijke intresten vanaf het moment dat Orange Belgium n.v. op de hoogte is van het rekeningnummer van de Klant.

**5.4.3.** De Klant kan in geen geval aan een derde persoon zijn Orange-abonnement doorverhuren. Hij verbindt zich er overigens toe de Orange-dienst slechts voor eigen gebruik te bestemmen.

**5.4.4.** De Klant zal enkel toestellen voor vaste telefonie gebruiken die in perfecte staat van werking verkeren en die erkend zijn volgens de Belgische reglementering.

## 5.5. Orange-Software

**5.5.1.** Orange Belgium n.v. behoudt zijn intellectuele eigendomsrechten op de software en de desbetreffende documenten die Orange Belgium n.v. ter beschikking stelt van de Klant in het kader van een Orange-dienst (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.

**5.5.2.** De in artikel 5.5.1. genoemde gebruikslicentie wordt toegekend aan de Klant in zijn hoedanigheid van eindgebruiker en uitsluitend voor zijn eigen gebruik. De Klant verbindt zich ertoe de Orange-software niet over te dragen of te verhuren aan derden en deze op geen enkele wijze door derden te laten gebruiken.

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

**5.5.4.** Zolang de Orange-software ter beschikking is van de Klant, is de Klant als enige verantwoordelijk:

- voor ieder gebruik van de Orange-software en voor de gevolgen van dat gebruik,
- voor ieder verlies, iedere diefstal of iedere beschadiging van de Orange-software, ongeacht de oorzaak, behalve in geval van een tekortkoming in de software zelf of in de door Orange Belgium n.v. geboden service.

**5.5.5.** Indien de Orange-software een gebrek vertoont, zal Orange Belgium n.v. de betrokken software gratis herstellen of vervangen.

**5.5.6.** Bij beëindiging van de betrokken Orange-dienst om welke reden dan ook moet de Klant de Orange-software ten laatste binnen vijf werkdagen n.v. terugbezorgen.

**5.5.7.** Artikel 5.5., met uitzondering van bepaling 5.5.6., blijft volledig van toepassing wanneer Orange Belgium n.v. een kopie van de Orange-software verkoopt aan de Klant.

## 6. Facturering en betalingsvoorwaarden

**6.1.** Elke maand stuurt Orange Belgium n.v. de Klant een factuur, die, naast de wettelijk voorgeschreven vermeldingen, het volgende bevat:

- eventueel de activeringskosten,
- vergoeding voor de gekozen tariefformules,
- vergoeding voor de eventuele betalende opties die door de Klant zijn gekozen,
- vergoeding pro rata van eventuele contracten die in de loop van vorige periodes gewijzigd zijn,
- vergoeding pro rata verrekend op de eerste factuur,
- de kost van nationale en internationale mobiele datacommunicatie,
- de kost van nationale communicaties, internationale communicaties en de communicaties naar mobiele telefoons vanuit een vaste lijn,
- alle andere kosten en kredieten voor rekening van de Klant.

De Klant kan gratis een gedetailleerde factuur vragen met de vermelding van de opgeroepen nummers. De vergoeding voor de gekozen tariefformules worden bij het begin van de betreffende factureringperiode gefactureerd en de communicatiekosten op het einde van de betreffende factureringperiode.

**6.2.** Orange Belgium n.v. heeft het recht roaming later dan voorzien te factureren in het geval omstandigheden buiten de wil van Orange Belgium n.v. een latere facturering noodzakelijk maken. De Klant kan om deze reden geen schadevergoeding vorderen.

**6.3.** De Klant verbindt zich ertoe om de factureringsgegevens slechts te verwerken in strikte naleving van de toepasselijke wetgeving op het vlak van het communicatiegeheim, de bescherming van de persoonlijke levenssfeer en de verwerking van persoonsgegevens.

**6.4.** Alle klachten betreffende facturen moeten duidelijk gemotiveerd en schriftelijk aan de Orange-klantendienst worden gestuurd binnen drie maanden na de datum van opstelling van de betrokken factuur. Na deze termijn wordt de Klant onherroepelijk geacht het gefactureerde bedrag te aanvaarden. De indiening 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 n.v. worden opgeslagen, primeren boven elk ander bewijs, ook dat van de Klant, onverminderd het recht van de Klant om het tegenbewijs met alle middelen te leveren.

**6.5.** Tenzij op de factuur zelf een langere betalingstermijn is vermeld, moeten de gefactureerde bedragen binnen een termijn van 10 dagen worden betaald aan Orange Belgium n.v. met maatschappelijke zetel te Bourgetlaan 3, 1040 Brussel.

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

**6.6.** Facturen worden vereffend:

- via bankoverschrijving door middel van het overschrijvingsformulier bijgesloten bij de factuur, zonder dat wijzigingen worden aangebracht aan de door Orange Belgium n.v. ingevulde gegevens.
- via domiciliëring:
  - a) bankdomiciliëring: de voorafgaande vermelding voorzien in de Europese Richtlijn over de betaaldiensten, gebeurt via de factuur van de Klant die kan verstuurd worden vóór de 14 dagen voorzien in de vermelde Richtlijn,
  - b) kredietkaardomiciliëring: Visa, Eurocard, Mastercard, American Express. Deze domiciliëring gebeurt via een formulier dat Orange Belgium n.v. ter beschikking stelt,
- door betaling bij Orange Belgium nv, Sirius shop, Bourgetlaan, 3, 1140 Brussel, tijdens de kantooruren (maandag tot vrijdag).

**6.7.** Bij niet-ontvangst van een factuur kan de Klant aan Orange Belgium n.v. een duplicaat vragen, met dien verstande dat de aanvraag betrekking dient te hebben op een factuur waarvan de factuurdatum niet ouder is dan 1 jaar. Administratieve kosten kunnen worden aangerekend voor elk duplicaat van een factuur.

Een overzicht van eventuele bijkomende kosten die kunnen worden aangerekend door Orange Belgium n.v. is beschikbaar op de website van Orange Belgium n.v. ([www.orange.be](http://www.orange.be)).

**6.8.** Indien de Klant de bedragen waarvoor hij aansprakelijk is niet binnen de gestelde termijn betaalt, zal Orange Belgium n.v. hem met alle gepaste middelen één of meerdere betalingsherinneringen sturen. Het versturen van betalingsherinneringen geeft aanleiding tot het factureren van forfaitaire administratiekosten (tarieven: zie [www.orange.be](http://www.orange.be)). Het gebruik van een onjuiste of onvolledige mededeling op het overschrijvingsformulier geeft ook aanleiding tot het aanrekenen van administratiekosten (tarieven: zie [www.orange.be](http://www.orange.be)). De verzending van (een) herinneringsbrie(f)ven door Orange Belgium n.v. laat de mogelijkheid van de artikelen 8.1. en 9.1. van deze Algemene Voorwaarden onverlet.



**6.9.** Het verstrijken van de betalingstermijn die is aangegeven op de betalingsherinnering, stelt de Klant van rechtswege in gebreke. Indien de Klant de verschuldigde bedragen niet binnen deze termijn heeft voldaan, wordt het verschuldigde bedrag van rechtswege vermeerderd met verwijlinteressen aan de wettelijke rentevoet vanaf de vervaldag tot de volledige betaling van het verschuldigde bedrag, alsmede met een forfaitaire schadevergoeding (om Orange Belgium n.v. te vergoeden voor de opgelopen buitengerechtelijke kosten om de betaling van de verschuldigde bedragen te bekomen) die gelijk is aan:

- a) 20 euro als het verschuldigde saldo lager dan of gelijk is aan 150 euro;
- b) 30 euro vermeerderd met 10% van het verschuldigde bedrag op de schijf tussen 150,01 en 500 euro als het verschuldigde saldo tussen 150,01 en 500 euro is;
- c) 65 euro vermeerderd met 5% van het verschuldigde bedrag op de schijf boven 500 euro met een maximum van 2000 euro als het verschuldigde saldo hoger is dan 500 euro.

De verwijlinteressen en de forfaitaire schadevergoeding worden de Klant enkel aangerekend bij en na een eventuele beëindiging van de Overeenkomst en slechts ten aanzien van het (de) op dat moment nog onbetaalde factuurbedrag(en).

In het geval Orange Belgium n.v. 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 niet binnen de overeengekomen betalingstermijn terug te storten, heeft de Klant het recht op gelijkwaardige wettelijke intresten vanaf het moment dat Orange Belgium n.v. op de hoogte is van het rekeningnummer van de Klant.

**6.10.** Voor elke weigering van betaling van een onbetwiste of onterecht betwiste gedomiciëerde factuur door de financiële instelling aangesteld door de Klant, kunnen zonder voorafgaande verwittiging administratieve kosten worden aangerekend (tarieven: zie [www.orange.be](http://www.orange.be)).

## 7. Overdracht van de overeenkomst

### 7.1. Door Orange Belgium nv

Orange Belgium n.v. heeft het recht alle of een deel van zijn contractuele rechten en plichten aan een derde over te dragen, zonder voorafgaande toestemming van de Klant en zonder dat deze enige schadevergoeding kan eisen in verband met deze overdracht. De overdracht mag evenwel geen vermindering van de garanties van de Klant tot gevolg hebben.

In geval van overdracht van de Overeenkomst, kan de Klant de overgedragen Overeenkomst zonder vergoeding beëindigen binnen een termijn van 15 dagen, te rekenen vanaf de kennisgeving van de overdracht, via een schrijven ter attentie van de overnemer.

### 7.2. Door de Klant

De Klant kan zijn contractuele rechten en plichten slechts - geheel of gedeeltelijk - overdragen aan een derde mits de voorafgaande goedkeuring van Orange Belgium n.v. en nadat de Klant en de overnemer het door Orange Belgium n.v. opgestelde overdrachtsformulier hebben vervolledigd en ondertekend. De overnemer moet bovendien ook een nieuwe contractaanvraag doen en moet de Algemene Voorwaarden van de Dienst en de geldende tarieven aanvaarden.

## 8. Opschorting van de overeenkomst

### 8.1. Door Orange Belgium nv

**8.1.1.** In geval van gehele of gedeeltelijke wanbetaling 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 n.v. van rechtswege en zonder nieuwe ingebrekestelling noch schadevergoeding de levering van de Orange-dienst en/of extra diensten aan de Klant onmiddellijk opschorten, behalve bij een gegronde betwisting door de Klant van het gefactureerde bedrag. Er zullen geen opschortings- of reactiveringskosten ten laste worden gelegd van de Klant.

Bij wanbetaling van de Klant kan Orange Belgium n.v. de Orange-dienst en/of aanvullende diensten beperken tot het minimum van de dienstverlening.

In dit geval:

- mag de Klant, wat de Mobiele Dienst betreft, enkel oproepen of andere inkomende nationale gegevensoverdrachten ontvangen (met uitzondering van oproepen en gegevensoverdrachten betaald door de ontvanger) en geen uitgaande oproepen doen of gegevens verzenden, met uitzondering van oproepen naar nooddiensten,
- mag de Klant, wat de Vaste Dienst betreft, enkel oproepen ontvangen en oproepen doen naar nooddiensten.

Een dergelijke minimumdienstverlening wordt niet gegarandeerd in geval van aanhoudend in gebreke blijven of aanhoudende betalingsachterstand, d.w.z. wanneer de Klant reeds in de voorafgaande 12 maanden van de minimumdienst heeft genoten of wanneer zijn verbinding in de voorafgaande 12 maanden reeds werd opgeschort.

**8.1.2.** Indien de Klant zijn andere verplichtingen ten opzichte van Orange Belgium nv, zoals vermeld in deze Algemene Voorwaarden of enige toepasselijke bijzondere voorwaarden, niet nakomt of indien hij de gebruiksvoorwaarden van de Orange-dienst niet respecteert, kan Orange Belgium n.v. onmiddellijk zonder ingebrekestelling of schadevergoeding de Orange-dienst en/of extra diensten opschorten. Orange Belgium n.v. 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 Orange-dienst en/of extra diensten op te schorten, na de Klant hiervan (indien mogelijk) op de hoogte te hebben gesteld.

**8.1.3.** Orange Belgium n.v. kan onmiddellijk, zonder voorafgaande kennisgeving of schadevergoeding, de Orange-dienst en/of extra diensten opschorten in gevallen van overmacht of om redenen die te maken hebben met de technische exploitatie. Orange Belgium n.v. verbindt zich ertoe de Klant hierover in de mate van het mogelijke en met alle passende middelen te informeren. Orange Belgium n.v. stelt alles in het werk om storingen zo veel mogelijk te beperken, en zo snel mogelijk op te heffen.

**8.1.4.** In geval van opschorting conform de artikels 8.1.1. en 8.1.2. worden de Klant geen opschortingskosten en reactiveringskosten aangerekend. De Klant blijft echter gehouden alle verplichtingen te respecteren die hem opgelegd worden door de Overeenkomst.

### 8.2. Door de Klant

**8.2.1.** De Klant kan een opschorting vragen van de Overeenkomst, om welke reden ook, voor een termijn die de duur van drie maanden per jaar niet mag overschrijden. Deze periode kan niet verlengd worden. Na deze periode van maximaal drie maanden wordt de Overeenkomst automatisch gereactiveerd. Opschortingskosten en reactiveringskosten kunnen ten laste gelegd worden van de Klant (tarieven: [www.orange.be](http://www.orange.be)).

**8.2.2.** Indien de Overeenkomst wordt afgesloten voor een bepaalde duur en indien de Overeenkomst wordt opgeschort door Orange Belgium n.v. of door de Klant zelf, wordt de bepaalde duur van de Overeenkomst automatisch verlengd met een duur die equivalent is met de duur van de opschorting.

**8.2.3.** De opschorting van de Dienst brengt van rechtswege de opschorting van de eraan verbonden opties mee.

## 9. Beëindiging

In geval van beëindiging van de Overeenkomst om gelijk welke reden, behoudt Orange Belgium n.v. zich het recht voor de simkaart terug te eisen van de Klant.

### 9.1. Beëindiging door Orange Belgium n.v.

**9.1.1.** Indien de Klant zich niet in regel gesteld heeft binnen de tien dagen na de opschorting van de Overeenkomst door Orange Belgium n.v. ingevolge de artikels 8.1.1. en 8.1.2, heeft Orange Belgium n.v. het recht om met een van de schriftelijke middelen onmiddellijk een einde te maken aan de Overeenkomst, zonder dat opzeggingstermijn, beëindigingvergoeding noch schadevergoedingen verschuldigd zijn door Orange Belgium nv.

**9.1.2.** Orange Belgium n.v. kan de Overeenkomst ook onmiddellijk verbreken met een aangetekend schrijven aan de Klant, zonder vooropzeg noch schadevergoeding, indien het vaststelt dat de Klant Orange Belgium n.v. foutieve, vervalste, of onvolledige essentiële informatie (hetgeen blijkt uit het formulier voor de contractaanvraag) gegeven heeft bij de indiening van de contractaanvraag of indien de Klant verzuimd heeft belangrijke wijzigingen met betrekking tot de geleverde informatie mee te delen of indien de Klant de Orange-dienst en/of extra diensten gebruikt voor doeleinden die strijdig zijn met de

openbare orde, de goede zeden of een wettelijke of reglementaire bepaling.

**9.1.3.** Orange Belgium n.v. kan de Overeenkomst van rechtswege onmiddellijk beëindigen in geval van faillissement, gerechtelijk akkoord, verzoek om uitstel van betaling, vereffening of ontbinding van de vennootschap van de Klant, zonder beëindigingsvergoeding noch schadevergoeding.

**9.1.4.** De Overeenkomst wordt van rechtswege ontbonden op het ogenblik dat de door de bevoegde Belgische autoriteiten aan Orange Belgium n.v. toegekende exploitatievergunningen verlopen zonder beëindigingsvergoeding noch schadevergoeding. De beëindiging ingevolge de artikels 9.1.1., 9.1.2. en 9.1.3. doet geen afbreuk aan het recht van Orange Belgium n.v. om schadevergoeding te krijgen vanwege de Klant voor eventuele schade die zij geleden heeft.

## **9.2. Beëindiging door de Klant – Mobiele Dienst**

De Klant kan de Overeenkomst met onbepaalde of met bepaalde duur op elk moment met een van de schriftelijke middelen opzeggen. De schriftelijke kennisgeving waarmee de Klant Orange Belgium n.v. in kennis stelt van zijn wens om de Overeenkomst op te zeggen, dient te worden gericht aan het adres vermeld in artikel 13.1.1. van deze Algemene Voorwaarden en dient het GSM-nummer, klantnummer, naam en adres van de Klant te vermelden en wordt door de Klant gedateerd en ondertekend.

## **9.3. Beëindiging door de Klant – Vaste Dienst**

De Klant kan de Overeenkomst met onbepaalde of met bepaalde duur op elk moment met een van de schriftelijke middelen opzeggen. De schriftelijke kennisgeving waarmee de Klant Orange Belgium n.v. in kennis stelt van zijn wens om de Overeenkomst op te zeggen, dient te worden gericht aan het adres vermeld in artikel 13.1.1. van deze Algemene Voorwaarden en dient het vast telefoonnummer, klantnummer, naam en adres van de Klant te vermelden en wordt door de Klant gedateerd en ondertekend.

**9.4.** De beëindiging van de Overeenkomst brengt van rechtswege de beëindiging van de eraan verbonden opties mee.

## **10. Afstand**

Het feit dat één van de partijen op een bepaald moment de strikte toepassing van één van de bepalingen van onderhavige Algemene Voorwaarden niet eist, kan niet beschouwd worden als een afstand van de rechten waarover die partij volgens deze Algemene Voorwaarden beschikt. Deze partij kan ook later steeds de strikte naleving van deze bepaling of van de andere bepalingen van onderhavige Algemene Voorwaarden eisen, behoudens andersluidende uitdrukkelijke overeenkomst tussen de partijen.

## **11. Informatie aan de Klant**

Orange Belgium n.v. wijst de Klant op het gevaar dat het gebruik van een toestel voor mobiele telefonie tijdens het besturen van een voertuig met zich meebrengt en op de storingen die zijn toestel voor mobiele telefonie kan veroorzaken in de buurt van brandstoffen en explosieven en in medische apparatuur of navigatiesystemen. Orange Belgium n.v. kan geenszins aansprakelijk worden gesteld voor enige schade die ten gevolge van de hierboven vermelde factoren optreedt, hetzij bij de Klant, hetzij bij derden.

## **12. Nietigheid**

De nietigheid, de onuitvoerbaarheid of de niet-afdwingbaarheid van één clause van onderhavige Algemene Voorwaarden laat de geldigheid, de uitvoerbaarheid of de afdwingbaarheid van de overige bepalingen van de Algemene Voorwaarden onverlet, behalve indien de Overeenkomst zonder het onrechtmatige beding niet kan voortbestaan.

## **13. Klachten en geschillen**

### **13.1. Minnelijke schikking**

**13.1.1.** In geval van klachten of van problemen die verband houden met de uitvoering van de Overeenkomst, wendt de Klant zich tot de Orange-Klantendienst.

Orange Belgium nv, Postbus 950, 1140 Brussel  
tel.: 02 745 95 00 of gratis met uw Orange Belgium-mobiel  
telefoonnummer: 5000  
website: <http://www.orange.be/contact>

**13.1.2.** Indien de Klant niet tevreden is met het antwoord van de Orange-Klantendienst, kan hij zich richten tot de Ombudsdienst voor Telecommunicatie die door de bevoegde instanties werd opgericht en waarmee Orange Belgium n.v. een akkoord heeft afgesloten.

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)

### **13.2. Gerechtelijke regeling**

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

### **13.3. Toepasselijk recht**

Alle bepalingen van de Overeenkomst worden beheerst door het Belgisch recht.

## Bijlage: Standaardformulier voor herroeping

(Dit formulier enkel invullen en terugsturen indien u het contract wenst te herroepen)

Aan:  
Orange Belgium n.v.  
Postbus 950  
1140 Brussel

Ik/ Wij (\*) ondergetekende(n), geef/geven hierbij te kennen dat ik/wij (\*) het contract betreffende de verkoop van de volgende goederen / de levering van de volgende diensten herroepen (\*):

.....  
.....

Besteld op / Ontvangen op (\*): .....

Na(a)m(en) van de consument(en): .....

Adres(sen) van de consument(en) .....

.....

Datum : .....

Handtekening van de consument(en)

.....

(Enkel indien u dit formulier in papieren versie opstuurt)

(\*) Schrappen wat niet past.

