

# Algemene voorwaarden

## Home Flybox

1.	Algemeen.....	2
2.	Definities .....	2
3.	Te leveren informatie door de Klant.....	2
4.	De Overeenkomst .....	2
5.	Bescherming van het privéleven.....	4
6.	Prestaties van Orange Belgium nv .....	4
7.	Verplichtingen van de Klant.....	5
8.	Software.....	7
9.	Modem aankoop, betaling en levering .....	7
10.	Prijzen, facturering en betalingsvoorwaarden.....	7
11.	Overdracht van de Overeenkomst of contractuele verplichtingen .....	8
12.	Opschorting van de Overeenkomst.....	8
13.	Beëindiging .....	9
14.	Easy Switch.....	10
15.	Gevolgen van de opschorting of de beëindiging .....	10
16.	Geen verklaring van afstand .....	10
17.	Nietigheid .....	10
18.	Klachten en geschillen .....	11
	Modelformulier voor herroeping.....	12

## Artikel 1. Algemeen

1.1. Orange Belgium n.v., een naamloze vennootschap naar Belgisch recht, met maatschappelijke zetel te Bourgetlaan 3, 1140 Brussel, commercialiseert en baat zijn diensten uit onder het gedeponeerde handelsmerk en de handelsbenaming 'Orange'.

1.2. Indien de Klant in het kader van de Overeenkomst een modem aankoopt zullen de aankoop- en gebruiksvoorwaarden en modaliteiten, verbonden aan deze modem, eveneens deel uitmaken van de Overeenkomst.

1.3. Alle in deze Algemene Voorwaarden vermelde prijzen zijn inclusief btw en andere lasten (Recupel/ Bebat).

## Artikel 2. Definities

De volgende begrippen hebben overal in deze Algemene Voorwaarden de hierna omschreven betekenis. Gedefinieerde begrippen worden in de tekst met een hoofdletter aangegeven:

- **Activering of Activeren** van de Dienst is het operationeel maken van de Dienst door activering van de simkaart door Orange Belgium n.v. vanuit haar maatschappelijke zetel te Brussel,
- de **Orange Home Flybox** of kortweg **de Dienst** duidt de dienst aan waarmee Orange Belgium n.v. de aansluiting van de Klant op het internet via het mobiele telecommunicatienetwerk implementeert en levert en dit door middel van de simkaart en de 4G modem,
- de **Klant** is de natuurlijke persoon, rechtspersoon of feitelijke vereniging die inschrijft op de Dienst,
- de **Overeenkomst** is de contractuele relatie tussen Orange Belgium n.v. en de Klant die bestaat uit de contractaanvraag met eventuele bijvoegsels, de Algemene Voorwaarden en de toepasselijke tarieven,
- de **Gebruiker** is iedere persoon die van de Dienst gebruikmaakt, met inbegrip van de Klant,
- het **Orange-netwerk** is het door Orange Belgium n.v. geëxploiteerde of gebruikte communicatienetwerk dat gebruikt maakt van de mobiele telecommunicatietechnologie en hetwelk Orange Belgium n.v. in staat stelt de Dienst te leveren,
- een **Optie** is een optionele extra voorziening, al dan niet tegen betaling, die verbonden is aan de Dienst. Tenzij expliciet anders vermeld gelden voor Opties de bepalingen die van toepassing zijn op de Dienst waaraan ze verbonden zijn. In voorkomend geval kunnen er specifieke voorwaarden gelden. Naar gelang van het geval wordt een Optie in de contractaanvraag, deze Algemene Voorwaarden, de tariefbrochure of in specifieke voorwaarden beschreven,
- de **Software** bestaat uit alle elementen van de Uitrusting die beschermd zijn door een intellectueel eigendomsrecht, waaronder de door Orange Belgium n.v. verstrekte documentatie,
- de **Uitrusting** wordt gevormd door hetgeen Orange Belgium n.v. ter beschikking stelt aan de Klant om de Dienst te kunnen gebruiken of te behouden, inclusief de simkaart die door Orange Belgium n.v. wordt geleverd. De Uitrusting kan verder onder meer installatiematerialen en cd-rom's bevatten en ook de Software, die nooit eigendom wordt van de Klant. Materialen die niet door Orange Belgium n.v. ter beschikking werden gesteld tot gebruik en/of behoud van de Dienst behoren niet tot de Uitrusting. De door de Klant aangekochte modem om van de Dienst te kunnen genieten behoort niet tot de Uitrusting zoals hier gedefinieerd,
- **schriftelijke middelen** in deze Algemene Voorwaarden zijn de brief, al dan niet aangetekend.

## Artikel 3. Te leveren informatie door de Klant

3.1. De Klant die de Overeenkomst wenst aan te gaan is verplicht aan Orange Belgium n.v. alle informatie te bezorgen die is aangeduid op het contractaanvraagformulier, alsook alle andere noodzakelijke informatie. De Klant is als enige aansprakelijk voor de juistheid en volledigheid van de door hem verstrekte informatie.

3.2. De Klant is verder te allen tijde gehouden op eenvoudig verzoek van Orange Belgium n.v. onder meer de volgende documenten voor te leggen:

- indien de Klant een natuurlijke persoon is: de originele Belgische identiteitskaart, de EU-verblijfskaart, de originele identiteitskaart voor vreemdelingen uitgegeven in België of desgevallend alle andere identificatiedocumenten,
- indien de Klant een rechtspersoon of een feitelijke vereniging is:
  - a) een exemplaar van de statuten die gepubliceerd zijn in het Belgisch Staatsblad, alsook een exemplaar van alle in het Belgisch Staatsblad gepubliceerde wijzigingen van die statuten,
  - b) de originele Belgische identiteitskaart, de EU-verblijfskaart of de originele identiteitskaart voor vreemdelingen uitgegeven in België, van een natuurlijke persoon die gemachtigd is de rechtspersoon of de feitelijke vereniging te vertegenwoordigen,
  - c) andere 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 en dus zowel voor, tijdens, als naar aanleiding van de beëindiging van de Overeenkomst.

3.3. Elke persoon die zich voorstelt als mandataris van een natuurlijke persoon, een 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.

3.4. De Klant verbindt zich ertoe, via een schrijven gericht aan Orange Belgium n.v. op het adres vermeld in artikel 17.1.1., Orange Belgium n.v. onmiddellijk op de hoogte te brengen van elke wijziging in de informatie die eerder in het kader van de Overeenkomst werd verstrekt. Zo dienen onder andere te worden meegedeeld:

- elke adreswijziging,
  - elke wijziging van de maatschappelijke zetel, van de juridische vorm of van het maatschappelijke doel of de naam van de vennootschap,
  - elke wijziging in verband met financiële informatie of factureringsgegevens (i.v.m. bankrekening, domiciliëring, kredietkaartnummer, vervaldatum, ...).
- Indien de Klant wijzigingen in eerder meegedeelde gegevens te laat doorgeeft, kan hij geen enkele aanspraak maken op het met terugwerkende kracht aanbrengen van wijzigingen, herfacturering of schadevergoeding.

## Artikel 4. De Overeenkomst

### 4.1. Totstandkoming van de Overeenkomst

4.1.1. Tenzij anders overeengekomen, wordt de Overeenkomst gesloten en treedt ze in werking op het ogenblik dat Orange Belgium n.v. de aanvraag van de Klant voor de Dienst aanvaardt. Vanaf dat moment verbindt de Overeenkomst de Klant en zijn alle rechten en verplichtingen van de Overeenkomst van toepassing. Indien de Klant op de aangegane verbintenis wil terugkomen en dit zelfs voor de activering van de Dienst, zijn de bepalingen van artikel 13.3.1. van deze Algemene Voorwaarden van toepassing. Als de Overeenkomst op afstand is gesloten, verbindt Orange Belgium n.v. zich ertoe om een bevestigingsmail te versturen naar de Klant. Deze mail maakt deel uit van de Overeenkomst.

4.1.2. De Dienst is enkel compatibel met het gamma residentiële tariefplannen van Orange Belgium n.v.

4.1.3. Orange Belgium n.v. behoudt zich het recht voor een contractaanvraag te weigeren om één van de volgende redenen:

- a) de technische omstandigheden laten het niet of niet redelijkerwijze toe een aansluiting op het Orange-netwerk te realiseren,
- b) de Klant of diens mandataris weigert de vereiste informatie te leveren of levert onjuiste, onvolledige en/of valse gegevens,
- c) de Klant of diens mandataris vult het contractaanvraagformulier niet behoorlijk in,
- d) de Klant leeft of leefde de verplichtingen die voortvloeien uit één of meerdere andere overeenkomsten met Orange Belgium n.v. niet na,

e) de Klant wanbetaler is, zoals beschreven in artikelen 10.13 tot 10.15 van onderhavige Algemene Voorwaarden,  
f) Orange Belgium n.v. heeft bewijzen of ernstige aanwijzingen van insolventie, fraude of van een toekomstig gebruik van de Dienst strijdig met de Overeenkomst, wettelijke of reglementaire bepalingen en/of de openbare orde en goede zeden,

g) de Klant dreigt de goede werking van het Orange-netwerk te verstoren of de integriteit ervan te schaden, onder meer door een normaal gebruik voor andere Gebruikers in het gedrang te brengen, door het ongerechtvaardigd versturen van gegevens, het onrechtmatig toegang verkrijgen tot de gegevens van de aangesloten netwerken of de integriteit van informaticagegevens te beschadigen of vernietigen.

## 4.2. Levering

**4.2.1.** Orange Belgium n.v. verplicht zich ertoe om alles in het werk te stellen om de Dienst te activeren binnen de 2 dagen vanaf het moment dat Orange Belgium n.v. beschikt over een volledig dossier.

Vertraging veroorzaakt door een andere operator, door de Klant zelf of door overmacht verlengen de hierboven vermelde activeringsperiode.

**4.2.2.** Indien in het kader van de Overeenkomst een modem wordt aangekocht, geschiedt de levering overeenkomstig artikel 9 van deze Algemene Voorwaarden.

## 4.3. Herroepingsrecht – voorwaarden en uitoefeningswijze

**4.3.1.** 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, te tellen vanaf de dag die volgt op de dag van het afsluiten van de Overeenkomst, 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 een ondubbelzinnige verklaring en dit voor het verstrijken van de herroepingstermijn. Om dit te doen kan de Klant contact opnemen met de klantendienst op het nummer 5000 (gratis nummer voor mobiele nummers van Orange Belgium) of op het nummer 02 745 95 00 (lokaal tarief), door een mail te sturen naar [mobile\\_shop@orange.be](mailto:mobile_shop@orange.be) of door zijn beslissing per post te versturen naar Orange Belgium n.v., Klantendienst, Postbus 950, 1140 Brussel, België.

De Klant kan hiervoor gebruik maken, zonder hiertoe verplicht te zijn, van het standaardformulier voor herroeping dat als bijlage aan de Algemene Voorwaarden is gevoegd. Elke bepaling waarbij de Klant verzaakt aan dit recht is nietig. Wat het respecteren van de termijn betreft, volstaat het dat de mededeling verzonden is voor het verstrijken van de termijn.

**4.3.2.** 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 Orange Belgium n.v. de Klant goederen, apparatuur, Uitrusting of andere accessoires heeft ter beschikking gesteld 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 naar het adres dat vermeld is in artikel 17.1.1. en uiterlijk 14 kalenderdagen nadat de Klant aan Orange Belgium n.v. kennis heeft gegeven van zijn besluit tot herroeping. Deze termijn is nageleefd indien de Klant de goederen voor het verstrijken van 14 dagen heeft teruggezonden. Goederen, apparatuur, Uitrusting en accessoires moeten intact en in de originele verpakking worden teruggezonden. De Klant is verantwoordelijk voor elke waardevermindering van de goederen, apparatuur, Uitrusting 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 Klant gedurende de herroepingstermijn om uitvoering van de Dienst 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.

**4.3.3.** Indien de Klant in het kader van deze Overeenkomst een modem heeft aangekocht voor exclusief niet-beroepsmatig gebruik en indien de aankoop werd, afgesloten buiten de lokalen van Orange Belgium n.v., buiten de door haar erkende zelfstandige handelsagenten, of op afstand, een modem heeft aangekocht, zal de Klant over een gelijkaardig herroepingsrecht beschikken. Dit herroepingsrecht moet uitgeoefend worden binnen een termijn van veertien kalenderdagen te rekenen vanaf de dag die volgt op de levering van de modem en in overeenstemming met de voorwaarden die uiteengezet zijn artikels 4.3.1. en 4.3.2. Het uitoefenen van het herroepingsrecht brengt voor de Klant de verplichting met zich mee om de modem terug te geven, in overeenstemming met de bepalingen van artikels 4.3.1. en 4.3.2. van deze Algemene Voorwaarden. Indien de Klant deze bepalingen en toegekende termijnen niet naleeft, zal hem een vergoeding gefactureerd worden (tarieven: [www.orange.be](http://www.orange.be)). De kosten van terugzending zijn ten laste van de Klant.

## 4.4. Duur van de Overeenkomst

**4.4.1.** Als de Overeenkomst voor onbepaalde duur gesloten is, kan ze te allen tijde schriftelijk worden opgezegd. Is de Overeenkomst voor een bepaalde duur gesloten en werd het niet opgezegd op het einde van de contractuele periode, dan wordt het stilzwijgend verlengd voor onbepaalde duur. De Overeenkomst kan dan op om het even welk ogenblik met een van de schriftelijke middelen, worden beëindigd.

**4.4.2.** Indien de Klant van tariefformule verandert of de Overeenkomst overneemt van een andere persoon, blijft hij steeds gebonden door de oorspronkelijke contractperiode. Bij de verandering van tariefformule ziet de Klant af van oorspronkelijke getrouwheidsvoordelen en promovoorwaarden en aanvaardt de nieuw geldende getrouwheidsvoordelen en promovoorwaarden.

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

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

**4.5.2.** In geval van wijziging aan een beding van de Overeenkomst wordt de Klant één maand voorafgaand aan de inwerkingtreding van 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)).

**4.5.3.** 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 n.v., 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 4.5.1 van deze Algemene Voorwaarden

## 4.6. Handtekening van de Klant

**4.6.1.** Een gescand bericht met de handtekening erop heeft dezelfde bewijskracht als het originele bericht en de originele handtekening.

**4.6.2.** 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.

## 4.7. Waarborg

**4.7.1.** 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-betaling, een gedeeltelijke of laattijdige betaling, en eveneens 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 de Dienst in het buitenland te gebruiken. De waarborg bedraagt maximaal 350 euro per simkaart.

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

**4.7.3.** 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 en voor zover alle facturen door de Klant vereffend zijn.

## 4.8. Kredietkaartdomiciliëring

Ingeval van kredietkaartdomiciliëring behoudt Orange Belgium n.v. zich het recht voor zowel bij de contractaanvraag als tijdens de duur van de Overeenkomst bij de kredietkaartverstrekker 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. Orange Belgium n.v. zal geen autorisatiecode aanvragen of aanwenden wanneer het beschikt over een waarborg. De autorisatiecode zal Orange Belgium n.v. machtigen om in geval van niet-betaling van het totaal of een gedeelte van een factuurbedrag op de vervalddag, een betaling van 60 euro te bekomen van de kredietkaartverstrekker. Dit bedrag zal aangewend worden tot (gedeeltelijke) vereffening van het onbetaalde factuurbedrag, en indien de 60 euro het onbetaalde factuurbedrag overschrijdt, wordt het resterende bedrag in mindering gebracht op de eerstvolgende factu(u)r(en).

## Artikel 5. Bescherming van het privéleven

**5.1.** Orange verwerkt, in haar hoedanigheid van verwerkingsverantwoordelijke, persoonsgegevens die haar door de Klant worden verstrekt. Voor meer informatie over dit onderwerp, gelieve het privacybeleid van Orange Belgium n.v. te raadplegen op de internetsite van Orange [www.orange.be](http://www.orange.be).

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

## Artikel 6. Prestaties van Orange Belgium nv

**6.1.** Informatie betreffende de prestaties Voorafgaand aan de totstandkoming van de Overeenkomst, deelt Orange Belgium n.v. aan de Klant alle nodige informatie mee met betrekking tot de Dienst (essentiële elementen van de Dienst, Opties, tarieven, ...).

### 6.2. Klantendienst

**6.2.1.** Van maandag tot zaterdag kan de Klant tussen 8 en 20 uur en op zondag van 10 tot 18.30 uur terecht bij onze klantendienst. De medewerkers helpen de Klant, in de mate van het mogelijke, met al zijn problemen met en vragen en klachten over de Dienst. De klantendienst is bereikbaar op 02 745 95 00 of gratis met een Orange-mobiele telefoonnummer op het nummer 5000.

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 veelgestelde 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.

**6.2.2.** De Klant aanvaardt dat gesprekken tussen de Klant en de klantendienst kunnen worden opgenomen of mee beluisterd door personen die zelf niet deelnemen aan de gesprekken en dit met het oog op training en supervisie van het personeel van Orange Belgium n.v. De Klant heeft de mogelijkheid om dit gesprek per gesprek te weigeren.

### 6.3. Prestaties van Orange Belgium nv

**6.3.1.** Orange Belgium n.v. verbindt zich ertoe de toegang tot de in de Overeenkomst omschreven Dienst naar best vermogen en op een zo optimaal mogelijke manier te verlenen, en gebruikt daartoe alle technische informatie die ter beschikking zijn in functie van de gebruikte technologie. Dit is een middelenverbintenis. Op de website van Orange Belgium n.v. 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.

Orange Belgium n.v. levert aan de Klant een kaart met microprocessor, de simkaart, die de Klant in zijn modem moet plaatsen om toegang te krijgen tot de Dienst. Aangezien de Dienst wordt geleverd via het mobiele telecommunicatienetwerk dient de Klant er rekening mee te houden dat signalen verstoord kunnen worden door een externe bron of door hindernissen die inherent zijn aan gebouwen, aan de vegetatie of aan het reliëf in de omgeving waarin de Klant de Dienst gebruikt. Een perfecte transmissie kan dus niet altijd en overal gegarandeerd worden.

De geraamde maximale snelheid en de aangekondigde download- en uploadsnelheden voor mobiele internettoegangsdiensten zijn beschikbaar op de website van Orange Belgium n.v. De geschatte 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 geschatte maximumsnelheid kunnen beïnvloeden, is het waarschijnlijk dat de Klant deze waarden niet overal en voortdurend zal bereiken.

Orange Belgium n.v. herinnert eraan dat het haar netwerk optimaal wil houden. Hiervoor is het soms noodzaak werken uit te voeren voor het onderhoud, de versterking, de herinrichting of de uitbreiding van haar netwerk. Deze werken kunnen tijdelijk storingen veroorzaken, die de Klant zal moeten dulden. Orange Belgium n.v. vraagt hiervoor begrip. Orange Belgium n.v. stelt alles in het werk om deze storingen 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).

**6.3.2.** De Dienst wordt geleverd binnen de kortst mogelijke termijnen, rekening houdend met de aard, het belang en de complexiteit van de Dienst, alsook met de beschikbaarheid van het personeel, de werking en de beschikbaarheid van de communicatiemiddelen en het netwerk, technische omstandigheden en alle andere factoren die de prestaties van de Dienst kunnen beïnvloeden. Orange Belgium n.v. kiest autonoom de technische middelen die nodig zijn om de toegang tot en de levering van de Dienst tot stand te brengen in de beste omstandigheden.

**6.3.3.** Orange Belgium n.v. waarborgt slechts de compatibiliteit van de Dienst met de Uitrusting voor zover die door Orange Belgium n.v. werd ter beschikking gesteld, bij haar aangekocht werd of als dusdanig door haar werd erkend. Orange Belgium n.v. herinnert de Klant eraan dat de kwaliteit van de Dienst onder andere ook afhangt van de kwaliteit en de eigenschappen van de door de Klant gebruikte toestellen voor gebruik van de Dienst.

**6.3.4.** De vermelde surfsnelheden door Orange Belgium n.v. zijn maximale snelheden. De werkelijke surfsnelheid hangt af van de gebruiksomstandigheden (uur, verkeer, toestel, ...). Orange Belgium n.v. garandeert geen minimale bandbreedte. Op de website vindt de Klant meer informatie over de surfsnelheden. De Klant kan meer informatie over zijn verbruik verkrijgen via de klantzone.

**6.3.5.** De tarifiering van de Dienst kan geschieden volgens een vaste maandelijks bijdrage, volgens tijdseenheden, volgens verbruik, op andere basis, of volgens een combinatie van verschillende tarifieringswijzen. Indien de tarifiering van de Dienst is bepaald volgens tijdseenheden, zal facturering geschieden per begonnen tijdseenheid.

Indien die tarifiering bijvoorbeeld is bepaald per dag dat van de Dienst wordt gebruik gemaakt, vangt een dag aan om 0 uur en eindigt de dag 23 uur 59 minuten later. Indien die tarifiering is bepaald per minuut, geschiedt de facturering vanaf de eerste seconde. Indien de tarifiering van de Dienst is bepaald volgens verbruikseenheden, al dan niet in combinatie met een tarifiering per tijdseenheid, zal facturering eveneens kunnen geschieden per aangevatte verbruikseenheid.

**6.3.6.** Orange Belgium n.v. kan de Klant in het kader van de abonnementsdienst een maandelijks inbegrepen hoeveelheid verbruikseenheden toekennen. Indien de Klant het ter beschikking gestelde volume overschrijdt, kan per overschreden eenheid een bijkomende vergoeding aangerekend en gefactureerd worden. Orange Belgium n.v. stelt de Klant desgevallend en voor zover beschikbaar een systeem ter beschikking dat de Klant toelaat na te kijken hoeveel van het maandelijks ter beschikking gestelde volume reeds verbruikt werd.

**6.3.7.** Om de integriteit en prestaties van het Orange-netwerk te vrijwaren, behoudt Orange Belgium n.v. zich het recht voor te allen tijde toezicht te houden op de verbruikte volumes en elke handeling te stellen die noodzakelijk is om die integriteit en prestaties te behouden, waaronder een tijdelijke inperking of beperking van de geleverde Dienst.

**6.3.8** Het gebruik van de Dienst buiten België

Het gebruik van mobiel internet in het buitenland is met de Dienst niet toegestaan.

**6.3.9.** 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 Service Operations 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 Service Operations Center de ondersteuning van technische specialisten.

#### 6.4. Wijzigingen in de prestaties

**6.4.1.** Indien de uitbating of de organisatie van de Dienst dit noodzakelijk maakt, kan Orange Belgium n.v. de inhoud of de eigenschappen van haar prestaties wijzigen, echter zonder eenzijdig aan de wezenlijke kenmerken ervan te kunnen raken.

**6.4.2.** Orange Belgium n.v. verbindt zich ertoe de Klant, behoudens in geval van overmacht of in geval dit om praktische of technische redenen onmogelijk is, vooraf op de hoogte te brengen van elke wijziging in de Dienst.

**6.4.3.** Indien ten gevolge van een geval van overmacht of om redenen die te maken hebben met de technische exploitatie van het Orange-netwerk of om wijzigingen in het wettelijke of reglementaire kader, de Dienst op een permanente wijze moet worden beperkt of opgeheven, wordt de Klant hieromtrent zo spoedig mogelijk verwittigd.

#### 6.5. Aansprakelijkheden

**6.5.1.** De eventuele noodzakelijkheid om over te gaan tot onderhoud, vervanging of aanpassing van het netwerk, van de Uitrusting, of een van de elementen hiervan, geeft de Klant geen recht op schadevergoeding.

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

- verlies van gegevens en/of software van de Klant bij de installatie of gebruik van de Dienst of bij een update van de Software,
- verkeerd gebruik of slechte werking van materiaal dat toelaat toegang te nemen tot de Dienst en dat niet behoort tot de Uitrusting,
- verkeerd gebruik van de Uitrusting,
- gebreken aan de Uitrusting die toerekenbaar zijn aan de Klant,
- storingen of kwaliteitsgebreken in de levering van de Dienst, veroorzaakt door de Klant, door derden, door externe factoren of door werkzaamheden van onderhoud, versterking, herinrichting of uitbreiding van het Orange-netwerk of van de Uitrusting; Orange Belgium n.v. neemt alle redelijke maatregelen om deze storingen of kwaliteitsgebreken zo veel mogelijk te beperken en zo snel mogelijk op te heffen,
- 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
- het niet nakomen door de Klant van diens verplichtingen ten aanzien van Orange Belgium n.v.,
- het foutieve gebruik door de Klant van de Dienst,
- opschorting of beëindiging van de Dienst, conform de Overeenkomst en deze Algemene Voorwaarden, zelfs indien derden door de opschorting of de beëindiging rechtstreeks of onrechtstreeks nadelige gevolgen zouden ondervinden,
- overbelasting van het Orange-netwerk,
- wijzigingen als gevolg van voorschriften van het BIPT of van andere regulerende overheden,
- onverminderd de toepassing van andere artikelen, alle gevallen van overmacht.

**6.5.3.** Orange Belgium n.v. kan onverminderd de toepassing van artikel 6.5.2. niet aansprakelijk worden gesteld voor de volgende gebeurtenissen die zich kunnen voordoen in het kader van de levering of het gebruik van de Dienst:

- wijziging van het ip-adres of één of meerdere mailadressen van de Klant omwille van operationele, technische, netiquette of wettige redenen,
- het signaleren van abnormale stijgingen in het gebruik van de Dienst,
- annulering of niet-ontvangst van mails of elke andere informatie,
- de niet-bewaring van mails of elke andere informatie, en dit eventueel doordat de Klant de maximum bewaringscapaciteit van de servers heeft overschreden,
- de inhoud, de aard, de kenmerken, de kwaliteit en de integriteit van de informatie of gegevens die via het Orange-netwerk worden verstuurd, alsook niet voor de eventuele schade die deze kunnen veroorzaken, tenzij deze gegevens of informatie afkomstig zijn van Orange Belgium n.v. zelf,
- de diensten, en de facturering ervan, wanneer deze worden aangeboden en uitgebaat door derden en toegankelijk zijn via het Orange-netwerk, zelfs niet wanneer Orange Belgium n.v. hiervoor op een of de andere manier een vergoeding zou ontvangen en evenmin wanneer Orange Belgium n.v. de facturering van de diensten zou verzorgen ten behoeve van deze derden. Orange treedt hier enkel op in naam en voor rekening van deze derden,
- informatie, gegevens of diensten die via het Orange-netwerk worden verspreid of er beschikbaar zijn. Orange Belgium n.v. verstrekt hieromtrent geen waarborgen, tenzij deze informatie, gegevens of diensten afkomstig zijn van Orange Belgium n.v.,
- zelf transacties tussen een derde en de Klant. Orange Belgium n.v. is, tenzij uitdrukkelijk aanvaard door Orange Belgium n.v., geen partij in de overeenkomst die tussen de derde en de Klant wordt gesloten.
- Orange Belgium n.v. kan ook 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 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. 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 n.v., 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).

**6.5.4.** In ieder geval beperkt de aansprakelijkheid van Orange Belgium n.v. zich tot de herstelling van de voorzienbare, rechtstreekse en persoonlijke schade die de Klant heeft geleden, met uitsluiting van elke onrechtstreekse of immateriële schade zoals, verlies van winst, omzet of inkomen, verlies van klanten of contracten, verlies of beschadiging van gegevens of opnames, onderbreking van de activiteiten (niet-exhaustieve lijst). 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 maandelijks kostprijs voor de betrokken Dienst.

## Artikel 7. Verplichtingen van de Klant

### 7.1. Zorgvuldig gebruik van de Dienst

**7.1.1.** De Klant verbindt zich ertoe als een goede huisvader de Dienst te gebruiken en als dusdanig te waken over het correcte gebruik van de Dienst en dit in overeenstemming met de bepalingen van de Overeenkomst en de heersende wetten en reglementen. Het is eveneens verboden de Dienst te gebruiken in strijd met de openbare orde of de goede zeden.

De Klant verbindt er zich in het bijzonder toe om:

- niets te ondernemen dat de goede werking van het Orange- netwerk of elementen daarvan in het gedrang kan brengen of verstoren. Zo verbindt de Klant zich ertoe om geen apparatuur te installeren die niet conform is met de toepasselijke Europese en Belgische voorschriften inzake eindapparatuur voor radio- en telecommunicatie, alsook om de apparatuur van het Orange-netwerk, met inbegrip van de simkaart, op geen enkele wijze te verkopen, verhuren, verpanden of er in het algemeen over te beschikken,
- de toepasselijke wetten en reglementen te respecteren bij gegevensoverdracht of andere activiteiten via het Orange- netwerk. Gegevensoverdracht en andere activiteiten zijn alleszins verboden met betrekking tot illegale, obscene of lasterlijke informatie of handelingen (zoals kinderpornografie, aanzetten tot rassenhaat en xenofobie, het te koop aanbieden van verdovende middelen en psychotrope stoffen, enz.). Ook gegevensoverdracht of activiteiten die meer algemeen een inbreuk kunnen vormen op de openbare orde, de goede zeden en/of de persoonlijke levenssfeer of doorgiften van gegevens die worden beschermd door het commerciële geheim, zijn niet toegelaten,
- intellectuele rechten en andere rechten die aan derden toebehoren te respecteren,
- geen ongewenste boodschappen (zoals junk mail of spamming) te sturen of verspreiden, ongeacht de aard (advertenties, commerciële publiciteit, politieke pamfletten, enz.),
- geen grote aantallen identieke of gelijkaardige boodschappen en geen kettingbrieven of kwaadwillige boodschappen te versturen,
- geen ongeoorloofde of onethische houding aan te nemen in de discussieforums,
- geen informaticapiraterij (hacking of andere) te plegen,
- het gebruik van de Dienst te beperken tot één adres,
- storingen of onderbreking van de Dienst te melden aan de klantendienst van Orange Belgium n.v.

**7.1.2.** Het is de Klant en desgevallend andere Gebruikers verboden de Dienst te gebruiken voor activiteiten die tot doel of gevolg hebben:

- een inbreuk te plegen op de goede werking van de Dienst, het gebruik of de kwaliteit en kenmerken van de prestaties voor de andere Gebruikers in gevaar te brengen, onder meer door overmatige hoeveelheden gegevens te versturen,
- onrechtmatig toegang te verkrijgen tot de gegevens van de aangesloten netwerken,
- de integriteit van informaticagegevens te schaden of te vernietigen.

**7.1.3.** De Klant erkent dat:

- Orange Belgium n.v. op geen enkele wijze controle uitoefent op en aansprakelijk gesteld kan worden voor de inhoud, de aard, de kenmerken, de kwaliteit en de integriteit van de informatie, gegevens en diensten die via de Dienst verzonden of geleverd worden, tenzij deze afkomstig zijn van Orange Belgium n.v. zelf,
- op het internet een gedragscode geldt, netiquette genaamd, waarvan de overtreding tot gevolgen kan leiden, en dat Orange Belgium n.v. niet aansprakelijk kan gesteld worden indien een Gebruiker of een derde de netiquette overtreedt of indien hij hiervoor enig gevolg ondervindt,
- hij kennis heeft genomen van de aard van het internet, en met name van de technische werking ervan alsook van de tijd die nodig is om gegevens te consulteren, te ontvangen of te verzenden,
- de gegevens die op het internet circuleren moeilijk beschermd kunnen worden tegen misbruik door derden en dat hij als enige aansprakelijk is voor het meedelen van vertrouwelijke informatie ter gelegenheid van het gebruik van de Dienst,
- hij zelf de nodige maatregelen moet treffen om zijn apparatuur, software en gegevens te beschermen tegen besmetting door virussen en dergelijke,
- hij de nodige maatregelen moet nemen om de Uitrusting te beschermen tegen open relay en open proxy, teneinde misbruik van het Orange-netwerk door onder meer spammers en hackers te voorkomen. Onder open relay/open proxysystemen worden systemen verstaan die mails doorsturen of andere connecties doorlaten die niet voor deze systemen bestemd zijn en daardoor bijvoorbeeld de verzending van een grote hoeveelheid ongevraagde mails of ander misbruik van de Dienst mogelijk maken. Om de Klant te beschermen tegen misbruik van de Uitrusting en om misbruik van het Orange-netwerk te voorkomen, behoudt Orange Belgium n.v. zich het recht voor om proactief na te gaan of de Klant maatregelen genomen heeft tegen open relay en open proxy. Orange Belgium n.v. behoudt zich tevens het recht voor het doorsturen en ontvangen van mails te laten blokkeren door haar servers, als die mails afkomstig zijn van servers die niet beschermd zijn tegen 'open relay', dit wil zeggen servers die mails doorsturen die niet voor hen bestemd zijn en daardoor de verzending van een grote hoeveelheid ongevraagde mails mogelijk maken.

**7.1.4.** Behoudens uitdrukkelijke, schriftelijke en voorafgaandelijke toestemming van Orange Belgium n.v. is het de Klant verboden de Dienst, geheel of gedeeltelijk, rechtstreeks of onrechtstreeks, te commercialiseren. De Klant verbindt zich ertoe de Dienst slechts voor eigen gebruik te bestemmen.

**7.1.5.** Orange Belgium n.v. blijft eigenaar van de simkaart die het aan de Klant bezorgt. De Klant verbindt zich ertoe deze niet over te dragen, niet af te staan, niet te verhuren, niet te vernietigen, op geen enkele wijze door derden te laten gebruiken en op geen enkele manier te beschadigen. Hij verbindt zich ertoe de simkaart op het eerste verzoek van Orange Belgium n.v. en alleszins bij beëindiging van de Overeenkomst 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 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 van de simkaart, ongeacht wie de Gebruiker is van de simkaart en ongeacht het toestel waarin de simkaart zat en dit 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 op te schorten.

De Klant krijgt vervolgens een nieuwe simkaart en de Dienst wordt opnieuw geactiveerd. Het verlies of de diefstal van een simkaart betekent niet de beëindiging van de Overeenkomst. De reactiveringskosten kunnen de Klant worden aangerekend. De Klant is als enige aansprakelijk voor het correct inbrengen van de simkaart in de modem. Indien de simkaart blokkeert of beschadigd raakt ten gevolge van een verkeerde handeling door de Klant wordt na schriftelijke aanvraag een nieuwe simkaart bezorgd. In dat geval zal de Klant de vervangingskosten van de simkaart 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.

**7.1.6.** In het kader van de Protocolovereenkomst tussen de ISPA en de gerechtelijke overheden (voor meer informatie omtrent dit akkoord, zie: [www.ispa.be](http://www.ispa.be)), heeft de Klant de mogelijkheid om een website met een vermeende onwettelijke inhoud, te signaleren via de website van Orange Belgium n.v. ([www.orange.be](http://www.orange.be)). Orange Belgium n.v. zal op haar beurt deze kennisgeving vanwege de Klant kenbaar maken aan de politiediensten. De Klant kan echter ook rechtstreeks contact opnemen met de politiediensten via de website van de federale politie ([www.polfed.be](http://www.polfed.be)).

### 7.2. Aansprakelijkheid van de Klant

**7.2.1.** Enkel de Klant is een vergoeding verschuldigd en verantwoordelijk en aansprakelijk ten aanzien van Orange Belgium n.v. voor het gebruik van de Dienst. De Klant is op dezelfde wijze verantwoordelijk en aansprakelijk voor de uitvoering van zijn contractuele verplichtingen, zelfs indien anderen dan hem van de Dienst gebruikmaken. Orange Belgium n.v. dient onder geen beding rekening te houden met enige overdracht van de Overeenkomst of contractuele verplichtingen aan een derde in overtreding van artikel 11 van onderhavige Algemene Voorwaarden.

**7.2.2.** De Klant is verantwoordelijk en aansprakelijk voor het gebruik van een wachtwoord en toegangscode en verbindt zich er toe het geheime en vertrouwelijke karakter van zijn wachtwoord en toegangscode te bewaren en deze niet mee te delen aan een derde.

**7.2.3.** In geval van verlies, diefstal of frauduleus gebruik van één van deze gegevens, dient de Klant Orange Belgium n.v. onmiddellijk hiervan te verwittigen via het telefoonnummer 02 745 95 00 of gratis met het Orange-mobiele telefoonnummer op het nummer 5000. Deze verwittiging dient schriftelijk te worden bevestigd.

### 7.3. Uitrusting

**7.3.1.** De Klant verkrijgt voor het gebruik van de Uitrusting een gewoon, niet-exclusief en niet-overdraagbaar licentierecht, en dit voor de doeleinden, voor de duur en binnen de grenzen bepaald in de Overeenkomst en onder meer de volgende artikelen.

**7.3.2.** De Klant verbindt zich ertoe de vermeldingen op de Uitrusting, die aangeven dat de Uitrusting niet de eigendom is van de Klant, niet te verwijderen en te zorgen voor het behoud van deze vermeldingen in een goede staat.

**7.3.3.** De Klant verbindt zich ertoe de Uitrusting noch geheel noch gedeeltelijk over te dragen of te verhuren aan derden, tenzij mits uitdrukkelijke toestemming van Orange Belgium n.v.

**7.3.4.** De Klant verbindt zich ertoe aan de Uitrusting in geen geval herstellingen, onderhoud of wijzigingen te verrichten of te laten verrichten door derden die niet erkend zijn door Orange Belgium n.v. Hetzelfde geldt voor het demonteren of het laten demonteren van de Uitrusting of elementen ervan.

**7.3.5.** Zodra de Uitrusting wordt afgeleverd aan de Klant en zolang deze ter beschikking is van de Klant, is de Klant aansprakelijk voor ieder gebruik dat ervan wordt gemaakt en voor de gevolgen van dit gebruik, alsook voor ieder verlies, iedere diefstal of iedere beschadiging, ongeacht de oorzaak, met uitzondering van defecten in de Uitrusting niet veroorzaakt door de Klant of als gevolg van normale slijtage.

**7.3.6.** Indien een derde een bewarende maatregel neemt tegen de Klant of overgaat tot uitvoerend beslag op de Uitrusting verbindt de Klant zich ertoe deze derde er onmiddellijk op te wijzen dat deze Uitrusting niet de eigendom is van de Klant. Indien de derde de minnelijke opheffing van het beslag weigert, zijn alle kosten die Orange Belgium n.v. maakt om haar recht te doen gelden voor rekening van de Klant.

## Artikel 8. Software

**8.1.** De terbeschikkingstelling aan de Klant van de Software waarmee hij de Dienst kan gebruiken, is inbegrepen in de toepasselijke tarieven.

**8.2.** De Klant verbindt zich ertoe geen kopieën te maken of te laten maken van de Software. Hij verbindt zich er ook toe de Software niet te onderwerpen aan enige decompilering, analyse of retrotechniek, en geen afgeleide Software te creëren.

**8.3.** De Klant erkent dat Orange Belgium n.v. via de Software gegevens verwerkt met betrekking tot de specificaties van diens pc('s) en/of modem(s) en de configuraties. De Klant erkent dat Orange Belgium n.v. via de Software een deel of het geheel van diezelfde Software te allen tijde kan updaten, zelfs online.

## Artikel 9. Modem aankoop, betaling en levering

**9.1.** Indien de Klant in het kader van de Overeenkomst een modem aankoopt, maakt deze aankoop integraal deel uit van de Overeenkomst en vormt ze er een geheel mee.

De Klant verkrijgt in dat geval de eigendom van de modem overeenkomstig de voorwaarden verbonden aan de aankoop en het gebruik ervan. De Klant erkent dat de aangekochte modem slechts eigendom van de Klant wordt bij volledige vereffening van de aankoopprijs en dat het risico overgaat op de Klant door het enkele feit van de levering, onverminderd de verplichtingen van de Klant in het kader van een eventuele verzaking aan de Overeenkomst.

**9.2.** Voor zover als mogelijk, geschiedt de levering hetzij onmiddellijk bij de aankoop van de modem in een verkooppunt, hetzij binnen de 3 à 4 werkdagen na de totstandkoming van de Overeenkomst. Deze leveringstermijn wordt te goeder trouw aangegeven doch zonder waarborg. In geen geval kan een vertraging in de levering leiden tot een annulering van de Overeenkomst en/of schadevergoeding.

Indien de levering niet onmiddellijk kan plaatsvinden, levert Orange Belgium n.v. de modem op het door de Klant opgegeven leveringsadres, waarbij de Klant controleert of het adres zoals vermeld op de packlijst overeenstemt met zowel het adres vermeld op het afleveringsbewijs als met het door de Klant opgegeven leveringsadres.

Bij levering tekent de Klant een afleveringsbewijs. Indien hij de levering weigert wegens zichtbare gebreken en/of onregelmatigheden vermeldt hij dit op het afleveringsbewijs. Na ondertekening voor ontvangst, controleert de Klant de levering aan de hand van de packlijst die op het colli is bevestigd. Indien het aantal en/of de aard van de aan de Klant geleverde artikelen niet overeenstemt met hetgeen op de packlijst is vermeld dan wel met de inhoud van het colli, dan verwittigt de Klant Orange Belgium n.v. hieromtrent binnen de 2 werkdagen na levering van de artikelen en dit via de klantendienst van Orange Belgium n.v. (zie artikel 17.1.1). Orange Belgium n.v. deelt hierbij aan de Klant de voorwaarden van terugzending mee.

Indien de Klant alle voorwaarden van terugzending respecteert, zijn de kosten van terugzending ten laste van Orange Belgium n.v. Nadat Orange Belgium n.v. de artikelen heeft ontvangen, stelt Orange Belgium n.v. alles in het werk om zo snel mogelijk een modem aan de Klant te leveren.

Bij het ontbreken van accessoires stelt Orange Belgium n.v. tevens alles in het werk om de ontbrekende artikelen zo snel mogelijk aan de Klant te leveren. In het geval dat de Klant, na opening van de aan hem geleverde artikelen, vaststelt dat de modem en/of de accessoires niet werken, dient de Klant Orange Belgium n.v. hieromtrent onmiddellijk te verwittigen via de klantendienst van Orange Belgium n.v. (zie artikel 17.1.1), waarna Orange Belgium n.v. de Klant verder zal helpen met de defecte artikelen. De Klant dient gedeeltelijke of gespreide leveringen te aanvaarden.

**9.3.** De Klant erkent dat, om van de rechten te kunnen genieten die aan de wettelijke garantie zoals bepaald in de artikelen 1649bis en volgende van het Burgertelijk Wetboek zijn verbonden, hij het aankoop- en/of afleveringsbewijs zal dienen voor te leggen.

**9.4.** Indien een derde een bewarende maatregel neemt tegen de Klant of overgaat tot uitvoerend beslag op een modem waarvoor geen eigendomsoverdracht naar de Klant plaatsvond, onder meer door gebrek aan integrale betaling, verbindt de Klant zich ertoe er deze derde onmiddellijk op te wijzen dat die apparatuur de eigendom is van Orange Belgium n.v. Indien de derde de minnelijke opheffing van het beslag weigert, zijn alle kosten die Orange Belgium n.v. maakt om haar recht te doen gelden voor rekening van de Klant.

## Artikel 10. Prijzen, facturering en betalingsvoorwaarden

**10.1.** Indien de Klant in het kader van de Overeenkomst zich niet alleen abonneert voor de Dienst, doch eveneens een modem aankoopt, zal de prijs van de modem onmiddellijk verschuldigd zijn en aangerekend worden.

De Klant zal desgevallend toestaan dat de betaling van de modem geschiedt via kredietkaart en middels het door de Klant aan Orange Belgium n.v. meegeedeelde kredietkaartnummer.

**10.2.** De prijs van de Dienst is onderscheiden van de prijs van eventueel ter beschikking gestelde Opties en verschilt naargelang de door Orange Belgium n.v. aangeboden en door de Klant gekozen tariefformule. Prijzen worden niet alleen voor het sluiten van de Overeenkomst aan de Klant gecommuniceerd, de Klant kan ook tijdens de uitvoering van de Overeenkomst via verschillende kanalen hieromtrent informatie inwinnen (onder meer via de klantendienst of de Orange-website).

**10.3.** De facturering van de Dienst geschiedt in overeenstemming met hetgeen is bepaald in de artikelen 6.3.5. en 6.3.6. van deze Algemene Voorwaarden.

**10.4.** Indien de Klant, voorafgaand aan het sluiten van de Overeenkomst, op basis van één of meerdere andere overeenkomsten die hij heeft afgesloten met Orange Belgium n.v. reeds een factuur ontvangt vanwege Orange Belgium n.v., dan verklaart de Klant zich akkoord dat de prijs van de Dienst en eventuele Opties kan worden opgenomen in de factuur die reeds wordt opgemaakt en verstuurd in het kader van de verdere uitvoering van die andere overeenkomst(en). De Klant verklaart zich akkoord dat de op die factuur vermelde betalingstermijn en betalingsmethode onverminderd blijven gelden in het

kader van de facturering van de Dienst en eventuele Opties en voor zover deze door middel van eenzelfde factuur worden vereffend. Indien omgekeerd de Klant, na het sluiten van de Overeenkomst, één of meerdere andere overeenkomsten met Orange Belgium n.v. afsluit, dan verklaart hij zich tevens akkoord dat de te betalen prijs op basis van die nieuwe overeenkomsten kan worden opgenomen in de factuur die wordt verstuurd op basis van de Overeenkomst.

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

- eventueel eenmalig de aankoop prijs voor de modem,
- eventuele activeringskosten,
- de maandelijkse bijdrage voor de levering van de Dienst, op basis van tijdseenheden en/of verbruik. De maandelijkse bijdrage voor eventuele Opties,
- eventueel de kost voor het gebruik van de Dienst buiten België,
- eventuele pro rata bijdragen door inschrijvingen op een andere Dienst en/of Opties in de loop van de vorige periode,
- eventuele pro rata bijdragen door inschrijvingen op een andere Dienst en/of Opties in de loop van de vorige periode,
- eventuele pro rata bijdragen verrekend op de eerste factuur,
- alle andere kosten en kredieten voor rekening van de Klant.

**10.6.** De vaste maandelijkse bijdragen voor de Dienst en eventuele Opties worden bij het begin van de betreffende facturingsperiode gefactureerd. Dit in tegenstelling tot de eventueel verschuldigde variabele bijdragen voor de levering van de Dienst, die worden bepaald op basis van tijdseenheden en/of verbruikseenheden, zoals de bedragen die verschuldigd zijn door overschrijding van het inbegrepen volume. Laatstgenoemde bijdragen worden op het einde van de betreffende periode gefactureerd.

**10.7.** Orange Belgium n.v. stelt op diens website [www.orange.be](http://www.orange.be) de Klant een overzicht ter beschikking van de betaalde en te betalen facturen.

**10.8.** Orange Belgium n.v. verbindt zich ertoe om de factureringsgegevens te verwerken in naleving van de toepasselijke wetgeving met betrekking tot het communicatiegeheim, de bescherming van de persoonlijke levenssfeer en de verwerking van persoonsgegevens.

**10.9.** Alle klachten betreffende facturen moeten duidelijk gemotiveerd en schriftelijk aan de klantendienst van Orange Belgium n.v. worden gestuurd op het adres vermeld in artikel 17.1.1. van deze Algemene Voorwaarden en dit 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 registratie van het gebruik van de Dienst, die als basis dient voor de facturering door Orange Belgium n.v. wordt opgeslagen, primeert boven elk ander element van bewijs, ook diegene die uitgaan dat van de Klant, onverminderd het recht van de Klant om het tegenbewijs met alle middelen te leveren.

**10.10.** Tenzij op de factuur zelf een langere betalingstermijn is vermeld, moeten de gefactureerde bedragen binnen een termijn van 10 dagen worden betaald. Indien contractueel een andere betalingstermijn werd overeengekomen, indien voor de Klant het faillissement wordt aangevraagd of gevorderd, of bij notoire insolventie of toestand van staking van betaling of kennelijk onvermogen van de Klant, heeft Orange Belgium n.v. het recht deze betalingstermijn eenzijdig te wijzigen. De Klant zal hiervan schriftelijk op de hoogte worden gebracht.

**10.11.** 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) via bankdomiciliëring: de voorafgaande verwittiging 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) via kredietkaardomiciliëring (Visa, Eurocard, MasterCard, American Express) door middel van een formulier dat Orange Belgium n.v. ter beschikking stelt,
- door contante betaling bij Orange Belgium n.v., Sirius shop, Bourgetlaan 3, 1140 Brussel, tijdens de kantooruren (maandag tot vrijdag).

**10.12.** 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)).

**10.13.** 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 of meerdere herinneringsbrieven door Orange Belgium n.v. laat de mogelijkheid van de artikelen 12.1. en 13.2. van deze Algemene Voorwaarden onverlet.

**10.14.** 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 buitengerechtigde 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.

**10.15.** Voor elke weigering van betaling van een onbetwiste of onterecht betwiste gedomicilieerde 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)).



## Artikel 11. Overdracht van de Overeenkomst of contractuele verplichtingen

### 11.1. Door Orange Belgium nv

Orange Belgium n.v. heeft het recht alle of een deel van haar contractuele rechten en verplichtingen aan een derde over te dragen, zonder dat de Klant hiervoor toestemming moet geven en zonder dat deze enige schadevergoeding kan eisen in verband met deze overdracht. De overdracht van de Overeenkomst mag evenwel geen vermindering van de garanties aan de Klant tot gevolg hebben. De Klant kan een overgedragen Overeenkomst zonder vergoeding beëindigen binnen 15 dagen vanaf de kennisgeving van de overdracht, met een van de schriftelijke middelen ter attentie van de overnemer.

### 11.2. Door de Klant

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

## Artikel 12. Opschorting van de Overeenkomst

### 12.1. Door Orange Belgium nv

**12.1.1.** Orange Belgium n.v. kan de levering van de Dienst onmiddellijk geheel of gedeeltelijk schorsen, zonder voorafgaande ingebrekestelling noch recht op schadevergoeding voor de Klant. Voor zover en in de mate waarin mogelijk wordt de Klant hiervan op de hoogte gesteld. Orange Belgium n.v. kan in volgende gevallen beslissen tot dergelijke opschorting:

- niet of niet-volledige betaling van een factuurbedrag op de vervaldag, ondanks het versturen van een schriftelijke aanmaning vanwege Orange Belgium n.v. waarin een regularisatietermijn van 1 week was voorzien, behalve bij een gegronde betwisting door de Klant van het gefactureerde bedrag,
- bij abnormale stijgingen van het verbruik door de Klant of de Gebruiker, en dit als voorzorgsmaatregel. Indien mogelijk wordt dit abnormaal verbruik vastgesteld na vergelijking met het gemiddelde verbruik van drie voorafgaande maanden, indien Orange Belgium n.v. vaststelt dat de Uitrusting en/of de modem en/of ieder ander materiaal dat toegang tot de Dienst mogelijk maakt niet beschermd is tegen open relay/open proxy of indien, omwille van een open relay of open proxysysteem, schade veroorzaakt wordt aan het Orange-netwerk en/of aan de Dienst,
- de Klant leeft zijn contractuele verplichtingen of onderhavige Algemene Voorwaarden niet na,
- er zijn bewijzen of ernstige aanwijzingen van fraude of van oneigenlijk gebruik,
- er is sprake van overmacht en/of redenen die te maken hebben met de technische exploitatie van het Orange-netwerk; de Klant wordt van dergelijke opschorting in de mate van het mogelijke en met alle passende middelen op de hoogte gesteld; Orange Belgium n.v. stelt alles in het werk om storingen zo veel mogelijk te beperken en zo snel mogelijk op te heffen,

▪ de Klant leeft zijn verplichtingen zoals opgenomen in één of meerdere andere met Orange Belgium n.v. afgesloten overeenkomsten niet na.

**12.1.2.** Orange Belgium n.v. zal geen opschortingskosten aan de Klant aanrekenen. In geval van opschorting van de Overeenkomst, moet de Klant, gedurende de opschortingsperiode, echter wel alle contractuele verplichtingen, inclusief de betalingsverplichting, blijven respecteren.

**12.1.3.** Indien de Overeenkomst werd afgesloten voor een bepaalde duur en de Dienst wordt opgeschort door Orange Belgium n.v. wordt de vaste duurtijd van de Overeenkomst automatisch verlengd met een duurtijd die gelijk is aan de duur van de opschorting.

### 12.2. Door de Klant

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

**12.2.2.** Indien de Overeenkomst werd afgesloten voor een bepaalde duur en indien de Overeenkomst wordt opgeschort door de Klant, wordt de bepaalde duur van de Overeenkomst automatisch verlengd met een duur die equivalent is met de duur van de opschorting.

**12.2.3.** De opschorting van de Dienst brengt van rechtswege de opschorting van de eraan verbonden Opties mee.

## Artikel 13. Beëindiging

### 13.1. Gevolgen voor de Uitrusting

Bij beëindiging van de Overeenkomst is de Klant ertoe gehouden om de Uitrusting, met uitzondering van de modem die de Klant heeft aangekocht, in perfecte staat terug te bezorgen aan Orange Belgium n.v., en dit binnen de 14 werkdagen na beëindiging van de Overeenkomst. De Klant erkent uitdrukkelijk dat de kosten van terugzending te zijnen laste zijn.

### 13.2. Door Orange Belgium nv

**13.2.1.** Indien de Overeenkomst wordt afgesloten voor een bepaalde duur kan Orange Belgium n.v. de Overeenkomst opzeggen mits het geven van een opzegging van een maand voor het einde van de looptijd. Na het verstrijken van de bepaalde duur kan Orange Belgium n.v. op gelijk welk ogenblik en zonder vooropzeg of schadevergoeding de Overeenkomst beëindigen.

**13.2.2.** Indien de Klant zich niet in regel gesteld heeft binnen de tien dagen na de opschorting van de Dienst door Orange Belgium n.v., heeft Orange Belgium n.v. het recht onmiddellijk een einde te maken aan de Overeenkomst, zonder opzegtermijn en zonder dat een beëindigingsvergoeding en/of schadevergoeding verschuldigd is door Orange Belgium n.v.

**13.2.3.** Orange Belgium n.v. kan de Overeenkomst ook onmiddellijk verbreken met een aangetekend schrijven aan de Klant, zonder vooropzeg, beëindigingsvergoeding en/of schadevergoeding verschuldigd door Orange Belgium n.v., indien:

- de Klant of diens mandataris onjuiste, onvolledige of valse essentiële informatie heeft geleverd naar aanleiding van het afsluiten van de Overeenkomst,
- de Klant of diens mandataris hebben verzuimd om belangrijke wijzigingen met betrekking tot de geleverde informatie mee te delen,
- de Klant de Dienst gebruikt in strijd met wettelijke of reglementaire bepalingen, de openbare orde of de goede zeden of voor activiteiten zoals omschreven in artikel 7.1.1 en 7.1.2 van onderhavige Algemene Voorwaarden,
- bij elke schending van de Overeenkomst die deze beëindiging zou rechtvaardigen.

**13.2.4.** Orange Belgium n.v. kan de Overeenkomst van rechtswege en onmiddellijk ontbinden in geval van faillissement, gerechtelijk akkoord, verzoek om uitstel van betaling, vereffening of ontbinding van de vennootschap van de Klant, zonder beëindigingsvergoeding en/of schadevergoeding verschuldigd door Orange Belgium n.v.

**13.2.5.** De beëindiging ingevolge de voorgaande artikelen geeft aanleiding tot de aanrekening aan de Klant van de vergoedingen voorzien in artikel 13.3.1. Deze aanrekening doet geen afbreuk aan het recht van Orange Belgium n.v. de schade die zij geleden heeft te verhalen op de Klant.

**13.2.6.** 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 en/of schadevergoeding verschuldigd door Orange Belgium n.v.

### 13.3. Door de Klant

De Klant kan zijn Contract met onbepaalde 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 17.1.1. 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

## Artikel 14. Easy Switch

### 14.1 Procedure

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

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

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

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

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

### 14.2 Compensaties in het kader van Easy Switch:

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

- indien de technicus niet in het afgesproken tijdsblok op het installatieadres was, heeft de Klant automatisch recht op een compensatie van 30€ per afspraak van de nieuwe operator. Er is evenwel geen compensatie verschuldigd wanneer uit het bezoekrapport van de technicus blijkt dat er in het aangekondigde tijdsblok niemand aanwezig was die hem rechtmatige toegang kon verschaffen tot de plaats waar de technicus zijn werkzaamheden had moeten uitvoeren.
  - indien de dienstonderbreking meer dan één werkdag heeft geduurd vanaf het moment dat de dienst verplicht werd onderbroken om van toegangsleverancier te kunnen veranderen, heeft de Klant automatisch recht op een compensatie van 10€ van de nieuwe operator per bijkomende kalenderdag dat de dienst niet beschikbaar is.
  - op zijn uitdrukkelijk verzoek heeft de Klant recht op een compensatie van 6€ per dag vertraging indien de dienst niet op de vooraf afgesproken datum werd geactiveerd. De afgesproken datum voor activering telt mee in het totale aantal dagen vertraging. De Klant kan de compensatie bij de nieuwe operator indienen door naar de klantendienst te bellen op het nummer 02 745 95 00 of gratis met de Orange-gsm op het verkorte nummer 5000. Deze compensaties zijn niet verschuldigd indien de Klant niet al het nodige heeft gedaan met het oog op een vlotte activering: indien hij onjuiste of onvolledige informatie heeft verstrekt, indien hij de technicus geen toegang kon geven tot de plaats waar die zijn werkzaamheden had moeten uitvoeren, indien de apparatuur problemen gaf waarvoor de Klant verantwoordelijk was. Deze Easy Switch compensaties zijn van toepassing indien de Klant ervoor kiest om gebruik te maken van de Easy Switch-procedure. Via een duurzame drager wordt de Klant op de hoogte gebracht van zijn recht op een compensatie, inclusief de hoogte van het bedrag. De Klant kan de informatie over de compensaties raadplegen op de website van Orange ([www.orange.be/easyswitch](http://www.orange.be/easyswitch))
- De compensatie(s) wordt (worden) in mindering gebracht op de volgende factuur op naam van de Klant.

## Artikel 15. Gevolgen van de opschorting of de beëindiging

**15.1.** De opschorting van de Dienst brengt van rechtswege de opschorting van de daaraan verbonden Opties mee.

**15.2.** De beëindiging van de Overeenkomst brengt van rechtswege de beëindiging van de Dienst en de daaraan verbonden Opties mee.

**15.3.** De opschorting of beëindiging, ongeacht de reden of grondslag, doet geen afbreuk aan de plicht van de Klant tot betaling van alle openstaande en verschuldigde bedragen

**15.4.** Indien de Klant een of meerdere andere contracten heeft afgesloten met Orange Belgium n.v. en indien de Dienst en de diensten krachtens dat/die andere contract(en) via één en dezelfde factuur worden gefactureerd, heeft de beëindiging van de Overeenkomst omwille van wanbetaling van de Klant, ook de beëindiging van die andere contracten tot gevolg, en omgekeerd.

## Artikel 16. Geen verklaring van afstand

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

## Artikel 17. Nietigheid

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

## Artikel 18. Klachten en geschillen

### 18.1. Minnelijke schikking

**18.1.1.** In geval van klachten of problemen met betrekking tot de uitvoering van de Overeenkomst wendt de Klant zich tot de klantendienst van Orange Belgium nv: Orange Belgium nv Postbus 950 1140 Brussel Tel.: 02 745 95 00 of gratis met je Orange-mobiel nummer: 5000 Website: <http://www.orange.be/contact>

**18.1.2.** Indien de Klant niet tevreden is met het antwoord van de klantendienst van Orange Belgium n.v., kan hij zich richten tot de Ombudsdienst voor Telecommunicatie die door de bevoegde instanties voor dit doel werd opgericht en waarmee Orange Belgium n.v. een overeenkomst heeft afgesloten. Ombudsdienst voor Telecommunicatie Koning Albert II-laan 8, bus 31000 Brussel Tel.: 02 223 09 09 Fax: 02 219 86 59 Mail: [klachten@ombudsmantelecom.be](mailto:klachten@ombudsmantelecom.be) Website: [www.ombudsmantelecom.be](http://www.ombudsmantelecom.be)

### 18.2. Gerechtelijke regeling

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

### 17.3. Toepasselijk recht

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

## Bijlage: Modelformulier voor herroeping

(Dit formulier alleen invullen en terugzenden als u het Contract wilt herroepen)

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

Ik/ Wij (\*) deel/delen (\*) u hierbij mede dat ik/wij (\*)  
onze overeenkomst betreffende de verkoop van de volgende  
goederen/levering van de volgende dienst (\*):

.....

met onmiddellijke ingang herroepen. (\*)

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

Naam/Namen Klant(en): .....

Adres Klant(en): .....

.....

Klantnummer: .....

Datum : .....

Handtekening van de consument(en)

.....

(Enkel indien u dit formulier in papieren versie opstuurt)

(\*) Doorhalen wat niet van toepassing is.

