Algemene voorwaarden

Herlaadkaart

Index

1. De dienst 2
2. Prestaties, verplichtingen en aansprakelijkheid van Orange 3
3. Rechten, plichten en aansprakelijkheid van de klant 5
4. Wijziging 7
5. Bescherming van het privéleven 8
6. Opschorting van de dienst 8
7. Informatie aan de klant 8
8. Klachten en geschillen 8
9. Gerechtelijk reglement 8
10. Toepassingsrecht 8

Bijlagen

Modelformulier voor herroeping 8

Orange Restricted

Algemeen

Onderhavige algemene voorwaarden zijn van toepassing wanneer de Klant gebruikmaakt van een herlaadkaart.

Dienst is elke mobiele telecommunicatiedienst aangeboden door Orange Belgium n.v. op basis van een herlaadkaart.

Klant is de natuurlijke persoon die voor doeleinden die buiten zijn handels-, ambachts- of beroepsactiviteit vallen, gebruik maakt van de Dienst of de rechtspersoon die een herlaadkaart koopt.

Orange is Orange Belgium n.v., een naamloze vennootschap naar Belgisch recht, met maatschappelijke zetel te Bourgetlaan 3, 1140 Brussel, met ondernemingsnummer BE0456.810.810, die zijn diensten uitbaat en commercialiseert onder het gedeponeerde handelsmerk en handelsbenaming Orange.

Orange-netwerk is het door Orange geëxploiteerde of gebruikte communicatienetwerk dat Orange in staat stelt zijn diensten te leveren.

Simkaart is de Orange-chipkaart ('Subscriber Identity Module') die de Klant in zijn toestel voor mobiele telefonie moet plaatsen om toegang te krijgen tot de Dienst en die de Klant identificeert op het Orange-netwerk.

Herlaadkaart is de herlaadkaart die gekoppeld is aan een vooraf betaald tarief waarmee de gebruiker kan bellen, berichten versturen en surfen totdat het bedrag van de kaart is opgebruikt.

Onder **Automatische De-identificatie** wordt verstaan de automatische annulering van de identificatie van een simkaart, die van rechtswege plaatsvindt wanneer die simkaart niet werd geactiveerd binnen een termijn van één (1) maand vanaf de datum van identificatie. Na automatische de-identificatie kan de simkaart niet meer worden gebruikt en moet de Klant overgaan tot een nieuwe identificatie overeenkomstig artikel 3.3.

Roaming maakt het de Klant mogelijk met zijn Simkaart gebruik te maken van andere mobiele netwerken in het buitenland.

Onder **Contract** wordt verstaan het geheel van contractuele relaties tussen Orange en de Klant, bestaande uit deze Algemene Voorwaarden, de informatie in de bij de simkaart geleverde brochure en/of op de verpakking daarvan, als de geldende tarieven.

1. De dienst

1.1. De Klant kan o.a. toegang krijgen tot de Dienst door in de winkel of via de website www.orange.be een Herlaadkaart aan te kopen. Indien de Klant een Herlaadkaart koopt via **www.orange.be**, ontvangt hij zijn Herlaadkaart thuis nadat hij deze gekocht heeft via elektronische betaling.

Om zijn nummer op het Orange-netwerk te activeren, dient de Klant zich vooraf te hebben geïdentificeerd overeenkomstig artikel 3.3. en een eerste activiteit uit te voeren (oproep, sms, surfsessie, enz.) binnen een termijn van één (1) maand na de identificatie. Met de Dienst, en mits de nodige belwaarde, kan de Klant nationale en internationale oproepen doen en ontvangen in België, gebruik maken van Roaming (oproep, sms, surfsessie, enz.), Voice Mail en sms'en in België en in het buitenland verzenden en ontvangen.

Orange informeert de Klant over de kenmerken van zijn tariefformules. De Klant erkent deze te aanvaarden. Orange behoudt zich het recht voor om de modaliteiten ervan te wijzigen.

Voor Roaming in een lidstaat van de Europese Unie beschikt de Klant over nationale volumes (minuten, sms'jes, mms'jes, internet) zonder meerkosten en binnen de grenzen van een niet-onrechtmatig gebruik zoals voorzien in artikel 3.7.

Gesprekken via Roaming naar speciale nummers (0800, 090x,...) en korte nummers worden aangerekend rekening houdend met de door de betrokken leveranciers en operatoren bepaalde kosten. Het gesprek kan door Orange in rekening worden gebracht, zelfs als het speciale nummer in dat land gratis is.

Bovendien maken telefoongesprekken en gegevensverbindingen in maritieme gebieden (bijvoorbeeld vanaf een schip tijdens een cruise) gebruik van satellietnetwerken die overeenkomen met een ander geografisch gebied en bevinden zich buiten de Europese Unie. Voor het gebruik buiten de nationale volumes in de Europese Unie wordt het nationale tarief van het Contract toegepast. Om te kunnen roamen in een lidstaat van de Europese Unie overeenkomstig de hierboven beschreven voorwaarden, moet de Klant, op vraag van Orange, kunnen bewijzen dat hij een duurzame band heeft met België, overeenkomstig de Europese regelgeving. Voorbeelden van zo'n bewijs zijn: een geldig attest dat aantoont dat de verblijfplaats, het post- of factureringsadres van de Klant of de plaats van oprichting of vestiging van de onderneming of de plaats waar de Klant zijn belangrijkste economische activiteit verricht zich in België bevindt. 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.

Roamingmogelijkheden worden mede bepaald door de geografische zone(s) waarin de Klant oproepen of mobiele data wil verrichten en ontvangen én door de door Orange 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 en op de website van Orange (www.orange.be).

In overeenstemming met de Europese regelgeving stelt Orange 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 bereikt zal zijn, behoudens uitdrukkelijke vraag van de Klant. De Klant kan 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 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 verwittigt de Klant ook dat bepaalde mobiele telefonietoestellen automatisch en ongecontroleerd een dataroamingverbinding tot stand kunnen brengen en dat data worden gedownload in Roaming en dat de Klant deze automatische dataroamingverbinding kan uitschakelen. Meer informatie hieromtrent kan de Klant vinden in de gebruiksaanwijzing van het betreffende toestel.

Voor prepaidkaarten geldt het hierboven genoemde systeem van transparantie en tariefbescherming op basis van het beschikbare tegoed. Wanneer de klant 80 % van zijn datategoed in roaming heeft verbruikt, wordt hij hiervan via sms op de hoogte gesteld. De dataroaming-sessies worden automatisch onderbroken wanneer de vastgestelde financiële drempel wordt bereikt, om het resterende tegoed van de klant te behouden. De klant kan te allen tijde zijn dataverbruik tijdens roaming volgen en beheren via de klantenservice van Orange of de My Orange-app (Travel Data Control). De klant wordt verzocht de website van Orange (www.orange.be) te raadplegen voor aanvullende informatie over Travel Data Control van toepassing op prepaidkaarten.

In overeenstemming met de bepalingen van de Europese regelgeving, heeft de Klant de mogelijkheid om te kiezen voor afzonderlijke Roamingdiensten geleverd door alternatieve aanbieders van Roamingdiensten, volgens de modaliteiten beschreven op de Orange website.

Orange Restricted

1.2. Herladen

Afhankelijk van de door de Klant gekozen Dienst, kan de Klant belwaarde op zijn Herlaadkaart herladen met zijn toestel voor mobiele telefonie, via Bancontact-kaart, via het herlaadsysteem op de website **www.orange.be,** via een herlaadticket of via de My Orange applicatie. De belwaarde blijft 12 maanden geldig voor zover deze belwaarde niet volledig is opgebruikt of het oproepnummer niet gedeactiveerd is overeenkomstig artikel 1.3. Bij gebrek aan een herlaadbeurt binnen de termijn van 12 maanden na de laatste herlaadbeurt, verliest de Klant de nog niet opgebruikte belwaarde. De maximale opslagcapaciteit voor elektronische betalingen is beperkt tot 150€.

1.3. Herlaadkaart en Oproepnummer

Bij de ontvangst van de Herlaadkaart wordt aan de Klant een oproepnummer toegekend. Behoudens voorafgaande overeenkomst tussen Orange en de Klant of indien de Klant zijn nummer overdraagt in het kader van 'Mobiele Nummeroverdraagbaarheid' van een andere operator naar Orange, kan de Klant zich niet beroepen op het recht om een bepaald Orange-telefoonnummer te eisen. De Klant kan de Dienst gebruiken voor zover hij binnen een periode van 12 maanden, te rekenen vanaf de eerste oproep of zijn laatste herlading, minstens éénmaal herladen heeft. Zoniet wordt het oproepnummer gedeactiveerd. Bij elke herlaadbeurt start een nieuwe gebruiksperiode van 12 maanden. De Herlaadkaart wordt eveneens gedeactiveerd indien gedurende een onafgebroken periode van 12 maanden het oproepnummer niet gebruikt werd om een oproep te doen. De klant wordt hiervan 1 maand op voorhand op de hoogte gebracht met een sms. Bovendien geldt, overeenkomstig artikel 3.3, dat indien de geïdentificeerde simkaart niet binnen één (1) maand na de identificatie wordt geactiveerd, deze automatisch wordt geannuleerd. De simkaart wordt dan gedeïdentificeerd en de klant moet een nieuwe identificatie uitvoeren alvorens deze te kunnen gebruiken.

1.4. Omzetting naar een andere Herlaadkaart-formule

Mits betaling van eventuele activeringskosten kan een Klant met een Herlaadkaart op elk moment vragen om deze om te zetten naar een andere Herlaadkaart-formule. De Klant wordt ervan op de hoogte gebracht dat hij, in geval van omzetting naar een andere Herlaadkaart-formule, de verworven voordelen die verbonden zijn aan zijn oude tariefplan behoudt en tevens geniet van de voordelen die verbonden zijn aan zijn nieuwe tariefplan.Meer informatie hierover is beschikbaar op de website **www.orange.be.**

Op het ogenblik van een omzetting behoudt de Klant diens belwaarde en de geldigheidsduur van deze belwaarde. Het is slechts bij de eerstvolgende herlaadbeurt na de omzetting dat de geldigheidsduur wijzigt voor de totale belwaarde.

1.5 Omzetting in een abonnement

De Klant kan, op elk moment, vragen om zijn Herlaadkaart om te zetten in een abonnement bij Orange zolang de geldigheidsperiode van zijn Herlaadkaart niet is verstreken. Binnen die termijn moet de Klant een ingevuld exemplaar van zijn Orange-contract aan Orange bezorgen.

De Algemene Voorwaarden voor Abonnementen staan op **www.orange.be.** De Algemene Voorwaarden voor Abonnementen zijn van toepassing vanaf het moment dat de Klant zijn Herlaadkaart omzet in een abonnement.

De Klant behoudt het telefoonnummer dat gekoppeld is aan de Herlaadkaart. De eventuele resterende belwaarde op zijn Herlaadkaart wordt afgehouden op de eerste factuur van Orange.

1.6. Herroepingsrecht

Indien de Klant een consument is en het Contract op afstand of buiten de verkoopruimten van Orange of buiten de onafhankelijke verkooppunten van Orange wordt afgesloten en op voorwaarde dat de Klant nog geen gebruik heeft gemaakt van de Dienst, heeft de Klant 14 kalenderdagen de tijd, te rekenen vanaf de dag nadat het Contract werd afgesloten, om het Contract te herroepen, zonder opgave van redenen en zonder tot schadevergoeding gehouden te zijn. Dit recht geldt alleen voor natuurlijke personen die uitsluitend voor doeleinden handelen die niet in het kader van hun commerciële, industriële, ambachtelijke of zelfstandige activiteiten vallen.

Om van het herroepingsrecht gebruik te kunnen maken, dient de Klant zijn beslissing om zijn Contract te herroepen aan Orange meedelen 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 Orange Belgium) of op het nummer 02 745 95 00 (lokaal tarief), een e-mail sturen naar 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 de algemene voorwaarden is gehecht. Om de herroepingstermijn te respecteren, volstaat het dat de Klant de kennisgeving van zijn beslissing om zijn herroepingsrecht uit oefenen vóór het verstrijken van deze termijn verstuurt.

Indien de Klant het Contract herroept, zal Orange 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 voorgestelde goedkoopste standaardmethode).

Orange 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 in kennis is gesteld van het besluit van de Klant om het Contract te herroepen.

Indien de Klant reeds een Herlaadkaart heeft ontvangen zullen die kosten enkel terugbetaald worden indien de Klant de Herlaadkaart eerst in perfecte staat in de originele verpakking terugstuurt aan Orange en dit binnen 14 kalenderdagen na de mededeling aan Orange van zijn beslissing om van zijn herroepingsrecht gebruik te maken. De verzendkosten die verbonden zijn met het terugzonden van de Herlaadkaart zijn ten laste van de Klant.
De Klant erkent dat hij zijn herroepingsrecht verliest indien hij de Dienst reeds geactiveerd heeft gedurende de herroepingstermijn.

2. Prestaties, verplichtingen en aansprakelijkheid van Orange

2.1. Een klantendienst is beschikbaar van maandag tot en met zaterdag, van 8 tot 20 uur, en op zondag van 10 tot 18.30 uur. De klantendienst beantwoordt in de mate van het mogelijke alle problemen, vragen en klachten van de Klant over de Dienst.

De klantendienst is bereikbaar op 02 745 95 00 of gratis voor mobiele Orange-nummers op het nummer 5000.

Orange stelt eveneens een Hulp-ruimte ter beschikking van de Klant op de website www.orange.be. Daarop staan de veelgestelde vragen met de correcte antwoorden.

Tot slot vindt de klant op deze ruimte alle coördinaten van de Orange-shops in België.

De Klant aanvaardt dat gesprekken tussen de Klant en de klantendienst kunnen worden opgenomen of meebeluisterd door personen die niet zelf rechtstreeks deelnemen aan de gesprekken met het oog op training en supervisie van het personeel van Orange. De Klant heeft de mogelijkheid om dit bij elk gesprek te weigeren.

Orange Restricted

2.2. Orange verbindt zich ertoe alles in het werk te stellen om de toegang van zijn Klanten tot het Orange-netwerk en tot de Dienst op een optimale manier te leveren, en gebruikt daartoe alle technische informatie die ter beschikking zijn in functie van de gebruikte technologie. Deze verbintenis is een middelenverbintenis. 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. 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.

De Klant weet dat de goede werking van de Dienst beïnvloedbaar is door:

i. Verstoring van radiosignalen door een externe bron of door hindernissen die inherent zijn aan gebouwen, vegetatie of reliëf van de omgeving waar de Klant de Dienst gebruikt. Een perfectie transmissie kan dan ook niet overal en voortdurend gegarandeerd worden.

ii. Storingen veroorzaakt door werken voor het onderhoud, de versterking, de herinrichting of de uitbreiding van het netwerk.

iii. De kwaliteit van de door het Klant gebruikt toestel voor mobiele telefonie.

De geraamde maximale snelheid en de aangekondigde download- en uploadsnelheden voor mobiele internettoegangsdiensten zijn beschikbaar op de website van Orange. 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.

2.3. Orange kan niet aansprakelijk worden gesteld voor enige schade in geval die voortvloeit uit:

- het foutieve gebruik door de Klant van de Dienst,
- slechte werking en/of verkeerd gebruik van de toestel voor mobiele telefonie of accessoires,
- het gebruik van niet-erkend materiaal,
- storingen of kwaliteitsgebreken van de Dienst wegens externe factoren of te wijten aan werken voor het onderhoud, de versterking, de herinrichting of de uitbreiding van het netwerk,
- de tussenkomst van derden, ondanks de door Orange genomen veiligheidsmaatregelen, waaronder acties genomen door de Klant naar aanleiding van frauduleuze sms of mail berichten,
- opschorting of beëindiging van de Dienst, conform onderhavige Algemene Voorwaarden, zelfs indien derden door deze opschorting of beëindiging rechtstreeks of onrechtstreeks gevolgen zouden ondervinden,
- wijzigingen als gevolg van voorschriften van het Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie of andere regulerende overheden,
- gevallen van overmacht.

2.4. Orange Belgium NV is niet aansprakelijk voor de inhoud van de communicatie, berichten of gegevensstromen die via haar netwerken worden verzonden, noch voor schade die hieruit zou kunnen voortvloeien, ongeacht de gebruikte technologie.

Om frauduleus gebruik van elektronische communicatiediensten tegen te gaan, kan Orange Belgium NV frauduleuze sms- en mms-berichten die via haar netwerk worden verzonden, opsporen en blokkeren. Orange Belgium NV kan tevens oproepen die als verdacht worden aangemerkt, blokkeren of anonimiseren, in overeenstemming met de toepasselijke wetgeving en de maatregelen ter voorkoming van misbruik.

2.5. Premium diensten of diensten van derden. Orange 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 en die in rekening gebracht worden via facturen van Orange. 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 bij de Klant in rekening worden gebracht. Het betreffen geen diensten geleverd door Orange. Orange treedt hier enkel op om de diensten te factureren en betaling te innen in naam en voor rekening van deze derden.

Orange 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 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 is, tenzij uitdrukkelijk anders aanvaard door Orange, 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, de identiteitsgegevens van de dienstenaanbieders van sms-diensten en multimedia-diensten op www.orange.be.

2.6. In ieder geval beperkt de aansprakelijkheid van Orange zich tot de herstelling van de voorzienbare, rechtstreekse en persoonlijke schade die de Klant heeft geleden. In geen enkel geval kan Orange aansprakelijk worden gesteld voor immateriële of indirecte schade, zoals het verlies van winst, omzet of inkomen, verlies van klanten of contracten, verlies of beschadiging van gegevens of opnames, onderbreking van activiteiten (niet exhaustieve lijst).

2.7. De oproepen naar de nooddiensten (1XX-diensten, en ook Child Focus en het Antigifcentrum) zijn toegelaten als de Klant een actieve Herlaadkaart heeft. In geval van een noodoproep communiceert Orange aan de nooddiensten die ter plaatse hulp bieden de coördinaten van het centrale punt van de 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 het Contract. 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).

Orange Restricted

Andere nooddiensten zijn evenwel alleen bereikbaar als 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.

2.8. Mobiele nummeroverdraagaarheid

2.8.1. Mobiele nummeroverdraagbaarheid betekent dat Klanten hun mobiele telefoonnummer kunnen behouden wanneer ze van mobiele operator veranderen. Alleen het mobiele nummer kan overgedragen worden, bijhorende 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 het Contract.

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 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 zal de wettelijke bepalingen aangaande de overdraagbaarheid van nummers respecteren.

Orange zal ook, in de mate van het mogelijke, rekening houden met de datum van overdracht gewild door de Klant. Orange neemt de noodzakelijke maatregelen om de door de Klant gevraagde overdracht snel en correct te bewerkstelligen na bevestiging van het verzoek tot overdracht van 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 referentiebasis. 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.

Orange 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 kan onder meer niet aansprakelijk gesteld worden in geval van een valse, onjuiste of onleesbare overdrachtsaanvraag. Indien het overdrachtsproces mislukt, reactiveert de oude operator het nummer en de daarmee verbonden diensten van de Klant onder de dezelfde voorwaarden, tot de overdracht en de activering van de diensten door de nieuwe operator is gelukt. Operatoren stellen alles in het werk om de dienst niet te onderbreken.

2.8.2. Terugbetaling resterend tegoed

Wanneer de Klant een consument is en via mobiele nummeroverdracht van operator verandert kan de Klant Orange verzoeken om het resterend tegoed op de herlaadkaart terug te betalen. Bonussen verkregen door herladen worden niet terugbetaald. De Klant moet de aanvraag richten aan hun oude operator.

De terugbetalingsaanvraag wordt via de klantendienst aan Orange overgemaakt binnen de maand vanaf de dag waarop het nummer effectief naar de nieuwe operator werd overgedragen. Na die termijn vervalt het recht op terugbetaling. Orange kan de terugbetaling weigeren in geval van fraude of misbruik. Orange rekent administratiekosten aan voor de terugbetaling, zoals vastgelegd in het overzicht van de kosten, gepubliceerd op de Orange website. Deze kosten worden in mindering gebracht van het resterend tegoed.

Het proces en de voorwaarden tot terugbetaling en de in rekening gebrachte administratieve kosten, zijn beschreven op de Orange website.

2.9. Maatregelen die Orange neemt bij incidenten gekoppeld aan de veiligheid en de integriteit

Orange verbindt zich ertoe om beveiligingen te integreren in het Orange telecom- en IT-netwerk ten einde misbruiken te voorkomen. Orange 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.

3. Rechten, plichten en aansprakelijkheid van de klant

3.1. Normaal gebruik

De Klant verbindt zich ertoe de geleverde Dienst te gebruiken als een goede huisvader en uitsluitend voor eigen gebruik, conform de bepalingen van onderhavige algemene voorwaarden en de heersende wetten en reglementen. Het is verboden de Dienst te gebruiken in strijd met de openbare orde of de goede zeden.

De Klant verbindt zich eveneens tot een normaal gebruik van de Dienst. Worden niet als een normaal gebruik beschouwd (niet- exhaustieve lijst):

1. Een gebruik met de bedoeling communicaties om te leiden, rechtstreeks of onrechtstreeks, of met het oog op de doorverkoop op welke wijze ook van de Dienst aan derden en zonder dat Orange hiervoor voorafgaandelijk zijn schriftelijk akkoord heeft gegeven.

2. Een gebruik op een wijze waardoor bepaalde functies van het Orange-netwerk of van een door het Orange-netwerk normaal overgenomen netwerk, niet meer op betrouwbare en correcte wijze kunnen uitgevoerd worden. Voorbeelden van betrouwbare en correcte uitvoering zijn het doorgeven van het identificatienummer van de 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.

3. 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 dat het Orange-netwerk wordt overbelast of dat de goede werking van het Orange- netwerk wordt verstoord.

4. Elk gebruik op een andere wijze dan door de Klant bij het afsluiten van de Dienst aan Orange is meegedeeld.

Orange Restricted

5. 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 Dienst.

6. Een gebruik met een apparaat waarvan de gebruikswijze volgens Orange valt of viel onder één van de voorgaande punten.

7. Ieder ander gebruik dat strijdig is met de toepasselijke algemene voorwaarden van de Dienst.

Orange kan het bewijs leveren van bovenvermelde verboden gebruikswijzen met alle middelen, inbegrepen gegevens en overzichten afkomstig van zijn eigen systemen of van deze van andere operatoren van telecommunicatienetwerken of leveranciers van telecommunicatiediensten voor wat de communicatie betreft die daarlangs is verlopen. De Klant en Orange beschouwen deze gegevens en overzichten als waarheidsgetrouw tot bewijs van het tegendeel. De Herlaadkaart mag uitsluitend worden gebruikt in mobiele individuele toestellen (handsets) en mag in geen geval worden gebruikt in toestellen van het type 'Sim box', 'gsm gateway' of in vergelijkbare toestellen. De Herlaadkaart is uitsluitend bedoeld voor persoonlijk gebruik en mag 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 andersluidend akkoord vanwege Orange 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 is het de Klant verboden de Dienst, geheel of gedeeltelijk, rechtstreeks of onrechtstreeks te commercialiseren.

3.2. Aansprakelijkheid

De Klant is als enige aansprakelijk voor het gebruik van de Dienst en de uitvoering van zijn contractuele verplichtingen.

De Klant is verantwoordelijk voor de fouten die hij maakt tijdens een herlaadbeurt. Zo zal Orange dan ook niet overgaan tot het terugbetalen van het bedrag dat op een verkeerd gsm-nummer werd herladen.

De Klant alleen is aansprakelijk voor alle schade als gevolg van het niet nakomen van zijn verplichtingen ten aanzien van Orange.

3.3. Identificatie

De Simkaart wordt slechts geactiveerd op voorwaarde dat de Klant zich vooraf geïdentificeerd heeft volgens een van de hierna beschreven identificatiemethodes. Orange behoudt zich het recht voor om de activatie van een Simkaart te weigeren indien de door de Klant verstrekte identificatiegegevens niet betrouwbaar lijken.

Indien de geïdentificeerde simkaart niet binnen één (1) maand na de datum van identificatie wordt geactiveerd, wordt deze identificatie automatisch geannuleerd ("automatische de-identificatie"). De Klant die deze simkaart wenst te gebruiken, moet vooraf een nieuwe identificatie uitvoeren volgens de hieronder beschreven methoden. Bovendien kan eenzelfde identificatie slechts voor één prepaid simkaart worden gebruikt (het principe 'één simkaart per identiteit'). Het is niet mogelijk om meerdere simkaarten met één en dezelfde identiteit te identificeren.

De Klant is bovendien gehouden om zich te identificeren volgens een van de hierna beschreven identificatiemethodes of volgens de door Orange gekozen methode, telkens Orange hem hierom verzoekt. Indien de Klant zich niet binnen de gestelde termijn identificeert, behoudt Orange zich het recht voor om de betrokken Simkaart te blokkeren.

De Klant kan zich door volgende identificatiemethodes identificeren:

- bij aankoop van een Herlaadkaart en op elk ogenblik, door zich naar een fysiek verkooppunt van Orange te begeven of naar een fysiek verkooppunt van een van de partners van Orange die Herlaadkaarten van Orange verkoopt en er een van volgende, geldige identificatiedocumenten voor te leggen:

Voor kinderen jonger dan 12 jaar:

- een Kids-ID, onder begeleiding van een ouder of wettelijke voogd.

Van 12 tot en met 18 jaar:

- een Belgische identiteitskaart of een internationaal paspoort, onder begeleiding van een ouder of wettelijke voogd.

Voor personen van 18 jaar en ouder:

- een Belgische identiteitskaart,
- een Belgische elektronische vreemdelingenkaart,
- een buitenlandse identiteitskaart,
- een internationaal paspoort
- een officieel document dat tijdelijk een van voornoemde documenten vervangt ingevolge verlies of diefstal ervan, op voorwaarde dat dit vervangingsdocument origineel, leesbaar en geldig is.

Indien de Klant zich identificeert aan de hand van een elektronische identiteitskaart, kan er hem gevraagd worden om de pincode van die kaart in te geven.

- bij een verkoop op afstand (bijvoorbeeld op internet of per telefoon) moet de Klant zich op de website van Orange identificeren door zich naar volgend adres te begeven: https:// prepaidcust.orange.be/prepaid/customer/puiregistration en er zich te registreren door middel van zijn elektronische identiteitskaart en de bijhorende pincode. De klant kan zich ook identificeren door langs te gaan bij een fysiek verkooppunt van Orange of bij een fysiek verkooppunt van een van de partners van Orange die Orange-prepaidkaarten verkopen.

Orange houdt zich het recht voor om een of meer van deze identificatiemethodes te schrappen en om nieuwe identificatiemethodes ter beschikking te stellen van de Klant.

3.4. De Simkaart

Orange blijft eigenaar van de Simkaart die het aan de Klant bezorgt. Behoudens in de het limitatief aantal gevallen die geviseerd worden door artikel 5 van het Koninklijk Besluit van 27 november 2016 betreffende de identificatie van de eindgebruiker van mobiele openbare elektronische-communicatiediensten die worden geleverd op basis van een voorafbetaalde kaart, verbindt de Klant zich ertoe de Simkaart 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 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.

Orange Restricted

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 onderhavige algemene voorwaarden.

De Klant is aansprakelijk voor alle schade berokkend aan Orange of aan derden ten gevolge van het gebruik van de Simkaart, ongeacht door wie en ongeacht met welk toestel voor mobiele telefonie het betrokken gebruik werd uitgevoerd en dit zelfs in geval van diefstal of verlies. In geval van verlies of diefstal van de Simkaart moet de Klant Orange binnen de 24 uur verwittigen van de diefstal of het verlies van de Simkaart teneinde Orange toe te laten om de Simkaart te blokkeren. Om dit te doen kan de Klant telefoneren naar de Orange-klantendienst of kan hij zich begeven naar een verkooppunt van Orange. De Klant blijft aansprakelijk voor het gebruik tot op het moment waarop hij Orange waarschuwt van het verlies of de diefstal.

De Klant krijgt vervolgens een nieuwe Simkaart en de Dienst wordt opnieuw geactiveerd. 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 hernieuwingskosten van de Simkaart moeten dragen (tarieven: zie 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 met hetzelfde aantal eenheden en dezelfde vervaldatum als de defecte kaart.

3.5. Het toestel voor mobiele telefonie

De Klant verbindt zich ertoe enkel toestellen voor mobiele telefonie te gebruiken die in perfecte staat van werking verkeren en die erkend zijn volgens de Belgische reglementering. Het is verboden toestellen voor mobiele telefonie en accessoires aan te sluiten of apparatuur op één van voorgaande aan te sluiten die storingen kunnen veroorzaken binnen het Orange-netwerk of binnen de Dienst.

Orange heeft het recht om alle nodige maatregelen, zoals onmiddellijke opschorting van de Dienst zonder enige voorafgaande waarschuwing, te nemen ter beveiliging van het Orange-netwerk indien vastgesteld wordt dat de toestel voor mobiele telefonie, of aangesloten apparatuur of accessoires, storingen veroorzaakt of kan veroorzaken, of dat een toestel voor mobiele telefonie van twijfelachtige oorsprong is.

3.6. Gebruik van de gegevensoverdrachtdiensten

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

2. Orange kan op elk ogenblik wijzigingen aanbrengen in het aantal en de aard van de beschikbare gegevensoverdrachtdiensten, zonder evenwel de mogelijkheid om deze diensten te benutten, uit te sluiten.

3. De Klant mag de gegevensoverdrachtdiensten enkel gebruiken voor privédoeleinden, conform de bepalingen van onderhavige algemene voorwaarden en conform de toepasselijke wetgeving.

4. Orange 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 of de informatie te wijzigen indien het risico bestaat dat die inhoud van deze diensten of informatie 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 Dienst toegankelijk is. Orange behoudt zich eveneens het recht voor om de toegang tot bepaalde diensten of informatie afhankelijk te stellen van meerdere voorwaarden die kunnen evolueren.

3.7. 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:

- lange inactiviteit van een Simkaart, gecombineerd met een zeer frequent, zo niet uitsluitend gebruik van Roaming in de Europese Unie,

- 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,

- aanschaf en daaropvolgend gebruik van verschillende Simkaarten door dezelfde Klant bij Roaming in de Europese Unie met dien verstande dat, overeenkomstig artikel 3.3, één en dezelfde identificatie slechts betrekking mag hebben op één simkaart.

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 hem extra aan voor zijn gebruik en dit 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 het Contract te garanderen, zonder echter afbreuk te doen aan het recht om een schadevergoeding te eisen.

4. Wijziging

4.1. Van onderhavige Algemene Voorwaarden

Orange zal de Klant met de meest geschikte middelen informeren in geval van een wijziging van onderhavige Algemene Voorwaarden.. De Klant die een wijziging niet aanvaardt, heeft het recht om het Contract, 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 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.

4.2. Van de prestaties

Indien de uitbating of de organisatie van de Dienst dit noodzakelijk maakt, kan Orange de inhoud of de eigenschappen van zijn prestaties wijzigen, evenwel zonder de wezenlijke kenmerken ervan te wijzigen. Dit geeft de Klant geen recht op enige schadevergoeding.

Orange Restricted

5. Bescherming van het privéleven

5.1. Orange is, in haar hoedanigheid van verwerkingsverantwoordelijke, verplicht om de klant van een prepaidkaart te identificeren overeenkomstig de wet van 13 juni 2005 betreffende elektronische communicatie, en verwerkt de persoonsgegevens die door de klant aan haar worden verstrekt. Voor meer informatie hierover kunt u het privacybeleid van Orange raadplegen op https://corporate.orange.be/fr/vie-priv%C3%A9e of contact opnemen met de functionaris voor gegevensbescherming via privacy.officer@orange.be.

5.2. Enkel ingeval de Klant aangeeft dat hij zijn adresgegevens in de online telefoongidsen en in de inlichtingendiensten wenst te vermelden, verstuurt Orange 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 adresgegevens 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 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 is beperkt tot het accuraat doorgeven van de door de Klant verstrekte informatie aan de uitgevers van telefoongidsen en inlichtingendiensten.

5.3. 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 of www.bel-me-niet-meer.be. De Klant kan tot uiterlijk één maand na registratie oproepen met het oog op direct marketing ontvangen.

6. Opschorting van de dienst

Orange kan de Dienst zonder ingebrekestelling noch schadevergoeding onmiddellijk - geheel of gedeeltelijk - opschorten in elk van de volgende gevallen:

- de Klant leeft zijn contractuele verplichtingen of de gebruiksvoorwaarden van de Dienst niet na,
- er zijn bewijzen of ernstige vermoedens van fraude,
- er zijn abnormale stijgingen van het verbruik door de Klant (in dat geval gebeurt de opschorting gebeurt bij wijze van voorzorgsmaatregel),
- er is sprake van overmacht,
- er zijn redenen die te maken hebben met de technische exploitatie van het Orange-netwerk.

Los van de hierboven bedoelde opschorting van de Dienst vindt de in artikel 3.3 bedoelde automatische de-identificatie van rechtswege plaats wanneer de geïdentificeerde simkaart niet binnen een termijn van één (1) maand na de identificatie is geactiveerd, onverminderd de mogelijkheid voor Orange om de Dienst eveneens op te schorten overeenkomstig de bepalingen van dit artikel.

7. Informatie aan de klant

Orange 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 kan geenszins aansprakelijk worden gesteld voor enige schade die ten gevolge van de hierboven vermelde factoren optreedt, hetzij bij de Klant, hetzij bij derden.

8. Klachten en geschillen

In geval van vragen, klachten en/of problemen die verband houden met de uitvoering van het Contract, kan de Klant zich als volgt wenden tot de Orange-klantendienst: Orange Belgium nv, Postbus 950, 1140 Brussel
Tel: 5000 met een Orange-nummer of 02 745 95 00 met een ander nummer
Website: https://www.orange.be/contact
Indien de Klant niet tevreden is met het antwoord van de Orange- klantendienst, kan hij zich richten tot de Ombudsdienst voor Telecommunicatie, dat voor dit doel werd opgericht door de bevoegde autoriteiten en waarmee Orange een overeenkomst 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; Website: www.ombudsmantelecom.be

9. Gerechtelijk reglement

Voor elk geschil over het bestaan, de interpretatie of de uitvoering van het Contract dat niet in der minne kan worden geregeld, zijn uitsluitend de rechtbanken van het gerechtelijk arrondissement Brussel bevoegd.

10. Toepassingsrecht

De Belgische wet is van toepassing op alle bepalingen van het Contract.

Orange Restricted

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.

Orange Restricted