

# Algemene voorwaarden

Internet-, tv- en vaste telefoniediensten van Orange



# Inhoud

<b>Algemene voorwaarden internet- en tv-diensten van Orange</b> .....	<b>3</b>
1. Definities .....	3
2. Contractuele documenten .....	3
3. Verkoop op afstand – herroepingsrecht .....	3
4. Voorwaarden om in aanmerking te komen .....	3
5. Intekening op de Diensten .....	4
6. Installatie en activering .....	4
7. Orange-apparatuur .....	5
8. Verplichtingen en aansprakelijkheid van Orange .....	6
9. Verplichtingen en aansprakelijkheid van de Klant .....	6
10. Klantendienst .....	6
11. Facturering en betalingsvoorwaarden .....	7
12. Bescherming van het privéleven .....	8
13. Opschorting van het Contract .....	8
14. Beëindiging van het Contract .....	8
15. Overdracht van het Contract .....	9
16. Handtekening van de Klant .....	9
17. Easy Switch-procedure .....	9
18. Wijziging van het Contract en/of tariefverhoging .....	9
19. Geen verklaring van afstand .....	9
20. Nietigheid .....	9
21. Klachten en geschillen .....	9
<b>Voorwaarden Orange internetdiensten</b> .....	<b>10</b>
1. Internetdiensten .....	10
2. Specifieke verplichtingen voor Orange .....	10
3. Specifieke verplichtingen van de Klant .....	10
<b>Voorwaarden Orange tv-diensten</b> .....	<b>10</b>
1. Tv-diensten .....	10
2. Aansprakelijkheid Orange gerelateerd aan tv-diensten .....	11
3. Intellectuele eigendomsrechten .....	11
<b>Voorwaarden vaste telefoniediensten van Orange</b> .....	<b>11</b>
1. Diensten voor vaste telefoniediensten .....	11
2. Toelaatbaarheid .....	11
3. Duurtijd van het contract .....	11
4. Verplichtingen van Orange .....	11
5. Third Party Services .....	12
<b>Bijlagen</b> .....	<b>13</b>
Modelformulier voor herroeping .....	13

# Algemene voorwaarden internet- en tv-diensten van Orange

## 1. Definities

In onderhavige algemene voorwaarden hebben deze termen de volgende betekenis:

- **Klant:** elke natuurlijke of rechtspersoon of feitelijke vereniging die inschrijft op de Diensten,
- **Orange:** de naamloze vennootschap naar Belgisch recht, Orange Belgium n.v., met maatschappelijke zetel te Bourgetlaan 3, 1140 Brussel, die zijn diensten commercialiseert en uitbaat onder het gedeponeerde handelsmerk en de handelsbenaming 'Orange', en die ingeschreven is onder het ondernemingsnummer BE0456.810.810,
- **Netwerkaansluitpunt:** het fysieke toegangspunt van het netwerk geïnstalleerd door de Netwerkbeheerder bij de Klant. Het Netwerkaansluitpunt is de netwerkverdeler (NIU) van de kabel of de wandcontactdoos van de kabel,
- **Orange-apparatuur:** de modem, de eventuele decoder(s) en alle toebehoren, zoals de kabels en de afstandsbediening, die noodzakelijk zijn voor de ontvangst van de Diensten door de Klant, die eigendom zijn van Orange en die Orange aan de Klant ter beschikking stelt,
- **Diensten:** de diensten aangeboden door Orange waarop de Klant intekent in het kader van het Contract, met name ofwel 1) internetdiensten, ofwel 2) tv-diensten, interactieve diensten en internetdiensten. Het begrip Diensten omvat ook de eventuele optionele dienst(en) waar de Klant zich op abonneert, zoals bijvoorbeeld vaste telefonie,
- **Netwerkbeheerder:** betekent VOO of Telenet voor wat betreft de internet- en tv-diensten die door Orange via de kabel worden aangeboden.

## 2. Contractuele documenten

De contractuele verbintenissen tussen de Klant en Orange zijn opgenomen in onderhavige algemene voorwaarden, de voorwaarden eigen aan de internetdiensten en/of aan de tv-diensten, de bevestiging van de installatieaanvraag, de bevestiging van de technische interventie en eventuele andere contractuele documenten, zoals product- en/of dienstbeschrijvingen, die een integraal deel uitmaken van het contract (hierna samen het Contract genoemd). Indien de Klant geabonneerd is op (een) optionele dienst(en) en er bijzondere voorwaarden van toepassing zijn op die optionele dienst(en), maken die bijzondere voorwaarden een integraal deel uit van het Contract. Het Contract omschrijft het geheel van de rechten en plichten tussen de Klant en Orange. De Klant verklaart voldoende te zijn geïnformeerd over de inhoud van de algemene voorwaarden, de voorwaarden eigen aan de Diensten van Orange, in voorkomend geval de voorwaarden met betrekking tot optionele diensten, en deze te hebben ontvangen en aanvaard. De Klant kan het Contract niet wijzigen, tenzij schriftelijk anders werd overeengekomen met Orange. De Klant kan op [www.orange.be](http://www.orange.be) deze algemene voorwaarden raadplegen.

## 3. Verkoop op afstand – herroepingsrecht

**3.1.** Indien de Klant een consument is en het Contract op afstand, buiten de verkooppunten van Orange of buiten de onafhankelijke verkooppunten van Orange wordt afgesloten, heeft de Klant 14 kalenderdagen de tijd om het Contract te herroepen, te rekenen

vanaf de dag dat het Contract werd afgesloten, 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 zijn herroepingsrecht gebruik te kunnen maken, dient de Klant zijn beslissing om zijn Contract te herroepen aan Orange mee te delen door middel van een ondubbelzinnige verklaring op eender welke schriftelijke manier en dit voor het einde van de herroepingstermijn. De Klant kan hiervoor, 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 te oefenen vóór het verstrijken van de tijdslimiet uitoefent.

**3.2.** 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).

De opstartkosten en de eventuele aansluitingskosten die vóór de herroeping zijn gemaakt om de Diensten aan de Klant te verlenen, worden niet vergoed. Deze bedragen blijven verschuldigd en kunnen niet worden terugbetaald.

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 goederen, Orange-apparatuur of andere accessoires heeft ontvangen in het kader van het Contract, dient hij contact op te nemen met Orange voor instructies met het oog op het terugzenden daarvan. De terugzending geschiedt voor rekening van de Klant en uiterlijk 14 kalenderdagen nadat de Klant aan Orange kennis heeft gegeven van zijn besluit tot herroeping. Deze termijn wordt gerespecteerd indien de Klant de goederen vóór het verstrijken van de termijn van 14 dagen terugstuurt. De goederen, Orange-apparatuur en accessoires moeten intact en in de originele verpakking worden teruggezonden. De Klant is verantwoordelijk voor elke waardevermindering van de goederen, Orange-apparatuur en accessoires, van welke aard dan ook, die het gevolg is van oneigenlijk gebruik of hantering ervan op een andere manier dan noodzakelijk is om de aard, de kenmerken en de goede werking ervan vast te stellen.

Indien de Klant gedurende de herroepingstermijn de uitvoering van de Dienst heeft gevraagd, brengt Orange hem een bedrag in rekening dat in verhouding staat tot de reeds verleende Diensten, tot het moment waarop de Klant Orange in kennis heeft gesteld van zijn besluit om gebruik te maken van zijn herroepingsrecht met betrekking tot alle in het Contract voorziene diensten.

## 4. Voorwaarden om in aanmerking te komen

### 4.1. Technische en geografische voorwaarden

Om een Contract met Orange te kunnen sluiten moet de plaats van installatie van de Klant een functionerende aansluiting hebben op het kabelnetwerk van de Netwerkbeheerder in zijn regio en voldoende stopcontacten naast het Netwerkaansluitpunt.

Indien de Klant geen actieve aansluiting heeft op het kabelnetwerk worden er aansluitingskosten aangerekend.

Een overzicht van de kosten is te raadplegen op [www.orange.be](http://www.orange.be).

Wanneer een aansluiting technisch onmogelijk is, heeft Orange het recht om de aanvraag van de Klant te weigeren. Wanneer de Klant verhuist en verder de Diensten van Orange wenst te gebruiken, vraagt Orange de Klant om drie weken voor de verhuisdatum zijn nieuwe adres te bezorgen bij een bestaande aansluiting op het kabelnetwerk, en zes weken voor de verhuisdatum als er nog geen aansluiting is op het kabelnetwerk. Orange informeert de Klant of de nieuwe locatie aan de voorwaarden voldoet, of een aansluiting technisch mogelijk is en of aansluitingskosten verschuldigd zijn om verder te kunnen genieten van de Orange-diensten.

## 4.2. Aanbod voorbehouden aan particulieren met een residentieel mobiel abonnement bij Orange

**4.2.1.** De Diensten zijn voorbehouden aan particuliere klanten met een in aanmerking komend mobiel residentieel abonnement bij Orange.

Klanten met een herlaadkaart, of nieuwe klanten zonder mobiel residentieel abonnement bij Orange, kunnen niet op een Contract voor de Diensten intekenen.

De prijs van de internetdiensten hangt af van het mobiel tariefplan van de Klant. Bijgevolg kan elke wijziging van mobiel tariefplan een invloed hebben op de prijs van de internetdiensten. De prijs van de internetdiensten zal worden aangepast zodra de wijziging van het mobiel tariefplan actief is. Indien er geen residentieel mobiel abonnement meer met de internetdiensten verbonden is, zal de prijs van de internetdiensten automatisch aangepast worden. Op [www.orange.be](http://www.orange.be) vind je de lijst van alle mobiele abonnementen die in aanmerking komen voor de internetdiensten met de prijs van die internetdiensten per mobiel tariefplan.

**4.2.2.** De activering van de tv-diensten is enkel mogelijk als de Klant intekent op de internetdiensten. Het is niet mogelijk om slechts op tv-diensten in te tekenen.

**4.2.3.** De Klant kan niet tegelijkertijd intekenen op meer dan één Contract voor de Diensten.

## 4.3. Te leveren informatie door de Klant

**4.3.1.** De Klant die een Contract aanvraagt moet Orange de informatie leveren die is aangeduid in het contractaanvraagformulier, alsook alle andere nodige informatie. De Klant is als enige verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van de door hem verstrekte informatie. Op eenvoudig verzoek van Orange moet de Klant zich identificeren door middel van onder andere volgende documenten:

- indien de Klant een natuurlijke persoon is: de originele Belgische identiteitskaart, de EU-verblijfskaart of de originele identiteitskaart voor in België verblijvende vreemdelingen of in voorkomend geval elk ander identificatiedocument,
- indien de Klant een rechtspersoon of feitelijke vereniging is:
  - a) een exemplaar van de in het Belgisch Staatsblad verschenen statuten, alsook een exemplaar van alle wijzigingen aan deze statuten die in het Belgisch Staatsblad zijn verschenen,
  - b) de originele Belgische identiteitskaart, de EU-verblijfskaart of de originele identiteitskaart voor in België verblijvende vreemdelingen van de natuurlijke persoon die gemandateerd is om de rechtspersoon of feitelijke vereniging te vertegenwoordigen,
  - c) elk ander document dat Orange toelaat om de financiële draagkracht van de rechtspersoon of feitelijke vereniging te onderzoeken.

Orange kan deze documenten op elk ogenblik vragen, en dus zowel voor, tijdens als na de ontbinding van het Contract.

Orange kan deze documenten op elk ogenblik vragen, en dus zowel voor, tijdens als na de ontbinding van het Contract.

**4.3.2.** Iedere persoon die zich voorstelt als mandataris van een natuurlijke persoon, van een rechtspersoon of van een feitelijke vereniging, is verplicht zich op verzoek van Orange te identificeren en het bewijs te leveren van zijn hoedanigheid als mandataris.

**4.3.3.** De Klant verbindt zich ertoe om Orange onmiddellijk schriftelijk te informeren over elke wijziging van in het Contract

opgenomen informatie en dit op het in artikel 21.1. van deze algemene voorwaarden vermelde adres. In het bijzonder moeten volgende zaken meegedeeld worden:

- elke adreswijziging,
- elke wijzigingen met betrekking tot de maatschappelijke zetel, de rechtsvorm, het maatschappelijk doel of de naam van de vennootschap,
- alsook elke wijziging met betrekking tot de financiële gegevens of met betrekking tot de facturatie (bankrekening, domiciliëring, kredietkaartnummer, vervaldatum,...).

Indien de Klant wijzigingen in de meegedeelde gegevens te laat doorgeeft, kan hij geen enkele aanspraak maken op het met terugwerkende kracht aanbrengen van wijzigingen of herfactureren door Orange.

## 5. Intekening op de Diensten

**5.1.** Tenzij anders overeengekomen, wordt het Contract gesloten en treedt het in werking op het ogenblik dat Orange de aanvraag van de Klant voor de Diensten aanvaardt. Vanaf dat moment verbindt het Contract de Klant en zijn alle rechten en verplichtingen van het Contract 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 14.1. van deze algemene voorwaarden van toepassing. Als het Contract op afstand is gesloten, verbindt Orange zich ertoe om een bevestigingsmail te versturen naar de Klant. Deze mail maakt deel uit van het Contract.

**5.2.** Orange behoudt zich het recht voor het sluiten van het Contract of de toegang tot bepaalde optionele diensten te weigeren omwille van een van de volgende redenen:

- de Klant voldoet niet aan een van de technische en geografische voorwaarden voorzien in artikel 4.1 van onderhavige algemene voorwaarden en/of aan de voorwaarden om in aanmerking te komen die voorzien zijn in artikel 4.2.,
- de Klant weigert de vereiste informatie te leveren zoals vermeld in artikel 4.3 van onderhavige algemene voorwaarden,
- de Klant levert onjuiste of valse gegevens,
- de contractaanvraag werd niet terdege ingevuld,
- de Klant heeft de verplichtingen die voortvloeien uit een ander contract met Orange niet nageleefd,
- Orange heeft bewezen of ernstige aanwijzingen van wanbetaling en/of fraude door de Klant of van een gebruik van de Diensten van Orange die strijdig zijn met het Contract, met de wet- en regelgeving, met de openbare orde en/of de goede zeden.

**5.3.** De activering van de Diensten gebeurt onmiddellijk bij de installatie. De facturering begint vanaf de dag van de activering van de Diensten.

**5.4.** Indien na de Contractsluiting blijkt dat de installatie of activering van de Diensten om technische redenen redelijkerwijze niet kan worden gerealiseerd, wordt het Contract onmiddellijk en met terugwerkende kracht ontbonden, zonder dat dat aanleiding geeft tot een vergoeding in hoofde van een van de partijen.

**5.5.** Als het Contract voor onbepaalde duur gesloten is, kan het te allen tijde schriftelijk worden opgezegd. Is het Contract 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. Het Contract kan dan op om het even welk ogenblik schriftelijk worden beëindigd.

## 6. Installatie en activering

**6.1.** Afhankelijk van de plaats waar de Klant woont, de Netwerkbeheerder die actief is in de regio, het type woning van

de Klant en het eventuele aantal decoders kunnen er specifieke installatieprocedures noodzakelijk zijn. Toelichting over de verschillende stappen ter voorbereiding van de installatie kan de Klant vinden op [www.orange.be](http://www.orange.be) of door de klantendienst van Orange te contacteren. In elk geval informeert Orange de Klant over de noodzakelijkheid om de installatie voor te bereiden. De kosten voor het extra toebehoren (bijv. wifiversterkers, extra kabels, adapters,...) die door Orange worden verkocht zijn niet inbegrepen in de opstartkosten, noch in de eventuele aansluitingskosten. De prijs van het toebehoren is vermeld op de website van Orange: <https://www.orange.be>.

**6.2.** Orange verbindt zich ertoe om zo snel mogelijk van start te gaan met de installatie. De installatiedatum wordt vastgelegd in overleg met de Klant en kan plaatsvinden zodra de installatie is voorbereid zoals beschreven in artikel 6.1. Indien de Klant een installatie- of herstellingsafpraak niet kan nakomen, dient de Klant Orange hiervan ten laatste tegen de middag van de dag voor de afspraak te verwittigen, bij gebreke hieraan zal Orange de Klant een kost aanrekenen voor de gemiste afspraak.

De prijs is beschikbaar op [www.orange.be](http://www.orange.be)

De Diensten worden geactiveerd en getest door Orange, en daarna wordt een document ingevuld en ondertekend door de installateur, de 'Bevestiging van de technische interventie'. Orange vraagt de Klant om de 'Bevestiging van de technische interventie' te ondertekenen. Tenzij anders vermeld op de 'Bevestiging van de technische interventie', wordt de installatie als succesvol beschouwd.

Vanaf het moment van de ondertekening van de 'Bevestiging van de technische interventie' gaat het risico op verlies, diefstal of beschadiging van de Orange-apparatuur over op de Klant.

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

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

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

**6.6.** De binneninstallatie, die onder meer de toestellen van de Klant (televisies, computers, tablets, enz.) bevat, moet voldoen aan de veiligheids- en technische voorschriften en aan elke andere wettelijke maatregel die van toepassing is. De Klant moet elk onderdeel van zijn binneninstallatie, waarvan het gebruik het netwerk van Orange of van de Netwerkbeheerder verhindert of verstoort, uitschakelen vanaf het ogenblik dat de

Klant dat vaststelt of op vraag van Orange. Doet hij dat niet, dan heeft Orange het recht om het Contract op te schorten of eventueel op te zeggen en een schadevergoeding te vragen aan de Klant.

## 7. Orange-apparatuur

### 7.1. Gebruik

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

**7.1.2.** De Orange-apparatuur die ter beschikking staat van de Klant blijft de exclusieve en niet-verhandelbare eigendom van Orange. De Orange-apparatuur kan niet in beslag worden genomen en mag in geen geval worden verkocht, onderverhuurd, omgevormd, in pand of als waarborg worden gegeven, of worden uitgeleend aan derden onder welke vorm dan ook. Het Contract stelt de Klant niet vrij van zijn burgerlijke aansprakelijkheid die hij heeft in zijn hoedanigheid van bewaarder of huurder van de Orange-apparatuur.

Indien een derde een bewarende maatregel neemt tegen de Klant of overgaat tot uitvoerend beslag op de Orange-apparatuur verbindt de Klant zich ertoe er die derde onmiddellijk op te wijzen dat de Orange-apparatuur niet zijn eigendom is. Indien de derde de minnelijke opheffing van het beslag weigert, zal Orange alle kosten om zijn rechten te doen gelden ten laste leggen van de Klant. De Klant is als enige aansprakelijk voor het gebruik en de bewaring van de Orange-apparatuur als goede huisvader. Hij is aansprakelijk voor verlies, diefstal of vernieling van de Orange-apparatuur, alsook voor de opgelopen beschadigingen daaraan, tenzij de beschadiging, het verlies of de diefstal aan Orange te wijten is.

Elke poging tot namaak of elk ongeoorloofd, abnormaal of frauduleus gebruik van de Orange-apparatuur is verboden. Indien de Orange-apparatuur moet hersteld of vervangen worden omwille van de fout of een nalatigheid van de Klant, heeft Orange het recht om kosten aan te rekenen aan de Klant (tarieven: [www.orange.be](http://www.orange.be)).

De Klant verbindt er zich formeel toe de Orange-apparatuur niet te demonteren, er technische interventies op uit te voeren, te reproduceren, te transformeren of te wijzigen om welke reden dan ook, en verbindt zich ertoe de sticker met het serienummer op de achterkant van de Orange-apparatuur niet te beschadigen of te verwijderen. In geen geval is de Klant vrij om de parameters van de Orange-apparatuur te wijzigen.

**7.1.3.** Orange ziet op afstand toe op de goede werking van de Orange-apparatuur. Om een goede werking van de Orange-apparatuur te garanderen, zal Orange geregeld een update uitvoeren.

Dat kan een tijdelijke onderbreking van de Diensten veroorzaken. Orange is geen enkele vergoeding verschuldigd aan de Klant voor deze updates. Orange kan te allen tijde eisen dat de Orange-apparatuur die de Klant ter beschikking heeft wordt teruggegeven, waarbij dan een vergelijkbaar product wordt aangeboden aan de Klant.

### 7.2. Teruggave

**7.2.1.** Indien het Contract wordt stopgezet, om welke reden dan ook, moet de Klant de Orange-apparatuur terugsturen (volgens de instructies van Orange), binnen de veertien kalenderdagen te rekenen vanaf het einde van het Contract.

Als de werking en volledigheid van de Orange-apparatuur zijn aangetast, dan heeft Orange het recht om de herstellingskosten ten laste te leggen van de Klant.

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

## 8. Verplichtingen en aansprakelijkheid van Orange

**8.1.** Orange levert alle redelijke inspanningen om de toegang van de Klant tot de Diensten op een optimale manier te leveren, zoals gespecificeerd in het Contract, en gebruikt daarvoor de beschikbare technische informatie in functie van de geleverde technologie. Deze verbintenis houdt een middelenverbintenis in. Eventuele storingen worden zo snel mogelijk hersteld. Orange geeft geen enkele garantie voor een werking zonder storingen of onderbrekingen van de Diensten, noch voor de capaciteit van de Diensten om aan de verwachtingen van de Klant te beantwoorden.

**8.2.** Orange kan alleen aansprakelijk worden gesteld indien de Klant kan aantonen dat Orange, of een van haar aangestelden of lasthebbers een opzettelijke of een zware contractuele fout begaat, of indien Orange een verbintenis die een van de voornaamste prestaties van het Contract uitmaakt, niet heeft uitgevoerd.

**8.3.** In ieder geval beperkt de aansprakelijkheid van Orange 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 zich in elk geval tot een bedrag dat het equivalent is van drie (3) maanden van de maandelijksse kostprijs voor de betrokken Diensten.

**8.4.** Orange is niet aansprakelijk voor vertragingen of tekortkomingen in de uitvoering van de Diensten die voortvloeien uit een geval van overmacht.

**8.5.** Orange is niet aansprakelijk voor handelingen of nalatigheden van derden waardoor de Diensten gedurende korte of langere tijd worden verstoord.

**8.6.** De Klant aanvaardt dat Orange geen enkele controle uitoefent op en niet aansprakelijk is voor de eigenschappen, kwaliteit, wettelijkheid en veiligheid van de gegevens, programma's of diensten van derden waartoe de Klant toegang heeft via de Diensten. De Klant erkent dat Orange de informatie die de Klant verstuurt, downloadt, uploadt, en/of ontvangt via de Diensten niet onderzoekt, en dat Orange geenszins aansprakelijk is voor de inhoud van de informatie en gegevens die via de Diensten worden verzonden en ontvangen. Wat betreft de diensten van derden waarvan de Klant gebruik kan maken via de Diensten, erkent de Klant dat Orange louter als tussenpersoon optreedt voor de facturering en de inning, en dat Orange in elk geval niet als een aanbieder in eigen naam of voor eigen rekening van die Diensten kan worden beschouwd. Orange kan in elk geval niet aansprakelijk worden gesteld voor wijzigingen van tijdsschema's of programma's die door derden worden samengesteld.

**8.7.** Het onderhoud en de ontwikkeling van de geleverde Diensten kan de Netwerkbeheerder of Orange verplichten de Diensten

gedurende een korte periode te beperken of te schorsen, zonder dat Orange daardoor een vergoeding aan de Klant is verschuldigd. Orange stelt alles in het werk om de Klant hiervan op de hoogte te brengen. Bij onderbrekingen ten gevolge van acties van de Netwerkbeheerder is het mogelijk dat Orange de Klant niet op de hoogte kan brengen.

## 9. Verplichtingen en aansprakelijkheid van de Klant

De Klant verbindt zich ertoe om de Diensten op een normale manier te gebruiken en om de Diensten als een goede huisvader te gebruiken, en uitsluitend voor privégebruik en gebruik in zijn familiekring, conform de bepalingen van het Contract en de geldende wet- en regelgeving.

De Klant verbindt er zich toe om de Dienst niet te gebruiken op een manier die strijdig is met de openbare orde en met de goede zeden. Eventuele storingen of onderbrekingen van de Diensten dient de Klant te melden aan de klantendienst van Orange.

De Klant verbindt zich er onder meer toe om (niet-exhaustieve lijst):

- de Diensten niet te commercialiseren of om te leiden, geheel of gedeeltelijk, rechtstreeks of onrechtstreeks,
- elk gebruik te vermijden dat de goede werking van het netwerk in gevaar brengt of dat overbelasting van het netwerk veroorzaakt,
- de Diensten niet te gebruiken voor illegale of immorele doeleinden,
- de modem en eventuele decoder(s) die Orange ter beschikking stelt niet te beschadigen of zelf proberen te herstellen. De Orange-apparatuur mag enkel worden hersteld door een door Orange aangesteld persoon,
- het Netwerkaansluitpunt niet te beschadigen of te verwijderen, de stickers van de Netwerkbeheerder niet te beschadigen of van het toestel te halen,
- de Orange-apparatuur niet onrechtmatig of voor frauduleuze praktijken te gebruiken.

De gebruiksrechten van de Orange-diensten zijn persoonlijk en niet overdraagbaar, en vervallen onmiddellijk bij de verbreking van dit Contract.

Orange kan het bewijs van abnormaal of frauduleus gebruik leveren met alle middelen, met inbegrip van gegevens en overzichten afkomstig van zijn eigen systemen of van deze van andere verbonden operatoren of hun dienstverleners wat de via hen verlopen communicatie betreft. De Klant en Orange beschouwen deze gegevens en overzichten als waarheidsgetrouw tot bewijs van het tegendeel.

De Klant is als enige aansprakelijk tegenover Orange voor het gebruik van de Diensten voor de uitvoering van zijn Contractuele verplichtingen, alsook voor alle schade als gevolg van de niet-naleving van een van de verplichtingen in het kader van het Contract. De Klant zal Orange eveneens alle kosten en boetes terugbetalen die zijn opgelegd aan Orange na een overtreding begaan door de Klant.

## 10. Klantendienst

De klantendienst van Orange is beschikbaar van maandag tot zaterdag van 8 tot 20 uur, en op zondag van 10 tot 18.30 uur om, in de mate van het mogelijke, vragen, problemen en klachten van de Klant over de Diensten te beantwoorden. De klantendienst is te bereiken op het nummer 02 745 95 00 of gratis met een Oranagemobiel telefoonnummer op het nummer 5000.

De Klant aanvaardt dat de telefoongesprekken tussen de Klant en de klantendienst kunnen worden opgenomen of meebelusterd door personen die niet deelnemen aan de gesprekken. Dat past in de opleiding en supervisie van het personeel van Orange.

De Klant heeft de mogelijkheid om dat bij elk telefoongesprek te weigeren. De Klant kan ook terecht op de website [www.orange.be](http://www.orange.be) voor veelgestelde vragen en antwoorden.

Orange stelt eveneens een Hulp-ruimte ter beschikking van de Klant op zijn website [www.orange.be](http://www.orange.be). Daarop staan de vragen die het meest gesteld worden, alsook de passend geachte antwoorden. De Klant krijgt er ook de mogelijkheid om een mail te versturen naar Orange. Tot slot vindt de klant op deze ruimte alle coördinaten van de Orange-shops in België.

Orange stelt eveneens een Hulp-ruimte ter beschikking van de Klant op zijn website [www.orange.be](http://www.orange.be). Daarop staan de vragen die het meest gesteld worden, alsook de passend geachte antwoorden. De Klant krijgt er ook de mogelijkheid om een mail te versturen naar Orange. Tot slot vindt de klant op deze ruimte alle coördinaten van de Orange-shops in België.

## 11. Facturering en betalingsvoorwaarden

Bij alle vermelde tarieven in het Contract is de btw inbegrepen.

**11.1.** Orange stelt de Klant elke maand een factuur ter beschikking, die, naast de wettelijk bepaalde vermeldingen, volgende elementen kan bevatten, afhankelijk van de door de Klant gekozen Diensten en opties:

- opstartkosten,
- aansluitingskosten,
- huur van de decoder(s),
- kosten voor het eventuele toebehoren,
- de abonnementsbijdragen voor de Diensten,
- bijdrage voor betalende opties die door de Klant zijn gekozen,
- de bijdragen pro rata verrekend op de eerste factuur,
- eenmalige kosten (zoals b.v. kosten die verschuldigd zijn voor een herstelafpraak of een gemiste afspraak),
- alle andere kosten, auteursrechten, heffingen en kredieten voor rekening van de Klant.

Orange stelt op zijn website ([www.orange.be](http://www.orange.be)) een overzicht van de betaalde en te betalen facturen ter beschikking aan de Klant. De facturering begint vanaf de activering van de Diensten.

Indien de Klant reeds voor het sluiten van het Contract een of meer andere contracten met Orange heeft afgesloten, stemt hij ermee in dat de prijs van de Diensten en van de eventuele opties kunnen worden opgenomen in de factuur die in het kader van die andere contract(en) wordt uitgereikt, tenzij het tegendeel is bepaald. Indien de Klant na het sluiten van het Contract een of meer andere contracten met Orange sluit, stemt hij er tevens mee in dat de op basis van dat/die andere contract(en) met Orange te betalen prijs kan worden opgenomen in de factuur die op basis van het Contract wordt verzonden, tenzij het tegendeel is bepaald.

**11.2.** De Klant en Orange verbinden zich ertoe om de factureringsgegevens slechts te verwerken in strikte naleving van de toepasselijke wetgeving met betrekking tot het communicatiegeheim, de bescherming van de persoonlijke levenssfeer en de verwerking van persoonsgegevens.

**11.3.** Alle klachten betreffende facturen moeten duidelijk worden gemotiveerd en schriftelijk aan de Orange-klantendienst worden gestuurd op het in artikel 21.1 van deze algemene voorwaarden vermelde adres 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 Diensten, die als basis dient voor de facturering en door Orange wordt opgeslagen, primeert boven elk ander element van bewijs, ook dat van de Klant, onverminderd het recht van de Klant om het tegenbewijs met alle middelen te leveren.

**11.4.** De gefactureerde bedragen moeten binnen een termijn van tien dagen worden betaald (tenzij op de factuur zelf een langere betalingstermijn is vermeld) op het door Orange

opgegeven rekeningnummer. Indien contractueel een andere betalingstermijn werd overeengekomen en indien voor de betreffende Klant het

faillissement wordt aangevraagd of uitgesproken, of bij notoire insolventie of toestand van staking van betaling of kennelijk onvermogen van de Klant, heeft Orange het recht om deze betalingstermijn eenzijdig te wijzigen.

De Klant zal hiervan schriftelijk op de hoogte worden gebracht.

**11.5.** De gefactureerde bedragen blijven ook verschuldigd aan Orange indien de Klant geen gebruik maakt van de Diensten, zoals bijvoorbeeld in geval van problemen met de Orange-apparatuur of toestellen van de Klant.

**11.6.** Facturen worden vereffend:

- via bankoverschrijving door middel van het overschrijvingsformulier bijgesloten bij de factuur, zonder dat wijzigingen worden aangebracht aan de door Orange 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 domiciliëring op een kredietkaart van Visa, Eurocard, MasterCard of American Express. Deze domiciliëring gebeurt via een formulier dat Orange ter beschikking stelt,
- door contante betaling bij Orange Belgium n.v., Sirius Shop, Bourgetlaan 3, 1140 Brussel, tijdens de kantooruren (van maandag tot vrijdag).

**11.7.** Als de Klant een factuur niet heeft ontvangen, dan kan hij een duplicaat van de factuur in kwestie aan Orange vragen, met dien verstande dat die vraag betrekking moet hebben op een factuur waarvan de vervaldatum minder dan een jaar oud is.

Er kunnen administratieve kosten worden aangerekend voor elk duplicaat van een factuur. Een overzicht van de eventuele bijhorende kosten die kunnen worden gevraagd door Orange is beschikbaar op de website van Orange ([www.orange.be](http://www.orange.be)).

**11.8.** Voor elke weigering van betaling van een gedomicilieerde factuur, onbetwist of onterecht betwist, 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)).

**11.9.** Indien de Klant in gebreke blijft de te betalen factuurbedragen binnen de vervalt termijn te betalen, stuurt Orange hem via elk geschikt middel een of meerdere herinneringen. De herinneringen tot betaling geven aanleiding tot de aanrekening van forfaitaire administratiekosten (tarieven: zie [www.orange.be](http://www.orange.be)). Indien de melding op de overschrijving niet correct of onvolledig is, zullen tevens administratieve kosten worden aangerekend. Het versturen van betalingsherinneringen door Orange doet geen afbreuk aan de in de artikelen 13 en 14 van deze algemene voorwaarden geboden mogelijkheid.

**11.10.** 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 die gelijk is aan 15 % van het onbetaalde bedrag, met een minimum van 62 euro (om Orange te vergoeden voor de opgelopen buitengerechtigde kosten om de betaling van de verschuldigde bedragen te bekomen). De verwijlinteressen en de forfaitaire schadevergoeding worden de Klant enkel aangerekend bij en na een eventuele beëindiging van het Contract

en slechts ten aanzien van het (de) op dat moment nog onbetaalde factuurbedrag(en).

In het geval Orange in gebreke blijft eventueel aan de Klant verschuldigde bedragen niet binnen de overeengekomen betalingstermijn terug te storten, heeft de Klant het recht op gelijkwaardige wettelijke intresten vanaf het moment dat Orange op de hoogte is van het rekeningnummer van de Klant.

**11.11.** Domiciliëring op een kredietkaart In geval van domiciliëring per kredietkaart, behoudt Orange zich het recht voor, zowel bij de contractaanvraag als tijdens de duurtijd van het Contract, om een autorisatie-code te vragen bij de financiële instelling die de kredietkaart heeft uitgegeven.

Orange verwittigt de Klant hiervan ten laatste 24 uur voor de aanvraag, door het zenden van een gewone brief naar het facturatieadres. Indien Orange over een waarborg beschikt zal het geen autorisatiecode opvragen of gebruiken.

De autorisatiecode laat Orange toe om in geval van gehele of gedeeltelijke niet-betaling van een factuur op de vervaldatum, een bedrag van 60 euro te bekomen bij de financiële instelling die de kredietkaart heeft uitgegeven. Indien het bedrag van de onbetaalde facturen lager is dan 60 euro, zal het saldo afgetrokken worden van de volgende factuur of de volgende facturen.

## 12. Bescherming van het privéleven

**12.1.** Orange verwerkt, als verantwoordelijke voor de verwerking, de persoonsgegevens die hem door de Klant worden verstrekt. Voor meer informatie over dit onderwerp, gelieve het privacy-beleid van Orange te raadplegen op [www.orange.be](http://www.orange.be).

**12.2.** De Klant kan zich kosteloos in de 'Bel me niet meer lijst' registreren via de url: [www.Bel-me-nietmeer.be](http://www.Bel-me-nietmeer.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.

## 13. Opschorting van het Contract

**13.1.** Indien de Klant zijn verplichtingen ten opzichte van Orange, zoals vermeld in het Contract, niet nakomt of de gebruiksvoorwaarden niet respecteert, kan Orange onmiddellijk, zonder voorafgaande kennisgeving en zonder schadevergoeding aan de Klant, de Diensten opschorten, een verzoek tot additionele diensten afwijzen, een heractivering van Diensten of herstelling weigeren. Orange kan dat ook doen in geval van bewijs of ernstige aanwijzingen van fraude.

Orange kan, behalve bij een gegronde betwisting door de Klant, van rechtswege en zonder schadevergoeding de levering van de Diensten onmiddellijk opschorten in geval van niet-betaling van het totaal of een gedeelte van een factuurbedrag op de vervaldag, en indien de Klant geen gevolg heeft gegeven aan een aanmaning van Orange, waarin een regularisatietermijn van één week werd gegeven. Ingeval van opschorting van de Dienst ingevolge een wanbetaling vanwege de Klant, kan Orange de Dienst beperken tot een minimale dienstverlening. De Klant heeft dan alleen toegang tot het vast internet aan een up- en downloadsnelheid, die even hoog is als de snelheid die de Klant nog krijgt, wanneer zijn in zijn abonnement inbegrepen internetvolume is opgebruikt of, indien een dergelijke voortzetting van internettoegang niet voorzien is in zijn abonnementsformule, aan een upload- en downloadsnelheid gelijk aan of hoger dan 256 kbps. Dergelijke minimale dienstverlening is niet gegarandeerd bij aanhoudend te laat of niet betaalde facturen met name als de Klant reeds genoten heeft van het regime van de minimale dienstverlening in de loop van de vorige 12 maanden of indien zijn aansluiting al eens werd opgeschort in de voorbije 12 maanden.

**13.2.** In geval van opschorting van het Contract worden de Klant geen opschortingskosten en reactiveringskosten aangerekend. De Klant blijft echter gehouden alle verplichtingen te respecteren die hem worden opgelegd door het Contract.

**13.3.** Orange kan onmiddellijk, zonder voorafgaande kennisgeving of schadevergoeding, de Diensten opschorten in geval van overmacht of om redenen die te maken hebben met de technische exploitatie. Orange verbindt zich ertoe om alles in het werk te stellen om storingen zo veel mogelijk te beperken, en zo snel mogelijk op te heffen.

## 14. Beëindiging van het Contract

**14.1.** Door de Klant

De Klant kan zijn Contract met bepaalde of onbepaalde duur op elk moment schriftelijk opzeggen, zonder opgave van motief. Dit schrijven vermeldt het nummer van de Klant, de naam en het adres van de Klant. Het vermeldt ook de datum waarop het schrijven werd opgesteld en ondertekend door de Klant. De Klant is bij beëindiging van het Contract verplicht om alle open factuurbedragen te betalen aan Orange en alle Orange-apparatuur waarover de Klant beschikt in goede staat terug aan Orange te bezorgen.

Indien het Contract werd afgesloten voor een bepaalde duur en de Klant het beëindigt vóór het verstrijken van een termijn van 6 maanden vanaf de datum van activering van de Dienst, behoudt Orange zich het recht voor om een beëindigingsvergoeding te vorderen van de Klant. Deze beëindigingsvergoeding kan in geen geval worden beschouwd als betaling van nog verschuldigde factuurbedragen.

**14.2.** Door Orange

Indien de Klant zich niet in regel heeft gesteld binnen tien dagen na de opschorting van de Diensten door Orange ingevolge artikel 13.1 van onderhavige algemene voorwaarden, heeft Orange het recht om onmiddellijk schriftelijk een einde te maken aan het Contract, zonder dat een opzeggingstermijn, beëindigingvergoeding noch schadevergoeding verschuldigd is door Orange.

In volgende gevallen kan Orange, zonder afbreuk te doen aan zijn recht om alle geleden schade te verhalen, het Contract onmiddellijk verbreken met een eenvoudig schrijven aan de Klant en dit zonder vooropzeg:

- niet-naleving van de contractuele verplichtingen door de Klant,
- de Klant of zijn gevolmachtigde heeft essentiële informatie gegeven die onjuist, onvolledig of verkeerd waren op het ogenblik van het afsluiten van het Contract,
- de Klant of zijn gevolmachtigde heeft nagelaten om belangrijke wijzigingen betreffende de meegedeelde informatie mee te delen,
- gebruik van de Diensten voor doeleinden die strijdig zijn met de openbare orde, de goede zeden of een wettelijke of reglementaire bepaling,
- terbeschikkingstelling van de Orange-apparatuur aan derden onder welke vorm dan ook, en meer in het algemeen, elk abnormaal of ongeoorloofd gebruik van de Orange-apparatuur of het netwerk,
- gebruik van de Orange-apparatuur buiten het Belgische grondgebied,
- verlopen van de door de bevoegde Belgische autoriteiten aan Orange toegekende exploitatievergunningen,
- faillissement, gerechtelijk akkoord, verzoek om uitstel van betaling, vereffening of ontbinding van de Klant,
- handelingen van de Klant met het oog op de ontvangst van de volledige of gedeeltelijke programma's door derden.

Vanaf de kennisgeving van de ontbinding zal Orange onmiddellijk en van rechtswege overgaan of laten overgaan tot de deactivering van de Diensten.



## 15. Overdracht van het Contract

### 15.1. Door de Klant

De Klant kan zijn contractuele rechten en plichten slechts overdragen aan een derde op voorwaarde dat deze overdracht het gehele Contract betreft (alle zijn contractuele rechten en plichten, voor alle de geleverde Diensten en alle de toepasselijke opties), op voorwaarde dat de plaats van installatie onveranderd blijft en op voorwaarde dat de Klant de voorafgaande schriftelijke toestemming van Orange heeft bekomen. Een dergelijke overdracht treedt pas in werking effectieve nadat de Klant en de overnemer een overnameformulier hebben vervolledigd en ondertekend en nadat de overnemer een nieuwe contractaanvraag heeft ondertekend.

### 15.2. Door Orange

Orange heeft het recht om alle of een deel van zijn contractuele rechten en plichten aan een derde over te dragen, zonder dat de Klant hiervoor voorafgaand toestemming moet geven en zonder dat deze enige schadevergoeding kan eisen in verband met deze overdracht. De overdracht mag evenwel geen vermindering van de garanties van de Klant tot gevolg hebben. In geval van overdracht van het Contract door Orange aan een derde, kan de Klant het overgedragen Contract zonder enige vergoeding schriftelijk beëindigen binnen een termijn van vijftien dagen te rekenen vanaf de kennisgeving van de overdracht.

## 16. Handtekening van de Klant

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

**16.2.** Elk bericht of elke bevestiging die verzonden werd van het toestel voor mobiele telefonie van de Klant (bijv. per sms), via de website van Orange of per e-mail en die een vermelding bevat van de afzender en de inhoud, geldt als bewijs van de inhoud. Zo is de bevestiging per mail, sms of via de website van door Orange voorgestelde of aangeboden wijzigingen wat de Dienst of de activering van bijkomende opties betreft bindend voor de Klant. Desbetreffende elektronische communicatiegegevens worden door Orange geregistreerd voor een duurtijd niet langer dan noodzakelijk.

## 17. Easy Switch-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 leverancier te veranderen voor internettoegangsdiensten, televisiediensten, mobiele telefoniediensten en/of vaste telefoniediensten. Dit kan door aan een nieuwe operator te vragen om het contract dat de Klant met de vorige operator had afgesloten te ontbinden. Hiervoor zal de nieuwe operator een volmacht moeten krijgen van de Klant. In het volmachtdocument kan de Klant aanduiden of hij ook de nummeroverdracht wenst van zijn mobiel telefoonnummer of, in voorkomend geval, van zijn vaste telefonienummer of dat hij wenst een of meerdere van deze nummers te deactiveren.

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 een schadevergoeding te moeten betalen aan deze operator. De Klant is de enige die verantwoordelijk is in dit verband. Indien Easy Switch niet tijdig plaatsvindt, kan de Klant recht hebben op een vergoeding. Om hier aanspraak op te maken moet hij zich richten tot de nieuwe operator. Orange kan evenwel 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.

## 18. Wijziging van het Contract en/of tariefverhoging

**18.1.** Orange kan zijn prijzen een keer per jaar herzien en aanpassen, in functie van de consumptieprijsindex.

**18.2.** In geval van wijziging van een beding van het Contract wordt de Klant hieromtrent ten minste één maand voor de inwerkingtreding van de wijziging verwittigd. Bij tariefverhoging wordt de Klant verwittigd via de factuur voorafgaand aan deze waarop de tariefverhoging in werking treedt. Dergelijke wijziging van het Contract en/of gewijzigde tarieven kunnen vanaf de publicatie van de wijziging geraadpleegd worden op de website van Orange ([www.orange.be](http://www.orange.be)).

**18.3.** De Klant die een wijziging van het Contract niet aanvaardt heeft het recht om het Contract zonder verbrekingsvergoeding te beëindigen behalve in het geval van wijziging aan bedingen ingevolge nieuwe wetgeving of besluiten die operatoren geen keuze laten op het vlak van de implementatie ervan. Dit recht kan uitgeoefend worden tot de laatste dag van de maand die volgt op de inwerkingtreding van de wijziging en dit via alle schriftelijke middelen.

**18.4.** In geval van een tariefverhoging heeft de Klant het recht om zonder boete het Contract op te zeggen uiterlijk de laatste dag van de maand die volgt op de ontvangst van de eerste factuur na de inwerkingtreding van de wijzigingen behalve indien het gaat om een stijging die aan de index van de consumptieprijzen gelieerd is.

## 19. Geen verklaring van afstand

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

## 20. Nietigheid

De nietigheid, de onuitvoerbaarheid of de onafdwingbaarheid van een clause van het Contract laat de geldigheid, de uitvoerbaarheid of de afdwingbaarheid van de overige bepalingen van het Contract onverlet behalve indien het Contract zonder deze clause niet kan voortbestaan.

## 21. Klachten en geschillen

### 21.1. Minnelijke schikking

In geval van klachten of problemen met de uitvoering van het Contract wendt de Klant zich tot de klantendienst van Orange. De contactgegevens van de klantendienst zijn: Orange Belgium n.v., Postbus 950 in 1140 Brussel  
Tel.: 02 745 95 00 of gratis met de Orange-gsm naar nummer 5000  
Website: <http://www.orange.be/contact>

### 21.2. Ombudsdienst

Indien de Klant niet tevreden is met het antwoord van de Orange-klantendienst kan hij zich richten tot de Ombudsdienst voor

Telecommunicatie die door de bevoegde overheden hiervoor is opgericht:

Ombudsdienst voor Telecommunicatie  
Koning Albert II-laan 8, bus 3 - 1000 Brussel  
Tel.: 02 223 09 09 - Fax: 02 219 86 59  
E-mail: [klachten@ombudsmantelecom.be](mailto:klachten@ombudsmantelecom.be)  
Website: [www.ombudsmantelecom.be](http://www.ombudsmantelecom.be)

### 21.3. Gerechtelijke regeling

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

### 21.4. Toepasselijk recht

Alle bepalingen van het Contract worden beheerst door het Belgische recht.

## Voorwaarden Orange internetdiensten

### 1. Internetdiensten

De internetdiensten omvatten de internetaansluiting op het kabelnetwerk, en zijn exclusief voorbehouden voor privégebruik en gebruik in de familiale kring. De surfsnelheden die in het Contract zijn opgenomen zijn maximumsnelheden. De werkelijke surfsnelheid hangt af van de gebruiksomstandigheden (tijdstop, dataverkeer, het aantal aangesloten klanten, netwerkstandigheden, verbinding, ...).

Orange garandeert geen minimale bandbreedte en stelt aan de Klant een vast of onbeperkt maandelijks volume internetverkeer ter beschikking, afhankelijk van het Contract van de Klant.

### 2. Specifieke verplichtingen voor Orange

Om de integriteit en prestaties van het netwerk te vrijwaren behoudt Orange 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 Diensten. Orange kan niet aansprakelijk worden gesteld voor schade die de Klant lijdt in geval van of wegens:

- het slechte of foutieve gebruik van de internetdiensten of van de modem door de Klant,
- het gebruik van niet-erkend materiaal door de Klant,
- tijdelijke of definitieve onderbrekingen of een slechte kwaliteit van de internetdiensten als gevolg van externe factoren en de gevolgen hiervan,
- de tussenkomst van derden, ondanks de veiligheidsmaatregelen die Orange heeft genomen,
- wijzigingen als gevolg van voorschriften van het Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie of van andere regulerende overheden,
- netwerkstoringen,
- onderhouds-, verbeterings- en/of uitbreidingswerkzaamheden die door Orange of door de Netwerkbeheerder worden uitgevoerd,
- een defecte of niet goed werkende modem,
- de niet-naleving van de verplichtingen van de Klant,
- de simultane aanwezigheid van een groot aantal surfers of downloaders die op dezelfde netwerknode zitten,
- de slechte staat of slechte kwaliteit van de kabel waarop de internetdiensten zijn geïnstalleerd,

- de wijziging van het IP-adres vanwege de netiquette of om operationele, technische of wettige redenen.

## 3. Specifieke verplichtingen van de Klant

### 3.1. Toegang internetdiensten

Om toegang te krijgen tot de wifi krijgt de Klant van Orange een SSID en wachtwoord. Deze info staat op een sticker op de modem. De Klant is verantwoordelijk om ervoor te zorgen dat deze gegevens vertrouwelijk blijven en niet worden gedeeld met derden.

Indien de Klant vermoedt dat zijn SSID of wachtwoord wordt gebruikt door iemand die niet is gemachtigd om het te gebruiken, kan de Klant zijn wachtwoord zelf wijzigen. Indien de Klant zijn SSID of paswoord is gewijzigd en de Klant deze gegevens kwijt is kan de Klant de Orange-klantendienst contacteren.

### 3.2. Gebruik internetdiensten

De Klant verbindt zich er onder meer toe om (niet-exhaustieve lijst):

- de andere internetgebruikers of het netwerk niet moedwillig te belemmeren,
- de internetdiensten niet te gebruiken voor onwettelijke of immorele oogmerken die schadelijk zijn voor de openbare orde of de goede zeden, zoals daar zijn de overdracht van illegale, onjuiste, obscene of lasterlijke informatie of het voeren van illegale, onjuiste, obscene of lasterlijke activiteiten (kinderpornografie, aanzetten tot rassenhaat en xenofobie, het te koop aanbieden van verdovende middelen en psychotrope stoffen, enz.),
- de toepasselijke regels te respecteren in geval van de overdracht van informatie, intellectuele rechten en rechten die aan derden toebehoren,
- geen ongewenste boodschappen (zoals spam) te sturen, ongeacht de aard ervan (advertenties, reclame, politieke pamfletten, enz.),
- niet massaal identieke of gelijkaardige boodschappen te versturen, noch kettingsbrieven of kwaadwillige boodschappen,
- in discussieforums geen ongeoorloofde of onethische houding aan te nemen,
- niet aan piraterij te doen (hacking of andere vormen). De Klant erkent dat hij:
  - als enige verantwoordelijk is voor het gebruik van de diensten,
  - als enige verantwoordelijk is voor de verspreiding van vertrouwelijke informatie tijdens het gebruik van de internetdiensten,
  - de nodige maatregelen moet nemen om zijn gegevens, toestellen en software te beschermen tegen besmetting door virussen en andere kwaadwillige programma's,
  - de op internet geldende gedragscode, netiquette genaamd, moet respecteren.

## Voorwaarden Orange tv-diensten

De Klant heeft kennis genomen en aanvaardt dat het niet mogelijk is om een Contract af te sluiten voor tv-diensten zonder te beschikken over een Contract voor internetdiensten.

### 1. Tv-diensten

#### 1.1. Aanbod

De Klant heeft uitsluitend toegang tot de zenders begrepen in het digitale tv-aanbod van Orange waarop hij heeft ingetekend.

De Klant kan de Orange-apparatuur niet gebruiken om te proberen toegang tot de niet-ondersteunde en niet-inbegrepen zenders te krijgen.

De tv-diensten bevatten een basis-tv-dienst, tv-programma's die beschikbaar zijn in digitaal en eventueel in analoog formaat en interactieve diensten. De inhoud van bepaalde televisiezenders kan worden uitgezonden in HD-kwaliteit, voor zover de Klant beschikt over een toestel dat de distributie in hoge definitie toelaat

en zich in een regio bevindt waar de Netwerkbeheerder de HD-diensten ondersteunt.

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

### 1.2. Opname

Met de opname kan de Klant gebruikmaken van functionaliteiten zoals het opnemen van programma's op de decoder, rechtstreekse uitzendingen pauzeren of terugspoelen. Het is onmogelijk om de opnames van de decoder te kopiëren naar een ander medium.

De decoder beschikt over een beperkte opnamecapaciteit. De decoder toont aan wanneer deze limiet is bereikt. De Klant kan ruimte maken door bepaalde opnames manueel te verwijderen. Doet hij dat niet, dan kunnen de opnames die niet zijn beschermd door de Klant automatisch worden verwijderd op basis van anciënniteit.

### 1.3. Beveiliging

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

### 1.4. Gebruik

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

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

Orange kan niet aansprakelijk worden gesteld voor de inhoud en/of of de stopzetting van zenders of interactieve diensten, en/of het verlies van exclusiviteit en/of de afschaffing van zijn programma's of interactieve diensten.

Orange kan niet aansprakelijk worden gesteld voor schade die de Klant lijdt in geval van of ten gevolge van:

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

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

## 3. Intellectuele eigendomsrechten

De Klant erkent en aanvaardt dat hij de Diensten en de decoder(s) alleen mag gebruiken voor familiaal en privégebruik. Elk ander gebruik, al dan niet tegen betaling, is verboden.

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

## Voorwaarden van de diensten voor vaste telefonie

### 1. Diensten voor vaste telefonie

De diensten voor vaste telefonie zijn een optie bij de internet- en tv-Diensten van Orange.

Deze diensten maken gebruik van de internetverbinding (VoIP) van de Klant om de Klant met zijn correspondent te verbinden. De Klant erkent en aanvaardt dat de toegang tot optionele diensten voor vaste telefonie en de kwaliteit van deze diensten afhangen van zijn internetaansluiting en de kwaliteit daarvan.

De optionele diensten voor vaste telefonie zijn uitsluitend voorbehouden voor privégebruik en voor een gebruik in de familiale sfeer.

### 2. Toelaatbaarheid

Alleen die klanten die beschikken over een Contract voor de Diensten kunnen genieten van de optionele diensten voor vaste telefonie van Orange.

### 3. Duurtijd van het Contract

De Klant die beschikt over een Contract voor de Diensten kan te allen tijde beslissen om zich in te schrijven op de optionele diensten voor vaste telefonie of om deze optie te schrappen. Het schrappen van de optie vaste telefonie brengt niet de ontbinding van het Contract voor de Diensten met zich mee.

### 4. Verplichtingen van Orange

#### 4.1. Overdraagbaarheid van vaste nummers

Nummeroverdraagbaarheid van vaste nummers betekent dat de Klant zijn vaste telefoonnummers kan behouden wanneer hij van vaste operator verandert.

De overdracht van het nummer van de Klant naar Orange ontslaat de Klant niet van de verplichting om zijn contractuele

verplichtingen met zijn vorige operator te respecteren. Bij het niet-naleven loopt de Klant het risico om een schadevergoeding te moeten betalen aan deze operator. De Klant is de enige die verantwoordelijk is in dit verband.

De Klant die zijn nummer wenst over te dragen naar een andere operator dient de nieuwe operator te vragen om de nodige maatregelen te nemen om het nummer over te dragen. Deze operator zal het contract met de vorige operator opzeggen, door middel van een volmacht die hij verkrijgt van de Klant. Orange zal dan het nummer implementeren op zijn netwerk of op het netwerk van een partner waarmee Orange de Dienst aanbiedt. Orange zal de wettelijke bepalingen aangaande de overdraagbaarheid van nummers respecteren en zal de nodige maatregelen nemen om de door de Klant gevraagde overdracht snel en correct te realiseren na de installatie en activering van de telefoonlijn van de Klant. Technische belemmeringen kunnen ertoe leiden dat de nummeroverdracht niet kan plaatsvinden op de gewenste datum, bijvoorbeeld omwille van een verplichte gegevensoverdracht via het geautomatiseerde proces van de centrale referentiedatabank. Indien het nummer niet tijdig werd overgedragen, kan de Klant recht hebben op een vergoeding. Om hier aanspraak op te maken, moet hij zich richten tot de nieuwe operator.

Orange kan evenwel niet aansprakelijk worden gesteld indien de overdracht niet of laattijdig wordt uitgevoerd om een reden die afhangt van de vorige operator of van de Klant zelf.

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

#### **4.2. Toegang tot de eerstehulpdiensten**

De oproepen naar eerstehulpdiensten (1XX-diensten, en namelijk ook Child Focus en het Antigifcentrum) zijn toegelaten als de Klant een actieve vaste lijn heeft. De historische operator belast zich met de routing van de oproepen naar de eerstehulpdiensten en vermeldt aan de eerstehulpdiensten het adres van de Klant zoals die het heeft meegedeeld op het ogenblik van zijn inschrijving.

#### **4.3. Vermelding in telefoongidsen of infodiensten**

De Klant kiest er bij de ondertekening van het Contract uitdrukkelijk voor om opgenomen te worden in de telefoongidsen of de infodiensten.

Indien de contractaanvraag vermeldt dat de Klant wenst weerhouden te worden voor de infodiensten zal de Klant zowel opgenomen worden op hun universele als niet-universele versies. Orange geeft in dit verband aan de telefoongidsen en aan de infodiensten enkel de informatie door die hem hiervoor werd verschaft door de Klant.

De Klant kan zich tot de Orange-klantendienst richten indien hij de informatie wenst te wijzigen die hij heeft doorgegeven of indien hij niet langer opgenomen wenst te worden in de telefoongids of bij de infodiensten.

De Klant dient rekening te houden met het feit dat de inwerking-treding van de wijzigingen en/of schrappingen afhangt van de door de telefoongidsen of infodiensten gehanteerde termijnen.

Enkel de Klant is verantwoordelijk voor de nauwkeurigheid en de volledigheid van de verschaft informatie. De verantwoordelijkheid van Orange beperkt zich tot het juist doorgeven aan de leveranciers van telefoongidsen en van infodiensten van de door de Klant verschaft informatie.

#### **4.4. Minimaal gegarandeerde dienstverlening in geval van opschorting van het Contract wegens wanbetaling**

Indien Orange het Contract bij toepassing van artikel 13.1. van de algemene voorwaarden opschort, beperkt Orange de Dienst voor vaste telefonie tot het minimum van de dienstverlening. Dit heeft tot gevolg dat de Klant enkel oproepen kan ontvangen en oproepen kan doen naar de nooddiensten.

## **5. Third Party Services**

Orange kan niet verantwoordelijk worden gesteld voor diensten die gevraagd worden door de Klant en aangeboden worden door derden zoals Third Party Providers en die toegankelijk zijn via het netwerk van Orange en die betaald zijn door facturen van Orange. Third Party Providers zijn derden die Third Party Services rechtstreeks aan de Klant leveren. Third Party services zijn gesprekken naar speciale nummers (zoals 0900-nummers, enz.) voor spelletjes, beltonen, chat en andere diensten of producten die via het internet wordt aangekocht, die verdeeld worden door de derden en die door Orange bij de Klant in rekening wordt gebracht. Het betreft geen diensten geleverd door Orange.

## 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.

