

# Onze algemene voorwaarden BASE B2B klanten



## De huidige algemene voorwaarden omvatten meerdere hoofdstukken :

- **Hoofdstuk A** bevat een definitie van de begrippen gebruikt in deze algemene voorwaarden.
- **Hoofdstuk B** is specifiek van toepassing op de Mobiele Diensten .
- **Hoofdstuk C** preciseert de regels die van toepassing zijn wanneer de Klant kiest voor een formule die meerdere diensten van Telenet Group combineert.
- **Hoofdstuk D** zet de algemene regels uiteen die van toepassing zijn op alle diensten en soorten abonnementen.

In geval van tegenstrijdigheid tussen :

(i) de bepalingen met betrekking tot een specifieke dienst of de eventuele Bijzondere voorwaarden en

(ii) de voorwaarden vermeld in hoofdstuk D,

hebben de bepalingen met betrekking tot de specifieke dienst of de Bijzondere voorwaarden in kwestie voorrang op de algemene voorwaarden van hoofdstuk D.

De Bijzondere voorwaarden hebben steeds voorrang op de bepalingen met betrekking tot een specifieke dienst.

Telenet Group biedt haar diensten onder meer aan onder de commerciële benaming BASE / BASE business.

## A. Definities

In de huidige Algemene voorwaarden wordt bedoeld met :

- **Aanbieder van Inhoud** : natuurlijke personen of rechtspersonen die verantwoordelijk zijn voor het ontwerpen, beheer en/of de verdeling van Inhoud, al dan niet voor commerciële doeleinden.
- **Abonnement** : de Overeenkomst waarbij de Klant één of meerdere Diensten voor bepaalde of onbepaalde duur gebruikt. De formule waarbij een forfaitaire maandelijkse belwaarde wordt aangerekend middels een factuur, wordt eveneens beschouwd als een Abonnement.
- **Abonnementsaanvraag** : het door de Klant ingevulde en ondertekende aanvraagformulier waarbij de Klant de levering van de Diensten bij wijze van Abonnement aanvraagt.
- **Algemene voorwaarden** : huidige Algemene voorwaarden, waarvan de tekst verkrijgbaar is bij Telenet Group en de Verdelers, en raadpleegbaar is op [www.base.be](http://www.base.be).
- **Telenet Group** : Telenet Group NV, Liersesteenweg 4, 2800 Mechelen, RPR Antwerpen afd. Mechelen 0462 925 669.
- **Bijzondere voorwaarden** : het is mogelijk dat voor bepaalde Diensten bijzondere voorwaarden gelden die afwijken van de Algemene voorwaarden. In voorkomend geval zullen die bijzondere voorwaarden vóór het afsluiten van de Overeenkomst aan de Klant worden meegedeeld en zullen zij deel uitmaken van de Overeenkomst. De tekst van de Bijzondere voorwaarden is net zoals de Algemene voorwaarden ook verkrijgbaar bij Telenet Group en de Verdelers, en raadpleegbaar op de website van de betrokken dienst of van het betrokken product via [www.base.be](http://www.base.be).
- **Data Diensten** : Mobiele Diensten die aan de Klant worden aangeboden door Telenet Group of door een Aanbieder van Inhoud en die het de Klant mogelijk maken via een mobiele telefoon, tablet, USB sleutel of ander apparaat toegang te krijgen tot het internet (publieke netwerk), intranet (bedrijfs-netwerken) of andere toepassingen (BlackBerry, MMS, sms) via het Netwerk.
- **Diensten** : het geheel van de diensten die door Telenet Group worden geleverd aan de Klant.
- **Inhoud** : de informatie of dienst (met inbegrip van het aanbieden van elektronisch geld) die via het internet (publieke netwerken), intranet (bedrijfsnetwerken) of andere toepassingen ter beschikking wordt gesteld van de Klant, ongeacht de identiteit van de Aanbieder van de Inhoud. Sommige van die diensten, zoals bijvoorbeeld het aankopen en gebruiken van elektronisch geld, zijn standaard geblokkeerd, zodat de Klant die deze wil gebruiken de dienst zelf moet (laten) activeren.
- **Klant** : de natuurlijke persoon, rechtspersoon, vennootschap zonder rechtspersoonlijkheid of (feitelijke) vereniging die gebruik maakt van de Diensten en/of een Product koopt.
- **Mobiele Diensten** : de dienst van mobiele telefonie en de bijkomende diensten die Telenet Group verstrekt.
- **Netwerk** : het mobilofonienet van Telenet Group dat wordt gebruikt door Telenet Group voor de levering van Diensten.
- **Online Shop** : de webwinkel van Telenet Group waar Diensten en Producten kunnen worden aangeschaft via het internet
- **Overeenkomst** : de contractuele relatie tussen de Klant en Telenet Group in verband met de aankoop van de Producten en/of het gebruik van de Diensten. De Overeenkomst omvat de Algemene voorwaarden en in voorkomend geval de Abonnementsaanvraag, het gekozen Tariefplan en eventueel de Bijzondere voorwaarden en technische specificaties.
- **Pack** : een specifieke combinatie van meerdere Diensten aangeboden aan de Klant in het kader van één enkel Abonnement.
- **Product(en)** : één of meerdere producten die de Klant bij Telenet Group koopt of ter beschikking krijgt.
- **Simkaart** : de chipkaart die door Telenet Group ter beschikking wordt gesteld van een Klant en die moet worden ingebracht in de mobiele telefoon, tablet, USB sleutel of ander apparaat van de Klant om gebruik te kunnen maken van het Netwerk.
- **Sms** : korte tekstboodschappen van maximaal 160 karakters die de Klant kan verzenden en ontvangen via zijn mobiele telefoon.
- **Tariefplan** : het tariefplan gekozen door de Klant uit de tarieflijst bij het aangaan van de Overeenkomst of nadien. De verschillende Tariefplannen voor de verschillende Diensten kunnen worden geraadpleegd bij de Verdelers, bij de klantendienst van Telenet Group en op [www.base.be](http://www.base.be).
- **Verdelers** : het geheel van de Verkooppunten en van de door Telenet Group erkende onafhankelijke verdelers.
- **Verkooppunt** : een winkel die Diensten en/of Producten van Telenet Group verdeelt en die door Telenet Group of door een met Telenet Group verbonden vennootschap wordt uitgebaat. De Online Shop van Telenet Group is ook een Verkooppunt.

## B. Mobiele Diensten

### B.1. Aansluitings- en activeringsprocedures

De Klant kan toegang krijgen tot de Mobiele Diensten hetzij door het afsluiten van een Abonnement, hetzij door de aankoop van een Voorafbetaalde belwaarde.

#### B.1.1. Abonnement

De Klant die kiest om toegang te hebben tot de Mobiele Diensten door het afsluiten van een Abonnement moet een Abonnementsaanvraag indienen overeenkomstig artikel D.1. van deze Algemene voorwaarden.

#### B.1.2. Activering

Activering van de Klant gebeurt ofwel bij een Verdelers, ofwel door de Klant zelf. In dit laatste geval, en afhankelijk van de gekozen formule, zal ofwel de eerste oproep met de Simkaart automatisch terecht komen bij Telenet Group, die de Klant activeert, of moet de Klant een sms met zijn pincode sturen naar het nummer dat hem daarvoor zal zijn meegedeeld na het indienen van zijn Abonnementsaanvraag, en wordt hij na ontvangst van die code geactiveerd conform de toepasselijke procedure.

### B.2. Prestaties van Telenet Group

#### B.2.1. Roaming en internationale oproepen

Afhankelijk van de opties, het type Abonnement, een eventuele waarborg of voorschot, of de periode gedurende dewelke een Klant reeds Klant is, biedt Telenet Group de mogelijkheid aan de Klant om oproepen te doen vanuit, of te ontvangen in een aantal andere landen dan België («roaming»), of om oproepen te verwezenlijken vanuit België naar een aantal buitenlandse netwerken (internationale oproepen).

De lijst van deze landen en de prijzen die worden aangerekend voor deze roaming-diensten en internationale oproepen zijn beschikbaar via de Telenet Group klantendienst en op de website van de betrokken dienst of het betrokken product via [www.base.be](http://www.base.be).

Naargelang het land waar de Klant verblijft, zal de Simkaart al dan niet automatisch een netwerk van een partner van Telenet Group selecteren. Het blijft voor de Klant echter altijd mogelijk om manueel een ander netwerk naar keuze te selecteren, op voorwaarde dat Telenet Group in dat land een roamingovereenkomst heeft afgesloten met de operator van dat andere netwerk.

Indien de Klant wenst te genieten van specifieke tarieven van een van de roaming partners van Telenet Group, moet hij het juiste netwerk kiezen van zodra hij in dat land is aangekomen.

Wanneer de Klant roamt op een buitenlands netwerk, kan de kwaliteit van de dienstverlening in dat land afwijken van de kwaliteit die de Klant gewoon is op het netwerk van Telenet Group in België. De kwaliteit van de roamingdienst is onder meer afhankelijk van de beschikbare netwerktechnologieën, de lokale netwerkdekking, de beschikbare snelheid en eventuele beperkingen die de lokale netwerkoperator toepast. Telenet Group kan hiervoor niet aansprakelijk gesteld worden. Meer informatie hierover kan de Klant terugvinden via [base.be/roaming](http://base.be/roaming). Klachten over de kwaliteit van de roamingdienst kunnen gemeld worden via de standaard klachtenprocedure zoals omschreven in artikel D.13.

#### B.2.2. Oproepnummer

Telenet Group verbindt zich ertoe om de Simkaart zo snel mogelijk te activeren. Ten laatste bij activering wordt één oproepnummer per aansluiting toegekend aan de Klant. De Klant heeft niet het recht om een bepaald nummer op te eisen (behalve wanneer de Klant zijn nummer overdraagt van een andere mobilofonie operator naar Telenet Group, in welk geval hij het nummer dat oorspronkelijk door die andere operator was toegekend, kan behouden), noch om het achteraf te laten wijzigen. 1 maand na het einde van de Overeenkomst verliest de Klant zijn nummer definitief behalve indien hij binnen deze termijn van 1 maand vraagt zijn nummer te behouden conform de procedure die inzake nummeroverdraagbaarheid bij Telenet Group geldt. In ieder geval heeft Telenet Group steeds het recht om het nummer van de Klant te wijzigen om dwingende dienstredenen op voorwaarde dat de Klant hiervan minstens twee (2) maanden op voorhand verwittigd wordt. In geen geval zal Telenet Group hiervoor een vergoeding aan de Klant verschuldigd zijn.

#### B.2.3. Nooddiensten

Telenet Group biedt toegang tot de nooddiensten en bezorgt de coördinaten van de locatiegegevens van de oproeper aan de nooddiensten.

#### B.2.4. Snelheid van het Netwerk, monitoring en open internettoegang

De geraamde gemiddelde maximale download- en uploadsnelheid van het Netwerk bedraagt : (i) bij gebruik van de 4G technologie : 130 Mbps downloadsnelheid – 32 Mbps uploadsnelheid ; (ii) bij gebruik van de 3G technologie : 23.3 Mbps downloadsnelheid – 4.2 Mbps uploadsnelheid. Dit zijn geraamde gemiddelde maximale snelheden. In de praktijk kan het zijn dat de daadwerkelijk snelheden lager liggen. Daarbij komt dat een sporadische verzadiging van het Netwerk niet kan worden uitgesloten. Wanneer, bijvoorbeeld, op een bepaalde plaats een zeer groot aantal gebruikers tegelijkertijd intensief gebruik maken van de Mobiele Diensten (bijvoorbeeld doordat ze het Netwerk gebruiken voor het bekijken van streaming video op hun smartphone) dan kan het Netwerk op die plaats verzadigd geraken.

Bij verzadiging van het Netwerk vertraagt het internetverkeer. Zo kan een online filmpje haperen bij het afspelen of kan het langer duren om een webpagina te laden of een document te downloaden of uploaden.

Telenet Group hanteert via een centrale monitoring diverse procedures om het verkeer over haar Netwerk te meten en te sturen om verzadiging te vermijden of minstens te beperken. Bij vaststelling van een dreigende verzadiging neemt Telenet Group alle redelijke maatregelen (met inbegrip van verkeersbeheersmaatregelen) om zo goed mogelijk de kwaliteit en continuïteit van de Mobiele Diensten te kunnen verzekeren.

Verkeersbeheersmaatregelen kunnen er bijvoorbeeld bestaan dat Telenet Group, bij dreigende verzadiging van het Netwerk, op haar Netwerk voorrang geeft aan diensten die tijdskritisch zijn (bijvoorbeeld spraaktelefonie) ten opzichte van toepassingen die minder tijdskritisch zijn (bijvoorbeeld het raadplegen van een online krant).

#### B.2.5. Roaming door alternatieve roaming aanbieders

De EU roaming verordening biedt de mogelijkheid aan de Klant om op elk ogenblik data roaming-diensten (enkel data of een bundel van gesprekken, SMS en data) af te nemen van alternatieve roaming aanbieders van roaming-diensten in de EU lidstaten op het oproepnummer verstrekt door Telenet Group. Indien een Klant gebruik wil maken van de diensten van dergelijke alternatieve roaming aanbieder, zal Telenet Group de daarvoor noodzakelijke wijziging kosteloos uitvoeren, in principe binnen 24 uur na ontvangst door Telenet Group van het verzoek daartoe van de alternatieve roaming aanbieder. In dergelijk geval zal de alternatieve roaming aanbieder de betrokken roaming-diensten rechtstreeks aanrekenen aan de Klant. De Telenet Group roaming-tarieven zijn niet van toepassing op deze diensten en de belwaarde aangekocht bij Telenet Group kan niet worden gebruikt voor deze diensten. Alle verzoeken die betrekking hebben op een abonnementsaanvraag bij een alternatieve roaming aanbieder (zoals activatie van het abonnement, verandering in de instellingen, vragen over het abonnement, aanrekeningen, beschikbaarheid) vallen onder de uitsluitende verantwoordelijkheid van de alternatieve roaming aanbieder. De Klant wordt er op gewezen dat bij wijziging van de binnenlandse lokale aanbieder,

de nieuwe binnenlandse lokale aanbieder niet de verplichting heeft om de roaming diensten te ondersteunen die worden aangeboden door een specifieke alternatieve roaming aanbieder. Het behoort tot de exclusieve verantwoordelijkheid van de alternatieve roaming aanbieder om de Klant te informeren indien bepaalde roaming-diensten of functionaliteiten niet beschikbaar zouden zijn. Het is noodzakelijk dat de Klant zijn Acces Point Name (APN) instellingen wijzigt wanneer hij in het buitenland in één van de lidstaten van de EU verblijft en een lokale buitenlandse provider enkel voor data roaming diensten selecteert. De Klant is er zich van bewust dat wanneer hij terugkeert naar België, de APN instellingen dienen te worden gewijzigd naar de originele APN naam bij gebreke waaraan de Data Diensten in België niet zullen werken. Indien enkel data roaming-diensten worden afgenomen van een alternatieve roaming provider, is het mogelijk dat niet langer manueel een ander netwerk kan worden geselecteerd voor oproep en SMS roaming-diensten.

### **B.3. Rechten, verplichtingen en aansprakelijkheid van de Klant**

#### **B.3.1. Simkaart – pincode**

B.3.1.1. Om misbruiken te voorkomen, dient de Klant onmiddellijk bij ontvangst van zijn Simkaart de standaard pincode om te vormen tot een persoonlijke geheime pincode. De Klant is verantwoordelijk voor de strikte geheimhouding van deze code en zal er dus op letten geen te eenvoudige code te kiezen (zoals bijvoorbeeld 1111, 2222 of 1234).

B.3.1.2. Telenet Group is en blijft de enige eigenaar van de Simkaart die aan de Klant wordt bezorgd. De Klant mag de Simkaart niet afstaan, uitlenen, beschadigen of vernietigen. Indien de Klant de Simkaart door andere personen wil laten gebruiken, dient hij hiertoe voorafgaandelijk op het daartoe bestemde formulier de gegevens van alle gebruikers op te geven en dit formulier te voegen bij zijn Abonnementaanvraag.

De Klant blijft in elk geval als enige verantwoordelijk ten opzichte van Telenet Group voor de uitvoering van zijn verplichtingen onder de Overeenkomst. Binnen zeven (7) dagen na het einde van de Overeenkomst bezorgt de Klant de Simkaart terug aan Telenet Group of aan één van de Verkooppunten. De Klant moet de Simkaart als een voorzichtig en redelijk persoon gebruiken. Elke poging tot kopiëren van de technische identificatiegegevens van de Simkaart en elk frauduleus gebruik van de Simkaart is verboden, en zal aanleiding geven tot het intrekken van het oproepnummer dat aan de Simkaart verbonden is onverminderd de andere maatregelen die Telenet Group kan nemen jegens de Klant.

B.3.1.3. In geval van verlies, diefstal of beschadiging van de Simkaart blijft de Klant aansprakelijk voor het gebruik en de betaling van de gespreks- en andere kosten, totdat de Klant de schorsing van de Mobiele Diensten telefonisch heeft gevraagd aan Telenet Group. Bij dit verzoek moet de Klant zich kunnen identificeren als rechtmatig bezitter van de Simkaart. Dit verzoek dient schriftelijk bevestigd te worden door de Klant binnen de acht (8) dagen na de telefonische melding. Op verzoek van Telenet Group, moet de Klant het nummer van het proces-verbaal van aangifte van het verlies of de diefstal bij de politie meedelen. Tijdens de schorsing blijven eventuele Abonnementsgelden verschuldigd. Op aanvraag van de Klant en mits betaling van de kost ervan bezorgt Telenet Group een nieuwe Simkaart aan de Klant. Telenet Group zal alle redelijke inspanningen leveren om de schorsing van het Abonnement van de Klant, die in het bezit is van een nieuwe Simkaart of die de verloren Simkaart heeft teruggevonden, binnen een tijdsperiode van vijf (5) werkdagen op te heffen. Als het, om gelijk welke reden, niet mogelijk is voor Telenet Group de schorsing van het Abonnement van de Klant binnen de tijdsperiode van vijf (5) werkdagen op te heffen, zullen gedurende de bijkomende tijdsperiode pro rata temporis geen Abonnementsgelden aan de Klant worden aangerekend.

#### **B.3.2. Toestel**

B.3.2.1. De Klant zal de Mobiele Diensten slechts gebruiken via een toestel dat voldoet aan de Belgische en Europese normen, en dat aangepast is aan het Netwerk en aan de diensten waar de Klant gebruik van wenst te maken. De Klant kan enkele raadgevingen terzake vinden op de website [www.base.be](http://www.base.be) die hierover, enkel ten informatieve titel, nuttige informatie bevat. Zelfs indien het toestel van de Klant is aangepast aan het Netwerk, garandeert Telenet Group niet dat alle functies van het toestel kunnen worden gebruikt. De Klant zal zich strikt houden aan de gebruiksaanwijzing van zijn toestel. De Klant moet zelf instaan voor de vervanging van zijn toestel wanneer dit om technische redenen eigen aan het toestel (bijvoorbeeld omdat het te oud is) geen toegang krijgt tot het Netwerk of niet geschikt is om bepaalde Data Diensten te gebruiken. Zowel vóór als na de activering van de Mobiele Diensten kan Telenet Group van de Klant eisen om zijn toestel aan te bieden voor controle. De Klant aanvaardt dat oproepen vanuit, of naar niet-toegelaten toestellen automatisch en zonder enige voorafgaande waarschuwing kunnen worden geblokkeerd en dat dergelijk gebruik Telenet Group het recht geeft om de Mobiele Diensten onmiddellijk en zonder enige voorafgaande waarschuwing te schorsen en/of te beëindigen.

B.3.2.2. Telenet Group wijst erop dat niettegenstaande de uitstekende kwaliteit van het Netwerk het voor haar niet mogelijk is om in alle omstandigheden een perfecte dekking over het hele Belgische grondgebied te waarborgen.

B.3.2.3. De Klant erkent op de hoogte te zijn van de risico's die verbonden zijn aan het gebruik van mobiele telefoons en tablets (in het bijzonder bij het besturen van een voertuig, bij het tanken of in de buurt van brandstoffen en/of explosieven), evenals van de storingen die het gebruik kan veroorzaken op medische apparatuur en in vliegtuigen.

B.3.2.4. De Klant wordt aangeraden het verlies of de diefstal van zijn mobiele telefoon of tablet onmiddellijk telefonisch te melden aan Telenet Group, zodat Telenet Group deze mobiele telefoon of tablet op afstand de toegang kan ontzeggen tot het Netwerk en tot het netwerk van de operatoren die lid zijn van het EIR (Equipment Identity Register). De Klant blijft verantwoordelijk voor het gebruik en voor de betaling van de communicatiekosten en andere kosten totdat hij per telefoon de schorsing van de Mobiele Diensten heeft gevraagd. Om dat te kunnen doen moet de Klant zich kunnen identificeren als eigenaar van de mobiele telefoon en moet hij binnen de acht (8) dagen na de telefonische melding een schriftelijke bevestiging van het verlies of de diefstal naar Telenet Group sturen. Op verzoek van Telenet Group, moet de Klant het nummer van het proces-verbaal van aangifte van het verlies of de diefstal bij de politie meedelen.

#### **B.3.3. Versturen van tekst- of gesproken berichten**

B.3.3.1. Het is de Klant verboden om via het Netwerk tekstberichten of gesproken berichten te sturen naar groepen van meer dan twintig (20), al dan niet vooraf geïdentificeerde gebruikers van een mobiele telefoon.

B.3.3.2. Tenzij de bestemming uitdrukkelijk toestemming heeft gegeven, is het de Klant verboden om via het Netwerk tekstberichten of gesproken berichten naar derden te sturen die enige commerciële boodschap bevatten.

B.3.4. Telenet Group heeft het recht om de Mobiele Diensten op te schorten of stop te zetten indien de simkaarten die gebruikt worden door een Klant het voorwerp zijn geweest van een georganiseerde doorverkoop aan personen die niet in België woonachtig zijn of geen stabiele link hebben met België.

### **B.4. Data Diensten**

Behoudens afwijkende bepalingen, is een inschrijving op of het gebruik van een Data Dienst enkel mogelijk indien de Klant zich heeft ingeschreven voor een Mobiele Dienst. In dat geval zal het gebruik van Data Diensten mogelijk zijn, tenzij de Klant Telenet Group schriftelijk verzocht heeft geen gebruik van Data Diensten toe te laten. Elk gebruik van en/of inschrijving op Data Diensten betekent automatisch dat de Klant de Algemene

voorwaarden en de Bijzondere voorwaarden die van toepassing zijn op de betrokken Data Dienst aanvaardt.

De Data Diensten zijn onderworpen aan een bijzondere tarifiering, onder meer in functie van het aantal megabytes dat de Klant heeft geup- en gedownload met behulp van zijn toestel. De tarieven voor elke Data Dienst kunnen worden bekomen bij de Verdelers en bij de klantendienst van Telenet Group, evenals op de website van Telenet Group. Telenet Group wijst de Klant erop dat Telenet Group totaal vreemd is aan de contractuele relatie die tussen de Klant en de Aanbieder van Inhoud ontstaat. Als de Klant dergelijke Inhoud wil gebruiken en daarvoor een overeenkomst met de Aanbieder van Inhoud afsluit, dan doet hij dat op eigen risico en kan Telenet Group in geen geval verantwoordelijk worden gesteld voor de inhoud van die Inhoud die wordt verstrekt door de Aanbieder van Inhoud, noch voor de voorwaarden van raadpleging. De Klant kan Telenet Group niet vragen te bewijzen dat de Klant al dan niet een overeenkomst met een Aanbieder van Inhoud heeft afgesloten. Behoudens wanneer Telenet Group Inhoud onder haar eigen naam zou voorstellen, aanvaardt de Klant dat Telenet Group helemaal niets te maken heeft met de Inhoud waartoe de Klant via het Netwerk toegang heeft, en derhalve in geen geval verantwoordelijk kan worden gesteld voor die Inhoud, evenmin als voor informatie die wordt geraadpleegd op websites van derden, of voor e-mails en/of sms'en die worden verstuurd of ontvangen in de context van diensten die verband houden met Inhoud. Telenet Group kan evenmin verantwoordelijk worden gesteld voor enige inbreuk op toepasselijke wetgeving of reglementering door een Aanbieder van Inhoud (bijvoorbeeld met betrekking tot intellectuele eigendomsrechten).

De raadpleging van bepaalde Inhoud kan daarenboven enkel gebeuren overeenkomstig de duur, de prijs, de leeftijdsvoorwaarden en alle andere toepasselijke voorwaarden gebeurlijk bepaald door de betreffende Aanbieder van Inhoud. Indien de Klant bepaalde voorwaarden, zoals specifieke gebruiksvoorwaarden, bepaald door de Aanbieder van Inhoud, niet naleeft, is de Klant uitsluitend verantwoordelijk voor de gevolgen van dergelijke overtreding, zoals het buiten dienst stellen van de Inhoud, en zal de Klant alle hierdoor veroorzaakte kosten en vergoedingen van welke aard dan ook verschuldigd zijn. Indien de Klant zich abonneert op de betalende raadpleging van Inhoud die wordt voorgesteld door een Aanbieder van Inhoud, zal de Klant een aanvullende vergoeding verschuldigd zijn voor het raadplegen van die Inhoud, overeenkomstig de voorwaarden van de betreffende Aanbieder. De aanvaarding door de Klant van de voorwaarden van de Aanbieder van Inhoud met betrekking tot de raadpleging van de site brengt met zich mee dat de Klant ook de abonnementsprijs aanvaardt.

## **B.5. Gebruik van Mobiele Diensten voor specifieke doeleinden**

B5.1. Tenzij Telenet Group uitdrukkelijk en schriftelijk toestemming geeft, is het de Klant onder alle omstandigheden verboden om de hem toegewezen Simkaarten en/of Mobiele Diensten op enige wijze te verkopen, weg te geven, onder te verhuren of op enige andere wijze te commercialiseren, zij het in hun geheel of gedeeltelijk. De Klant verbindt er zich toe om geen data op geautomatiseerde wijze te versturen aan groepen van bestemmingen. Elke inbreuk op dit verbod zal worden beschouwd als een onherstelbare inbreuk in de zin van artikel D.10.3.1.2, met de gevolgen die daaraan verbonden zijn.

B5.2. Mits voorafgaande uitdrukkelijke en schriftelijke toestemming van Telenet Group is het de Klant onder de hierna vermelde voorwaarden toegestaan om gebruik te maken van een Simkaart in een simbox :

- de Klant heeft een Overeenkomst afgesloten met Telenet Group waarbij in totaal minstens 5 Simkaarten van Telenet Group actief worden gebruikt door de Klant ;
- de Simkaarten van Telenet Group mogen enkel in een simbox gebruikt worden voor uitgaande gesprekken ;
- de Simkaarten van Telenet Group mogen niet in een simbox gebruikt worden voor internationale gesprekken, noch voor roaming of premium diensten ;
- de Simkaarten van Telenet Group mogen niet in een simbox gebruikt worden voor dataverkeer ;
- de Sim-kaarten van Telenet Group mogen niet in een simbox gebruikt worden voor het versturen van tekstboodschappen (SMS) of van multimediale boodschappen (MMS) ;
- de Simkaarten die Telenet Group ter beschikking stelt om te worden gebruikt in een simbox, mogen voor geen enkel ander doeleinde worden gebruikt ;
- de Simkaarten van Telenet Group mogen door de Klant niet worden gebruikt in een simbox om telecommunicatiediensten aan te bieden aan derde partijen.

Bij overtreding van één van de voorafgaande voorwaarden, behoudt Telenet Group zich het recht voor om de toelating gegeven aan de Klant om Simkaarten in simboxen te gebruiken, in te trekken, desgevallend zonder voorafgaande kennisgeving.

De beëindiging, om welke reden en op welk ogenblik ook, van de simbox dienst tussen de Klant en Telenet Group, beëindigt enkel de simbox dienst zonder te raken aan de onderliggende tussen de Klant en Telenet Group afgesloten overeenkomst(en) dewelke in voege blijft/blijven tot zij conform de toepasselijke bepalingen afloopt/aflopen of wordt/worden beëindigd.

B5.3. Mits voorafgaande uitdrukkelijke en schriftelijke toestemming van Telenet Group is het de Klant onder de tussen partijen overeengekomen voorwaarden toegestaan om gebruik te maken van een Simkaart in het kader van Machine to Machine diensten, welke een telecommunicatietoepassing vormen die zonder menselijke interventie een informatietransfer mogelijk maken tussen de server bij de Klant en een machine op afstand.

## **C. Packs**

### **C.1. Beschikbare Packs**

Telenet Group stelt Packs voor aan haar Klanten. Packs zijn specifieke combinaties van meerdere Diensten. De lijst van de verschillende beschikbare Packs, met gedetailleerde informatie over hun inhoud, de eventuele opties en de tarieven, is beschikbaar bij Telenet Group en de Verdelers en kan worden geraadpleegd op de website van het betrokken product via [www.base.be](http://www.base.be).

### **C.2. Abonnement**

De Klant kan genieten van een Pack door in te schrijven op een Abonnement overeenkomstig artikel D.1. van huidige Algemene voorwaarden.

### **C.3. Toepasselijke voorwaarden**

Voor de Packs zijn bijzondere Tariefplannen ontwikkeld. Buiten deze tarieven blijven de specifieke voorwaarden voor elk van de Diensten die deel uitmaken van een Pack van toepassing op de betreffende Dienst.

#### C.4. Schorsing van de Diensten die deel uitmaken van een Pack

Wanneer het Telenet Group toegestaan is om, overeenkomstig artikel D.10.2.1, een Dienst die deel uitmaakt van een Pack te schorsen, heeft Telenet Group het recht om op hetzelfde moment alle Diensten te schorsen die deel uitmaken van hetzelfde Pack.

## D. Algemeen

### D.1. Abonnement

D.1.1. De Klant die toegang wenst te hebben tot de Diensten moet :

- a. ofwel zijn originele Abonnementaanvraag indienen bij Telenet Group of bij een Verdelers.
- b. ofwel zijn originele Abonnementaanvraag, met een fotokopie van de onder punt D.1.2 vermelde informatie, binnen de drie werkdagen na activering van het Abonnement per post overmaken aan Telenet Group.
- c. ofwel, wanneer hij toegang tot de Diensten wenst via de Online Shop, de stappen volgen die gedurende de aanvraagprocedure worden beschreven op de website van de Online Shop.

D.1.2. Telenet Group behoudt zich het recht voor om een Abonnementaanvraag niet geldig te beschouwen indien zij niet vergezeld is van de volgende documenten :

a. voor natuurlijke personen :

- Belgen :
  - het origineel van een geldige Belgische identiteitskaart ;
  - een bewijs van vaste woonplaats of verblijfplaats in België, indien dat niet zou blijken uit bovenvermelde documenten ;
- Niet-Belgen :
  - identiteitskaart of paspoort, of in voorkomend geval, de originele identiteitskaart voor vreemdelingen uitgegeven in België ;
  - bijkomende bewijzen dat het verblijf in België bewijst zoals nutsbewijzen (elektriciteit/gas/internet) ;

b. voor rechtspersonen :

- de publicatie in het Belgisch Staatsblad van de statuten en van de eventuele statutenwijzigingen, bewijs van de identiteit van de natuurlijke persoon die de rechtspersoon vertegenwoordigt en het bewijs van zijn vertegenwoordigingsbevoegdheid ;

c. voor vennootschappen zonder rechtspersoonlijkheid en (feitelijke) verenigingen :

- een voor eensluidend verklaarde fotokopie van de statuten en van de eventuele statutenwijzigingen van de vennootschap of vereniging, bewijs van de identiteit van de natuurlijke persoon die de vennootschap of vereniging vertegenwoordigt en het bewijs van zijn vertegenwoordigingsbevoegdheid ;

d. voor volmachthouders :

- het bewijs van zijn identiteit en volmacht ;
- naargelang het geval de documenten vermeld onder punt D.1.2. (a), punt D.1.2. (b) of punt D.1.2. (c).

D.1.3. Telenet Group mag aan elke Klant de voorlegging vragen van bijkomende stukken die de kredietwaardigheid van de Klant staven.

D.1.4. Telenet Group kan weigeren om gevolg te geven aan een Abonnementaanvraag of aan een vraag tot activering van een bijkomende Dienst indien, ondermeer, (i) de Klant zijn verplichtingen die voortvloeien uit een andere overeenkomst met Telenet Group niet naleeft, of (ii) de toegang tot de Dienst niet onder bevredigende technische voorwaarden kan worden gerealiseerd, of (iii) indien er ernstige twijfels bestaan aangaande de kredietwaardigheid van de Klant en/of de Klant is opgenomen in de bestanden vermeld in artikel D.5.1.

D.1.5. Telenet Group heeft het recht om tijdens de duur van de Overeenkomst, de betaling vaneen voorschot te vragen aan de Klant wanneer blijkt dat de Klant een of meer Diensten gebruikt op een wijze die zou kunnen resulteren in een hoge facturatie. Het maximale bedrag dat Telenet Group als voorschot kan vragen, bedraagt het bedrag dat nog niet is betaald op het ogenblik het voorschot wordt gevraagd. Dit bedrag kan nagegaan worden via de Telenet Group klantendienst. Een betaald voorschot wordt steeds verrekend met de eerstvolgende facturen aan de Klant en brengt geen interest op. De Klant kan bij de Telenet Group helpdesk meer informatie krijgen over de gevallen waarin een waarborg of voorschot kan worden gevraagd.

### D.2. Inspanningsverbintenis

Inzake de levering van de Diensten heeft Telenet Group slechts een inspanningsverbintenis. Telenet Group zal alle redelijke middelen aanwenden om de toegang tot, de veiligheid, de betrouwbaarheid en de goede werking van de Diensten zo ongestoord mogelijk te laten verlopen. Telenet Group bepaalt zelf de technisch meest aangewezen middelen om de Diensten te leveren, maar heeft geen enkele verplichting om het Netwerk uit te breiden of de netwerkcapaciteit te verhogen. Telenet Group garandeert geen continu en ongestoord gebruik van de Diensten, noch de zekerheid dat alle door middel van de daarvoor geschikte mobiele apparatuur verzonden en ontvangen gegevens ononderbroken, in de juiste vorm en binnen een bepaalde tijdsperiode afgeleverd kunnen worden. Indien gebruik wordt gemaakt van het internet of vergelijkbare netwerken kunnen storingen en/of de niet beschikbaarheid van de verbindingen met het publieke internet en/of andere telecommunicatienetwerken het gebruik van sommige Diensten belemmeren. Bij het gebruik van de Diensten kunnen veiligheidsrisico's optreden, bijvoorbeeld ten aanzien van de integriteit van de gegevens van de Klant of de identiteitsgegevens van de Klant. Telenet Group neemt redelijke technische en organisatorische maatregelen in reactie op de beveiligings- en integriteitsincidenten of bedreigingen en kwetsbaarheden die Telenet Group desgevallend vaststelt, zonder dat deze risico's evenwel kunnen worden uitgesloten.

### D.3. Aansprakelijkheid van Telenet Group

D.3.1. Telenet Group verbindt zich ertoe om alle redelijke middelen aan te wenden om elke storing voor de Klant te voorkomen en om, in geval er zich toch storingen zouden voordoen, alle redelijke maatregelen te nemen om de door de Klant geleden schade te beperken. De Klant begrijpt en aanvaardt dat Telenet Group niet aansprakelijk kan worden gehouden voor de schade die de Klant lijdt ten gevolge van (gedeeltelijk) externe factoren en/of handelingen van de Klant zelf, waaronder ondermeer, doch niet beperkt tot :

- a. storingen of kwaliteitsgebreken van de Diensten wegens externe factoren (zoals bijvoorbeeld : storingen of kwaliteitsgebreken in netwerken en installaties van derden die door Telenet Group worden gebruikt ; storingen of kwaliteitsgebreken ten gevolge van obstakels die draadloze



- communicatie bemoeilijken ; maatregelen opgelegd door Belgische of Europese overheden) ;
- b. gebruiksstoornis te wijten aan onderhouds-, verbeterings- en/of uitbreidingswerken van het Netwerk, de terminal of andere installaties van Telenet Group ;
  - c. het slecht of foutief gebruik van de Diensten door de Klant ;
  - d. de slechte werking van de (mobiele) telefoon, de tablet, de computer, de modem, toebehoren of in het algemeen de apparatuur van de Klant. In geval van slechte werking van, of afstellingproblemen in verband met zijn apparatuur moet de Klant zich uitsluitend tot de verkoper of fabrikant van die apparatuur wenden, en niet tot Telenet Group ;
  - e. het gebruik door de Klant van een mobiele telefoon, tablet, computer, modem of andere apparatuur (i) in strijd met de gebruiksaanwijzing of de Overeenkomst, of (ii) die niet werd goedgekeurd overeenkomstig de toepasselijke normen, of (iii) zonder de nodige veiligheidsmaatregelen te nemen tegen virussen, inbraken door derden etc ;
  - f. de tussenkomst van derden niettegenstaande de veiligheidsmaatregelen van Telenet Group ;
  - g. het gebruik of misbruik van de pincode of het wachtwoord van de Klant (i) ten gevolge van de vrijwillige of onvrijwillige kennisgeving van deze code of dit wachtwoord aan een derde, (ii) indien de Klant de standaard pincode niet onmiddellijk omvormde tot een persoonlijke pincode, of (iii) indien de Klant de standaard pincode omvormde tot een eenvoudige persoonlijke pincode (bv. 1234, 5555, ...).
- D.3.2. In geen geval kan Telenet Group aansprakelijk worden gesteld voor de onrechtstreekse en/of gevolgschade die de Klant lijdt uit hoofde van de Overeenkomst, zoals ondermeer, doch niet beperkt tot verlies van winst of omzet, onderbreking van activiteiten, verlies of beschadiging van gegevens enz.
- D.3.3. Telenet Group kan in geen geval aansprakelijk worden gehouden voor :
- a. de inhoud van de gesprekken gevoerd in het kader van de Diensten ;
  - b. de transacties afgesloten door de Klant en een derde en de diensten geleverd door derden of toegankelijk via de Diensten. Zonder afbreuk te doen aan het algemeen karakter van deze uitsluiting van aansprakelijkheid, wordt hier uitdrukkelijk melding gemaakt van transacties tussen de Klant en aanbieders van (diensten rond) elektronisch geld. Dergelijke diensten van derden zijn geldtransacties, geen aankopen van Diensten van Telenet Group. Telenet Group treedt hiervoor enkel op als distributeur en factureert het door de Klant gekochte geld voor rekening van de dienstverstreker. Telenet Group kan onder geen enkel beding verantwoordelijk worden gesteld voor enige (geld)transactie in deze context.
  - c. de inhoud, de integriteit of de juistheid van de gegevens verstuurd via de Diensten en de informatie door derden geleverd of toegankelijk via de Diensten ;
  - d. een eventuele schending van de vertrouwelijkheid van de gegevens verstuurd via de Diensten ;
  - e. de schade aan of het verlies van de gegevens verstuurd of ontvangen via de Diensten.
- D.3.4. Behalve in geval van bedrog of ernstige fout van Telenet Group of van een van haar werknemers, en onverminderd toepasselijke dwingende wettelijke bepalingen, is de aansprakelijkheid van Telenet Group in het algemeen, en voor elk geval waarin zij eventueel aansprakelijk zou kunnen worden gesteld, beperkt tot maximum vijf maal het bedrag van de laatste factuur aan de Klant, zonder dat dit bedrag hoger kan zijn dan vijftigduizend euro (50.000 €).

#### **D.4. Aankoop van een Product - Garanties**

- D.4.1. Onder voorbehoud van artikel D.4.2 wordt elk Product eigendom van de Klant vanaf de aankoop ervan door de Klant. De Klant draagt vanaf dat ogenblik het risico van diefstal of verlies van het Product, en kan in dit verband geen enkel recht doen gelden ten opzichte van Telenet Group. Niettegenstaande het feit dat de Klant eigenaar is van het Product, is het hem verboden de specifieke instellingen ervan te wijzigen. In geval van miskennis van dit verbod, zal de goede werking van de Dienst niet meer gegarandeerd kunnen worden.
- D.4.2. Het is mogelijk dat in bepaalde gevallen het Product geen eigendom wordt van de Klant op het ogenblik van aankoop. Dat kan onder meer het geval zijn in geval van aankoop met uitgestelde betaling van een Product via de Online Shop van Telenet Group, of wanneer de Klant een Product kosteloos of tegen een lagere prijs krijgt en de verkrijging gebonden is aan het inschrijven op een Abonnement (al dan niet met een restwaardetabel). In dergelijk geval van latere eigendomsoverdracht, draagt de Klant in elk geval wel het risico van beschadiging, diefstal of verlies vanaf het ogenblik dat het Product werd gekocht.
- D.4.3. Indien de Abonnementsaanvraag van de Klant geheel of gedeeltelijk wordt geweigerd of indien het Abonnement van de Klant wordt geschorst door Telenet Group overeenkomstig deze Algemene voorwaarden, heeft de Klant geen recht op teruggave of terugbetaling van de prijs van het door hem eerder aangekochte Product (bijvoorbeeld een mobiele telefoon), ook niet indien dat Product werd gekocht bij een Verkooppunt.
- D.4.4. De producten die door Telenet Group worden verkocht zijn enkel gedekt door de standaard garantievoorwaarden van de fabrikant die terug te vinden zijn in de verpakking.

#### **D.5. Verwerking van persoonsgegevens**

- D.5.1. Verwerking van persoonsgegevens door Telenet Group als verwerkingsverantwoordelijke
- Het BASE privacybeleid is van toepassing op de verwerking van persoonsgegevens van de Klant in relatie tot zijn BASE producten en -diensten, alsook op de persoonsgegevens van de eindgebruikers die – via hun relatie met de Klant – gebruik maken van deze producten en diensten. De Klant kan het BASE privacybeleid steeds raadplegen op <https://www.base.be/nl/wettelijke-informatie/privacybeleid.html> , of een kopie opvragen bij de BASE klantendienst of in één van de BASE shops.
- Voor alle duidelijkheid : een verwerking van persoonsgegevens van business klanten is enkel aan de orde indien de business klant een natuurlijke persoon (zelfstandige) is, of - indien de business klant een rechtspersoon (bedrijf) is - dan geldt het privacybeleid enkel voor de persoonsgegevens van de natuurlijke personen die Telenet Group in het kader van hun relatie met de business klant verwerkt (zoals gemandateerden, contactpersonen en/of eindgebruikers). Telenet Group verwijst in het bijzonder naar de verantwoordelijkheden van de Klant ten aanzien van de eindgebruikers die hij toelaat gebruik te maken van voormelde producten en diensten (art. 2C van het BASE privacybeleid).
- D.5.2. Verwerking van persoonsgegevens door Telenet Group als verwerker
- Enkel indien en in die mate dat Telenet Group in het kader van haar dienstverlening rechtstreeks van de Klant toegang krijgt tot bepaalde persoonsgegevens (bijv. naam, functie, contact- en/of facturatiegegevens) van de medewerkers en/of agenten van de Klant en Telenet Group deze persoonsgegevens kan opslaan of anderszins verwerken, is de Klant verwerkingsverantwoordelijke en Telenet Group verwerker van deze persoonsgegevens.

## **D.6. Rechten, verplichtingen en aansprakelijkheid van de Klant**

### **D.6.1. Informatie**

D.6.1.1. De Klant erkent vóór het afsluiten van de Overeenkomst alle vereiste informatie te hebben ontvangen met betrekking tot de Diensten en de Producten. De informatie kan ook op elk ogenblik worden geraadpleegd op de website van Telenet Group.

D.6.1.2. De Klant zal elke wijziging in de informatie die hij aan Telenet Group heeft opgegeven bij het activeren van de Diensten of daarna (bv. een nieuw adres, een nieuw e-mail adres, een nieuwe maatschappelijke naam of een nieuw rekeningnummer voor bankdomiciliëring) onmiddellijk schriftelijk melden aan Telenet Group. Kosten die voortvloeien uit de niet naleving van deze verplichting zullen integraal door de Klant moeten worden betaald.

### **D.6.2. Zorgvuldig gebruik**

De Klant verbindt zich ertoe de Diensten en de Producten te gebruiken als een normaal zorgvuldige gebruiker, met naleving van de Overeenkomst, de toepasselijke wettelijke bepalingen en de gebruiken inzake openbare orde en goede zeden. De Klant is verantwoordelijk voor de bewaking van zijn installatie. Hij verzekert zich ervan dat geen enkele andere persoon toegang heeft tot de Diensten zonder zijn toestemming.

Zo is het onder meer verboden voor de Klant om de Diensten te gebruiken om onrechtmatige daden te plegen of onwettige informatie te verspreiden, waaronder wordt begrepen onrechtmatige toegang te verkrijgen tot gegevens van de aangesloten netwerken, inbreuk te plegen op de goede werking van de Diensten, het gebruik of de capaciteit van de prestaties voor andere gebruikers in gevaar te brengen, de integriteit van informaticagegevens te beschadigen of te vernietigen, het ongevraagd verzenden van grote hoeveelheden informatie met dezelfde inhoud (spamming), het lastigvallen van personen en het verspreiden van pornografie of teksten of afbeeldingen van racistische of discriminerende aard, materiaal dat een aanslag vormt op de goede zeden of het provoceren tot het plegen van misdaden en wanbedrijven, aanzetten tot onwettelijke kansspelen en weddenschappen, enz.

De Klant verbindt zich ertoe om de intellectuele eigendomsrechten die desgevallend verbonden zijn aan de Diensten of aan de data die in het kader van een Dienst worden verwerkt, te eerbiedigen. In dit opzicht informeert Telenet Group de Klant, die aanvaardt dat alle handelsnamen, logo's, benamingen en merken die door Telenet Group worden gebruikt in het kader van de Diensten, beschermd zijn onder het merkenrecht en het gebruik ervan door de Klant verboden is.

### **D.6.3. Normaal gebruik in het kader van een onbeperkt aanbod**

Verskillende bepalingen van deze Algemene voorwaarden, maar ook Bijzondere voorwaarden en Tariefplannen verwijzen naar een «normaal persoonlijk privé-gebruik» of naar een «normaal professioneel gebruik» in het kader van een onbeperkt aanbod. Normaal persoonlijk privé-gebruik of normaal professioneel gebruik in het kader van een onbeperkt aanbod laten een zeer intensief gebruik van de betreffende Diensten toe. Slechts in geval van fraude, oneerlijk gebruik of, meer algemeen, een gebruik dat niet in overeenstemming is met het gebruik dat mag worden verwacht van een Klant die een welbepaald Abonnement heeft afgesloten is er sprake van een niet normaal gebruik, zoals meer in detail besproken in de «Voorwaarden voor een normaal gebruik in het kader van een onbeperkt aanbod» van de Bijzondere voorwaarden. In elk van deze gevallen behoudt Telenet Group zich het recht voor om het leveren van de Diensten te beperken of de Overeenkomst op te schorten en/of te beëindigen.

### **D.6.4. Aansprakelijkheid**

D.6.4.1. Behoudens in geval van overdracht van de Overeenkomst overeenkomstig artikel D.9.2., is en blijft de Klant als enige verantwoordelijk ten opzichte van Telenet Group voor de uitvoering van zijn verplichtingen onder de Overeenkomst.

D.6.4.2. De Klant is aansprakelijk voor alle schade die Telenet Group lijdt ten gevolge van een inbreuk door de Klant op één van zijn verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst.

### **D.6.5. Wijziging van Tariefplan door de Klant**

Tenzij hij daarvoor de uitdrukkelijke toestemming van Telenet Group heeft gekregen, mag de Klant niet veranderen van Tariefplan alvorens de oorspronkelijke duurtijd van de Overeenkomst is afgelopen. Wanneer de Klant toch het recht heeft gekregen om vroegtijdig over te stappen naar een ander Tariefplan, erkent de Klant dat, indien hij toegang heeft gekregen tot de Diensten in het kader van een promotioneel aanbod uit hoofde waarvan hij een specifiek voordeel heeft ontvangen van Telenet Group, Telenet Group het recht heeft om specifieke voorwaarden op te leggen aan een dergelijke overschakeling.

## **D.7. Tarieven - Prijsindexering**

D.7.1. De verschillende Tariefplannen met betrekking tot de verschillende Diensten kunnen worden bekomen bij de Verdelers en bij de klantendienst van Telenet Group. Zij kunnen ook worden geraadpleegd op de website van Telenet Group. Tenzij uitdrukkelijk anders bepaald in de Bijzondere voorwaarden van een bepaalde Dienst, gelden de tarieven van Telenet Group enkel voor oproepen / sms / MMS en gebruik van Data in België, en zijn speciale nummers uitgesloten.

D.7.2. Verschillende Tariefplannen voorzien in de mogelijkheid om door de Klant niet opgebruikte belwaarde over te dragen naar de volgende maand. In dergelijk geval verloopt het gebruik van de belwaarde als volgt : de Klant gebruikt eerst de belwaarde van de «nieuwe» maand op en pas daarna wordt gebruik gemaakt van de overgedragen belwaarde van de vorige maand.

D.7.3. Telenet Group mag de prijzen in de Tariefplannen één keer per jaar, in de loop van de maand januari, herzien en aanpassen aan de index van de consumptieprijzen.

## **D.8. Facturatie en betaling**

F.8.1. De factuur die aan de Klant wordt gericht, vermeldt de volgende gegevens :

- eventuele aansluitingskosten ;
- een eventueel Abonnementsgeld of een eventuele minimum Voorafbetaalde belwaarde, die elke maand vooraf betaalbaar zijn ;
- de bijkomende bijdrage voor de opties of bijkomende diensten ;
- de gedetailleerde kostprijs van het nationaal verkeer ;
- de gedetailleerde kostprijs van het internationaal verkeer ;
- de gedetailleerde kostprijs voor het gebruik van roamingdiensten ;
- de kostprijs van oproepen naar speciale nummers ;
- in voorkomend geval, de huurprijs van gehuurd materiaal of de koopprijs van besteld materiaal ;
- in voorkomend geval, de kostprijs van transitvolumes die niet inbegrepen zijn in het maandelijks abonnementsgeld ;



- de eventuele andere kosten en kredieten aan de Klant in rekening te brengen, waaronder ondermeer de abonnementen die de Klant heeft afgesloten bij bepaalde Aanbieders van Inhoud om toegang te kunnen hebben tot hun gegevens en/of diensten en die door Telenet Group worden geïnd voor rekening van die Aanbieders, of elektronisch geld dat de Klant via Telenet Group als distributeur heeft aangekocht bij een instelling voor elektronisch geld..

D.8.2. Mits aanduiding in de Abonnementsaanvraag of mits een schriftelijke aanvraag in de loop van de Overeenkomst, kan de Klant vragen dat hem niet-gedetailleerde facturen worden toegestuurd.

D.8.3. Behoudens afwijkende overeenkomst of, onder andere, technische problemen, stuurt Telenet Group de factuur aan de Klant op maandelijkse basis. Aangezien Telenet Group verschillende facturatiecycli per maand heeft, valt de gefactureerde periode niet voor alle Klanten samen met een kalendermaand. Het is dus mogelijk dat de eerste factuur betrekking heeft op een periode die korter is dan één maand. Tarieven die betrekking hebben

op een volledige maand zullen dan pro rata temporis worden aangerekend en het aantal belminuten en/of sms'en en/of MMS'en en/of Data dat gratis is of is inbegrepen in de forfaitaire maandelijkse belwaarde zullen ook pro rata temporis worden berekend. In geval van tariefwijzigingen door Telenet Group of in geval van migratie door de Klant van een bepaald type van dienst naar een ander type van dienst (verandering van Tariefplan), worden de gewijzigde tarieven pro rata temporis toegepast en aangerekend. In geval van wijziging van een Tariefplan op verzoek van de Klant, zal het gewijzigd tarief van toepassing worden na de verzending van de eerste factuur volgend op het verzoek, tenzij het verzoek wordt gedaan in de periode tijdens dewelke een factuur wordt opgemaakt, in welk geval het gewijzigd tarief pas van toepassing zal zijn na de verzending van de daaropvolgende factuur. Hetzelfde geldt indien de Klant nieuwe of bijkomende diensten aanvraagt. De Klant aanvaardt dat de kost van roamingdiensten meerdere maanden na de datum van het leveren van de roamingdienst kan gefactureerd worden, vermits Telenet Group hiervoor de informatie van de andere betrokken operatoren dient af te wachten.

D.8.4. De factuur wordt aan de Klant in één (1) exemplaar verzonden. De Klant stemt er mee in dat deze verzending kan gebeuren via elektronische weg. De Klant kan altijd op eenvoudig verzoek, terugkeren naar een klassieke facturatie op papier. Aan de Klant die over meer dan vijf oproepnummers beschikt, kan een forfaitaire kost worden gefactureerd voor een factuur op papier. De Klant kan ook altijd, mits betaling van het door Telenet Group opgegeven bedrag, één of meerdere duplicaten van de factuur aanvragen. Een overzicht van deze kosten is te raadplegen op de website [www.base.be](http://www.base.be).

D.8.5. Alle gefactureerde bedragen zijn betaalbaar binnen de op de factuur gepreciseerde termijn en, bij gebreke aan een dergelijke termijn, binnen de twaalf (12) dagen na factuurdatum, door middel van één van de volgende betaalmiddelen :

- bankoverschrijving of postoverschrijving ;
- bankdomiciliëring, via het invullen van de daartoe bestemde formulier gevoegd bij het aanvraagformulier of elk ander daarvoor dienend document ;
- voor sommige Diensten : kredietkaartdomiciliëring Visa, MasterCard, American Express, via het invullen van het formulier ter beschikking gesteld door Telenet Group.

Voor het gebruik van andere betaalmiddelen kunnen bijkomende kosten aangerekend worden door Telenet Group.

D.8.6. Als Telenet Group geen betaling ontvangt van de gefactureerde bedragen binnen de gepreciseerde betalingstermijn, gelden vanaf het verstrijken van de betalingstermijn van rechtswege verwijlinteressen ten belope van de wettelijke interestvoet (wet van 2 augustus 2002 betreffende de bestrijding van betalingsachterstand bij handelstransacties) . Bovendien kan Telenet Group een forfaitaire schadevergoeding aanrekenen ten belope van 15% van de gefactureerde bedragen die niet betaald werden op vervaldag, met een minimum van 60,00 euro, onverminderd het recht op een rechtsplegingsvergoeding. Indien Telenet Group een betalingsherinnering moet sturen naar de Klant, of wanneer de Klant weliswaar zijn factuur heeft betaald maar zonder de correcte gestructureerde mededeling te vermelden op het overschrijvingsformulier, zal Telenet Group een forfaitaire kost factureren aan de Klant. Een overzicht van de forfaitaire kosten is te raadplegen op de website [www.base.be](http://www.base.be).

D.8.7. De Klant kan, na het versturen van een ingebrekestelling, een vergoeding van 60,00 euro vorderen in geval Telenet Group in gebreke blijft om binnen de vijf werkdagen na ontvangst van de ingebrekestelling haar contractueel aangegane hoofdverbintenis na te komen, met name het aanwenden van alle redelijke middelen om de Klant toegang te verschaffen tot het Netwerk en de Diensten.

D.8.8. De betwisting van een factuur van Telenet Group dient, op straffe van onontvankelijkheid, binnen één maand na factuurdatum te worden meegedeeld aan Telenet Group. Deze mogelijkheid doet geen afbreuk aan de verplichting van de Klant om deze factuur binnen de normale termijn te betalen, behalve bij een gegronde betwisting door de Klant van het gefactureerde bedrag. De Klant is niettemin verplicht om het niet-betwiste bedrag van de gefactureerde Diensten te betalen, net zoals de daaropvolgende facturen indien zij geen aanleiding geven tot betwisting.

D.8.9. Indien blijkt dat een te hoog bedrag werd aangerekend aan de Klant en dit door de Klant werd betaald, wordt het verschil, voor zover mogelijk, gecompenseerd met de bedragen gefactureerd in de daaropvolgende facturen.

D.8.10 De Klant kan opteren om ten aanzien van een aantal van zijn werknemers (hierna de «Werknemers») gebruik te maken van de Split Billing dienst van Telenet Group. De Split Billing dienst laat toe dat de Klant bepaalde Diensten van Telenet Group door zijn Werknemers laat gebruiken, en dat de facturatie voor die Diensten wordt opgesplitst tussen de Klant en de Werknemer.

D.8.10.1 Van zodra Telenet Group de Abonnementsaanvraag die correct ingevuld en getekend is door de Klant en de betrokken Werknemer(s) alsmede het "Split Billing overzicht gebruikers" document dat correct ingevuld en getekend is door de Klant, heeft ontvangen, zal Telenet Group aan de Klant voor elk van betrokken Werknemers een Simkaart en telefoonnummer ter beschikking stellen.

D.8.10.2 Het is de verantwoordelijkheid van de Klant om ervoor te zorgen dat op het moment dat de Abonnementsaanvraag wordt getekend, elk van de betrokken Werknemers in kennis wordt gesteld van deze algemene voorwaarden en dat de betrokken Werknemers deze algemene voorwaarden uitdrukkelijk aanvaarden.

D.8.10.3 Maandelijks zal het gebruik dat de Werknemer heeft gemaakt van de Diensten van Telenet Group gefactureerd worden. Daarbij zullen er twee facturen worden opgesteld, één voor de Klant en de andere voor de Werknemer. Naargelang de formule die de Klant heeft gekozen (vast bedrag, percentage, bepaald product of bepaalde dienst, of bepaalde bestemming) wordt het overeenstemmende bedrag aan de Klant gefactureerd. In voorkomend geval zal het saldo worden gefactureerd aan de Werknemer. Naargelang de gekozen formule is het mogelijk dat de Klant voor een bepaalde maand niets moet betalen, of minder dan het overeengekomen vast bedrag, met name indien de Werknemer geen of weinig gebruik heeft gemaakt van de Diensten van Telenet Group. Het gebruik van de Diensten van Telenet Group door de Werknemer wordt per facturatiecyclus van een maand afgesloten (die niet noodzakelijk samenvalt met een kalendermaand). In geen geval worden er bedragen overgedragen naar een volgende maand.

D.8.10.4 De factuur die aan de Klant wordt gericht, kan gedetailleerd zijn of niet (naargelang de keuze van de Klant), en vermeldt het bedrag dat de Klant moet betalen. Deze factuur aan de Klant geeft informatie omtrent het gebruik van de Diensten van Telenet Group door de Werknemer. De Klant geeft expliciet zijn akkoord over het feit dat de details van het telefoonverkeer die gefactureerd worden aan de Werknemer enkel aan deze laatste verstuurd worden.

D.8.10.5 De factuur die aan de Werknemer wordt gericht, kan gedetailleerd zijn of niet (naargelang de keuze van de Werknemer), en vermeldt het

bedrag dat de Werknemer zelf moet betalen. Die factuur aan de Werknemer zal echter nooit informatie bevatten betreffende het gebruik dat hij heeft gemaakt van de Diensten van Telenet Group en hetwelk aan de Klant gefactureerd wordt. De Werknemer verklaart hierbij uitdrukkelijk akkoord te zijn met het feit dat de details van zijn telefoonverkeer dat aan de Klant wordt gefactureerd, enkel aan de Klant worden meegedeeld. De Klant verbindt zich ertoe de gegevens aangaande het telefoonverkeer van de Werknemer vertrouwelijk te behandelen en conform de bepalingen van de wetgeving inzake privacybescherming. De Klant zal als enige verantwoordelijk zijn in geval van klachten in verband met het feit dat gegevens aan de Klant werden overgemaakt, en de Klant verbindt zich ertoe Telenet Group integraal te zullen vergoeden voor de kosten die Telenet Group gebeurlijk zou moeten dragen ten gevolge van dergelijke klacht.

D.8.10.6. De Klant bevestigt in kennis te zijn gesteld en te aanvaarden dat hij hoofdelijk aansprakelijk is voor de schuld van de Werknemer, ongeacht of het de Werknemer of een derde is geweest die de Simkaart heeft gebruikt die ter beschikking werd gesteld van de Werknemer. Dit brengt met zich mee dat de Klant gehouden zal zijn de schuld van de Werknemer te betalen indien deze na twee herinneringsberichten van Telenet Group in gebreke blijft om een Split Billing factuur te betalen. Telenet Group zal de Klant inlichten aangaande de naam en het telefoonnummer van de Werknemer, het factuurnummer en het verschuldigde bedrag, maar de Klant zal geen kopie van de niet betaalde factuur ontvangen. Dit zal geen invloed hebben op het feit dat de Klant hoofdelijk aansprakelijk is voor de schuld. De Werknemer bevestigt verwittigd te zijn en te aanvaarden dat Telenet Group in voorkomend geval de Klant inlicht dat de Werknemer zijn Split Billing factuur niet heeft betaald niettegenstaande twee herinneringsbrieven en dat Telenet Group betaling van die factuur rechtstreeks aan de Klant zal vragen.

D.8.10.7. De Simkaarten en bijhorende telefoonnummers worden toegewezen aan de Klant, niet aan de Werknemers. De Klant is jegens Telenet Group de uiteindelijk verantwoordelijke voor het gebruik dat van de Simkaarten wordt gemaakt, ongeacht of de Simkaart door een Werknemer of door een derde wordt gebruikt. Het is de Klant verboden om de hem toegewezen Simkaarten en telefoonnummers op enige wijze over te dragen, te verhuren of anderszins te commercialiseren. Indien de Split Billing dienst voor een bepaalde Werknemer wordt beëindigd, ongeacht de reden, heeft de Werknemer niet het recht om de overdracht van de Simkaart of het bijhorende telefoonnummer te vragen tenzij mits afwijkend en schriftelijk akkoord tussen de Klant en Telenet Group. De Simkaart en het bijhorende telefoonnummer zullen dan worden getransfereerd of gedeactiveerd door Telenet Group, behoudens afwijkend schriftelijk akkoord tussen de Klant en Telenet Group.

D.8.10.8. Indien de Klant wijzigingen (wijziging van de formule, toevoegingen of weglatingen) wil aanbrengen in de lijst van Werknemers die genieten van de Split Billing dienst, moet hij Telenet Group daarvan voorafgaand op de hoogte brengen via e-mail middels de excel "Split Billing overzicht gebruikers" - addendum. De gevraagde wijzigingen zullen worden uitgevoerd zo snel mogelijk na ontvangst door Telenet Group van het vereiste en correct ingevulde formulier, van de identificatiegegevens van de Werknemers en indien er een nieuwe Werknemer wordt toegevoegd of er voor een andere formule wordt gekozen van het document "Abonnementsaanvraag" met de formule Split Billing correct ingevuld en getekend door de Werknemer.

D.8.10.9. De beëindiging, om welke reden en op welk ogenblik ook, van de Split Billing overeenkomst tussen de Klant en Telenet Group, beëindigt enkel de Split Billing dienst zonder te raken aan de onderliggende tussen de Klant en Telenet Group afgesloten Overeenkomst dewelke in voege blijft tot zij conform haar bepalingen afloopt of wordt beëindigd. De Klant en de Werknemer verklaren zich hiermee akkoord. Dergelijke beëindiging doet nooit afbreuk aan de hoofdelijke aansprakelijkheid van de Klant zodat de Klant ook na de datum van beëindiging de door de Werknemers niet betaalde facturen aan Telenet Group moet betalen.

## **D.9. Overdracht van de Overeenkomst**

D.9.1. Telenet Group kan haar rechten en/of verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk overdragen aan een derde zonder de instemming van de Klant. Deze overdracht kan evenwel geen vermindering van de garanties van de Klant tot gevolg hebben.

D.9.2. De Klant kan zijn rechten en/of verplichtingen voortvloeiend uit de Overeenkomst slechts aan een derde overdragen, geheel dan wel gedeeltelijk, mits (i) de voorafgaande en schriftelijke instemming van Telenet Group, en (ii) zowel de Klant als de overnemer het hiertoe bestemde Telenet Group overdrachtformulier volledig ingevuld en ondertekend aan Telenet Group overgemaakt hebben.

## **D.10. Inwerkingtreding en opzegging van het Abonnement - schorsing van de Diensten**

### **D.10.1. Aanvang en duur van het Abonnement**

Het Abonnement vangt aan bij de activering van het Abonnement maar de Klant is gebonden door zijn Abonnementsaanvraag van zodra hij die heeft ondertekend.

Het Abonnement wordt afgesloten voor een bepaalde dan wel onbepaalde duur. Een Abonnement van bepaalde duur wordt na einddatum automatisch verlengd voor onbepaalde duur.

### **D.10.2. Schorsing van de Diensten**

#### **D.10.2.1. Door Telenet Group**

Telenet Group kan de Diensten (met inbegrip van de bijkomende diensten, de opties, de roaming en/of de internationale communicaties), na het versturen van een voorafgaande kennisgeving aan de Klant, geheel of gedeeltelijk weigeren of schorsen in elk van de volgende gevallen :

- indien de Klant zijn verplichtingen onder de Overeenkomst niet naleeft, of indien hij gebruik maakt van de Diensten in strijd met de geldende wettelijke en/of reglementaire bepalingen ;
- in geval van gehele of gedeeltelijke niet-betaling van het factuurbedrag voor een Dienst binnen de betalingstermijn, of in geval van insolventie of vermoeden van kennelijke insolventie ;
- in geval van fraude, of van vermoeden van kennelijke fraude ;
- indien de Klant foute, onvolledige of valse informatie gaf bij de Abonnementsaanvraag, de wijziging van deze informatie niet meedeelde overeenkomstig artikel D.6.1.2., of nalaat om de Abonnementsaanvraag aan Telenet Group te bezorgen overeenkomstig artikel D.1.1. ;
- indien de Klant weigerde om binnen de gepreciseerde termijn de in artikel D.1.5. bepaalde waarborg of voorschot te betalen ;
- in geval van abnormaal verbruik door de Klant. Abnormaal verbruik betekent in deze context dat het gebruik van de Diensten (bijvoorbeeld i.v.m. inkomende en uitgaande oproepen, sms'en, gebruik van voicemail, type oproepen, volume data dat wordt gedownload of geupload) aanzienlijk hoger ligt dan het gemiddelde verbruik van de gemiddelde klant van dezelfde of een vergelijkbare Dienst ;
- indien Telenet Group vaststelt dat de (mobiele) telefoon, de tablet, de computer, de modem of een andere installatie die de Klant gebruikt, storingen kan veroorzaken op het Netwerk of niet goedgekeurd is overeenkomstig de toepasselijke normen ;
- op grond van de wettelijk bepaalde verplichte vereisten in verband met het Netwerk of de installaties van Telenet Group ;
- in geval van niet-naleving door de Klant van zijn verplichtingen onder een andere overeenkomst met Telenet Group.

Telenet Group kan de Diensten ook met onmiddellijke ingang en zonder voorafgaande kennisgeving geheel of gedeeltelijk schorsen in de volgende gevallen :

- op grond van wettelijk bepaalde vereisten ;
- in geval de goede werking van het Netwerk of haar installaties in gevaar wordt gebracht ;
- in geval van contractbreuk of niet-betaling ;
- in geval van ontdekte of vermoede fraude die van dergelijke aard is dat het niet schorsen van de Diensten voor Telenet Group en/of voor derden ernstige gevolgen zou kunnen hebben ;
- in geval van faillissement, verzoek om uitstel van betaling, vereffening of ontbinding van de Klant, of van een onherstelbare inbreuk op de Overeenkomst.

In geval van schorsing met onmiddellijke ingang zonder voorafgaande kennisgeving, zal Telenet Group op uitdrukkelijk schriftelijk verzoek van de Klant binnen de drie (3) werkdagen na ontvangst van de aanvraag de nodige uitleg verschaffen.

In de hogervermelde gevallen van schorsing heeft de Klant geen recht op enige schadevergoeding vanwege Telenet Group, behoudens in geval van een onterechte of ongegronde schorsing. Daarnaast blijft de Klant gehouden aan zijn verplichtingen onder de Overeenkomst, betalingsverplichtingen inbegrepen. Terzake erkent en aanvaardt de Klant dat tijdens de periode van schorsing van de Diensten eventuele Abonnementsgelden of minimum belwaarden verschuldigd blijven. In geval van een onterechte schorsing zal de Klant een kredietnota ontvangen voor de eventuele Abonnementsgelden of minimum belwaarden die hem tijdens de periode van schorsing zijn gefactureerd.

De schorsing wordt opgeheven zodra Telenet Group het bewijs ontvangt dat de situatie is geregulariseerd. De deblokkeringskost kan aan de Klant aangerekend worden. Deze kost wordt vermeld in het overzicht van de forfaitaire kosten dat te raadplegen is op de website [www.base.be](http://www.base.be).

#### D.10.2.2 Door de Klant

De Klant kan om redenen die hem eigen zijn (bijvoorbeeld : lang verblijf in buitenland of in ziekenhuis), Telenet Group verzoeken om de Diensten gedurende een bepaalde periode te schorsen. Eventuele Abonnementsgelden of minimum belwaarden blijven verschuldigd tijdens een dergelijke schorsingsperiode. Een schorsing kan maximaal zes (6) maanden duren en wordt enkel opgeheven na een uitdrukkelijk schriftelijk verzoek hiertoe door de Klant aan Telenet Group. Deze bepaling is niet van toepassing in geval de Klant meent de Overeenkomst te moeten opzeggen of schorsen omdat Telenet Group zijn verplichtingen onder de Overeenkomst niet zou zijn nagekomen. Deze mogelijkheid tot schorsing bestaat niet indien de Klant kosteloos of tegen een lagere prijs een Product heeft verkregen waarvan de verkrijging gebonden was aan het inschrijven op een Abonnement.

#### D.10.3 Opzegging van het Abonnement

##### D.10.3.1 Door Telenet Group

D.10.3.1.1 Telenet Group heeft het recht om schriftelijk het Abonnement eenzijdig te beëindigen middels een opzegtermijn van vijftien (15) kalenderdagen :

- indien de schorsing van de Diensten zoals bepaald in artikel D.10.2.1. vijftien (15) dagen voortduurt ;
- indien de Klant een inbreuk op de Overeenkomst niet heeft hersteld binnen de vijftien (15) dagen na hiertoe in gebreke te zijn gesteld door Telenet Group.

D.10.3.1.2 In geval van faillissement, verzoek om uitstel van betaling, vereffening of ontbinding van de Klant, of van een onherstelbare inbreuk op de Overeenkomst wordt het Abonnement als van rechtswege beëindigd beschouwd en dit zonder voorafgaande ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst.

D.10.3.1.3 Telenet Group kan het Abonnement dat werd afgesloten voor onbepaalde duur schriftelijk op elk ogenblik eenzijdig beëindigen middels een opzegtermijn van 8 (acht) weken. De Klant heeft dan gedurende die opzegtermijn de mogelijkheid om naar een andere operator uit te kijken en de overdracht van zijn oproepnummer te regelen.

D.10.3.1.4 De opzegging van het Abonnement door Telenet Group overeenkomstig de artikelen D.10.3.1.1., D.10.3.1.2. en D.10.3.1.3 geeft de Klant geen recht op schadevergoeding, van welke aard ook, en doet geen afbreuk aan de verplichting van de Klant tot betaling van de verschuldigde bedragen.

##### D.10.3.2 Door de Klant

D.10.3.2.1 De Klant die op het ogenblik van de opzegging van het Abonnement over niet meer dan vijf oproepnummers beschikt, kan het Abonnement van onbepaalde of bepaalde duur schriftelijk op elk door hem gekozen moment en zelfs onmiddellijk beëindigen. Telenet Group zal zo spoedig als mogelijk de betrokken Dienst afsluiten en zal hieromtrent een schriftelijke bevestiging overmaken aan de Klant. Indien de Klant op het ogenblik van de opzegging van een Abonnement van bepaalde duur over niet meer dan vijf oproepnummers beschikt, is de Klant bij beëindiging van het Abonnement binnen de eerste zes maanden na de inwerkingtreding van het Abonnement wel een schadevergoeding verschuldigd die gelijk is aan de Abonnementsgelden of minimum belwaarden voor de periode lopend tot aan de afloop van de zesde maand volgende op de inwerkingtreding van het Abonnement. In geval van overlijden van de Klant, kan een nabestaande het lopende Abonnement, ook indien het van bepaalde duur is, onmiddellijk laten beëindigen zonder enige opzegtermijn en zonder enige opzeg- of schadevergoeding te moeten betalen. Het volstaat daarvoor een schriftelijke kennisgeving van het overlijden, samen met een bewijsstuk, naar Telenet Group te sturen. Indien de Klant op het ogenblik van de opzegging van het Abonnement (i) over niet meer dan vijf oproepnummers beschikt en (ii) kosteloos of tegen een lagere prijs een Product heeft verkregen waarvan de verkrijging gebonden was aan het inschrijven op het Abonnement, dan is bij beëindiging van het Abonnement tijdens de eerste 24 maanden (ook indien ten gevolge van een overlijden) een schadevergoeding verschuldigd die gelijk is aan de restwaarde van het/ de verkregen Product(en) op het ogenblik van de beëindiging van het abonnement.

Die restwaarde wordt vermeld op een afschrijvingstabel die bij het Abonnement wordt gevoegd wanneer het wordt afgesloten. Een door de Klant gevraagde en door Telenet Group goedgekeurde verandering van een Tariefplan, kan in de context van dit artikel ook beschouwd worden als een beëindiging van het Abonnement.

D.10.3.2.2 De Klant die een Abonnement van bepaalde duur heeft afgesloten en op het ogenblik van de opzegging van zijn Abonnement van bepaalde duur over meer dan vijf oproepnummers beschikt dient bij voortijdige beëindiging van het Abonnement een vergoeding te betalen die gelijk is aan de Abonnementsgelden of minimum belwaarden voor de periode lopend tot aan het einde van de bepaalde duur.

Daarenboven is de betrokken Klant die over meer dan vijf oproepnummers beschikt een schadevergoeding verschuldigd gelijk aan 75 % van het bedrag dat Telenet Group aan de Klant heeft gefactureerd voor alle Diensten waarvan de Klant gebruik heeft gemaakt gedurende drie maanden voorafgaand aan de vroegtijdige opzegging of verbreking. Abonnementsgelden of minimum belwaarden worden niet meegerekend in de berekening van die schadevergoeding.

D.10.3.2.3 De Klant die een Abonnement van onbepaalde duur heeft afgesloten en op het ogenblik van de opzegging van zijn Abonnement over meer dan vijf oproepnummers beschikt, kan zijn Abonnement van onbepaalde duur op elk door hem gekozen moment en zelfs onmiddellijk

beëindigen. Telenet Group zal zo spoedig als mogelijk de betrokken Dienst afsluiten en zal hieromtrent een schriftelijke bevestiging overmaken aan de Klant.

D.10.3.24. Indien de Klant niet akkoord gaat met aangekondigde wijzigingen aan de voorwaarden van de Overeenkomst heeft hij het recht om zonder boete het Abonnement schriftelijk op te zeggen ten laatste 3 maanden na de kennisgeving, tenzij deze wijzigingen uitsluitend in het voordeel van de Klant zijn, louter administratief van aard zijn en geen negatieve impact hebben op de Klant, rechtstreeks worden opgelegd door of krachtens een wetgeving, of betrekking hebben op een prijsstijging verbonden aan de index van de consumptieprijzen bedoeld in artikel D.7.3. Indien de wijziging aan de voorwaarden van de Overeenkomst enkel betrekking heeft op een bepaalde bijkomende Dienst, beperkt het recht van de Klant zich tot de mogelijkheid om op dezelfde manier en onder dezelfde voorwaarden de betreffende bijkomende Dienst op te zeggen.

D.10.3.25. Elke verbreking van de Overeenkomst brengt de automatische uitwissing met zich mee van alle gegevens die eventueel zijn opgeslagen door Telenet Group voor de Klant (onder meer elektronische berichten, persoonlijke homepagina's, enz.). De Klant moet dus, regelmatig en op een aparte server, alle gegevens bewaren waarvan hij het opslaan aan Telenet Group heeft toevertrouwd.

#### **D.11. Wijzigingen door Telenet Group**

D.11.1. Overeenkomsten voor bepaalde duur kunnen gedurende hun overeengekomen duurtijd niet worden gewijzigd tenzij met akkoord van de Klant en Telenet Group. In geval van geplande wijzigingen aan een overeenkomst voor onbepaalde duur, zal Telenet Group de Klant ten minste één maand voor de inwerkingtreding van een wijziging van de Overeenkomst, van een tariefverhoging of van een wijziging van de technische kenmerken van de Telenet Group Diensten, naar behoren in kennis stellen indien de voorziene wijziging of verhoging implicaties heeft voor de Klant. De Algemene voorwaarden kunnen steeds worden geraadpleegd op de website [www.base.be](http://www.base.be) en de tarieven kunnen worden geraadpleegd op de site van de betrokken producten via [www.base.be](http://www.base.be).

D.11.2. Indien de Klant, na in kennis te zijn gesteld conform artikel D.11.1 hierboven, de aangekondigde tariefverhoging of de wijziging van de Overeenkomst of van de technische kenmerken niet aanvaardt, kan hij het Abonnement eenzijdig en vroegtijdig opzeggen zonder betaling van enige boete of vergoeding, overeenkomstig de bepalingen van artikel D.10.3.2.4. van deze Algemene voorwaarden.

#### **D.12. Handtekening van de Klant**

Tenzij in deze Algemene voorwaarden of in Bijzondere voorwaarden een andere vorm van kennisgeving wordt voorgeschreven zal een kennisgeving door de Klant per brief of elektronische post als een schriftelijke kennisgeving door de Klant worden beschouwd.

Indien Telenet Group twijfels heeft omtrent de authenticiteit van die kennisgeving zal Telenet Group de Klant zonder verwijl verzoeken om een origineel ondertekend exemplaar na te zenden en zal Telenet Group het recht hebben om geen verder gevolg aan die kennisgeving te geven zolang zij het origineel ondertekend document niet ontvangen heeft.

#### **D.13. Vragen, klachten en geschillen**

D.13.1. De Klant kan met schriftelijke vragen en klachten betreffende de Diensten of met meldingen van diefstal, verlies of defect van een Simkaart, toestel of modem terecht bij de klantendienst van Telenet Group die instaat voor het betreffende Product of de Dienst.

Voor Producten en Diensten die worden aangeboden onder de commerciële benaming BASE /BASE business, kan dat via een van de volgende kanalen :

Per brief : Liersesteenweg 4, 2800 Mechelen / Per fax : 0800/ 20 487 / Via de website : [www.base.be/business](http://www.base.be/business) / Per telefoon : 0486/ 19 1940

Voor Producten en/of Diensten die worden verkocht onder een andere commerciële benaming dan BASE, gelieve via de website [www.base.be](http://www.base.be) de contactgegevens en openingsuren van de klantendienst die verantwoordelijk is voor dat Product of Dienst te raadplegen.

D.13.2. Telenet Group verbindt zich ertoe om de problemen waarvan zij op de hoogte wordt gebracht en waaraan zij kan verhelpen, zo spoedig mogelijk op te lossen. Indien de Klant niet tevreden is met de oplossing geboden door Telenet Group, of wanneer de Klant het slachtoffer is van kwaadwillige oproepen, kan hij zich wenden tot de ombudsdienst voor telecommunicatie : Koning Albert II-laan 8 bus 3- 1000 Brussel - klachten@ombudsmantelecom.be (tel. 02/223.09.09 – fax 02/219.86.59) . De klachten moeten schriftelijk worden ingediend bij de ombudsdienst (dat kan ook via de website [www.ombudsmantelecom.be](http://www.ombudsmantelecom.be)), en zullen slechts ontvankelijk zijn indien de Klant kan aantonen dat hij vooraf een poging tot oplossing heeft ondernomen bij Telenet Group.

#### **D.13.3. Gerechtelijke bevoegdheid**

Elk geschil betreffende de Overeenkomst, de uitvoering of interpretatie ervan, dat niet via Telenet Group of de ombudsdienst kon worden geregeld, behoort tot de uitsluitende bevoegdheid van de rechtbanken van Brussel als plaats waar de verbintenis is ontstaan, tenzij een bijzondere wet een andere bevoegdheid oplegt.

#### **D.13.4. Toepasselijk recht**

Het Belgisch recht is van toepassing op de Overeenkomst.

Indien u vragen hebt, bel dan gerust naar Telenet Group. Een team van gespecialiseerde en meertalige medewerkers staat tot uw beschikking. De klantendienst is bereikbaar 7 dagen op 7, 24 uur op 24.

Het nummer van de klantendienst voor zelfstandigen en bedrijven is het volgende :

• via de telefoon of gsm, vanuit België : BASE /BASE business Klanten 1940 (gratis) / Anderen 0486 19 1940

• via de telefoon of gsm, vanuit het buitenland : +32 486 19 1940

Voor meer informatie over de Producten en Diensten die onder de commerciële benaming BASE /BASE business worden aangeboden :

• surf naar [www.base.be/business](http://www.base.be/business)

• afspraak in een Verkooppunt of bij een Verdelers

Indien u vragen hebt over Producten en/of Diensten die worden verkocht onder een andere commerciële benaming dan BASE /BASE business, gelieve dan via de website [www.base.be](http://www.base.be) de contactgegevens en openingsuren van de klantendienst die verantwoordelijk is voor dat Product of Dienst te raadplegen.

Versie : 22 september 2024

De vennootschap Telenet Group NV kan niet aansprakelijk worden gehouden voor eventuele drukfouten of enige andere vergissingen in deze uitgave.

De kenmerken van de producten en diensten kunnen worden gewijzigd zonder voorafgaande kennisgeving. Raadpleeg de algemene voorwaarden van Telenet Group voor meer gedetailleerde informatie.

© Telenet Group NV, alle rechten voorbehouden

V.U. : Telenet Group NV | Liersesteenweg 4 | 2800 Mechelen | 990023\_200402