

onze
algemene
voorwaarden

1. Algemeenheden - Begripsomschrijvingen

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

Aanbieder van Inhoud: natuurlijke personen of rechtspersonen die verantwoordelijk zijn voor het ontwerpen, beheer en de verdeling van Inhoud.

Abonnement: de overeenkomst waarbij de klant de Diensten van KPN Group Belgium voor bepaalde of onbepaalde duur gebruikt. De formule waarbij een forfaitaire maandelijks 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 KPN Group Belgium Diensten bij wijze van abonnement aanvraagt.

Algemene voorwaarden: onderhavige Algemene voorwaarden, waarvan de tekst verkrijgbaar is bij KPN Group Belgium en de KPN Group Belgium Verdelers, en raadpleegbaar is op www.BASE.be.

KPN Group Belgium: KPN Group Belgium NV

KPN Group Belgium Diensten: de dienst van mobiele telefonie en de bijkomende diensten die KPN Group Belgium verschaft via zijn netwerk voor mobiele telefonie. Deze diensten kunnen zowel de communicatie van geluid als van data omvatten.

KPN Group Belgium Gsm: de mobiele telefoon die door KPN Group Belgium verkocht wordt.

KPN Group Belgium Netwerk: het mobilofonienet dat wordt uitgebaat door KPN Group Belgium.

KPN Group Belgium Product: de verzamelnaam voor de KPN Group Belgium Gsm en eventuele door KPN Group Belgium goedgekeurde accessoires.

KPN Group Belgium Verdelers: het geheel van de KPN Group Belgium Verkooppunten en de door KPN Group Belgium erkende onafhankelijke verdelers.

KPN Group Belgium Verkooppunt: de winkel die wordt uitgebaat door KPN Group Belgium.

Bijzondere voorwaarden: het is mogelijk dat voor bepaalde KPN Group Belgium Diensten bijzondere voorwaarden gelden die afwijken van de Algemene voorwaarden. Die Bijzondere voorwaarden zullen dan voor het afsluiten van de Overeenkomst aan de Klant worden meegedeeld. In voorkomend geval zullen die Bijzondere voorwaarden derhalve deel uitmaken van de Overeenkomst.

Datatransmissiediensten: de datadiensten die door KPN Group Belgium of door een Aanbieder van Inhoud worden aangeboden aan de Klant.

Inhoud: de informatie die via de Datatransmissiediensten toegankelijk is voor en/of ter beschikking wordt gesteld van de Klant.

Klant: de natuurlijke perso(o)n(en), of rechtspersoon die gebruik maakt van de KPN Group Belgium Diensten en/of een KPN Group Belgium Product koopt.

Overeenkomst: de contractuele relatie tussen de Klant en KPN Group Belgium in verband met de aankoop van de KPN Group Belgium Producten en/of het gebruik van de KPN Group Belgium Diensten. De Overeenkomst wordt gevormd door de Algemene voorwaarden en in voorkomend geval de Abonnementsaanvraag, het gekozen Tariefplan, en eventueel de Bijzondere voorwaarden.

SMS: verwijst naar de technische mogelijkheid om via een gsm korte tekstboodschappen van maximaal 160 karakters te verzenden en te ontvangen.

Tariefplan: het tariefplan gekozen door de Klant uit de tarieflijst bij het aangaan van de Overeenkomst of nadien. De verschillende Tariefplannen kunnen worden geraadpleegd op de website www.BASE.be, evenals bij de KPN Group Belgium Verdelers.

Voorafbetaalde belwaarde: de voorafbetaalde belwaarde die de Klant consument door gebruik van zijn SIM-kaart toegang verleent tot bepaalde KPN Group Belgium Diensten ten belope van deze voorafbetaalde waarde, en waarvoor geen factuur wordt uitgeschreven.

2. Aansluitings- en activeringsprocedure

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

2.1. Abonnement

2.1.1. De Klant moet zijn originele Abonnementsaanvraag:

a. ofwel indienen bij KPN Group Belgium of bij een KPN Group Belgium Verdelers
b. ofwel met een fotokopie van de onder 2.1.2. vermelde informatie binnen de drie werkdagen na activering van het Abonnement per post overmaken aan KPN Group Belgium.

2.1.2. Een Abonnementsaanvraag is maar geldig indien zij vergezeld is van de volgende documenten:

a. natuurlijke personen:

- een geldige originele Belgische identiteitskaart of paspoort of, waar toepasselijk, de originele identiteitskaart voor vreemdelingen uitgegeven in België;
- een bewijs van vaste woonplaats of verblijfplaats in België, indien dat niet zou blijken uit bovenvermelde documenten;

b. rechtspersonen:

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

c. volmachthouders van een ander natuurlijk of rechtspersoon:

- het bewijs van zijn identiteit en volmacht;
- naargelang het geval de documenten vermeld onder 2.1.2.(a) of onder 2.1.2.(b).

2.1.3. KPN Group Belgium is gerechtigd om aan elke Klant de voorlegging te vragen van bijkomende stukken die de kredietwaardigheid van de Klant staven.

2.1.4. KPN Group Belgium behoudt zich het recht voor om, vóór de aanvaarding van de Abonnementsaanvraag en/of tijdens de duur van de Overeenkomst, de betaling van een waarborg of van een voorschot te vragen aan de Klant. Een waarborg kan gevraagd worden wanneer uit de kredietcontrole voorafgaand aan de aanvaarding van de Overeenkomst en uit de door de klant verstrekte objectieve gegevens blijkt dat de Klant zich financieel geen intensief belgedrag kan veroorloven. Het maximale bedrag dat KPN Group Belgium als waarborg kan vragen, bedraagt 186 euro per aansluiting. Een betaalde waarborg wordt aan de Klant die zijn contractuele verplichtingen nakomt, terugbetaald vanaf de derde maand na de datum van betaling van de waarborg aan KPN Group Belgium, door middel van schuldvergelijking tussen enerzijds het bedrag van de terug te betalen waarborg en anderzijds de door de Klant verschuldigde facturen. KPN Group Belgium kan tijdens de uitvoering van de Overeenkomst een voorschot vragen wanneer de Klant een uitzonderlijk intensief belgedrag vertoont. Het maximale bedrag dat KPN Group Belgium als voorschot kan vragen, bedraagt het openstaande bedrag. Dit bedrag mag nagegaan worden via de KPN Group Belgium Consult dienst of via de KPN Group Belgium helpdesk. Een betaald voorschot wordt steeds verrekend met de eerstvolgende facturen aan de Klant en brengt geen interest op. De Klant kan bij de KPN Group Belgium helpdesk meer informatie krijgen in welk geval een waarborg of voorschot kan worden gevraagd.

2.2. Voorafbetaalde belwaarde

2.2.1. De Voorafbetaalde belwaarde geeft de Klant ten belope van het bedrag van deze belwaarde rechtstreeks toegang tot een aantal KPN Group Belgium Diensten. De beschikbare KPN Group Belgium Diensten en de toepasselijke tarieven variëren naargelang het type van de gekozen Voorafbetaalde belwaarde. Meer informatie hierover is beschikbaar bij KPN Group Belgium, de KPN Group Belgium Verdelers en op www.BASE.be. De Voorafbetaalde belwaarde is een product dat is voorbehouden aan consumenten, met uitsluiting van professionele gebruikers.

2.2.2. De Klant kan oproepen verrichten met het hem toegewezen msisdnummer, zolang de Voorafbetaalde belwaarde niet volledig is opgebruikt of is verloren gegaan overeenkomstig artikel 4.3. van deze Algemene voorwaarden. Zolang KPN Group Belgium dit nummer niet heeft ingetrokken overeenkomstig artikel 4.3. van deze Algemene voorwaarden, kan de Klant er oproepen op ontvangen.

2.2.3. De Klant heeft nooit recht op enige terugbetaling door KPN Group Belgium van de door hem aangekochte belwaarde, zelfs niet in geval van toepassing van artikel 4.3. van deze Algemene voorwaarden, noch in geval van migratie naar een Abonnement.

2.2.4. De Klant, die gebruik maakt van de Voorafbetaalde belwaarde maar zich niet registreert bij KPN Group Belgium, aanvaardt dat zijn identiteit niet gekend is door KPN Group Belgium en dat KPN Group Belgium bijgevolg niet in staat is om aan deze Klant enige informatie over te maken uit hoofde van deze Algemene voorwaarden.

2.3. Activering

Activering van de Klant gebeurt ofwel via het KPN Group Belgium Verkooppunt, ofwel door de Klant zelf. In dit laatste geval komt de eerste oproep verricht met de KPN Group Belgium SIM-kaart automatisch terecht bij KPN Group Belgium, die de Klant activeert. Na het opgeven van de nodige gegevens tijdens deze eerste oproep, ontvangt de Klant gratis bijkomende informatie, indien nodig.

2.4. Weigering van toegang tot de KPN Group Belgium Diensten

KPN Group Belgium behoudt zich het recht voor om de Klant de toegang tot de KPN Group Belgium Diensten (met inbegrip van Datatransmissiediensten), bijkomende diensten, opties, roaming of internationale gesprekken geheel of gedeeltelijk, definitief of tijdelijk, te weigeren om één van de volgende redenen:

- in geval van fraude;
- in geval van bewijs of vermoeden van kennelijke insolventie;
- op grond van de wettelijk bepaalde essentiële vereisten in verband met het netwerk;
- indien de Klant een mobiele telefoon gebruikt die storingen veroorzaakt in het KPN Group Belgium Netwerk, dan wel niet is goedgekeurd volgens de ETSI-normen;
- indien de Klant de KPN Group Belgium Diensten gebruikt in strijd met deze Algemene voorwaarden, met eventuele Bijzondere voorwaarden, of in strijd met de geldende wettelijke en/of reglementaire bepalingen;
- indien de Klant nalaat om alle vereiste informatie/documenten overeenkomstig artikel 2.1.2. correct voor te leggen of nalaat zijn Abonnementaanvraag over te maken aan KPN Group Belgium overeenkomstig artikel 2.1.1.;
- indien de Klant nalaat de waarborg of het voorschot waarvan sprake is in artikel 2.1.4, te betalen binnen de gevraagde termijn;
- in geval van niet-naleving door de Klant van zijn verplichtingen die voortvloeien uit een andere overeenkomst met KPN Group Belgium.

3. Aankoop van een KPN Group Belgium Product

3.1. Elk KPN Group Belgium Product wordt 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 KPN Group Belgium Product, en kan in dit verband geen enkel recht doen gelden ten opzichte van KPN Group Belgium.

3.2. Indien de Abonnementaanvraag van de Klant overeenkomstig artikel 2.4. van deze Algemene voorwaarden geheel of gedeeltelijk wordt geweigerd, heeft de Klant geen enkel recht op teruggave of terugbetaling van de prijs van het door hem aangekochte KPN Group Belgium Product.

3.3. Onverminderd wettelijke uitzonderingen terzake draagt KPN Group Belgium na verloop van een periode van twee jaar die aanvangt op de datum van aankoop geen enkele aansprakelijkheid meer in verband met de KPN Group Belgium Gsm. De KPN Group Belgium Gsm is enkel gedekt door de standaard garantiëvoorwaarden van de fabrikant die terug te vinden zijn in de verpakking van de KPN Group Belgium Gsm.

4. Prestaties, verplichtingen en aansprakelijkheid van KPN Group Belgium

4.1. Inspanningsverbintenis

KPN Group Belgium zal alle redelijke middelen aanwenden om de veiligheid en zekerheid van het KPN Group Belgium Netwerk en de goede werking van de KPN Group Belgium Diensten te verzekeren. De Klant erkent echter dat een perfecte werking van de KPN Group Belgium Diensten niet altijd en overal kan gewaarborgd worden, aangezien 1) het KPN Group Belgium Netwerk niet 100% van het Belgisch grondgebied en de Belgische bevolking bestrijkt, en 2) de radiosignalen kunnen belemmerd worden door externe factoren zoals gebouwen, vegetatie of reliëf, evenals door de gebruikte mobiele telefoon.

4.2. Roaming en internationale oproepen

Afhankelijk van de opties, het type Abonnement, een eventuele waarborg of voorschot, of het type Voorafbetaalde belwaarde, biedt KPN Group Belgium 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 KPN Group Belgium helpdesk en op www.BASE.be, en worden regelmatig aangepast in functie van de akkoorden die KPN Group Belgium hiertoe sluit met andere operatoren. In sommige landen zal de SIM-kaart automatisch een netwerk selecteren, maar het blijft voor de Klant mogelijk om manueel een ander netwerk van zijn keuze te selecteren, op voorwaarde dat KPN Group Belgium in dat land een roamingovereenkomst heeft afgesloten met dat andere netwerk. De netwerkdekking en de beschikbaarheid van de dienst in het buitenland is volledig afhankelijk van de buitenlandse operator wiens netwerk wordt gebruikt.

4.3. Oproepnummer

KPN Group Belgium verbindt zich ertoe om de SIM-kaart zo snel mogelijk te activeren. Ten laatste bij activering, wordt één mobiel telefoonnummer per aansluiting toegekend aan de Klant. De Klant heeft niet het recht om een bepaald nummer op te eisen of te houden, tenzij hierover een overeenkomst met KPN Group Belgium bestaat of tenzij de Klant zijn nummer overdraagt van een andere mobilofonie operator naar KPN Group Belgium, in welk geval hij het nummer dat oorspronkelijk door die andere operator was toegekend, kan behouden. De Klant heeft niet het recht om het nummer achteraf te wijzigen. Tenzij tussen de Klant en KPN Group Belgium uitdrukkelijk anders werd overeengekomen of tenzij het nummer van de Klant een nummer is dat werd overgedragen van een andere operator naar KPN Group Belgium, kan KPN Group Belgium het nummer van de Klant wijzigen om dwingende dienstredenen op voorwaarde dat de Klant hiervan minstens twee (2) maanden op voorhand verwittigd wordt. In geen geval zal KPN Group Belgium hiervoor een vergoeding aan de Klant verschuldigd zijn. Op het einde van de Overeenkomst verliest de Klant zijn nummer definitief onverminderd het recht van de Klant op het behoud van zijn nummer in het kader van de nummeroverdraagbaarheid. In het geval van Voorafbetaalde belwaarde, en tenzij anders werd overeengekomen in Bijzondere voorwaarden, aanvaardt de Klant (i) dat het oproepnummer definitief verloren gaat indien de belwaarde op de SIM-kaart gedurende meer dan zes (6) maanden op nul (0) heeft gestaan en (ii) dat de Voorafbetaalde belwaarde geldig blijft voor een periode van maximaal twaalf (12) maanden volgend op de laatste aankoop van belwaarde (eerste aankoop of herlading). Na die periode vervalt de ongebruikte Voorafbetaalde belwaarde. Een wijziging van de toepasselijke voorwaarden door KPN Group Belgium (met inbegrip van, doch niet beperkt tot een wijziging van de toepasselijke tarieven) zal in geen geval de rechten van de Klant verminderen met betrekking tot de belwaarde die voor de wijziging werd aangekocht. Op Voorafbetaalde belwaarde die werd aangekocht vóór de inwerkingtreding van de gewijzigde voorwaarden, blijven de vroegere voorwaarden van kracht tot de volgende herlading die na de inwerkingtreding van de gewijzigde voorwaarden plaatsvindt. De Klant wordt geacht de gewijzigde voorwaarden te hebben aanvaard door het aankopen van nieuwe Voorafbetaalde belwaarde.

4.4. Aansprakelijkheid

4.4.1. KPN Group Belgium verbindt zich ertoe om alle redelijke middelen aan te wenden om de Klant toegang te verschaffen tot het KPN Group Belgium Netwerk en de KPN Group Belgium Diensten. De Klant erkent echter dat er op dit ogenblik geen volledige dekking wordt verleend. KPN Group Belgium zal alle redelijke middelen aanwenden met het oog op de voorkoming van schade voor de Klant en, in voorkomend geval, de beperking van de door de Klant geleden schade. KPN Group Belgium is echter niet aansprakelijk voor de schade die de Klant lijdt tengevolge van externe factoren en/of handelingen van de Klant zelf, waaronder ondermeer, doch niet beperkt tot:

- a) storingen of kwaliteitsgebreken van de KPN Group Belgium Diensten wegens externe factoren;
- b) genotstroomis te wijten aan onderhouds-, verbeterings- en/of uitbreidingswerken van het KPN Group Belgium Netwerk;
- c) het slecht of foutief gebruik door de Klant van de KPN Group Belgium Diensten;
- d) de slechte werking van de mobiele telefoon of toebehoren;
- e) het gebruik door de Klant van een mobiele telefoon 1) in strijd met de gebruiks-aanwijzing, 2) in één van de in artikel 5.5.2 vermelde omstandigheden of 3)

- die niet werd goedgekeurd overeenkomstig de ETSI-normen;
- f) de tussenkomst van derden niettegenstaande de veiligheidsmaatregelen van KPN Group Belgium;
- g) het gebruik of misbruik van de PIN-code van de Klant 1) tengevolge van de vrijwillige of onvrijwillige kennisgeving van deze code aan een derde, 2) indien de Klant de standaard PIN-code niet onmiddellijk omvormde tot een persoonlijke PIN-code, of 3) indien de Klant de standaard PIN-code omvormde tot een eenvoudige persoonlijke PIN-code (bv. 1234, 5555, ...).
- 4.4.2. In geen geval kan KPN Group Belgium aansprakelijk worden gesteld voor de 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.
- 4.4.3. KPN Group Belgium is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor:
- a. de inhoud van de gesprekken gevoerd via de KPN Group Belgium Diensten;
 - b. de diensten die telefonisch door derden worden geleverd of toegankelijk zijn via de KPN Group Belgium Diensten;
 - c. de informatie die telefonisch door derden wordt geleverd of toegankelijk is via de KPN Group Belgium Diensten.

4.5. Persoonsgegevens

4.5.1. De gegevens van persoonlijke aard, daarin begrepen de elektronische gegevens (e-mailadres, telefoonnummer, enz.) die de Klant aan KPN Group Belgium meedeelt, en de gegevens met betrekking tot oproepen en oproepnummers, worden opgenomen in de gegevensbestanden van KPN Group Belgium die zich bevinden op de maatschappelijke zetel te 1200 Brussel, Neerveldstraat 105. De gegevens worden verwerkt met het oog op de uitvoering van de Overeenkomst, Klantenbeheer, fraudepreventie en het voorkomen van inbreuken, evenals marketing en marktonderzoek met betrekking tot de KPN Group Belgium Diensten en Producten. In het laatste geval mogen de gegevens aan marktonderzoeksbureaus meegedeeld worden. Indien de Klant gebruik wenst te maken van bepaalde Datatransmissiediensten, kan het noodzakelijk zijn dat KPN Group Belgium bepaalde persoonsgegevens specifiek moet verwerken opdat de Klant toegang zou kunnen krijgen tot Inhoud die bepaalde Aanbieders van Inhoud aanbieden. Mits een gedateerd en ondertekend verzoek aan het adres van de maatschappelijke zetel van KPN Group Belgium te 1200 Brussel, Neerveldstraat 105, kan de Klant inzage hebben in de gegevens die op hem betrekking hebben en in de bestanden van KPN Group Belgium opgenomen zijn, en hun wijziging vragen. Op dezelfde manier kan de Klant zich verzetten tegen het gebruik van zijn gegevens, inclusief zijn elektronische gegevens, voor marketing- en marktonderzoekdoeleinden. Bij de ondertekening van de Abonnementaanvraag geeft de Klant op de bij wet bepaalde wijze al dan niet toestemming tot de opname van zijn persoonsgegevens in een telefoongids of telefooninlichtingendienst. In het kader van haar wettelijke verplichting hulpdiensten en gerechtelijke instanties bij te staan, behoudt KPN Group Belgium zich het recht voor bepaalde persoonlijke gegevens aan de overheid of aan daartoe bevoegde personen mee te delen. In het kader van fraudepreventie en het voorkomen van inbreuken, kan KPN Group Belgium de gegevens die door de Klant verstrekt zijn, afzoeken aan de gegevens die vervat liggen in de bestanden van de vzw Preventel en van Graydon en de persoonlijke gegevens van Klanten die niet voldoen aan hun contractuele verplichtingen doorgeven aan de vzw Preventel. De vzw Preventel beheert een gegevensbank die door al haar leden gedeeld wordt en die tot doel heeft gevallen van wanbetaling en fraude in de telecommunicatienetwerken in België te voorkomen en te bestrijden. Het recht op inzage en/of wijziging met betrekking tot de bestanden die in het bezit zijn van de vzw Preventel kan rechtstreeks bij deze laatste uitgeoefend worden te 2600 Berchem, Uittbreidingstraat 84b3. In het geval dat de toegang tot de KPN Group Belgium Diensten beperkt of geweigerd wordt vanwege de registratie van de Klant in de bestanden die door de vzw Preventel beheerd worden, moet de Klant zijn klacht rechtstreeks tot de vzw Preventel op voormeld adres richten. Door zijn gegevens van persoonlijke aard mee te delen, geeft de Klant KPN Group Belgium de toestemming om over te gaan tot de verwerkingen die hierboven beschreven worden,

met het oog op de hierboven beschreven doeleinden. De Klant kan omtrent de gegevensbanken die het voorwerp zijn van het huidige artikel ook bijkomende informatie verkrijgen door zich te richten tot het Openbaar Register van de Commissie voor de Bescherming van de Persoonlijke Levenssfeer.

4.5.2. De Klant aanvaardt uitdrukkelijk dat oproepen van en naar KPN Group Belgium voor doeleinden van training en controle kunnen worden meebelust door andere werknemers of consultants van KPN Group Belgium dan het rechtstreekse aanspreekpunt van de Klant, of kunnen worden opgenomen om als bewijs te kunnen dienen van commerciële transacties.

4.5.3. De Klant aanvaardt dat KPN Group Belgium, op verzoek van de Ombudsdienst of van de FOD Economie, kennis neemt van de inhoud van de communicaties die het voorwerp uitmaken van een klacht of van een betwisting, en die inhoud in voorkomend geval overmaakt aan die instanties.

5. Rechten, verplichtingen en aansprakelijkheid van de klant

5.1. Informatie

5.1.1. De Klant erkent voor het afsluiten van de Overeenkomst alle vereiste informatie te hebben ontvangen met betrekking tot de KPN Group Belgium Diensten en de KPN Group Belgium Producten.

5.1.2. De Klant zal elke wijziging in de informatie die hij aan KPN Group Belgium heeft opgegeven (bv. nieuw adres of maatschappelijke naam) onmiddellijk schriftelijk melden aan KPN Group Belgium.

5.2. Zorgvuldig gebruik

De Klant dient de KPN Group Belgium Diensten en de KPN Group Belgium 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.

5.3. Verantwoordelijkheid

5.3.1. Behoudens in geval van overdracht van de Overeenkomst overeenkomstig artikel 9.2., is en blijft de Klant als enige verantwoordelijk ten opzichte van KPN Group Belgium voor de uitvoering van zijn verplichtingen onder deze Overeenkomst, zelfs indien de Klant de mogelijkheid is geboden om verschillende gebruikers op te geven aan KPN Group Belgium.

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

5.4. SIM-kaart - PIN-code

5.4.1. Om misbruiken te voorkomen, dient de Klant onmiddellijk bij ontvangst van zijn SIM-kaart de standaard PIN-code om te vormen tot een persoonlijke geheime PIN-code. De Klant is verantwoordelijk voor de strikte geheimhouding van deze code.

5.4.2. KPN Group Belgium is en blijft de enige eigenaar van de SIM-kaart die aan de Klant wordt bezorgd. De Klant mag de SIM-kaart niet afstaan, uitlenen, beschadigen of vernietigen. Indien de Klant de SIM-kaart door andere personen wil laten gebruiken, dient hij hiertoe voorafgaandelijk op het daartoe bestemde KPN Group Belgium formulier de gegevens van alle gebruikers op te geven en samen met de Abonnementaanvraag over te maken aan KPN Group Belgium. Binnen 7 dagen na het einde van de Overeenkomst bezorgt de Klant de SIM-kaart terug aan KPN Group Belgium of aan één van de KPN Group Belgium Verkooppunten. De Klant dient alle maatregelen te nemen om verkeerd of onrechtmatig gebruik van de SIM-kaart te vermijden. Elke poging tot kopiëren van de technische identificatiegegevens van de SIM-kaart en elk frauduleus gebruik van de SIM-kaart is verboden.

5.4.3. In geval van verlies of diefstal van de SIM-kaart blijft de Klant aansprakelijk voor het gebruik en de betaling van de gespreks- en andere kosten, totdat de Klant de schorsing van de KPN Group Belgium Diensten telefonisch heeft verzocht via KPN Group Belgium. Bij dit verzoek moet de Klant zich kunnen identificeren als rechtmatig bezitter van de SIM-kaart. Dit verzoek dient schriftelijk bevestigd te worden binnen de acht (8) dagen na de telefonische melding in voorkomend geval, of op uitdrukkelijke verzoek van KPN Group Belgium, 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 of minimum Voorafbetaalde belwaarden verschuldigd. Op aanvraag

van de Klant en mits betaling van de kost ervan bezorgt KPN Group Belgium een nieuwe SIM-kaart aan de Klant. KPN Group Belgium zal alle redelijke inspanningen leveren om de schorsing van het Abonnement van de Klant, die in het bezit is van een nieuwe SIM-kaart of die de verloren SIM-kaart heeft teruggevonden, binnen een tijdspanne van 5 werkdagen op te heffen met, in voorkomend geval, behoud van de resterende belwaarde. Als het, om gelijk welke reden, niet mogelijk is voor KPN Group Belgium de schorsing van het Abonnement van de Klant binnen de tijdspanne van 5 werkdagen op te heffen, zullen gedurende de bijkomende tijdspanne geen kosten aan de Klant worden aangerekend.

5.5. Mobiele telefoon

5.5.1. De Klant zal de KPN Group Belgium Diensten slechts gebruiken via een mobiele telefoon die aangepast is aan het KPN Group Belgium Netwerk en aan de diensten waar de Klant gebruik van wenst te maken, en die is goedgekeurd overeenkomstig de E.T.S.I.-normen. De Klant zal hierbij de gebruiksaanwijzing van zijn mobiele telefoon strikt opvolgen. De Klant zal zelf moeten instaan voor de vervanging van zijn mobiele telefoon wanneer deze om technische redenen eigen aan het toestel (bijvoorbeeld omdat hij te oud is) geen toegang meer krijgt tot het KPN Group Belgium Netwerk of niet geschikt is om bepaalde Datatransmissiediensten te gebruiken. Zowel vóór als na de activering van de KPN Group Belgium Diensten kan KPN Group Belgium van de Klant eisen om zijn mobiele telefoon aan te bieden voor controle. Het gebruik van elk ander toestel, inclusief het gebruik van SIM-boxen of gsm-gateways, is verboden, behoudens in het geval dat KPN Group Belgium hiertoe een uitdrukkelijke schriftelijke toestemming geeft en het imei-nummer van het betrokken toestel of de betrokken SIM-box door KPN Group Belgium werd geregistreerd. De Klant aanvaardt dat oproepen vanuit, of naar niet-toegelaten toestellen automatisch en zonder enige voorafgaandelijke waarschuwing kunnen worden geblokkeerd en dat dergelijk gebruik KPN Group Belgium het recht geeft om de KPN Group Belgium Diensten onmiddellijk en zonder enige voorafgaande waarschuwing te schorsen en/of te beëindigen.

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

5.5.3. De Klant wordt aangeraden het verlies of de diefstal van zijn gsm onmiddellijk telefonisch te melden aan KPN Group Belgium, zodat KPN Group Belgium deze gsm op afstand de toegang kan ontzeggen tot het KPN Group Belgium Netwerk en tot het netwerk van de operatoren die lid zijn van het EIR. De Klant moet zich kunnen identificeren als eigenaar van de gsm en moet binnen de acht (8) dagen na de telefonische melding een schriftelijke bevestiging van het verlies of de diefstal naar KPN Group Belgium sturen. In voorkomend geval, of op uitdrukkelijk verzoek van KPN Group Belgium, moet de Klant het nummer van het proces-verbaal van aangifte van het verlies of de diefstal bij de politie meedelen. Het verlies van de gsm doet geen afbreuk aan de verplichting van de Klant tot betaling van alle bedragen verschuldigd in verband met de KPN Group Belgium Diensten.

5.6. Wijziging Tariefplan door Klant

5.6.1. Voor zover de Klant het recht heeft om naar een ander Tariefplan over te schakelen, erkent de Klant dat, indien hij toegang heeft gekregen tot de KPN Group Belgium Diensten in het kader van een promotioneel aanbod uit hoofde waarvan hij een voordeel heeft ontvangen van KPN Group Belgium, KPN Group Belgium gerechtigd is om specifieke voorwaarden te verbinden aan een dergelijke overschakeling. Deze voorwaarden zijn beschikbaar bij KPN Group Belgium, bij de KPN Group Belgium Verdelers en op de website www.BASE.be.

5.7. Versturen van tekstberichten

5.7.1. Het is de Klant verboden om via het KPN Group Belgium Netwerk tekstberichten te sturen naar groepen van meer dan twintig (20), al dan niet vooraf geïdentificeerde gebruikers van een mobiele telefoon.

5.7.2. Het is de Klant verboden om via het KPN Group Belgium Netwerk naar derden tekstberichten te sturen, die enige commerciële boodschap bevatten of inhouden.

6. Datatransmissiediensten

Onder voorbehoud van afwijkende bepalingen, kan de Klant zich op elk ogenblik als éénmalige of regelmatige gebruiker van de betalende Datatransmissiediensten van KPN Group Belgium inschrijven via één of meerdere van de volgende kanalen: SMS, WAP of de website van KPN Group Belgium. Elk gebruik of consultatie van de datadiensten is onderworpen aan de aanvaarding van onderhavige Algemene voorwaarden en desgevallend, van alle andere voorwaarden die door KPN Group Belgium zijn meegedeeld. Elk gebruik of consultatie van de Datatransmissiediensten veronderstelt automatisch de aanvaarding door de Klant van onderhavige Algemene voorwaarden en desgevallend, van alle andere Bijzondere voorwaarden die van toepassing zijn op de betrokken dienst. Onder voorbehoud van afwijkende bepalingen, kan de Klant op elk ogenblik zijn inschrijving voor de Datatransmissiediensten annuleren via bovenvermelde kanalen. Indien de diensten in kwestie de regelmatige en periodieke levering van data inhouden, dient voormelde annulatie te worden verricht met een opzegttermijn van één (1) maand, betekend aan KPN Group Belgium. Inzake de levering van de Datatransmissiediensten heeft KPN Group Belgium slechts een middelenverbinde. KPN Group Belgium bepaalt soeverein de technisch meest aangewezen middelen om deze diensten te leveren. De Datatransmissiediensten kunnen onderworpen zijn aan een aparte tarifiering. Dergelijke tarifiering wordt aan de Klant meegedeeld via het informatiemateriaal van KPN Group Belgium. KPN Group Belgium behoudt zich het recht voor om op eender welk ogenblik zijn aanbod inzake Datatransmissiediensten aan te passen, bepaalde Datatransmissiediensten af te schaffen of te vervangen door andere Datatransmissiediensten. Dergelijke aanpassingen, afschaffingen of vervangingen zullen door KPN Group Belgium aan de Klant worden meegedeeld via het informatiemateriaal van KPN Group Belgium en via de KPN Group Belgium website. De Klant verbindt zich ertoe om de Datatransmissiediensten enkel te gebruiken voor private en wettelijk toegelaten doeleinden, met uitsluiting van ondermeer commerciële doeleinden. De Klant verbindt er zich eveneens toe om geen data op geautomatiseerde wijze te versturen aan groepen van klanten van een andere mobiele operator. De Klant verbindt zich ertoe om de intellectuele eigendomsrechten die desgevallend verbonden zijn aan de data die in het kader van de Datatransmissiedienst worden verwerkt, te eerbiedigen. In dit opzicht informeert KPN Group Belgium de Klant dat alle handelsnamen, logo's en merken die door KPN Group Belgium worden gebruikt in het kader van de Datatransmissiediensten, beschermd zijn onder het merkenrecht, en als dusdanig niet door de Klant kunnen worden gebruikt. KPN Group Belgium kan in geen geval aansprakelijk worden gesteld voor:

- de inhoud of de volledigheid van de data die via de KPN Group Belgium Diensten worden verzonden, noch voor het feit dat deze data niet correct zijn;
- de beschadiging of het verlies van data die via de KPN Group Belgium Diensten worden verzonden;
- transacties die door de Klant en derden worden afgesloten via de KPN Group Belgium Diensten;
- schendingen van het eventuele vertrouwelijke karakter van data die via de KPN Group Belgium Diensten worden verzonden.

7. Gebruik van de KPN Group Belgium Diensten voor specifieke doeleinden

Tenzij KPN Group Belgium uitdrukkelijk en schriftelijk toestemming geeft, is het de Klant onder alle omstandigheden verboden om de hem toegewezen SIM-kaarten en/of KPN Group Belgium Diensten op enige wijze te verkopen, weg te geven, onder te verhuren of op enige andere wijze te commercialiseren (bijvoorbeeld met behulp van een SIMbox). Een inbreuk op dit verbod zal worden beschouwd als een onherstelbare inbreuk in de zin van artikel 10.3.1.1.

8. Tarieven, facturatie en betaling

8.1. Tarieven

8.1.1. Eventuele aansluitingskosten zijn verschuldigd vanaf de indienststelling van het aangevraagde Abonnement. Eventuele Abonnementsgelden of minimum Voorafbetaalde belwaarden zijn verschuldigd vanaf de aanvang van het Abonnement en zijn maandelijks

en vooraf betaalbaar. Gesprekskosten, zowel voor de communicatie van geluid als van data, zijn verschuldigd voor alle gevoerde binnenlandse, internationale en roaming-gesprekken. De verschillende Tariefplannen zijn verkrijgbaar bij KPN Group Belgium en bij de KPN Group Belgium Verdelers, en kunnen ook worden geraadpleegd op de KPN Group Belgium website. Voor datatransmissie zijn bijzondere tarieven van toepassing (ondermeer in functie van het volume aan verzonden of ontvangen gegevens) en factureert KPN Group Belgium ook maandelijks, voor rekening van de Aanbieders van Inhoud, de prijzen voor de abonnementen die de Klant bij die Aanbieders van Inhoud heeft afgesloten om toegang te krijgen tot hun gegevens.

8.2. Facturatie en betaling

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

- eventuele aansluitingskosten
- een eventueel Abonnementsgeld of een eventuele minimum Voorafbetaalde belwaarde
- bijkomende bijdragen voor eventuele opties of bijkomende diensten
- de gedetailleerde kostprijs van de nationale gesprekken
- de gedetailleerde kostprijs van internationale gesprekken
- de gedetailleerde kostprijs voor het gebruik van roamingdiensten
- de kostprijs van oproepen naar speciale nummers
- eventuele andere kosten en kredieten aan de Klant in rekening te brengen.

Mits aanduiding in de Abonnementaanvraag of mits een schriftelijke aanvraag in de loop van de Overeenkomst kan de Klant niet-gedetailleerde facturen bekomen.

8.2.2. Behoudens afwijkende overeenkomst of, onder andere, technische problemen, stuurt KPN Group Belgium de factuur aan de Klant op maandelijks basis. In geval van tariefwijzigingen door KPN Group Belgium of in geval van migratie door de Klant van een bepaalde 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 verzending van de eerstvolgende factuur. Hetzelfde geldt indien de Klant nieuwe of bijkomende diensten aanvraagt. De Klant erkent dat de kost van roaming-diensten meerdere maanden na de datum van het leveren van de roaming-dienst kan gefactureerd worden, vermits KPN Group Belgium hiervoor de informatie van de andere betrokken operatoren dient af te wachten.

8.2.3. De factuur wordt aan de Klant in één (1) exemplaar verzonden. Voor zover deze faciliteit beschikbaar is, en de Klant hiertoe zijn voorafgaande goedkeuring heeft gegeven, kan deze verzending gebeuren via elektronische weg. De Klant kan op aanvraag en mits betaling van het door KPN Group Belgium opgegeven bedrag één of meerdere duplicaten van de factuur krijgen.

8.2.4. Alle gefactureerde bedragen zijn betaalbaar binnen de op de factuur gepreciseerde termijn, en bij gebreke aan een dergelijke termijn binnen de veertien (14) dagen na factuurdatum, door middel van één van de volgende betaalmethoden:

- bankoverschrijving of postoverschrijving, door middel van het overschrijvingsformulier gevoegd bij de factuur;
- bankdomiciliëring, via het invullen van de relevante coupon bij het aanvraagformulier of elk ander daarvoor dienend document;
- kredietkaartdomiciliëring (Visa, MasterCard, American Express), via invulling van het formulier ter beschikking gesteld door KPN Group Belgium;
- contant in de KPN Group Belgium Verkooppunten.

Voor het gebruik van andere betaalmethoden kunnen bijkomende kosten aangerekend worden door KPN Group Belgium.

8.2.5. Als KPN Group Belgium geen betaling ontvangt van de gefactureerde bedragen binnen de gepreciseerde betalingstermijn en betaling via een incassodienst of gerechtelijke weg moet worden gevorderd, gelden vanaf het verstrijken van de betalingstermijn van rechtswege verwijzingsrenten ten belope van de wettelijke interestvoet vermenigvuldigd met 1,5. Verder kan KPN Group Belgium 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, wanneer KPN Group Belgium beroep doet op derde partijen om de Klant aan te manen tot betaling of om betaling via gerechtelijke weg te

vorderen. Beide vergoedingen kunnen evenwel niet cumulatief door KPN Group Belgium worden toegepast. De Klant kan, na het versturen van een ingebrekestelling, een vergoeding van 60,00 euro vorderen in geval KPN Group Belgium in gebreke blijft om diens contractueel aangegane hoofverbintenis na te komen, met name het aanwenden van alle redelijke middelen om de Klant toegang te verschaffen tot het KPN Group Belgium Network en de KPN Group Belgium Diensten.

8.2.6. De betwisting van een factuur van KPN Group Belgium dient, op straffe van onontvankelijkheid, binnen één maand na factuurdatum per aangetekend schrijven te worden meegedeeld aan KPN Group Belgium. 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.

8.2.7. 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.

9. Overdracht van de Overeenkomst

9.1. KPN Group Belgium 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. Ingeval van substantiële wijziging van de garanties mag de Klant de Overeenkomst beëindigen voor zoverre dat hij een redelijke grond kan inroepen. In elk geval, geeft dergelijke overdracht geen aanleiding tot enige schadevergoeding voor de Klant.

9.2. De Klant kan zijn rechten en/of verplichtingen voortvloeiend uit de Overeenkomst slechts aan een derde overdragen, geheel dan wel gedeeltelijk mits 1) de voorafgaandelijke schriftelijke instemming van KPN Group Belgium, en 2) zowel de Klant als de overnemer het hiertoe bestemde KPN Group Belgium overdrachtformulier volledig ingevuld en ondertekend aan KPN Group Belgium overgemaakt hebben.

10. Inwerkingtreding en opzegging van het Abonnement - schorsing van de KPN Group Belgium Diensten

10.1. Aanvang en duur van het Abonnement

Het Abonnement vangt aan na aanvaarding door KPN Group Belgium van de Abonnementaanvraag van de Klant of, indien dit eerder gebeurde, bij de activering van het Abonnement. Tenzij de Klant in de Abonnementaanvraag uitdrukkelijk geopteerd heeft voor een Overeenkomst voor bepaalde duur, is het Abonnement van onbepaalde duur.

10.2. Schorsing van de KPN Group Belgium Diensten

10.2.1. Door KPN Group Belgium

KPN Group Belgium kan de KPN Group Belgium Diensten, na het versturen van een voorgaande kennisgeving aan de Klant, geheel of gedeeltelijk schorsen in elk van de volgende gevallen:

- indien de Klant zijn verplichtingen onder de Overeenkomst niet naleeft;
- in geval van gehele of gedeeltelijke niet-betaling van het factuurbedrag 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 Abonnementaanvraag of de wijziging van deze informatie niet meedeelde overeenkomstig artikel 5.1.2.;
- indien de Klant weigerde om binnen de gepreciseerde termijn de in artikel 2.1.4. bepaalde waarborg of voorschot te betalen;
- indien KPN Group Belgium vaststelt dat de mobiele telefoon die de Klant gebruikt, storingen kan veroorzaken of niet goedgekeurd is overeenkomstig de toepasselijke ETSI-normen;
- op grond van de wettelijk bepaalde essentiële vereisten in verband met het KPN Group Belgium Network.

KPN Group Belgium kan de KPN Group Belgium Diensten evenwel met onmiddellijke ingang en zonder voorafgaande kennisgeving geheel of gedeeltelijk schorsen op grond

van wettelijk bepaalde vereisten, in geval de goede werking van het KPN Group Belgium Network in gevaar wordt gebracht, of in geval de contractbreuk, de niet-betaling of de ontdekte of vermoede fraude van dergelijke aard is dat het niet schorsen van de KPN Group Belgium Diensten voor KPN Group Belgium en/of voor derden ernstige gevolgen zou kunnen hebben. In geval van dergelijke schorsing met onmiddellijke ingang zonder voorafgaande kennisgeving, zal KPN Group Belgium op uitdrukkelijk verzoek van de Klant binnen de drie (3) werkdagen de nodige uitleg verschaffen. In de hogervermelde gevallen van schorsing heeft de Klant geen recht op enige schadevergoeding vanwege KPN Group Belgium, 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 KPN Group Belgium Diensten eventuele Abonnementsgelden of minimum belwaarden blijven doorlopen. 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 KPN Group Belgium het bewijs ontvangt dat de situatie is geregulariseerd. De kosten van desactivering en activering kunnen aan de Klant aangerekend worden.

10.2.2. Door de Klant.

De Klant kan om redenen die hem eigen zijn (bijvoorbeeld: lang verblijf in buitenland of in ziekenhuis), KPN Group Belgium verzoeken om de KPN Group Belgium Diensten gedurende een bepaalde periode te schorsen. Eventuele Abonnementsgelden of minimum belwaarden blijven verschuldigd tijdens een dergelijke schorsingsperiode. Een dergelijke schorsing wordt opgeheven na een uitdrukkelijk verzoek hiertoe door de Klant aan KPN Group Belgium. Deze bepaling is niet van toepassing in geval de Klant meent de Overeenkomst te moeten opzeggen of schorsen omdat KPN Group Belgium zijn verplichtingen onder de Overeenkomst niet zou zijn nagekomen.

10.3. Opzegging van het Abonnement

10.3.1. Door KPN Group Belgium

10.3.1.1. KPN Group Belgium heeft het recht om bij aangetekend schrijven het Abonnement eenzijdig te beëindigen mits een opzegtermijn van vijftien (15) dagen:

a. indien de schorsing van de KPN Group Belgium Diensten zoals bepaald in artikel

10.2.1. vijftien dagen voortduurt;

b. indien de Klant een inbreuk op de Overeenkomst niet heeft hersteld binnen de vijftien (15) dagen na hiertoe in gebreke te zijn gesteld door KPN Group Belgium.

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 voorafgaandelijke ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst.

10.3.1.3. De opzegging van het Abonnement door KPN Group Belgium overeenkomstig de artikelen 10.3.1.1. en 10.3.1.2. geeft de Klant geen recht op schadevergoeding en doet geen afbreuk aan de plicht van de Klant tot betaling van alle verschuldigde bedragen.

10.3.2. Door de Klant

10.3.2.1. De Klant kan een Abonnement van onbepaalde duur bij aangetekend schrijven beëindigen mits een opzegtermijn van één (1) maand. Een Abonnement van bepaalde duur wordt na einddatum automatisch verlengd voor onbepaalde duur, tenzij de Klant dit Abonnement minstens één maand voor de einddatum opzegt bij aangetekend schrijven.

10.3.2.2. Indien de Klant niet akkoord is met aangekondigde tariefverhogingen, andere dan een verhoging van de roamingtarieven, heeft hij het recht om zonder boete het Abonnement 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. Bij een door KPN Group Belgium voorgestelde wijziging in de Algemene voorwaarden, andere dan met betrekking tot het toepasselijke tarief, heeft de Klant het recht om zonder boete het Abonnement op te zeggen uiterlijk de laatste dag van de maand die volgt op de inwerkingtreding van de wijziging. Indien de tariefverhoging of de wijziging van Algemene voorwaarden enkel betrekking heeft op een bepaalde bijkomende KPN Group Belgium Dienst, beperkt het recht van de Klant zich tot de mogelijkheid om op dezelfde manier en onder dezelfde voorwaarden de betreffende bijkomende

KPN Group Belgium Dienst op te zeggen.

10.3.2.3. Indien de Klant het Abonnement eenzijdig verbreekt vóór het verstrijken van de bepaalde duur, dient hij 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. Deze bepaling is enkel van toepassing op Abonnementsovereenkomsten van bepaalde duur waarvan de maximumduur vijftien (15) maanden of minder bedraagt. Voor Klanten consumenten die een Overeenkomst voor bepaalde duur langer dan vijftien (15) maanden hebben afgesloten, zal de verschuldigde vergoeding gelijk zijn aan het bedrag dat de Klant zou moeten betalen indien het om een overeenkomst van vijftien (15) maanden zou gaan.

11. Wijzingen door KPN Group Belgium

11.1. KPN Group Belgium zal de Klant ten minste één maand voor de inwerkingtreding van een wijziging van de Overeenkomst, van een tariefverhoging (andere dan een verhoging van roamingtarieven) of van een wijziging van de technische kenmerken van de KPN Group Belgium Diensten, naar behoren in kennis stellen van de geplande wijziging of verhoging indien deze implicaties heeft voor de Klant.

11.2. In geval de Klant de aangekondigde tariefwijziging, andere dan een verhoging van roamingtarieven, of wijziging van de Overeenkomst of technische kenmerken niet aanvaardt, kan hij het Abonnement eenzijdig en vroegtijdig opzeggen, zonder betaling van enige boete of vergoeding, overeenkomstig de bepalingen van artikel 10.3.2.2. van deze Algemene voorwaarden.

11.3. De Klant die gebruikt maakt van KPN Group Belgium Diensten door middel van Voorafbetaalde belwaarde en die de aangekondigde tariefwijziging of wijziging van de Overeenkomst of technische kenmerken niet aanvaardt, zal in geen geval recht hebben op terugbetaling van reeds gekochte Voorafbetaalde belwaarde. De Klant die Voorafbetaalde belwaarde oplaadt nadat de wijzigingen waren aangekondigd, wordt onweerlegbaar vermoed de wijzigingen te hebben aanvaard.

12. Handtekening van de Klant

12.1. Tenzij in deze Algemene voorwaarden of in Bijzondere voorwaarden een andere vorm van kennisgeving wordt voorgeschreven zal een kennisgeving door de Klant per telefax of elektronische post als een schriftelijke kennisgeving door de Klant worden beschouwd. Indien KPN Group Belgium twijfels heeft omtrent de authenticiteit van die kennisgeving zal KPN Group Belgium de Klant zonder verwijl verzoeken om een origineel ondertekend exemplaar na te zenden.

13. Vragen, klachten en geschillen

13.1. De Klant kan met schriftelijke vragen en klachten betreffende de KPN Group Belgium Diensten of in geval van diefstal, verlies of defect van de SIM-kaart terecht bij KPN Group Belgium-help:

Neerveldstraat 105,1200 Brussel, of op het gratis fax. nr. 0800 2 0487, of per e-mail: base.support@kpngrupp.be. KPN Group Belgium-help kan ook telefonisch worden gecontacteerd 24 uur op 24, 7 dagen op 7, op tel. nr. 1999 (gratis via KPN Group Belgium) of 0486 19 19 99

13.2. KPN Group Belgium verbindt zich ertoe om 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 het antwoord of de oplossing geboden door KPN Group Belgium, of wanneer de Klant het slachtoffer is van kwaadwillige oproepen, kan hij zich wenden tot de Ombudsdienst voor Telecommunicatie: Barricadenplein 1 - 1000 Brussel - klachten@ombudsmantelecom.be

13.3. Gerechtelijke bevoegdheid

Elk geschil betreffende de Overeenkomst, de uitvoering of interpretatie ervan, dat niet ondermeer via KPN Group Belgium 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.

13.4. Toepasselijk recht

Het Belgisch recht is van toepassing op de Overeenkomst.

nuttige informatie

Hebt u nog vragen? Bel dan gerust naar KPN Group Belgium. Een team van gespecialiseerde en meertalige medewerkers staat 24 uur op 24, 7 dagen op 7 voor u klaar.

Klantendienst voor particulieren:

- **1999:** gratis met uw KPN Group Belgium gsm in België
- **0486 19 19 99:** betalend met om het even welke telefoon in België
- **+32 486 19 19 99:** betalend met om het even welke telefoon vanuit het buitenland

Klantendienst voor zelfstandigen en KMO's:

- **1940:** gratis met uw KPN Group Belgium gsm in België
- **0486 19 19 40:** betalend met om het even welke telefoon in België
- **+32 486 19 19 40:** betalend met om het even welke telefoon vanuit het buitenland

Voor meer informatie over de producten en diensten van KPN Group Belgium:

- surf naar **www.BASE.be**
- spring binnen in een **KPN Group Belgium-shop** of bij een **KPN Group Belgium verdeler**

V.U.: KPN Group Belgium NV, Neerveldstraat 105, 1200 Brussel

© KPN Group Belgium NV, alle rechten voorbehouden. KPN Group Belgium is een geregistreerd merk. KPN Group Belgium kan niet aansprakelijk gesteld worden voor eventuele drukfouten of vergissingen in de huidige uitgave. De product- en dienstkenmerken kunnen zonder voorafgaande verwittiging veranderd worden. Raadpleeg de algemene voorwaarden van KPN Group Belgium voor meer gedetailleerde informatie.