



algemene  
voorwaarden :  
internet en  
vaste telefonie

De huidige algemene voorwaarden omvatten meerdere hoofdstukken. De begrippen gebruik in deze algemene voorwaarden zijn gedefinieerd in hoofdstuk A. Hoofdstukken C en D behandelen respectievelijk vaste telefonie en ADSL/Internet. Hoofdstuk E preciseert de regels die van toepassing zijn wanneer de Klant kiest voor een formule die meerdere diensten van KPNGB combineert. Hoofdstuk F 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 F, hebben de bepalingen met betrekking tot de specifieke dienst of de Bijzondere voorwaarden in kwestie voorrang op de algemene voorwaarden van hoofdstuk F. De Bijzondere voorwaarden hebben steeds voorrang op de bepalingen met betrekking tot een specifieke dienst. KPN Group Belgium nv biedt haar diensten onder meer aan onder de commerciële benaming BASE.

## 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 de verdeling van Inhoud.

**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.

**ADSL/Internet Diensten:** de Internetdienst en de bijkomende diensten die KPNGB verstrekt.

**Algemene voorwaarden:** huidige Algemene voorwaarden, waarvan de tekst verkrijgbaar is bij KPNGB en de Verdelers, en raadpleegbaar is op [www.kpngroup.be](http://www.kpngroup.be).

**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 KPNGB en de Verdelers, en raadpleegbaar op de website van het betrokken product via [www.kpngroup.be](http://www.kpngroup.be).

**Consument(en):** iedere natuurlijke persoon die Klant is en die uitsluitend voor niet-beroepsmatige doeleinden gebruik maakt van Diensten of Producten koopt.

**Data Diensten:** Mobiele Diensten die aan de Klant worden aangeboden door KPNGB of door een Aanbieder van Inhoud en die het de Klant mogelijk maken via een mobiele telefoon toegang te krijgen tot het internet (publieke netwerk), intranet (bedrijfsnetwerken) of andere toepassingen (Blackberry, wap, mms, sms) via het Netwerk.

**Data Overeenkomst:** de overeenkomst die de Klant onderschrijft om gebruik te kunnen maken van Data Diensten.

**Diensten:** het geheel van de diensten (Mobiele en/of ADSL/Internet en/of Telefonie) waarop de Klant is ingeschreven.

**Inhoud:** de informatie 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.

**Klant:** de natuurlijke persoon, rechtspersoon, vennootschap zonder rechtspersoonlijkheid of (feitelijke) vereniging die gebruik maakt van de Diensten en/of een Product koopt. **KPNGB:** KPN Group Belgium nv.

**KPN Group Belgium nv:** Neerveldstraat 105, 1200 Brussel, RPR 0462.925.669.

**Mobiele Diensten:** de dienst van mobiele telefonie en de bijkomende diensten die KPNGB verstrekt.

**Netwerk:** het mobilofonienet van KPNGB nv en/of het ADSL- en telefonienetwerk dat wordt gebruikt door KPNGB voor de levering van Diensten.

**Overeenkomst:** de contractuele relatie tussen de Klant en KPN Group Belgium nv / KPN Belgium nv 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):** de verzamelnaam voor één of meerdere producten die de Klant bij KPNGB koopt of ter beschikking krijgt.

**SIM-kaart:** de chipkaart die door KPNGB ter beschikking wordt gesteld van een Klant

en die moet worden ingebracht in de mobiele telefoon van de Klant om gebruik te kunnen maken van het mobilofonie 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 en bij de klantendienst van KPNGB.

**Telefonie Diensten:** de dienst van vaste telefonie en de bijkomende diensten die KPNGB verstrekt.

**Verdelers:** het geheel van de Verkooppunten en van de door KPNGB erkende onafhankelijke verdelers.

**Verkooppunt:** een winkel die Diensten en/of Producten van KPNGB verdeelt en die door een onderneming van de KPN groep wordt uitgebaat.

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

## B. Niet van toepassing

### C. Vaste telefonie

#### C.1. Telefonie Dienst zonder andere bijkomende dienst (CPS - preselectie)

##### C.1.1. Aansluitings- en activeringsprocedure

C.1.1.1. Enkel de personen die een abonnement op een vaste lijn bij Belgacom hebben afgesloten, kunnen toegang krijgen tot de CPS preselectie Telefonie Diensten. De Klant die toegang wenst te hebben tot de CPS preselectie Telefonie Diensten moet zijn Abonnementsaanvraag indienen bij overeenkomstig artikel F.1.1. van deze voorwaarden, alsook het ondertekende origineel van het document waarbij KPNGB gemandateerd wordt om de nodige stappen te ondernemen bij Belgacom. De Klant zal door KPNGB per brief worden geïnformeerd over het ogenblik waarop de Telefonie Dienst geactiveerd wordt.

C.1.1.2. De toegang tot de Telefonie Dienst kan op twee manieren tot stand komen:

- hetzij door een manuele selectie te maken door voor elke oproep de code "1602" te vormen,
- hetzij door een automatische preselectie van de oproepen, in welk geval alle oproepen automatisch via KPNGB verlopen zonder dat enige andere handeling nodig is. De Klant die voor de automatische preselectie kiest moet houder zijn van een telefoonabonnement bij de operator die toegang verleent.

C.1.1.3. De activering van de CPS preselectie Telefonie Dienst is gratis.

C.1.1.4. Belgacom blijft verantwoordelijk voor het leveren van de telefoonaansluiting en blijft (i) het abonnement van de aansluiting en (ii) de eventuele opties en diensten waarop de klant van Belgacom eventueel heeft ingeschreven, factureren. De automatische preselectie van de oproepen door KPNGB neemt automatisch een einde wanneer (i) het of de nummer(s) van de telefoonaansluiting gewijzigd worden en/of (ii) de overeenkomst met betrekking tot de Belgacom telefoonaansluiting wordt beëindigd, overgedragen aan een derde of geannuleerd en/of (iii) de Klant verzoekt dat zijn telefoonoproepen automatisch behandeld worden door een andere operator en/of (iv) er een einde wordt gesteld aan de interconnectie tussen KPNGB en Belgacom.

C.1.2. Tariefplannen en voorwaarden van toegang tot de Tariefplannen

C.1.2.1. Er werden meerdere Tariefplannen ontwikkeld voor de CPS preselectie Telefonie Dienst. De lijst van de verschillende plannen kan worden geraadpleegd op de website van het betrokken product via [www.kpngroup.be](http://www.kpngroup.be) of worden bekomen bij KPNGB. Indien een bepaald type oproep niet uitdrukkelijk is inbegrepen in het Tariefplan dat de Klant gekozen heeft, dan zal dergelijke oproep worden gefactureerd aan het normale standaardtarief voor dergelijke oproepen.

C.1.2.2. De Klant kan intekenen op een Tariefplan op voorwaarde dat hij een actieve preselectie heeft bij KPNGB. Indien de preselectie van de Klant gedeactiveerd is, vervalt het Tariefplan van rechtswege.

C.1.2.3. De Tariefplannen zijn beschikbaar op de analoge (PSTN) of digitale telefoonlijnen van het type ISDN-2 Standard, Twin, DuoLine, met uitzondering van de lijnen ISDN- 30, ISDNIndialing et ISDNCascode.

C.1.2.4. De toegang tot de Tariefplannen is strikt voorbehouden voor Consumenten en voor een normaal persoonlijk en privé gebruik, met uitsluiting van elk gebruik voor professionele doeleinden. Het Tariefplan is geldig voor één enkel telefoonnummer en voor één enkel fysiek installatieadres.

C.1.3. Inwerkingtreding van een Tariefplan

C.1.3.1. Indien de telefoonlijn van de Klant reeds in preselectie is bij KPNGB en de Klant per telefoon inschrijft op een specifiek Tariefplan, treedt dat Tariefplan in werking op de werkdag die volgt op de inschrijving op dat plan. Indien de telefoonlijn van de Klant reeds in preselectie is bij KPNGB en de Klant schriftelijk inschrijft op een specifiek Tariefplan, wordt de datum van activering van dat plan aan de Klant meegedeeld. Indien de telefoonlijn nog niet in preselectie is bij KPNGB, wordt het Tariefplan waarop de Klant inschrijft, geactiveerd op de werkdag die volgt op de installatie van de preselectie.

C.1.3.2. KPNGB behoudt zich het recht voor om de van kracht zijnde Tariefplannen op elk ogenblik te beëindigen middels een opzegtermijn van één kalendermaand.

C.1.4. Betaling van de vergoeding en tarieven

Indien het door de Klant gekozen Tariefplan voorziet in de betaling van een maandelijkse vergoeding, betaalt de Klant voor de eerste maand een vergoeding in evenredige verhouding tot het aantal dagen waarop hij van de formule gebruik heeft gemaakt. Vervolgens wordt de vergoeding gefactureerd op maandelijkse basis. Indien de Klant het Tariefplan beëindigt, verliest hij dat deel van de maandelijkse vergoeding dat hij niet heeft gebruikt. KPNGB verricht in geen geval een terugbetaling aan de Klant.

C.1.5. Schorsing

De schorsing van de Telefonie Dienst op een gepreselecteerde lijn belet het uitgaan van elke communicatie, behalve naar de speciale nummers en de noodnummers.

C.1.6. Beëindiging

C.1.6.1. Het Abonnement wordt afgesloten tussen KPNGB en de Klant voor een onbepaalde duur.

C.1.6.2. De Klant kan zijn Abonnement op elk ogenblik beëindigen door KPNGB te verwittigen, hetzij per telefoon, hetzij door een brief te sturen. Indien de Klant gekozen heeft voor de automatische preselectiedienst, moet hij Belgacom informeren van zijn beslissing het Abonnement te beëindigen. De Overeenkomst neemt slechts een einde wanneer Belgacom de automatische preselectie zal hebben geannuleerd.

C.1.6.3. KPNGB kan het Abonnement op elk ogenblik beëindigen middels een opzegtermijn van vijftien (15) dagen.

## C.2. Telefonie Dienst die deel uitmaakt van een Pack

C.2.1. Indien de Klant heeft ingeschreven op een Abonnement voor een Pack dat de Telefonie Dienst en de ADSL/Internet Dienst omvat, dan zal de Telefonie Dienst geleverd worden door het ADSL Netwerk gebruikt door KPNGB en niet door middel van het netwerk van Belgacom.

C.2.2. KPNGB kent een nieuw telefoonnummer toe voor de Telefonie Dienst die deel uitmaakt van een Pack, behalve indien de Klant het formulier waarmee hij toestemming geeft zijn nummer over te dragen aan KPNGB heeft ondertekend.

C.2.3. Meerdere Tariefplannen zijn ontwikkeld voor de Telefonie Dienst die deel uitmaakt van een Pack. De lijst kan worden geraadpleegd op de website van het betrokken product via [www.kpngroup.be](http://www.kpngroup.be) of kan worden bekomen bij KPNGB en de Verdelers. Indien een bepaald type oproep niet uitdrukkelijk is inbegrepen in het Tariefplan dat de Klant gekozen heeft, dan zal dergelijke oproep worden gefactureerd aan het normale standaardtarief voor dergelijke oproepen.

C.2.4. De toegang tot de Tariefplannen is strikt voorbehouden voor Consumenten en voor een normaal persoonlijk en privé gebruik, met uitsluiting van elk gebruik voor professionele doeleinden. Het Tariefplan is geldig voor één enkel telefoonnummer en voor één enkel fysiek installatieadres.

## D. ADSL/Internet Dienst

### D.1. Abonnement

De Klant kan toegang hebben tot de ADSL/Internet Dienst door in te schrijven op een Abonnement overeenkomstig artikel F.1. van deze Algemene voorwaarden.

### D.2. Inhoud van de ADSL/Internet Dienst

D.2.1. KPNGB verschaft de Klant toegang tot het Internet via de computerapparatuur van de Klant op het door de Klant opgegeven adres. Het is de Klant niet toegestaan om een nomadisch gebruik (d.w.z. een gebruik op een ander adres dan dat van de Klant) te maken van de ADSL/Internet Dienst. De Klant kan ook optionele bijkomende diensten bestellen. Het maximum download- en uploaddebit stemt overeen met de waarden opgenomen in de technische specificaties beschikbaar op de website van het betrokken product via [www.kpngroup.be](http://www.kpngroup.be), met eventueel een maandelijks maximum transitvolume. De ADSL/Internet Dienst is exclusief voorbehouden voor Consumenten en voor een normaal persoonlijk en privégebruik, met uitsluiting van elk gebruik voor professionele doeleinden. De toegang tot de ADSL/Internet Dienst is beperkt tot één computer en één enkel telefoonnummer. De ADSL/Internet Dienst

omvat tevens toegang tot de Internet Diensten zoals beschreven in artikel D.3.

D.2.2. De toegang tot het Internet is strikt persoonlijk en onoverdraagbaar en laat slechts één verbinding toe per Klant.

D.2.3. De toegang tot het Internet is permanent beschikbaar zonder enige tijdslimiet, onder voorbehoud van onderbrekingen die voortkomen uit een oorzaak vreemd aan KPNGB, ongeacht of ze inherent zijn aan de technische betrouwbaarheid van de gebruikte apparatuur of technologie, of te wijten aan eender welk voorval vreemd aan KPNGB die KPNGB in de onmogelijkheid stelt toegang tot het Internet te verschaffen. Behalve ingeval van een aan KPNGB toerekenbare fout, kan KPNGB geen enkele garantie bieden betreffende de toegangstijden tot het Internet, de vertragingen in de overbrenging van gegevens of de kwaliteit ervan en eventuele toegangsbepalingen tot netwerken en servers verbonden met het Internet. De Klant mag geen apparatuur aansluiten of software installeren die de KPNGB- of Belgacom-netwerken negatief zou kunnen beïnvloeden.

### D.3. Internet Diensten

D.3.1. De ADSL/Internet Dienst geeft ook toegang tot verschillende Internetdiensten zoals gedefinieerd in dit artikel.

D.3.2. De persoonlijke homepage. KPNGB stelt ruimte ter beschikking van de Klant die hem toelaat zijn persoonlijke homepage op line te plaatsen, binnen een limiet zoals vermeld in de technische specificaties beschikbaar op de website van het betrokken product via [www.kpngroup.be](http://www.kpngroup.be). De Klant verbindt zich ertoe geen enkele informatie van ongeoorloofde aard te laten voorkomen op zijn persoonlijke homepages die door KPNGB worden gehost. KPNGB behoudt zich het recht voor om op eigen initiatief of op vraag van de bevoegde overheid elke persoonlijke homepage van de Klant waarvan de inhoud in strijd zou zijn met de bepalingen van dit artikel, geheel of gedeeltelijk, openbaar te maken, te verwijderen, te wijzigen of te verplaatsen.

D.3.3. Het archiveren. KPNGB stelt ruimte ter beschikking van de Klant die hem toelaat informatie op te slaan binnen de beperkingen zoals vermeld in de technische specificaties beschikbaar op de website van het betrokken product via [www.kpngroup.be](http://www.kpngroup.be). De Klant verbindt zich ertoe geen enkele informatie van ongeoorloofde aard op te slaan.

D.3.4. E-mail. KPNGB verschaft aan de Klant maximum 5 mailboxen en 5 aliansen voorbehouden voor zijn exclusief gebruik of voor gebruik door leden van zijn gezin. Elke mailbox is toegankelijk via een gebruikersidentificatie en een paswoord gekozen door de Klant, onder voorbehoud van hun beschikbaarheid. In geval van verlies of diefstal van een van de identificatiegegevens van de Klant, dient de Klant onmiddellijk KPNGB hierover in te lichten die zal overgaan tot de vernietiging ervan en nieuwe identificatiegegevens zal meedelen. De maximale opslagcapaciteit voor elke mailbox ter beschikking van de Klant, is vermeld in de technische specificaties beschikbaar op de website van het betrokken product via [www.kpngroup.be](http://www.kpngroup.be). Indien het maximum overschreden wordt, kan KPNGB het aantal e-mails wissen dat nodig is om ervoor te zorgen dat het geheel van de mailboxen ter beschikking gesteld aan de Klant dit maximum niet overschrijdt. De oudste e-mails zullen eerst worden verwijderd. De Klant aanvaardt ook dat hij geen e-mails meer zal kunnen ontvangen als de hem toebedeelde maximale opslagcapaciteit is bereikt. De Klant kan enkel berichten verzenden via de uitgaande SMTP server van KPNGB. De berichten ontvangen of verzonden via één van deze mailboxen worden door KPNGB bewaard voor een maximale periode van 90 opeenvolgende dagen. De berichten die door de Klant of door KPNGB in de spam en junk mail folder geplaatst worden, worden gedurende 15 dagen bewaard, en de berichten in de prullenbak worden gedurende 5 dagen bewaard. KPNGB kan één of meerdere van deze mailboxen zonder voorafgaande kennisgeving deactiveren indien deze gedurende meer dan 90 opeenvolgende dagen niet gebruikt werd(en) (i) via POP3 of Webmail of (ii) via de Internettoegang van KPNGB. KPNGB kan zowel de mailbox als alle berichten vernietigen indien die mailbox gedurende meer dan 120 opeenvolgende dagen niet gebruikt werd (i) via POP3 of Webmail of (ii) via de Internettoegang van KPNGB. KPNGB mag uitgaande en binnenkomende elektronische post scannen en filteren op zoek naar virussen en spamming, en mag zonder voorafgaande kennisgeving aan de Klant elke binnenkomende of vertrekkende e-mail vernietigen die (i) een virus of een ander schadelijk gegeven zou kunnen bevatten; (ii) zou voortkomen uit spam of uit massamailing of het onderwerp MAILERDEMON zou bevatten in antwoord op berichten die niet aanvaard werden; (iii) zou afkomstig zijn van een Internet service provider opgenomen op de zwarte RBL lijst (Realtime Blackhole List). KPNGB kan ook de verbinding met de Klant schorsen zolang de Klant niet de nodige maatregelen heeft genomen opdat zijn computer geen problemen en/of gevaar meer zou veroorzaken voor het Netwerk en/of voor de andere Klanten.

D.3.5. KPNGB heeft het recht om het ip-adres of één of meerdere e-mailadressen van de Klant te wijzigen omwille van operationele, technische, netiquette of wettige

redenen, en om de toegang tot Internet of tot één of meerdere diensten te deactiveren of te annuleren. KPNGB zal in de mate van het mogelijke de Klant voldoende tijd op voorhand op de hoogte brengen van dergelijke wijzigingen.

D.3.6. KPNGB kan de toegang tot bepaalde Internetportalen of -adressen die de wet niet respecteren, blokkeren of beperken.

#### D.4. Gebruik van de ADSL/Internet Dienst

D.4.1. De Klant geeft KPNGB de toestemming om op ieder ogenblik van op afstand de modem van de Klant in het oog te houden en te controleren. De modem mag in geen enkel geval verplaatst worden zonder de tussenkomst van KPNGB, behalve in geval de Klant er voor kiest de Dienst zelf te installeren. In geen enkel geval mag de Klant de instellingen van de modem wijzigen.

D.4.2. Het gebruik van de Dienst kan risico's op binnendringen door derden of virussen inhouden voor het informaticasysteem van de Klant, die de nodige maatregelen dient te nemen om zijn gegevens en software te beschermen. KPNGB is niet verantwoordelijk voor het bekend geraken van vertrouwelijke gegevens opgeslagen op het informaticasysteem van de Klant, noch voor enige ander schade die door derden of virussen zou zijn veroorzaakt.

D.4.3. KPNGB mag op eigen initiatief of op vraag van de bevoegde overheid elke inhoud die niet voldoet aan de Overeenkomst of op enige andere wijze, van welke aard ook, laakbaar zou zijn, openbaar maken, verwijderen, wijzigen of verplaatsen

#### D.5. Aansprakelijkheid

De scanning- en filteractiviteiten vermeld in artikel D.3.4. en in D.4 worden uitgevoerd op basis van redelijke inspanningen en KPNGB kan hun doeltreffendheid niet garanderen. KPNGB is geenszins aansprakelijk indien, niettegenstaande de geleverde inspanningen, er toch ongewenste elektronische post zou toekomen of vertrekken, virussen zouden binnendringen of indringers zich toegang zouden verschaffen tot de apparatuur van de Klant. De Klant moet zijn eigen apparatuur op gepaste wijze beschermen, in het bijzonder tegen virussen en indringers, en draagt daarvoor de volle verantwoordelijkheid.

## E. Packs

#### E.1. Beschikbare Packs

KPNGB 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 KPNGB en de Verdelers en kan worden geraadpleegd op de website van het betrokken product via [www.kpngroup.be](http://www.kpngroup.be).

#### E.2. Abonnement

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

#### E.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.

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

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

#### E.5. Beëindiging van een Dienst die deel uitmaakt van een Pack

Indien KPNGB of de Klant beslist om een Dienst die deel uitmaakt van een Pack te beëindigen, worden alle Diensten die deel uitmaken van het Pack automatisch beëindigd op hetzelfde moment.

## F. Algemeen

#### F.1. Abonnement

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

- ofwel zijn originele Abonnementaanvraag indienen bij KPNGB of bij een Verdelers.
- ofwel zijn originele Abonnementaanvraag, met een fotokopie van de onder punt F.1.2 vermeld informatie, binnen de drie werkdagen na activering van het Abonnement per post overmaken aan KPNGB.

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

- voor natuurlijke personen:

- het origineel van een geldige Belgische identiteitskaart of paspoort of, in voorkomend geval, de originele identiteitskaart voor vreemdelingen uitgegeven in België (met een resterende geldigheidsduur die minstens gelijk is aan de duurtijd van het Abonnement);
- een bewijs van vaste woonplaats of verblijfplaats in België, indien dat niet zou blijken uit bovenvermelde documenten;

- 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 F.1.2. (a), punt F.1.2. (b) of punt F.1.2. (c)

F.1.3. KPNGB mag aan elke Klant de voorlegging vragen van bijkomende stukken die de kredietwaardigheid van de Klant staven.

F.1.4. KPNGB 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 KPNGB niet naleeft, of (ii) de toegang tot de Dienst niet onder bevredigende technische voorwaarden kan worden gerealiseerd, of (iii) indien de Klant is opgenomen in de bestanden vermeld in artikel F.5.1.

F.1.5. KPNGB heeft het recht om, vóór de aanvaarding van de Abonnementaanvraag 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 KPNGB als waarborg kan vragen, bedraagt 186 euro per mobiele telefoonaansluiting, 150 euro per vaste telefoonaansluiting en 150 euro per ADSL/Internet-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 KPNGB, door middel van schuldvergelijking tussen enerzijds het bedrag van de terug te betalen waarborg en anderzijds de door de Klant verschuldigde facturen. KPNGB kan tijdens de uitvoering van de Overeenkomst een voorschot vragen 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 KPNGB 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 KPNGB helpdesk. Een betaald voorschot wordt steeds verrekend met de eerstvolgende facturen aan de Klant en brengt geen interest op. De Klant kan bij de KPNGB helpdesk meer informatie krijgen over de gevallen waarin een waarborg of voorschot kan worden gevraagd.

#### F.2. Inspanningsverbintenissen

Inzake de levering van de Diensten heeft KPNGB slechts een inspanningsverbintenis. KPNGB 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. KPNGB 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. KPNGB 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 tijdspanne 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.

#### F.3. Aansprakelijkheid van KPNGB

F.3.1. KPNGB 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 KPNGB niet aansprakelijk kan worden gehouden voor de schade die de Klant lijdt tengevolge 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 KPNGB worden gebruikt; storingen of kwaliteitsgebreken ten gevolge van obstakels die draadloze communicatie bemoeilijken; maatregelen opgelegd door Belgische of Europese overheden);
- b. genotstoornis te wijten aan onderhouds-, verbeterings- en/of uitbreidingswerken van het Netwerk, de terminal of andere installaties van KPNGB;
- c. het slecht of foutief gebruik van de Diensten door de Klant;
- d. de slechte werking van de (mobiele) telefoon, 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 KPNGB;
- e. het gebruik door de Klant van een (mobiele) telefoon, computer of modem (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 KPNGB;
- g. het gebruik of misbruik van de PIN-code of het paswoord van de Klant (i) tengevolge van de vrijwillige of onvrijwillige kennisgeving van deze code of dit paswoord aan een derde, (ii) indien de Klant de standaard PIN-code niet onmiddellijk omvormde tot een persoonlijke PIN-code, of (iii) indien de Klant de standaard PIN-code omvormde tot een eenvoudige persoonlijke PIN-code (bv. 1234, 5555, ...).

F.3.2. In geen geval kan KPNGB 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.

F.3.3. KPNGB 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;
- 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 via de Diensten.

F.3.4. Behalve in geval van bedrog of ernstige fout van KPNGB of van een van haar werknemers, en onverminderd toepasselijke dwingende wettelijke bepalingen, is de aansprakelijkheid van KPNGB 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 €).

#### F.4. Aankoop van een Product - Garanties

F.4.1. Elk 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 Product, en kan in dit verband geen enkel recht doen gelden ten opzichte van KPNGB.

Niettegenstaande het feit dat de Klant eigenaar is van het Product, is het hem verboden de specifieke instellingen ervan te wijzigen. In geval van miskenning van dit verbod, zal de goede werking van de Dienst niet meer gegarandeerd kunnen worden.

F.4.2. Indien de Abonnementsaanvraag van de Klant geheel of gedeeltelijk wordt geweigerd of indien het Abonnement van de Klant wordt geschorst door KPNGB 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.

F.4.3. Onder voorbehoud van dwingende bepalingen terzake draagt KPNGB, na verloop van een periode van twee (2) jaar die aanvangt op de datum van aankoop door de Consument, geen enkele aansprakelijkheid meer in verband met de Producten. Voor het overige zijn de producten die door KPNGB worden verkocht, enkel gedekt door de standaard garantievoorwaarden van de fabrikant die terug te vinden zijn in de verpakking.

#### F.5. Persoonsgegevens – Bescherming van de privacy

F.5.1. De gegevens van persoonlijke aard, daarin begrepen de elektronische gegevens (e-mailadres, telefoonnummer, login code, paswoord enz.) die de Klant aan KPNGB mededeelt of die KPNGB toekent aan de Klant, en de gegevens met betrekking tot

oproepen, oproepnummer en transitvolumes, locatie en tijdstip van oproepen, worden opgenomen in de gegevensbestanden van KPNGB. KPNGB is verantwoordelijk voor de verwerking van de gegevens en de daarbijhorende gegevensbestanden bevinden zich op de maatschappelijke zetel van KPNGB. De verwerking van deze gegevens is onderworpen aan de bepalingen van de wet op de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van 8 december 1992, en van de wet betreffende de elektronische communicatie van 13 juni 2005. Deze gegevens, die gedeeld mogen worden met andere vennootschappen van de KPN Groep waartoe KPNGB behoort en/of met vennootschappen waarmee KPNGB een overeenkomst voor levering van diensten heeft afgesloten, worden verwerkt met het oog op de uitvoering van de Overeenkomst (onder meer het opslaan van tekst- en stemberichten of het aanbieden van locatiegebonden diensten), Klantenbeheer (zoals het opstellen en verzenden van facturen, opvolging, ontvangst, nazicht en eventueel invordering van betalingen, beheer van geschillen), fraudepreventie en het voorkomen en opsporen van inbreuken, evenals marketing en marktonderzoek met betrekking tot de Diensten en Producten. In het laatste geval mogen de gegevens aan marktonderzoeksbureaus meegedeeld worden. De gegevens van voormalige Klanten kunnen gedurende een periode van twee jaren na beëindiging van het Abonnement van de Klant worden gebruikt om de voormalige Klant op de hoogte te houden van de nieuwe producten en diensten en promoties van KPNGB.

Indien de Klant gebruik wenst te maken van bepaalde Data Diensten, kan het noodzakelijk zijn dat KPNGB bepaalde persoonsgegevens specifiek moet verwerken opdat de Klant toegang zou kunnen krijgen tot Inhoud die bepaalde Aanbieders van Inhoud aanbiedt. Mits een gedateerd en ondertekend verzoek aan het adres van de maatschappelijke zetel van KPNGB, kan de Klant inzage hebben in de persoonsgegevens die op hem betrekking hebben en in de bestanden van KPNGB opgenomen zijn, en hun wijziging vragen. Op dezelfde manier kan de Klant zich verzetten tegen het gebruik van zijn persoonsgegevens, inclusief zijn elektronische gegevens, voor marketing- en marktonderzoekdoeleinden. Bij de ondertekening van de Abonnementsaanvraag geeft de Klant op de bij wet bepaalde wijze al dan niet toestemming tot de opname van zijn persoonsgegevens in een telefoongids of een telefooninlichtingendienst.

In het kader van haar wettelijke verplichting hulpdiensten en gerechtelijke instanties bij te staan, behoudt KPNGB 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 KPNGB de gegevens die door de Klant verstrekt zijn, aftoetsen aan de gegevens die zij in haar eigen bestanden heeft of aan de gegevens in de bestanden van andere vennootschappen van de KPN Groep waartoe KPNGB behoort of in de bestanden van Graydon Belgium nv. KPNGB mag de persoonlijke gegevens van Klanten die niet zouden voldoen aan hun contractuele verplichtingen zelf, of met de hulp van een derde onderneming naar keuze, verwerken en bewaren en deze overmaken aan andere vennootschappen van de KPN Groep waartoe KPNGB behoort.

Verschillende persoonsgegevens (bijvoorbeeld localisatiegegevens) kunnen door KPNGB worden anoniem gemaakt (waardoor zij geen persoonsgegevens meer zijn) en die anonieme gegevens kunnen door KPNGB worden gebruikt voor statistische doeleinden, worden doorgegeven aan derden of gecommercialiseerd.

Door zijn gegevens van persoonlijke aard mee te delen, geeft de Klant KPNGB uitdrukkelijk 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 ([www.privacycommission.be](http://www.privacycommission.be)).

F.5.2. De Klant aanvaardt uitdrukkelijk dat oproepen van en naar KPNGB voor doeleinden van training en controle kunnen worden meebelusterd door andere werknemers of consultants van KPNGB dan het rechtstreekse aanspreekpunt van de Klant, of kunnen worden opgenomen om als bewijs te dienen van commerciële transacties.

F.5.3. De Klant aanvaardt dat KPNGB, op verzoek van de ombudsdienst voor telecommunicatie, van de FOD Economie of van gelijk welke bevoegde overheid, 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.

#### F.6. Rechten, verplichtingen en aansprakelijkheid van de Klant

##### F.6.1. Informatie

F.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.

F.6.1.2. De Klant zal elke wijziging in de informatie die hij aan KPNGB heeft

opgegeven bij het activeren van de Diensten of daarna (bv. een nieuw adres, een nieuwe maatschappelijke naam of een nieuw rekeningnummer voor bankdomiciliëring) onmiddellijk schriftelijk melden aan KPNGB. Kosten die voortvloeien uit de niet naleving van deze verplichting, zullen integraal door de Klant moeten worden betaald.

#### F.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 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 verboden zijn aan de Diensten of aan de data die in het kader van een Dienst worden verwerkt, te eerbiedigen. In dit opzicht informeert KPNGB de Klant, die aanvaardt, dat alle handelsnamen, logo's, benamingen en merken die door KPNGB worden gebruikt in het kader van de Diensten, beschermd zijn onder het merkenrecht en het gebruik ervan door de Klant verboden is.

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

Verschillende 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. Tenzij die begrippen "normaal persoonlijk privé-gebruik" of "normaal professioneel gebruik" in Bijzondere voorwaarden of Tariefplannen anders zouden worden gedefinieerd, betekenen zij het volgende:

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 (zoals o.a.: commercieel gebruik van het contract, in het bijzonder voor call center of simbox doeleinden, en/of het ter beschikking stellen aan derden), 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 (bijvoorbeeld het gebruik van de mobiele telefoon als babyfoon) is er sprake van een niet normaal gebruik.

Behoudens in geval van specifieke promoties die uitdrukkelijk zouden afwijken van de hieronder bepaalde grenzen, zal het gebruik als frauduleus beschouwd worden indien de Klant bijvoorbeeld:

Met betrekking tot Mobiele Diensten:

- regelmatig meer dan 6 uur per dag en/of 30 uur per week belt; of
- regelmatig meer dan 3 uur ononderbroken belt en/of gedurende meer dan 3 uur ononderbroken achtereenvolgende gesprekken voert die meteen na onderbreking hervat worden; of
- meer dan 300 SMS'en per dag en/of 5000 SMS'en per maand verstuurt; of
- meer dan 50 MMS'en per dag en/of meer dan 400 MMS'en per maand naar BASE en/of e-mailadressen verstuurt; of
- meer dan 20 MMS'en per dag en/of meer dan 100 MMS'en per maand -naar de andere mobiele netwerken verstuurt; of
- in het kader van het gebruik van Data Diensten, dataverkeer genereert vanuit België dat meer dan 500 MB per dag en/of meer dan 5 GB per maand bedraagt.

Met betrekking tot Telefonie Diensten:

- regelmatig meer dan 6 uur per dag en/of 42 uur per week belt.

In elk van deze gevallen behoudt KPNGB zich het recht voor om het leveren van de Diensten te beperken of de Overeenkomst op te schorten en/of te beëindigen.

#### F.6.4. Aansprakelijkheid

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

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

#### F.6.5. Wijziging van Tariefplan door de Klant

Tenzij hij daarvoor de uitdrukkelijke toestemming van KPNGB 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 KPNGB, KPNGB het recht heeft om specifieke voorwaarden op te leggen aan een dergelijke overschakeling.

#### F.7. Tarieven - Prijsindexering

F.7.1. De verschillende Tariefplannen met betrekking tot de verschillende Diensten kunnen worden bekomen bij de Verdelers en bij de klantendienst van KPNGB. Tenzij uitdrukkelijk anders bepaald in de Bijzondere voorwaarden van een bepaalde Dienst, gelden de tarieven van KPNGB enkel voor oproepen / SMS / MMS en gebruik van Data in België, en zijn speciale nummers uitgesloten.

F.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.

F.7.3. KPNGB 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.

Aangezien dit een indexering is in de zin van artikel 108§2 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie, en geen tariefverhoging, heeft de Klant niet het recht om de Overeenkomst op te zeggen conform Artikel F.10.3.2.5.

#### F.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 de nationale gesprekken;
- de gedetailleerde kostprijs van internationale gesprekken;
- 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 KPNGB worden geïnd voor rekening van die Aanbieders.

F.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.

F.8.3. Behoudens afwijkende overeenkomst of, onder andere, technische problemen, stuurt KPNGB de factuur aan de Klant op maandelijks basis. Aangezien KPNGB 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/of MMS en/of Data dat gratis is of is inbegrepen in de forfaitaire maandelijks belwaarde zullen ook pro rata temporis worden berekend. In geval van tariefwijzigingen door KPNGB 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 volgens 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 KPNGB hiervoor de informatie van de andere betrokken operatoren dient af te wachten.

F.8.4. 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 of KPNGB verzocht heeft om via bankdomiciliëring te betalen, mag deze verzending gebeuren via elektronische weg. De Klant kan altijd, zonder kosten, terugkeren naar een klassieke facturatie op papier. In dat geval kan hij ook altijd, mits betaling van het door KPNGB opgegeven bedrag, één of meerdere duplicaten van de factuur aanvragen.

F.8.5. 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 betaalmiddelen:

- bankoverschrijving of postoverschrijving;
  - bankdomiciliëring, via het invullen van de daartoe bestemde coupon 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 KPNGB.
- Voor het gebruik van andere betaalmiddelen kunnen bijkomende kosten aangerekend worden door KPNGB.

F.8.6. Als KPNGB 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 vermenigvuldigd met 1,5. Bovendien kan KPNGB 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.

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

F.8.8. De betwisting van een factuur van KPNGB dient, op straffe van onontvankelijkheid, binnen één maand na factuurdatum per aangetekend schrijven te worden meegedeeld aan KPNGB. 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.

F.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.

#### F.9. Overdracht van de Overeenkomst

F.9.1. KPNGB 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.

F.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 KPNGB, en (ii) zowel de Klant als de overnemer het hiertoe bestemde KPNGB overdrachtformulier volledig ingevuld en ondertekend aan KPNGB overgemaakt hebben.

#### F.10. Inwerkingtreding en opzegging van het Abonnement – schorsing van de Diensten

F.10.1. Aanvang en duur van het Abonnement

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

Tenzij de Klant in de Abonnementsaanvraag uitdrukkelijk geopteerd heeft voor een Overeenkomst voor bepaalde duur, is het Abonnement van onbepaalde duur.

F.10.2. Schorsing van de Diensten

F.10.2.1. Door KPNGB

KPNGB 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 F.6.1.2., of nalaat om de Abonnementsaanvraag aan KPNGB te bezorgen overeenkomstig artikel F.1.1.;
- indien de Klant weigerde om binnen de gepreciseerde termijn de in artikel F.1.5. bepaalde waarborg of voorschot te betalen;
- in geval van abnormaal verbruik door de Klant (oproepen, zeer hoge volumes downloads, ...)
- indien KPNGB vaststelt dat de (mobiele) telefoon, 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 KPNGB;
- in geval van niet-naleving door de Klant van zijn verplichtingen onder een andere overeenkomst met KPNGB.

KPNGB 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 KPNGB 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 KPNGB 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 KPNGB, 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 KPNGB het bewijs ontvangt dat de situatie is geregulariseerd. De kosten van deactivering en activering kunnen aan de Klant aangerekend worden.

F.10.2.2. Door de Klant

De Klant kan om redenen die hem eigen zijn (bijvoorbeeld: lang verblijf in buitenland of in ziekenhuis), KPNGB 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 (per fax of aangetekende post) verzoek hiertoe door de Klant aan KPNGB. Deze bepaling is niet van toepassing in geval de Klant meent de Overeenkomst te moeten opzeggen of schorsen omdat KPNGB zijn verplichtingen onder de Overeenkomst niet zou zijn nagekomen.

F.10.3. Opzegging van het Abonnement

F.10.3.1. Door KPNGB

- F.10.3.1.1. KPNGB heeft het recht om bij aangetekend schrijven het Abonnement eenzijdig te beëindigen middels een opzegtermijn van vijftien (15) kalenderdagen:
- a. indien de schorsing van de Diensten zoals bepaald in artikel F.10.2.1. vijftien (15) 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 KPNGB.

F.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.

F.10.3.1.3. De opzegging van het Abonnement door KPNGB overeenkomstig de artikelen F.10.3.1.1. en F.10.3.1.2. 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.

F.10.3.2. Door de Klant

F.10.3.2.1. De Klant kan een Abonnement van onbepaalde duur bij aangetekend schrijven beëindigen middels een opzegtermijn van één (1) maand.

F.10.3.2.2. Een Abonnement van bepaalde duur wordt na einddatum automatisch verlengd voor onbepaalde duur, tenzij de Klant dit Abonnement minstens één maand vóór die einddatum opzegt bij aangetekend schrijven.

F.10.3.2.3. Indien de Klant een Consument is en 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. Indien echter de Overeenkomst een duur van langer dan vijftien (15) maanden heeft, zal de door de Consument verschuldigde vergoeding berekend worden alsof de Consument gebonden was door een overeenkomst met een bepaalde duur van vijftien (15) maanden.

F.10.3.2.4. Indien de Klant geen Consument is en 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. Daarenboven is de Klant dan een schadevergoeding verschuldigd gelijk aan 75 % van het bedrag dat KPNGB 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.

F.10.3.2.5. Indien de Klant niet akkoord gaat met aangekondigde tariefverhogingen, andere dan een verhoging van de roamingtarieven, heeft hij het recht om zonder boete het Abonnement middels een aangetekende brief 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 KPNGB voorgestelde wijziging van de Algemene voorwaarden, andere dan met betrekking tot het toepasselijke tarief, heeft de Klant het recht om zonder boete het Abonnement middels een aangetekende brief 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 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.

F.10.3.2.6. Elke verbreking van de Overeenkomst brengt de automatische uitwissing met zich mee van alle gegevens die eventueel zijn opgeslagen door KPNGB 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 KPNGB heeft toevertrouwd.

## **F.11. Wijzigingen door KPNGB**

F.11.1. KPNGB 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 KPNGB 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.kpngroup.be](http://www.kpngroup.be) en de tarieven kunnen worden geraadpleegd op de site van de berokken producten via [www.kpngroup.be](http://www.kpngroup.be).

F.11.2. Indien de Klant de aangekondigde tariefverhoging (andere dan een verhoging van de roamingtarieven) 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 F.10.3.2.2. van deze Algemene voorwaarden.

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

F.11.4. Indien de wijziging van de Overeenkomst door KPNGB voor de Klant tot gevolg heeft dat het onmogelijk is om de Voorafbetaalde belwaarde die hij nog ter beschikking heeft te gebruiken, dan zal KPNGB enkel verplicht zijn om de onbruikbaar geworden Voorafbetaalde belwaarde te vervangen door nieuwe Voorafbetaalde belwaarden met dezelfde waarde. De Klant zal in geen geval recht hebben op de terugbetaling van de onbruikbaar geworden Voorafbetaalde belwaarde.

## **F.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 telefax of elektronische post als een schriftelijke kennisgeving door de Klant worden beschouwd. Indien KPNGB twijfels heeft omtrent de authenticiteit van die kennisgeving zal KPNGB de Klant zonder verwijl verzoeken om een origineel ondertekend exemplaar na te zenden en zal KPNGB het recht hebben om geen verder gevolg aan die kennisgeving te geven zolang hij het origineel ondertekend document niet ontvangen heeft.

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

F.13.1. De Klant kan met schriftelijke vragen en klachten betreffende de Diensten, of met meldingen van diefstal, verlies of defect van een SIM-kaart, toestel of modem terecht bij de klantendienst van KPNGB die behoort bij het Product of de Dienst die hij gebruikt. Voor de Producten of Diensten aangeboden onder de commerciële benaming BASE kunnen een van de volgende kanalen gebruikt worden:

Per brief: Neerveldstraat 105 - 1200 Brussel

Per fax : 070/22.55.05

Per e-mail:

voor technische vragen: [support@base.be](mailto:support@base.be)

voor administratieve vragen: [info@base.be](mailto:info@base.be)

Per telefoon: 02/60.80.600

voor technische vragen: van maandag tot zaterdag van 8u tot 22u en op zondag van 10u tot 18u30

voor administratieve vragen: van maandag tot vrijdag van 8u tot 20u en op zaterdag van 9u tot 17u

Voor Producten en/of Diensten aangeboden door KPNGB die worden verkocht onder een andere commerciële benaming dan BASE, gelieve via de website [www.kpngroup.be](http://www.kpngroup.be) de contactgegevens en openingsuren van het call center die behoort bij de betreffende commerciële benaming te raadplegen.

F.13.2. KPNGB 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 KPNGB, 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](mailto:Barricadenplein 1 - 1000 Brussel - klachten@ombudsmantelecom.be). De klachten ingediend bij de ombudsdienst zijn slechts ontvankelijk indien de Klant kan aantonen dat hij vooraf een poging tot oplossing heeft ondernomen bij KPNGB.

### **F.13.3. Gerechtelijke bevoegdheid**

Elk geschil betreffende de Overeenkomst, de uitvoering of interpretatie ervan, dat niet via KPNGB 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.

### **F.13.4. Toepasselijk recht**

Het Belgisch recht is van toepassing op de Overeenkomst.

## Nuttige informatie voor Producten en Diensten die worden aangeboden onder de commerciële benaming BASE

Indien u technische vragen heeft, bel dan gerust naar KPNGB. Een team van gespecialiseerde en meertalige medewerkers staat tot uw beschikking van maandag tot en met zaterdag van 8u tot 22u en op zondag van 10u tot 18u30.

Voor administratieve vragen kan u bij ons terecht van maandag tot en met vrijdag van 8u tot 20u en op zaterdag van 9u tot 17u.

Bel daarvoor onze klantendienst :

- via de telefoon of GSM, vanuit België :  
0486.19.19.90 of 02/60.80.600
- via de telefoon of GSM, vanuit het buitenland :  
+32.2.60.80.600

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

- surf naar [www.BASE.be](http://www.BASE.be)
- afspraak in een **Verkooppunt** of bij een **Verdeler**

Indien u vragen heeft over Producten en/of Diensten die worden verkocht onder een andere commerciële benaming dan BASE, gelieve dan via de website [www.kpngroup.be](http://www.kpngroup.be) de contactgegevens en openingsuren van het call center van het betreffende merk te raadplegen.

Versie : Mei 2010