

SPECIFIEKE VOORWAARDEN

De dienst Belgacom Internet Comfort en Belgacom Internet Start (hierna "de Dienst" genoemd) is de dienst van Belgacom die, naast een aansluiting van de persoonlijke computer van de persoon die op de dienst is geabonneerd, hierna "de Klant" genoemd, op het telecommunicatienetwerk van Belgacom door middel van de Breedband-technologie, zorgen voor een aansluiting op het internet.

De technische specificaties van de Dienst worden beschreven in de handleidingen of de documenten die ter beschikking van de Klant worden gesteld. Op het ogenblik dat hij zich abonneert, kiest de Klant de Dienst waarop hij zich wenst te abonneren, afhankelijk van de opties die zich in de doos bevinden.

Belgacom verbindt zich ertoe de Klant een professionele dienstverlening te verstrekken.

Indien de Klant kiest voor de Dienst op een TWIN-lijn of een DUO-lijn van Belgacom, staat Belgacom de Klant bij wijze van uitzondering toe zelf, in de hoedanigheid van lasthebber van Belgacom, een wijziging aan te brengen in de NT1-aansluitdoos, die deel uitmaakt van de telecommunicatie-infrastructuur. De ingreep van de Klant dient zich te beperken tot de manipulaties die voorzien en beschreven zijn in de installatiegids.

Het onderhavige Contract bestaat uit de Acceptable Use Policy, de specifieke voorwaarden en de algemene voorwaarden, waarbij ieder document een wezenlijk deel van het Contract uitmaakt. Ingeval van conflict tussen de verschillende samenstellende delen van het Contract zullen de documenten in de volgende orde primeren : 1. de Acceptable Use Policy, 2. de specifieke voorwaarden, 3. de algemene voorwaarden.

ALGEMENE VOORWAARDEN**Artikel 1 Definities**

Breedband	Duidt de technologie aan die wordt gebruikt om de Dienst te leveren.
AUP	"Acceptable Use Policy", gedragscode van toepassing op de Klant met een internettoegang van Belgacom.
Contract	Duidt de specifieke voorwaarden en de algemene voorwaarden aan.
Dienst	Duidt de dienst Belgacom Internet Comfort aan, waarmee Belgacom de aansluiting van de Klant op haar Netwerk implementeert en waarborgt door middel van de breedband-technologie.
ISP	Internet Service Provider
Prijzen	Duidt de prijs (prijzen) aan die verschuldigd is (zijn) voor de Dienst zoals gestipuleerd in de Prijslijst van Belgacom.
Software	Duidt alle elementen aan die vervat zijn in de Uitrusting en worden beschermd door een intellectueel recht, en alle documentatie die aan de Klant wordt bezorgd.
Uitrusting	Duidt de uitrusting aan die nodig is om de Dienst te activeren, met inbegrip van de Software.

Artikel 2 Voorwerp

- 2.1. Belgacom verbindt zich ertoe de Klant, die aanvaardt, de in het Contract gespecificeerde Dienst te verlenen. De Dienst zal worden geleverd in naleving van de voorwaarden van het Contract.
- 2.2. Belgacom verkoopt, binnen de voorwaarden voorzien in Contract en op verzoek van de Klant, de Uitrusting en de Toebehoren. Afhankelijk van de gekozen optie installeert Belgacom eveneens de uitrusting. Belgacom zal de Klant, op het

ogenblik dat hij zich op de Dienst abonneert, alle instructies en alle informatie verstrekken die nodig zijn voor het correcte gebruik van de Dienst.

Artikel 3 Aanvraag tot toegang tot de Dienst

- 3.1 Iedereen die de Dienst wenst te bekomen, kan daartoe een aanvraag indienen bij de verkoopkanalen van Belgacom. De Klant dient, on line of in een verkooppunt, minstens zijn naam en adres, het adres van de aansluiting op het Netwerk van Belgacom, het oproepnummer van de aansluiting en de diensten die het voorwerp van het Contract uitmaken, te registreren.
- 3.2 Belgacom kan niet weigeren gevolg te geven aan de aanvraag van de Klant, behalve om een van de volgende redenen :
 - a. de informatica-installaties van de Klant en/of de telecommunicatie-installaties, inzonderheid het Netwerk, laten de levering van de Dienst niet of moeilijk toe.
 - b. de Klant of zijn eventuele lasthebber weigert zich te identificeren en het bewijs van een domicilie of een vaste verblijfplaats binnen de Europese Unie te leveren op basis van officiële documenten;
 - c. de Klant respecteert niet de verplichtingen die krachtens een andere overeenkomst betreffende een door Belgacom geleverde dienst op hem rusten.
- 3.3 Indien de Klant niet in de databank van Belgacom is opgenomen als klant, kan hij zich enkel op de Dienst abonneren door zich

persoonlijk aan te bieden in een Teleboetiek van Belgacom.

Artikel 4 Verplichtingen van de Klant

- 4.1 De krachtens dit Contract verschuldigde bedragen maken het voorwerp uit van facturen die naar de Klant worden gestuurd.
- 4.2 De Klant die zijn woning of bedrijf verlaat of overlaat zonder zijn Contract op te zeggen of over te laten, blijft verantwoordelijk voor de betaling van de aan Belgacom verschuldigde sommen en het gebruik van de Dienst.
- 4.3 Belgacom dient onmiddellijk schriftelijk door de Klant in kennis te worden gesteld van iedere verandering aan een van de identificatie-elementen van de Klant.
- 4.4 Behalve indien hij daar door Belgacom expliciet toe gemachtigd wordt, is het de Klant verboden de openbare telecommunicatie-infrastructuur, met inbegrip van het aansluitpunt, te wijzigen. De Klant dient zich als een goede huisvader te gedragen met betrekking tot de installaties van Belgacom die zich bevinden in de plaatsen die hij alleen of in gemeenschap met andere personen betreft. De Klant mag het verkeer op het Netwerk niet verstoren, noch de Dienst door een handeling of een nalatigheid van zijnentwege in gevaar brengen.
- 4.5 De Klant erkent dat de Software eigendom blijft van de derden en van Belgacom, die titularis zijn van de intellectuele rechten die erop rusten, en dit zelfs ingeval van verkoop van de Uitrusting aan de Klant. Bijgevolg beschikt de Klant slechts over een gebruikslicentie op de Software, die geldt voor de duur van de bescherming van de Software door de intellectuele rechten. De Klant verbindt zich ertoe de Software niet te kopiëren, met uitzondering van een back-up, de Software niet te wijzigen en bovendien alle specifieke licentievoorwaarden na te leven die hem bij de installatie of het downloaden van bepaalde Software zullen worden meegedeeld. Van de Klant die beslist deze Software te gebruiken wordt aangenomen dat hij de specifieke licentievoorwaarden die er betrekking op hebben, heeft aanvaard.
- 4.6 De Klant verbindt zich ertoe de Dienst te gebruiken in naleving van de voorwaarden uiteengezet in het Contract en verklaart de op het internet geldende gebruiksregels te kennen en te aanvaarden.
- 4.7 De kosten die Belgacom oploopt ingevolge een inbreuk van de Klant op de bepalingen van het Contract vallen ten laste van de Klant.
- 4.8 De Klant verklaart kennis te hebben genomen van de snelle installatiegids en de werking van de Dienst te kennen. De Dienst is bestemd voor de aansluiting van één PC.. De Klant verbindt zich ertoe geen permanent gebruik te maken van een dynamisch IP-adres zodat hij zou beschikken over een vast IP-adres, of een vast IP-adres te gebruiken. Indien de Klant dit verbod zou schenden, mag Belgacom naar eigen believen, onmiddellijk en zonder ingebrekestelling het onderhavige contract beëindigen ten nadele van de Klant.
- 4.9 De Klant is als enige verantwoordelijk voor de inhoud van zijn website, de informatie die hij opneemt in de discussieforums en in het algemeen voor het gebruik dat hij maakt van de diensten van Belgacom. De Klant vrijwaart Belgacom tegen alle acties, aanspraken of vorderingen van derden die beweren dat een inbreuk op hun rechten wordt gepleegd door de site van de Klant, de opname van informatie door de Klant in de discussieforums, en meer algemeen het gebruik van de Diensten van Belgacom of ingevolge de maatregelen die door Belgacom worden genomen om deze vermeende inbreuk ongedaan te maken.
- 4.10 De Klant verklaart over alle nodige toelatingen te beschikken voor de inhoud die hij verspreidt op zijn website of die hij opneemt in de discussieforums, en dit voor de hele wereld en voor de volledige duur van de verspreiding of de opname, en hij verklaart alle geldende wettelijke voorschriften na te leven.
- 4.11 De Klant dient vóór de installatie een back-up van zijn volledige systeem en van zijn gegevens te maken en dient alle nodige maatregelen te treffen opdat zijn softwaremateriaal compatibel zou zijn met dat van Belgacom, inzonderheid wat zijn antivirussystemen betreft.
- 4.12 De Klant dient alle maatregelen te nemen om frauduleuze toegang tot zijn informaticasysteem te voorkomen, meer bepaald door de installatie van een doeltreffende firewall.
- 4.13 De klant verbindt er zich toe op regelmatige basis zijn e-mails van zijn skynet-adres te lezen.

Artikel 5 Prijzen en facturatie

- 5.1 De Prijs van de Dienst omvat de activeringskosten van de Dienst en het maandelijks abonnementsgeld voor de levering van de Dienst bepaald in de prijslijst van Belgacom. Wat de installatie betreft, varieert de prijs afhankelijk van het door de Klant gekozen type installatie. De verschillende installatiemogelijkheden die Belgacom aanbiedt, worden beschreven in de handleiding of in de documenten die ter beschikking van de Klant worden gesteld.

Iedere nieuwe installatie of verhuizing van een installatie uitgevoerd door Belgacom zal worden aangerekend op basis van de geldende installatietarieven.

Activeringskosten, zoals vermeld op de prijslijst, zullen aan de Klant worden aangerekend telkens wanneer de Klant verhuist of een abonnement voor een andere Internet dienst onderschrijft.

Indien de Klant Toebehoren aankoopt bij Belgacom, is hij de prijs van deze

Toebehoren verschuldigd. Deze prijs omvat niet de installatie door Belgacom. De installatie ervan door Belgacom is onderworpen aan de voorwaarden met betrekking tot de installatiemogelijkheden.

- 5.2 De aan Belgacom verschuldigde bedragen zullen door Belgacom worden gefactureerd via de telefoonfactuur verbonden met het oproepnummer van de lijn die wordt gebruikt voor de levering van de Dienst. Het abonnement op de Dienst wordt vooraf aangerekend zoals dat ook het geval is voor het telefoonabonnement. Het bijkomende volume wordt achteraf aangerekend volgens het geldende tarief. De betaling mag slechts gebeuren via domiciliëring of via overschrijving op het door Belgacom aangeduide rekeningnummer met vermelding van de referenties.

In geval Belgacom het contract beëindigt wegens niet-naleving door de klant van zijn verplichtingen, blijven de abonnementsgelden voor de facturatie periode die nog niet afgelopen is op het ogenblik dat het contract een einde neemt, verschuldigd. In geval deze abonnementsgelden reeds betaald zijn, worden zij niet pro-rata terugbetaald. In geval zij nog niet betaald zijn, moet de klant ze nog voor het geheel betalen.

De facturen zijn betaalbaar binnen een termijn van 15 kalenderdagen, te rekenen vanaf de dag volgend op de datum van verzending van de factuur.

Indien een factuur niet wordt betaald binnen de voorgeschreven termijn, stuurt Belgacom een herinnering naar de in gebreke blijvende klant. De herinnering legt een nieuwe betalingstermijn van tien kalenderdagen vast, te rekenen vanaf de datum van verzending ervan, behoudens de toepassing van artikel 16 van de algemene voorwaarden.

Twee herinneringen die overeenstemmen met twee opeenvolgende vertragingen in de betaling geven aanleiding tot de facturatie van forfaitaire administratiekosten.

Door het verstrijken van de in de herinnering vermelde betalingstermijn wordt de Klant van rechtswege in gebreke gesteld. Vanaf het verstrijken van deze termijn zijn verwijlrenten verschuldigd die worden berekend tegen de wettelijke intrestvoet, vermeerderd met 5%, met een minimum van 12%.

- 5.3 Indien de Klant in het totaal meer verbruikt dan het volume inbegrepen in de prijs van de gekozen Dienst, verbindt hij zich ertoe op verzoek van Belgacom te kiezen voor een nieuwe configuratie van de Dienst die beter is aangepast aan het verbruikte volume. Indien de Klant niet van dienstconfiguratie zou veranderen, zal Belgacom het bijkomende verkeersvolume aanrekenen op basis van de geldende tarieven. De modaliteiten om van configuratie te veranderen, worden beschreven in de handleiding of in de documenten die ter beschikking van de Klant worden gesteld.
- 5.4 Indien de Klant meer Internetvolume verbruikt dan is inbegrepen in de prijs van de gekozen Dienst, dan zal de pieksnelheid van de Dienst door

Belgacom teruggebracht worden op 64Kbps tot op het einde van de lopende kalendermaand.

De Klant zal per e-mail een waarschuwing ontvangen van Belgacom wanneer zijn Internetvolume het maximaal toegelaten Internet Volume nadert. De Klant heeft de mogelijkheid om het Internetvolume na te gaan dat hij reeds tijdens de lopende maand heeft getransfereerd door on line de gratis "tool" te consulteren welke beschikbaar is op de website van Belgacom .

De Klant kan voor of na het toepassen van de snelheidsbeperking de beperking van het Internetvolume uitbreiden door online via de website van Belgacom een uitbreiding van het Volume te bestellen.

Artikel 6 Aansprakelijkheid van Belgacom en waarborg

- 6.1 Belgacom kan aansprakelijk worden gesteld als de Klant overlijdt of lichamelijke schade lijdt ten gevolge van een fout of een nalatigheid van Belgacom. In een dergelijk geval zijn de bepalingen voorzien in de artikelen 6.4 en 6.5 niet van toepassing.
- 6.2 Belgacom is niet aansprakelijk voor schade die te wijten is aan het feit dat de Klant zijn verplichtingen niet naleeft.
- 6.3 Belgacom kan niet aansprakelijk worden gesteld voor de inhoud van de mededelingen of de boodschappen, noch voor de integriteit van de gegevens die via haar Netwerk worden verstuurd. Ze kan ook niet aansprakelijk worden gesteld voor de diensten, noch voor de facturatie ervan, wanneer deze worden aangeboden door derden en toegankelijk zijn via haar Netwerk. Belgacom verstrekt geen waarborgen en is niet aansprakelijk voor de aangeboden diensten of de informatie die via haar Netwerk wordt verspreid. Belgacom is niet aansprakelijk voor de transacties tussen een derde en de Klant. Zij is, tenzij anders vermeld, geenszins een partij in het Contract dat tussen de derde en de Klant wordt gesloten.
- 6.4 Onverminderd de bepalingen van de voorgaande paragrafen is Belgacom slechts aansprakelijk ingeval van bedrog of ernstige fout van harentwege of vanwege een van haar werknemers. Haar aansprakelijkheid beperkt zich enkel tot de herstelling van voorzienbare, rechtstreekse, persoonlijke en zekere schade die de klant heeft geleden, met uitsluiting van de herstelling van elke onrechtstreekse of onstoffelijke schade zoals bijkomende uitgaven, winstderving, winstverlies, verlies van klanten, verlies of vernietiging van gegevens en het verlies van Contracten.
- 6.5 In alle gevallen waarin Belgacom eventueel aansprakelijk zou kunnen worden gesteld, is haar aansprakelijkheid tegenover de Klant beperkt tot een bedrag van 247.893,52 EUR.

- 6.6. Belgacom waarborgt slechts de compatibiliteit van haar Dienst met modems, en verwant materiaal, die beantwoorden aan de geldende normen¹ en aan de technische netwerkkinterfaciespecificaties zoals ze door Belgacom worden gepubliceerd en regelmatig bijgewerkt. Bovendien kan Belgacom niet aansprakelijk worden gesteld voor het eventuele verlies van gegevens van de Klant bij de installatie van de Dienst.
- 6.7 Belgacom erkent geen enkele aansprakelijkheid voor de splitter, ongeacht of deze splitter bij Belgacom werd gekocht of door Belgacom werd geïnstalleerd of niet.

Artikel 7 Aansprakelijkheid van de Klant

- 7.1 De Klant dient als een goede huisvader te waken over het correcte gebruik van de Dienst. De overdracht van de eigendom en de risico's met betrekking tot de Uitrusting en/of de Toebehoren gebeurt op het ogenblik van de levering.
- 7.2 De mededeling door de Klant van de vertrouwelijke gegevens omtrent zijn persoon of van gegevens die hij als dusdanig beschouwt, via de Dienst vindt plaats op zijn risico. De Klant neemt alle nodige maatregelen om zijn gegevens vertrouwelijk en intact te houden. Krachtens de geldende wetgeving en het onderhavige Contract is Belgacom niet aansprakelijk voor de openbaarmaking van vertrouwelijke gegevens opgeslagen in haar informaticasysteem. De Klant dient zijn gegevens en zijn software eveneens te beschermen tegen eventuele virussen.
- 7.3 De Klant is als enige aansprakelijk voor alle rechtstreekse of onrechtstreekse, stoffelijke of onstoffelijke schade die door hemzelf of een derde die van de Dienst gebruik maakt, aan Belgacom of aan derden wordt veroorzaakt. De Klant verbindt zich ertoe Belgacom te vergoeden voor iedere vordering, klacht, veroordeling tot schadevergoeding waarvan Belgacom het slachtoffer zou zijn ingevolge de houding of de berichten die de Klant of een derde die van de Dienst gebruik maakt, via het internet zou verspreiden, of ingevolge een inbreuk op de intellectuele rechten van derden door de Klant of door een derde die gebruik maakt van de Dienst waarop de Klant geabonneerd is.

Artikel 8 Onderhoud

- 8.1 Indien de exploitatie- of organisatievoorwaarden van het Netwerk het vereisen, kan Belgacom de technische kenmerken van de Dienst eenzijdig wijzigen.
- 8.2 Belgacom behoudt zich het recht voor de Dienst te onderbreken of te beperken met het oog op het onderhoud of de herinrichting ervan, of indien het gebruik of een slechte werking van de Dienst tot een storing van de Dienst of van andere diensten van Belgacom leidt. Belgacom zorgt ervoor dat de duur ervan wordt beperkt tot het strikte minimum dat nodig is voor het uitvoeren van de werken.

Belgacom zal geen enkele vergoeding of schadeloosstelling verschuldigd zijn voor dergelijke onderbrekingen of beperkingen.

- 8.3 Belgacom behoudt zich het recht voor zich op afstand toegang te verschaffen tot de modem van de Klant om onderhouds-, configuratie- of monitoringverrichtingen uit te voeren. Indien nodig dient de Klant het personeel van Belgacom toegang te verschaffen tot zijn modem. Het personeel van Belgacom zal zich dienen te identificeren.

Artikel 9 Helpdesk

Belgacom stelt een helpdesk ter beschikking van de Klant. De helpdesk van Belgacom is enkel ter beschikking om problemen betreffende de levering van de Dienst te regelen. Belgacom dient de inspanningen die redelijkerwijs nodig zijn te leveren om de problemen van de Klant op te lossen. De Klant heeft één enkel contactpunt voor zijn Internet -aansluiting en zijn internettoegang.

Artikel 10 Uitrusting

- 10.1. De Klant verleent Belgacom de toestemming in de door hem gebruikte lokalen de werken en herinrichtingen uit te voeren die nuttig zijn voor de correcte werking van de Dienst, zoals de installatie, de wijziging, de herstelling en/of de controle van de kabels, de lijnen, de telecommunicatie-uitrustingen en de configuratie ervan.
- 10.2. De Klant dient de personeelsleden van Belgacom die zich als zodanig legitimeren op ieder behoorlijk tijdstip een vlotte toegang te verschaffen tot de plaatsen waar zich de verschillende onderdelen van de Dienst bevinden.
- 10.3. Tenzij de installatie wordt uitgevoerd door de Klant zelf (of indien het gaat om een Telecom-installatie), zal de werking van de dienst worden getest op het ogenblik van de installatie. Indien de Klant op dat ogenblik geen opmerkingen heeft gemaakt over de werking van de Uitrusting, erkent hij de Uitrusting in goede staat te hebben ontvangen zonder zichtbare gebreken of tekortkomingen.
- 10.4. De Klant mag geen enkele wijziging aan de Uitrusting aanbrengen die het Netwerk zou kunnen verstoren.
- 10.5. Artikel 103, § 1, al. 1 van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven, met betrekking tot de herstelling van het goed na de uitvoering van installatiewerken is niet van toepassing
- 10.6. Indien de Klant een defecte of beschadigde Uitrusting die werd aangekocht in een verkooppunt van Belgacom terugbrengt, heeft hij recht op een vervanging, voorzover

¹ Op 1 september 1999, INTERNET/PSTN : ANSI T1.413 Issue 2 ; INTERNET/SDN : ETSI TS 101 388 V1.0.0 (1998-6)

hij nog in het bezit is van het aankoopbewijs en de Uitrusting nog onder waarborg is.

Indien in de streek van de Klant geen Internet beschikbaar is, kan de uitrusting die wordt teruggebracht binnen een maximumtermijn van een maand na de facturatedatum worden terugbetaald, op voorwaarde dat deze geen beschadigingen vertoont.

Artikel 11 Gedragscode van toepassing op de Klant

11.1 De Dienst, de Uitrusting en de Software worden enkel verstrekt voor het overeengekomen gebruik. De Klant mag deze niet, noch geheel, noch gedeeltelijk, ter beschikking stellen, doorverkopen, verhuren of proberen te herverkopen of verhuren, aan eender welke derde, tegen eender welke vergoeding.

11.2 De Klant verbindt zich ertoe de Dienst enkel te gebruiken voor wettige doeleinden, in overeenstemming met het Contract, de AUP en de gebruiksrichtlijnen en gedragscodes van de netwerken en diensten die toegankelijk zijn via de Dienst.

11.3 Belgacom kan de Klant specifieke instructies geven inzake het gebruik van het Netwerk en de Dienst wegens onder meer operationele, kwaliteits-, wettelijke of veiligheidsredenen. De Klant verbindt er zich toe deze instructies nauwgezet op te volgen. Meer concrete informatie over deze richtlijnen bevindt zich in de "Acceptable Use Policy".

11.4 Belgacom verzoekt de Klant haar in kennis te stellen van iedere onwettige inhoud die zich op haar Netwerk zou bevinden, opdat Belgacom de nodige en gepaste maatregelen zou kunnen nemen om deze informatie te verwijderen of om ze ontoegankelijk te maken.

Artikel 12 Persoonlijke levenssfeer en vertrouwelijkheid

12.1 Belgacom registreert in haar bestanden gegevens met betrekking tot haar klanten zoals identificatiegegevens, gegevens over het gebruik dat de klant maakt van de Belgacom producten en -diensten, gegevens over het communicatieverkeer van de klant, facturatie- en betalingsgegevens en technische gegevens.

Deze gegevens kunnen verwerkt worden voor de volgende doeleinden:

- de levering en facturatie van de door de klant gevraagde diensten;
- de interconnectie met elektronische communicatienetwerken van andere operatoren en de facturatie daarvan;
- de klantenadministratie;
- geschillenbeheer;
- het voeren van algemene en gepersonaliseerde marketing- of promotiecampagnes voor de groep Belgacom producten en -diensten via de post, per e-mail of per SMS;

- het opmaken en de distributie van telefoongidsen en het aanbieden van inlichtingendiensten;
- het opsporen van fraude en inbreuken jegens Belgacom, haar werknemers, haar klanten of haar leveranciers;
- het nazicht van de kwaliteit van de diensten;
- marktonderzoek;
- de commercialisering van telefoonnummers en adressen die in de telefoongidsen vermeld worden;
- het voeren van marketing- of promotiecampagnes voor producten en diensten van derden via een bijlage bij de factuur.

De klantgegevens worden bewaard tot maximaal 10 jaar nadat de persoon in kwestie geen klant meer is bij Belgacom. Voor sommige categorieën van gegevens gelden echter andere bewaartermijnen zoals voor de gegevens over het communicatieverkeer die niet langer dan 12 maand bijgehouden worden.

De klanten die geen commerciële informatie over de groep Belgacom producten en -diensten wensen te ontvangen, kunnen dit laten weten via de Lokale dienst.

De klanten die geen commerciële informatie over producten en diensten van derden wensen te ontvangen via een bijsluiter bij de factuur, kunnen dit via de Lokale dienst van Belgacom laten weten.

De bestanden van Belgacom worden toegankelijk gemaakt voor derden die werken in opdracht van de groep Belgacom en voor de agenten en commerciële partners die Belgacom-producten en diensten voor rekening van Belgacom verkopen. In elk geval is hun toegang beperkt tot die gegevens die zij nodig hebben voor het uitvoeren van hun overeenkomst met Belgacom.

In de gevallen bij de wet bepaald kunnen klantgegevens overgemaakt worden aan de daartoe bevoegde instanties.

De klant beschikt over een recht van toegang en verbetering met betrekking tot zijn gegevens. Hiertoe dient de klant een gedateerde en ondertekende aanvraag samen met een copie van zijn identiteitskaart te sturen naar de juridische dienst van Belgacom (Koning Albert II-laan, 27, 1030 Brussel).

12.2 Belgacom neemt geen kennis van de gegevens die niet voor Belgacom zijn bestemd en gegevens die de klant (bijvoorbeeld via e-mail, discussieforums of websites met beperkte toegang) via haar diensten toevertrouwt aan het internet of van de gegevens die direct voortvloeien uit het gebruik van het internet door de klant, behalve in de volgende gevallen:

- als de kennisname van gegevens noodzakelijk is voor de goede uitvoering van de dienst of voor de goede werking van het netwerk
- indien Belgacom redenen heeft om te geloven dat deze informatie

betrekking heeft op onwettige of niet toegelaten activiteiten, of als een derde meent dat deze informatie inbreuk maakt op een van zijn rechten.

Om de goede werking van het netwerk en de diensten van Belgacom te behouden behoudt Belgacom zich het recht voor de uit gaande e-mails van de klant op volledig automatische wijze te scannen op virussen. Belgacom neemt daarbij geen kennis van de inhoud van de e-mails. De uitgaande e-mails van de klant die besmet zijn met een virus kunnen geweigerd worden door de Belgacom e-mail server.

12.3 De klant verbindt zich ertoe het geheime en vertrouwelijke karakter van zijn paswoord en zijn toegangscode te bewaren en ze niet mee te delen aan een derde. De klant is als enige en volledig verantwoordelijk voor ieder gebruik van de identificatie-elementen. Ingeval van verlies, diefstal of frauduleus gebruik van een van deze elementen dient de klant ofwel zijn paswoord te veranderen door gebruik te maken van de door Belgacom verstrekte middelen, ofwel Belgacom hiervan zonder verwijl in kennis te stellen. Deze mededeling dient via aangetekende brief te worden bevestigd. De klant is niet meer aansprakelijk vanaf de werkdag volgend op de dag waarop Belgacom deze aangetekende brief ontvangt.

12.4 De gesprekken tussen de klant en de klantendienst van Belgacom kunnen opgenomen of meebelusterd worden door andere werknemers of consultants van Belgacom die echter niet zelf deelnemen aan de gesprekken in kwestie en dit voor doeleinden van training en supervisie van het personeel van Belgacom. De klant heeft de mogelijkheid om dit gesprek per gesprek te weigeren.

12.5 Belgacom wenst de Klant erop te wijzen dat de Wet op de elektronische handel iedere ISP verplicht de klachten die deze laatste zou kunnen ontvangen met betrekking tot zijn klanten mee te delen aan de gerechtelijke autoriteiten.

Artikel 13 Overmacht

Belgacom kan niet aansprakelijk worden gesteld bij vertragingen of tekortkomingen in de uitvoering van haar prestaties wanneer die het gevolg zijn van feiten of omstandigheden waarover zij geen controle heeft, die niet te voorzien zijn en die ze niet kon vermijden, zoals onder meer oorlog, oproer, rellen, burgerlijke onrust, handelingen van burgerlijke of militaire autoriteiten, embargo's, explosies, stakingen of sociale conflicten (inclusief conflicten waarbij haar personeelsleden zijn betrokken), lock-out, overstromingen, langdurige vorst, branden of stormen, contractbreuk door een leverancier, een onderbreking in de bevoorrading bij de leveranciers van Belgacom.

Artikel 14 Overdracht van het Contract

14.1 Het contract kan niet worden overgedragen of afgestaan zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Belgacom.

14.2 De Klant mag het Contract slechts overdragen aan iemand die gelijktijdig op hetzelfde adres woont of verblijft. De overdrager en de overnemer komen tot een akkoord over de overdracht en informeren Belgacom met een door beiden ondertekend document.

14.3 De Klant aan wie bij vonnis de toegang tot en/of het verblijf op het adres van de aansluiting wordt ontzegd, verleent aan Belgacom het recht het Contract ambtshalve over te dragen aan de persoon die wettelijk de plaats van de aansluiting betreft, indien deze laatste daarom vraagt.

14.4 Bij overlijden van de Klant blijft het Contract lopen jegens de erfopvolging tot het wordt opgezegd of overgedragen aan een erfgenaam, een legataris of iemand die gelijktijdig woont of verblijft op hetzelfde adres als de overleden Klant.

14.5 De overdracht is gratis en houdt in dat alle rechten en verplichtingen die voortvloeien uit het Contract worden overgedragen aan de overnemer.

Artikel 15 Duur van het Contract

Het Contract treedt in werking op de dag dat de aanvraag door Belgacom wordt aanvaard. Het Contract wordt gesloten voor een beginduur zoals vermeld in het Contract maar met een minimum van één (1) jaar. Indien de Klant het Contract ten laatste een maand vóór het einde van de oorspronkelijke duur niet opzegt, zal dit Contract stilzwijgend worden verlengd voor onbeperkte duur.

Artikel 16 Schorsing en opzegging door Belgacom

16.1 Onverminderd anderluidende bepalingen van het Contract mag Belgacom, indien de Klant zijn verplichtingen die voortvloeien uit dit Contract niet of slechts gedeeltelijk nakomt, de Dienst volledig schorsen na de verzending van een informatieve brief die zonder effect is gebleven gedurende een periode van tien werkdagen na de verzendingsdatum.

16.2 Ingeval van ernstige tekortkoming van de klant aan zijn verplichtingen, meer bepaald ingeval van een duidelijke inbreuk op de wet of de rechten van derden, ingeval van niet-naleving door de klant van de gedragscode, indien de integriteit van haar diensten en de correcte werking van haar netwerk in het gedrang komt, kan Belgacom onmiddellijk de toegang van de klant tot haar netwerk en de toegang tot de inhoud in kwestie door derden blokkeren. De klant wordt via e-mail en/of brief in kennis gesteld van deze blokkering en in gebreke gesteld om zijn verplichtingen te vervullen. Het e-mail adres dat in dit geval wordt gebruikt is het Belgacom Skynet e-mail adres van de Klant.

16.3 Belgacom behoudt zich het recht voor om op eigen initiatief alle maatregelen te nemen die

zich opdringen indien de integriteit van haar diensten en de goede werking van haar netwerk in gevaar gebracht worden. Deze maatregelen kunnen bestaan uit de automatische activering van anti-spam bescherming in geval van spam-aanvallen die de goede werking van het netwerk in gevaar brengen, de schorsing van de toegang van klant tot haar diensten of de schorsing van de toegang die derden hebben tot de informatie die de klant verspreidt.

- 16.4 Indien Belgacom vaststelt dat het systeem van de klant niet beschermd is tegen open relay / open proxy of indien, omwille van een open relay of open proxy-systeem van de klant schade veroorzaakt wordt aan het netwerk en/of aan de diensten van Belgacom, bijvoorbeeld omdat een massale hoeveelheid e-mails het normale e-mail verkeer blokkeert of omdat het systeem van de klant door hackers gebruikt wordt, behoudt Belgacom zich het recht voor de dienstverlening aan de klant zonder voorafgaande verwittiging geheel of gedeeltelijk te schorsen. De klant wordt van de schorsing verwittigd per brief. De dienstverlening zal hervat worden van zodra Belgacom de schriftelijke bevestiging van de klant ontvangt dat de nodige beschermingsmaatregelen genomen werden.

Als binnen een termijn van vijf (5) werkdagen vanaf de datum van de verzending van de ingebrekestelling, de klant zijn verplichtingen niet heeft vervuld en niet formeel heeft toegezegd deze in de toekomst te zullen vervullen, heeft Belgacom het recht de overeenkomst te beëindigen. De beëindiging van de overeenkomst geeft de klant geen enkel recht op vergoeding of schadeloosstelling.

- 16.3 Indien Belgacom een klacht, in gelijk welke vorm, van een derde ontvangt die beweert dat de door de klant opgenomen inhoud of het gebruik dat de klant van de diensten van Belgacom maakt, een inbreuk vormt op een van zijn rechten, kan Belgacom, naar keuze, zonder recht op schadevergoeding voor de klant, de door de klant opgenomen inhoud die door de derde wordt beschouwd als een inbreuk op zijn rechten, verwijderen of de toegang van de klant tot de diensten van Belgacom voorlopig schorsen, nadat een via e-mail en/of brief verstuurd ingebrekestelling gedurende vijf (5) werkdagen, te rekenen vanaf de dag volgend op de verzending ervan, zonder reactie is gebleven. Indien de klant reageert, heeft Belgacom het recht aan de eiser de stavende documenten mee te delen die desgevallend door de klant werden voorgelegd. Indien de eiser de documenten ontoereikend acht, heeft Belgacom het recht, afhankelijk van het geval, zonder recht op schadevergoeding voor de klant, de inhoud die door de derde wordt beschouwd als een inbreuk op zijn rechten van het discussieforum te verwijderen of de toegang van de klant tot de diensten van Belgacom voorlopig te schorsen. Deze bepaling is van toepassing, ongeacht de inhoud bedoeld in de klacht, in het bijzonder op de hyperlinks en de documenten die door de klant werden opgenomen in zijn mededelingen aan het discussieforum.

- 16.4. De terbeschikkingstelling van hostingdiensten en discussieforums kan worden onderbroken

ingeval van overmacht of naar aanleiding van een gebeurtenis die zich voordoet buiten de wil van Belgacom, of voor onderhoudsinterventies of ingeval van defect. De onderbrekingen verlenen geen recht op schadevergoeding. Belgacom spant zich in om de klanten binnen een redelijke termijn te informeren over de onderbrekingen en om de tijd van de onderbrekingen tot een minimum te beperken.

- 16.5. De schorsing van de Dienst eindigt wanneer de Klant zijn verplichtingen is nagekomen. Mits de Klant de forfaitaire activeringskosten betaalt vermeld in de prijslijst, wordt de Dienst opnieuw geactiveerd.

- 16.6 Gedurende de volledige duur van de schorsing van de Dienst blijft de klant zijn abonnementsgeld verschuldigd.

- 16.7 Behoudens andersluidende bepaling, kan, indien de Klant zich vijftien kalenderdagen na de schorsing nog niet in regel heeft gesteld, Belgacom het contract opzeggen, mits een opzeggingstermijn van minimaal vijftien kalenderdagen in acht te nemen, met een ter post aangetekende brief.

- 16.8 Indien Belgacom het contract voor de PSTN-lijn van een Klant ingevolge toepassing van de algemene voorwaarden voor telefonie heeft geschorst of opgezegd, zal het Contract voor de Internet dienst van rechtswege worden geschorst of opgezegd.

- 16.9. Belgacom mag van rechtswege en zonder voorafgaande ingebrekestelling het Contract beëindigen ingeval van faillissement of vereffening van de Klant.

- 16.10 In geval het wettelijke en/of reglementaire Belgische en/of Europese kader of een rechterlijke of administratieve instantie Belgacom zou verplichten tot een wijziging van de inhoud van het Contract of tot een beëindiging ervan, zal de Klant hiervan via ieder gepast middel op de hoogte worden gebracht. De Partijen zullen zulk een wijziging of opzegging als een geval van overmacht beschouwen. Belgacom kan overgaan tot zo een wijziging op opzegging met onmiddellijke ingang en zonder enige schadevergoeding verschuldigd te zijn ten opzichte van de klant.

Artikel 17 Opzegging door de Klant

De Klant mag, om gelijk welke reden, het Contract beëindigen vóór het verstrijken van de oorspronkelijke contractduur. In dat geval heeft Belgacom de mogelijkheid van rechtswege een schadevergoeding te eisen voor de vroegtijdige verbreking van het Contract. Deze schadevergoeding ligt forfaitair en onherroepelijk vast op het totaal van de maandelijkse bijdragen die nog verschuldigd zijn tot aan de normale vervaldag van het Contract.

Na het verstrijken van de oorspronkelijke contractduur mag de klant op elk moment

opzeggen, mits een opzegtermijn van een maand of mits betaling van een gelijkaardige schadevergoeding. De opzegging dient te geschieden met een aangetekende brief of door een persoonlijke melding in een Belgacom verkooppunt. In het laatste geval wordt aan de klant een ontvangstbewijs overhandigd.

Artikel 18 Kennisgevingen

Tenzij uitdrukkelijk anders gestipuleerd mogen alle kennisgevingen per post port betaald of geleverd aan Belgacom of aan de Klant worden gericht op het adres dat deze laatste heeft opgegeven bij de bestelling.

Artikel 19 Levering van het bewijs

19.1 Belgacom en de Klant komen overeen dat alle onderlinge communicatie via beveiligde e-mail dezelfde waarde heeft als geschreven en ondertekende briefwisseling.

19.2 Belgacom en de Klant komen overeen dat de informatie inzake de communicaties, de Contracten en de betalingen die door Belgacom wordt opgeslagen op een duurzame en onwijzigbare drager, bewijskracht heeft tot het bewijs van het tegendeel.

19.3 Belgacom is niet gebonden door de overeenkomsten die de Klant via de Dienst zou hebben gesloten met service providers die andere conventionele bewijsmethodes zouden gebruiken.

Artikel 20 Algemene bepalingen

20.1 De specifieke voorwaarden en de algemene voorwaarden vormen het volledige Contract dat tussen de Partijen met betrekking tot dit onderwerp wordt gesloten.

20.2 Alle vroegere, mondelinge of schriftelijke, akkoorden en overeenkomsten worden nietig beschouwd en volledig vervangen door de bepalingen van het onderhavige Contract.

20.3 Een bepaling van het Contract die wettelijk nietig of niet toepasbaar is, doet geen afbreuk aan de geldigheid van de andere bepalingen.

20.4 De geldigheid van het Contract ondertekend door een minderjarige hangt af van de schriftelijke toestemming van een van zijn ouders of van zijn voogd. Deze toestemming moet samen met het onderhavige Contract naar Belgacom worden gestuurd.

Artikel 21 Verzoeningsprocedure en geschillen

Klacht ingediend bij Belgacom

21.1 Bij problemen in verband met de uitvoering van het contract, wordt de klant verzocht zich tot de lokale dienst van Belgacom te wenden

21.2 Klachten betreffende een eventueel onterechte buitendienststelling van een aansluiting, moeten ingediend worden binnen vijf kalenderdagen na de buitendienststelling. Indien de klacht na deze termijn wordt ingediend, wordt er voor de berekening van een eventuele vergoeding geen

rekening gehouden met de duur begrepen tussen de vijfde dag en de dag waarop de klacht werd ingediend.

Klacht ingediend bij de Ombudsdienst voor Telecommunicatie

21.3 De klant kan zich wenden tot de Ombudsdienst voor Telecommunicatie, bij wet opgericht bij het Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie.

De Ombudsdienst voor Telecommunicatie functioneert volledig onafhankelijk van Belgacom. Binnen de grenzen van zijn bevoegdheden krijgt de ombudsdienst van geen enkele overheid instructies.

21.4 Het adres en telefoonnummer van de Ombudsdienst voor Telecommunicatie staan vermeld in de informatiebladzijden van de telefoongidsen en worden op verzoek van de klant meegedeeld door Belgacom. Naargelang zijn keuze kan de klant zich wenden tot de Nederlandse of de Franstalige Ombudsman.

21.5 Enkel schriftelijke klachten worden aanvaard. Niettemin kan de klant zich mondeling tot de ombudsdienst wenden teneinde zo goed mogelijk voorgelicht te worden over zijn belangen.

21.6 Klachten zijn slechts ontvankelijk wanneer de klager aantoont dat hij voorafgaandelijk reeds bij Belgacom stappen heeft ondernomen.

21.7 De Ombudsdienst voor Telecommunicatie mag weigeren een klacht te behandelen wanneer die betrekking heeft op feiten die zich meer dan een jaar voor de indiening van de klacht hebben voorgedaan. Het onderzoek van een klacht wordt beëindigd wanneer daartegen beroep is aangetekend bij de rechtbank.

Artikel 22 Toepasselijk recht en bevoegde rechtbanken

De bepalingen van dit Contract vallen onder het Belgisch recht.

Iedere betwisting over de interpretatie of de toepassing van het onderhavige Contract die niet kan worden opgelost met een minnelijke schikking tussen de Partijen, valt onder de exclusieve bevoegdheid van de gewone rechtbanken van Brussel.

Artikel 23 Wijzigingen van de voorwaarden van het contract

Belgacom verbindt zich ertoe de Klanten minstens 15 werkdagen vooraf met elk passend middel te informeren over wijzigingen van de voorwaarden van het Contract.

De Klant die bij een wijziging van de algemene of specifieke voorwaarden of van de prijzen de nieuwe voorwaarden niet aanvaardt, mag zijn contract opzeggen zonder dat de schadevergoeding bepaald in

artikel 17 verschuldigd is, mits een opzeggingstermijn van minimaal vier kalenderdagen vóór de inwerkingtreding van de wijziging, met een aangetekende brief of door een

persoonlijke melding in een Belgacom verkooppunt. In het laatste geval wordt aan de klant een ontvangstbewijs overhandigd.