

Allgemeine Geschäftsbedingungen VOObusiness

Die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen und die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der verschiedenen Dienste, die Teil davon sind, nachfolgend zusammenfassend als die „Allgemeinen Geschäftsbedingungen“ bezeichnet, gelten für alle vertraglichen Beziehungen zwischen VOObusiness und dem Kunden. Sie ersetzen ab dem 1. Juli 2021 alle früheren allgemeinen Geschäftsbedingungen, die zwischen dem Kunden und VOObusiness galten.

1. Definitionen

Aktivierung: Inbetriebsetzung von Diensten, die eine Aktivierung erfordern.

Anschluss: Verbindung des Kunden mit dem Netz von VOObusiness.

Kunde: Jedes Unternehmen, das durch eine Vertragsbeziehung mit VOObusiness verbunden ist oder einen Abonnementantrag an VOObusiness gestellt hat.

Vertrag: Gesamtheit der Rechte und Pflichten zwischen dem Kunden und VOObusiness, die in den nachfolgenden Vertragsdokumenten festgehalten sind: Abonnementvertrag/-verträge und Allgemeine Geschäftsbedingungen. Im Fall eines Widerspruchs zwischen den verschiedenen Vertragsdokumenten gilt die nachstehende Rangfolge:

1. Abonnementvertrag,
2. die jeweiligen Allgemeinen Geschäftsbedingungen für die Dienste;
3. die Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

Die französische Fassung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen ist maßgeblich.

Arbeits- und Leistungsdokument: Dokument, das die Leistungen aufführt, die ausgeführt werden, um die Anbindung, den Anschluss und/oder die Aktivierung für den Kunden vorzunehmen, sowie die punktuellen Leistungen im Rahmen jedes anderen Dienstes von VOObusiness für den Kunden, wobei all diese Leistungen dem Kunden in Rechnung gestellt werden.

Ausrüstung(en): Ausrüstung(en), die für die Installation bestimmter Dienstleistungen benötigt wird/werden (Decoder, Modem usw.), dem Kunden von VOObusiness zur Verfügung gestellt wird/werden und Eigentum von VOObusiness bleibt/bleiben.

Endgerät: Produkt oder wesentlicher Bestandteil eines Produkts, das bzw. der es erlaubt, auf elektronischem Weg zu kommunizieren und dazu bestimmt ist, direkt oder indirekt an die Schnittstellen eines öffentlichen Netzes für elektronische Kommunikation angebunden zu werden (Decoder, Modem, Fernseher, Computer, Mobiltelefon, Tablet etc.).

Installation: Vorgang bestehend aus der ersten Installation aller Ausrüstungen beim Kunden.

Inneninstallation: Gesamtheit der beweglichen und unbeweglichen Güter (Steckdosen, interne Verkabelung, Endgeräte usw.) hinter dem Übergabepunkt, die dem Kunden gehören und die für die Nutzung der Dienste unerlässlich sind.

Option: Zusatzdienstleistungen zu den Fernseh-, Internet-, Festnetz- oder Mobiltelefonie-Diensten. Diese können nicht unabhängig vom zugehörigen Hauptdienst abonniert werden.

Übergabepunkt: Schnittstelle zwischen der Inneninstallation und dem VOObusiness-Kabelnetz. Der Übergabepunkt befindet sich an einer leicht zugänglichen Stelle innerhalb des Gebäudes des Kunden.

Anbindung: Verlegung bzw. Installation von Leitungen, Vorrichtungen, Übergabepunkten und Zubehörgeräten, die Eigentum von VOObusiness sind und den Anschluss der Inneninstallation des Kunden sowie gegebenenfalls die Installation und Aktivierung der Dienste ermöglichen.

Website: die Website <https://business.voo.be/fr>

Erstattungstabelle: Tabelle, die Monat für Monat den Betrag angibt, den der Kunde im Falle der Kündigung des mit der Tabelle verknüpften Abonnementvertrags zahlen muss. Diese Tabelle ist im Abonnementvertrag enthalten oder diesem beigelegt.

VOObusiness: In den vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen sind unter „VOObusiness“ in Bezug auf alle Dienste mit Ausnahme der Mobiltelefonie die folgenden juristischen Personen zu verstehen: VOO SA mit Sitz in sis Rue Louvrex 95, 4000 Lüttich, eingetragen unter der Unternehmensnummer 0696.668.549, und BRUTELE SC mit Sitz in sis rue de Naples, 1050 Ixelles, eingetragen unter der Unternehmensnummer 0205.954.655, jeweils für das sie betreffende Gebiet handelnd. In Bezug auf die Mobiltelefonie ist unter „VOObusiness“ die folgende einzige juristische Person zu verstehen: VOO SA.

2. Die wichtigsten von VOObusiness angebotenen Dienste

- Fernsehen
- Internet
- Festnetztelefonie und Mobilfunk

Die Dienstleistungen von VOObusiness sind nicht in ganz Belgien verfügbar. Der Kunde kann die Verfügbarkeit der Dienstleistungen an seiner Adresse auf der Website überprüfen.

Der Dienst VOObusiness Television ist ausschließlich für die private und persönliche Nutzung im privaten Bereich durch eine vom Kunden benannte natürliche Person bestimmt. Die anderen Dienste können nur vom Kunden, seinen Angestellten, Mitarbeitern und Führungskräften genutzt werden.

Software, die dem Kunden möglicherweise unentgeltlich oder kostenpflichtig zur Verfügung gestellt wird, wie MyVOO, VOOmotion, VOO Internet Security usw., ist insbesondere durch geistige Eigentumsrechte geschützt. Der Kunde verpflichtet sich somit, diese Software – abgesehen von Sicherungskopien – weder zu kopieren noch zu verändern und die Pflichten im Zusammenhang mit ihren Nutzungslizenzen einzuhalten.

3. Abonnementantrag und Inkrafttreten des Abonnementvertrags

VOObusiness behält sich das Recht vor, vor der Annahme von Abonnementanträgen über einen oder mehrere Dienste jegliche Informationen zu erbitten, die VOObusiness als notwendig für den Abschluss und/oder die einwandfreie Erfüllung des Vertrags erachtet. VOObusiness kann den Antrag des Kunden auf ein Abonnement ablehnen oder den Zugang zu bestimmten Diensten und Optionen einschränken, insbesondere in den folgenden Fällen:

- a) der Kunde weigert sich, VOObusiness die verlangten Informationen oder Dokumente zur Verfügung zu stellen, oder stellt falsche Informationen oder Dokumente zur Verfügung;
- b) der Kunde erfüllt die Verpflichtungen, die ihm aus einem Abonnementvertrag, der ihn an

VOObusiness bindet, obliegen, nicht oder hat sie nicht erfüllt;

c) der Kunde weigert sich, eine Sicherheit und/oder eine Anzahlung zu leisten, die von VOObusiness unter den in Artikel 7.1 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen genannten Bedingungen verlangt wird;

d) technische Gründe erlauben es VOObusiness nicht, den Dienst zu erbringen;

e) der Kunde oder sein Verhalten lässt es nicht zu, dass die Installation oder der Anschluss von einem Techniker sicher durchgeführt werden kann;

f) bei Betrugsverdacht oder ernsthaften Zweifeln an der Zahlungsfähigkeit oder Identität des Kunden (z. B. Pfändung, gerichtliches Beitreibungsverfahren, Konkurs usw.) ;

g) der Kunde hat keine ständige Niederlassung in Belgien.

Bei eingeschränkter Aktivierung der Dienste hat der Kunde keinen Zugang zu bezahlten Produkten oder Dienstleistungen Dritter und kann keinen über die gebuchte Pauschale hinausgehenden Verbrauch tätigen.

Bei Bedarf wird ein Termin mit dem Kunden vereinbart, damit ein Techniker die Installation vornehmen kann.

Der Vertragsabschluss und sein Inkrafttreten erfolgen am späteren der beiden folgenden Daten: dem Datum der Aktivierung des ersten der betroffenen Dienste oder dem Datum, an dem VOObusiness dem Kunden seinen Vertrag aushändigt. In jedem Fall erklärt sich der Kunde bei Inanspruchnahme des Dienstes und/oder bei Begleichung einer diesbezüglichen Rechnung automatisch mit den Bedingungen des Vertrags einverstanden.

Mit der Übermittlung seiner Kontaktdaten an VOObusiness erklärt sich der Kunde damit einverstanden, dass VOObusiness berechtigt ist, unter diesen Kontaktdaten diejenigen auszuwählen, an die VOObusiness dem Kunden Informationen jeder Art (z. B. Vertragsänderungen, Preisanpassungen, Rechnungen etc.) zukommen lässt. Jede Mitteilung von VOObusiness an den Kunden über einen dieser Kommunikationswege gilt als rechtsgültig erfolgt, ausreichend und individualisiert. Der Kunde verpflichtet sich, VOObusiness umgehend über jede Änderung seiner Kontaktdaten zu informieren und haftet für die Folgen, die sich aus der Nichteinhaltung dieser Verpflichtung ergeben können.

4. Änderungen – Neue Abonnementverträge – Inkrafttreten

Der Kunde hat jederzeit die Möglichkeit, Dienste hinzubuchen oder abzubestellen (Upsell-Downsell) oder innerhalb desselben Dienstes seine Abonnementformel zu ändern (Upgrade-Downgrade). Wurde der Abonnementvertrag jedoch für einen bestimmten Zeitraum abgeschlossen, so ist vor dessen Ablauf keinerlei Änderung möglich, die zu einer Senkung des monatlichen Gesamtpreises des Abonnements führen würde. Sofern die Änderung eine zusätzliche Installation beim Kunden erfordert, wird ein Termin mit dem Kunden vereinbart, damit ein Techniker die Installation vornehmen kann. Der Abschluss und das Inkrafttreten des neuen Abonnementvertrags erfolgen am späteren der beiden folgenden Daten: dem Datum

der Aktivierung des ersten der betroffenen Dienste oder dem Datum, an dem VOObusiness dem Kunden seinen neuen Abonnementvertrag aushändigt. In jedem Fall erklärt sich der Kunde bei Inanspruchnahme des Dienstes und/oder bei Begleichung einer diesbezüglichen Rechnung automatisch mit den Bedingungen des Vertrags einverstanden.

5. Nicht anwendbar

6. Dauer und Kündigung

6.1 Dauer

Die Vertragslaufzeit ist im Vertrag angegeben. Abonniert der Kunde eine Gruppe von Diensten, die zu einem Pauschalpreis angeboten werden, so zieht dies die automatische Kündigung jeglicher Abonnementverträge nach sich, die dieser Kunde zu einem vorherigen Zeitpunkt über einen der in dieser Gruppe eingeschlossenen Dienste abgeschlossen hatte. Sofern ein Kunde eine solche Gruppe von Diensten abonniert hat und einen oder mehrere dieser Dienste, nicht jedoch die gesamte Gruppe, kündigt, und sofern der/die nichtgekündigte(-n) Dienst(-e) von VOObusiness angeboten werden, wird automatisch ein neuer Abonnementvertrag für diese(-n) Dienste(-e) als abgeschlossen angesehen, dessen Merkmale so weit wie möglich mit denen übereinstimmen, die in dem vorherigen Abonnementvertrag des Kunden bezüglich des/der entsprechenden Dienste(-s) festgelegt waren.

6.2. Kündigung durch den Kunden

Unbeschadet der Anwendung von Artikel 6.3 kann der Kunde seinen Vertrag jederzeit und ohne Angabe von Gründen über das auf der Website verfügbare Kontaktformular, durch einfachen Brief oder per Einschreiben an VOObusiness Rue Jean Jaurès 46 in 4430 Ans für Kunden von VOO SA und an BRUTELE BP 80.000 in Gosselies für Kunden von BRUTELE SC kündigen. VOObusiness wird sich nach Kräften bemühen, je nach technischer Möglichkeit den betreffenden Dienst zum durch den Kunden gewünschten Datum oder auf Wunsch sofort einzustellen und dem Kunden eine schriftliche Bestätigung zukommen lassen.

6.3 Entschädigungen

6.3.1. Unbeschadet der Anwendung von Artikel 6.3.3 kann VOObusiness im Fall der vorzeitigen Kündigung eines befristeten Abonnementvertrags vor Ablauf von dessen Laufzeit, sofern diese weniger als sechs Monate beträgt, oder vor Ablauf eines Zeitraums von sechs Monaten nach Inkrafttreten des jeweiligen Vertrags, sofern dessen Laufzeit mindestens sechs Monate beträgt, vom Kunden eine Kündigungsentschädigung fordern, die den Abonnementgebühren entspricht, die noch bis zum Auslaufen des jeweiligen Vertrags fällig würden, falls die Vertragslaufzeit weniger als sechs Monate beträgt, oder die noch bis zum Ende des sechsten Monats nach Inkrafttreten des jeweiligen Vertrags fällig würden, falls dessen Laufzeit mindestens sechs Monate beträgt.

6.3.2. Im Übrigen kann VOObusiness im Fall der vorzeitigen Kündigung Vertrags, dessen Abonnement oder Beibehaltung mit der kostenlosen oder preisermäßigten Bereitstellung eines Endgeräts verbunden war, wenn diese vor Ablauf des Amortisierungszeitraums des Geräts erfolgt, vom Kunden eine Entschädigung fordern, die dem Restwert in der Erstattungstabelle angegebenen Wert im Monat der Kündigung entspricht, berechnet gemäß dem Gesetz vom 13. Juni 2005 über die elektronische Kommunikation und wie auf der Website dargelegt.

6.3.3. Der Kunde (bzw. dessen Rechtsnachfolger) kann den Vertrag jedoch jederzeit ohne Ankündigung, sowie ggf. ohne die in Artikel 6.3.1. genannte Kündigungsentschädigung leisten zu müssen, kündigen, falls der Kunde aus dem von VOObusiness bedienten Gebiet fortzieht. Tritt ein solcher Fall ein, so legt der Kunde der Kündigung alle erforderlichen Nachweise bei. Gegebenenfalls bleibt der Kunde zur Zahlung der in Artikel 6.3.2. vorgesehenen Entschädigung verpflichtet.

6.4 Anbieterwechsel – Easy Switch-Verfahren

Easy Switch ist ein Verfahren, das den Anbieterwechsel bei Internet- und Fernsehdiensten vereinfachen soll. Wenn der Kunde von diesem Verfahren Gebrauch machen möchte, muss er zum Zeitpunkt des Abonnements einen Auftrag zur Übertragung seiner Dienste zu Gunsten von VOObusiness ausfüllen und bestätigen. Dieser Auftrag wird von VOObusiness so bald wie möglich nach der Aktivierung der Dienste des Kunden an den ehemaligen Anbieter gesendet, damit dieser die betreffenden Dienste einstellen kann.

Der Kunde kann außerdem die Übertragung oder Löschung der Festnetz- und/oder Mobiltelefonnummern verlangen, die er bei seinem ehemaligen Anbieter hatte.

Die Anwendung des Easy Switch-Verfahrens befreit den Kunden nicht von der Einhaltung seiner Verpflichtungen gegenüber seinem ehemaligen Anbieter.

VOObusiness übernimmt keine Haftung, wenn das Easy Switch-Verfahren aus einem Grund, der in der Verantwortung des ehemaligen Anbieters oder des Kunden selbst liegt, nicht oder verspätet durchgeführt wird. VOObusiness haftet insbesondere nicht im Falle eines falschen, unrichtigen oder unleserlichen Easy Switch-Antrags.

Wenn für die Installation der Dienste der Besuch eines Technikers erforderlich ist, muss der Techniker dem Kunden einen Bericht über seinen Besuch Übermitteln. Geht aus dem Besuchsbericht hervor, dass der Techniker nicht innerhalb des vereinbarten Zeitfensters erschienen ist, hat der Kunde Anspruch auf eine Entschädigung von 10 Euro pro versäumten Termin.

6.5 Beschränkung/Aussetzung des Dienstes – Kündigung durch VOObusiness

Hat ein Kunde einen oder mehrere Dienste abonniert, die eine Installation erfordern, und wird diese Installation nicht innerhalb von 30 Tagen nach dem Abschluss des Abonnements durchgeführt, wird der Vertrag automatisch gekündigt.

Hat der Kunde ein Dienstpaket abonniert, das zu einem Gesamtpreis angeboten wird und einen Mobilfunkdienst umfasst, und aktiviert seine Sim-Karte(n), aktiviert aber seine anderen Dienste nicht innerhalb von 30 Tagen nach Abschluss des Abonnementvertrags, wird der Abonnementvertrag automatisch gekündigt und es wird automatisch ein neuer Abonnementvertrag abgeschlossen, der sich ausschließlich auf den Mobilfunkdienst bezieht. Dies wird dem Kunden im Voraus mitgeteilt.

Wenn der Kunde seine Verpflichtungen aus dem Vertrag mit Ausnahme seiner Zahlungsverpflichtung nicht erfüllt, wie z. B. unbefugte oder betrügerische Nutzung der Dienste oder der Ausrüstung, aggressives Verhalten gegenüber den Mitarbeitern von VOObusiness, Nichteinhaltung der gesundheitlichen Sicherheitsmaßnahmen während eines Termins mit einem Techniker oder jegliche Gefährdung ihrer Sicherheit, kann VOObusiness den Vertrag oder den Abonnementvertrag für den/die betreffenden Dienst(e) jederzeit fristlos und ohne förmliche Aufforderung durch einfache schriftliche Mitteilung an den Kunden kündigen. Die Kündigung erfolgt unbeschadet des Rechts von VOObusiness, einen möglichen Mehrverbrauch in Rechnung zu stellen und eine Entschädigung für einen eventuell erlittenen Verlust zu fordern.

Kommt ein Kunde seinen vertraglichen Zahlungspflichten nicht nach, so erhält er eine Nachricht von VOObusiness, in der er vor dem Risiko einer Beschränkung oder Aussetzung seines/seiner Dienste(s) und Option(en) gewarnt wird. Falls er nicht innerhalb der in dieser Nachricht angegebenen Frist die Gesamtheit der VOObusiness geschuldeten Beträge entrichtet, VOObusiness gegenüber keinen stichhaltigen Einspruch gegen den ausstehenden Betrag erhebt und nicht um die Gewährung eines Ratenzahlungsplans bittet, ist VOObusiness zur Einschränkung seines bzw. seiner Dienste(s) und Option(en) berechtigt. Während der gesamten Dauer der Beschränkung/Aussetzung des Dienstes bzw. der Dienste ist der Kunde nur zur Begleichung der Kosten verpflichtet, die direkt mit den ihm bereitgestellten Diensten im Zusammenhang stehen. Behebt der Kunde seine Situation während der Beschränkungs-/Aussetzungsfrist, so reaktiviert VOObusiness die Dienste und Optionen des Kunden innerhalb von 24 Stunden nach Erhalt der Zahlung. VOObusiness behält sich das Recht vor, dem Kunden eine Reaktivierungsgebühr von höchstens 30 € einschließlich MwSt. in Rechnung zu stellen. Schafft der Kunde noch immer keine Abhilfe, so erhält er eine Nachricht von VOObusiness, in der er vor dem Risiko einer Kündigung seines Vertrags gewarnt wird. Falls er nicht innerhalb der in dieser Nachricht angegebenen Frist die Gesamtheit der VOObusiness geschuldeten Beträge entrichtet, ist VOObusiness berechtigt, den Vertrag von Rechts wegen frist- und entschädigungslos zu kündigen.

VOObusiness ist darüber hinaus jederzeit berechtigt, unbefristete Abonnementverträge per Einschreiben, einfachem Anschreiben oder E-Mail an den Kunden zu kündigen, und dies unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 30 Tagen, die am 1. Tag des auf die entsprechende Mitteilung folgenden Monats beginnt.

6.6. Umzug

Der Kunde muss VOObusiness mittels des auf der Website verfügbaren Kontaktformulars über seinen Umzug und seine neue Adresse informieren. Im Fall des Umzugs des Kunden an eine Adresse, die an das Netz von VOO angebunden ist, können die vom Kunden abonnierten

Fernseh-, Internet- und Festnetztelefoniedienste auf dessen Wunsch vorbehaltlich der technischen Durchführbarkeit und der regelmäßigen Einhaltung von Zahlungsverpflichtungen an die neue Adresse des Kunden übertragen werden. Befindet sich die neue Adresse auf dem Gebiet der anderen juristischen Person, die unter der Bezeichnung VOO tätig ist, so wird der Vertrag automatisch an diese andere juristische Person übertragen. In diesem Fall sorgt VOObusiness für die Fortführung der Dienste an der neuen Adresse. Alle Leistungen, die VOObusiness anlässlich eines Umzugs des Kunden erbringt, damit dieser seine Dienste weiterhin beziehen kann, werden dem Kunden zu den geltenden Tarifen in Rechnung gestellt. Zieht der Kunde aus seinem Geschäftssitz aus, ohne seinen Vertrag zu kündigen oder abzutreten, so bleibt dieser in Kraft.

7. Finanzielle Bedingungen

7.1. Preis – Sicherheitszahlung – Anzahlung – Sonderangebote

Die Kosten für das monatliche Abonnement der Dienstleistungen und Optionen sowie die Kosten für die Nutzung über die gebuchte Pauschale hinaus sind vom Kunden ab der Aktivierung jeder der jeweiligen Dienste zu zahlen. Der Abonnementpreis ist, sofern nichts Gegenteiliges festgelegt ist, der Preis, der am Tag des Inkrafttretens des Abonnementvertrags gilt. Die auf die Dienste bezogenen Verbrauchskosten werden dem Kunden gegebenenfalls zusätzlich zum Abonnementpreis zu den geltenden Tarifen in Rechnung gestellt. Überdies werden dem Kunden Installationskosten und alle weiteren Leistungen, die VOObusiness auf der Grundlage des Arbeits- und Leistungsdokuments für den Kunden erbringt, sowie Aktivierungskosten zu den geltenden Tarifen in Rechnung gestellt. Detaillierte Informationen zu den geltenden Tarifen, Kosten und Entschädigungen sind auf der Website abrufbar und werden an jede Person gesendet, die eine entsprechende schriftliche Anfrage an VOObusiness richtet. VOObusiness behält sich das Recht vor, die Preise einmal jährlich an den Verbraucherpreisindex anzupassen. Diese Preisanpassung erfolgt nach folgender Formel: Neuer Preis = alter Preis multipliziert mit (letzter bekannter Verbraucherpreisindex geteilt durch den Verbraucherpreisindex zum Zeitpunkt der letzten Preisfestsetzung).

VOObusiness behält sich das Recht vor, insbesondere in folgenden Fällen vor Abschluss des Vertrags oder während dessen Laufzeit eine Sicherheitszahlung vom Kunden zu verlangen:

- um die Rückgabe einer Ausrüstung zu garantieren;
- bei schwerwiegenden Anhaltspunkten für Betrug, mangelnde Zahlungsfähigkeit, Zuverlässigkeit oder Solidität des Kunden (z. B. falsche Angaben des Kunden, Zahlungsverzug, Pfändung, gerichtliches Mahnverfahren, Konkurs...);
- Wohnsitz, Geschäftssitz oder Rechnungsadresse im Ausland.

Die Sicherheitszahlung kann von VOObusiness zur Begleichung etwaiger vom Kunden geschuldeter Summen herangezogen werden. Falls VOObusiness die Sicherheitszahlung ganz oder teilweise auf diese Weise verwendet, ist der Kunde verpflichtet, die Sicherheitszahlung erneut zu leisten bzw. wieder aufzustocken. Nach Auslaufen des Vertrags wird die Sicherheitszahlung oder ihr Restbetrag an den Kunden zurückgezahlt, sofern dieser VOObusiness keine Beträge mehr schuldet.

Der Höchstbetrag der während der Vertragslaufzeit verlangten Sicherheitszahlung darf die voraussichtlichen Rechnungsbeträge für einen Dreimonatszeitraum, die anhand des Abonnemententgelts und des durchschnittlich in Rechnung gestellten Verbrauchs der letzten

sechs Monate vor der Aufforderung zur Leistung der Sicherheitszahlung berechnet werden, nicht übersteigen.

VOObusiness behält sich das Recht vor, vor Abschluss des Vertrags vom Kunden die systematische Leistung einer Anzahlung zu fordern oder dem Kunden während der Laufzeit des Vertrages die Dienste öfter als monatlich (zweimal pro Monat oder wöchentlich) in Rechnung zu stellen, sofern der pro Dienst im Monat in Rechnung gestellte Gesamtbetrag 100 € vor MwSt. (Abonnementpreis und Verbrauch zusammengenommen) und/oder 50 € vor MwSt. für die Inanspruchnahme von VOD-Diensten überschreitet.

Falls dem Kunden ein an bestimmte Bedingungen geknüpftes Sonderangebot gewährt wird und sich später herausstellt, dass der Kunde die vorgeschriebenen Bedingungen nicht erfüllt, zieht dies automatisch die Nichtigkeit des gewährten Sonderangebots nach sich. Das Sonderangebot wird auch dann nichtig, falls der Kunde nach Wahrnehmung des Sonderangebots nicht innerhalb von zwei Monaten ab dem Datum der E-Mail oder des postalischen Anschreibens von VOObusiness zur Bestätigung des Abonnementauftrags die Installation der für den Betrieb der gebuchten Dienste notwendigen Geräte vorgenommen hat oder falls er nicht innerhalb von 30 Tagen ab dem Erhalt der entsprechenden Rechnung sämtliche in Verbindung mit dem Sonderangebot geforderten Zahlungen entrichtet.

7.2. Abrechnung - Zahlung - Lastschriftverfahren

Für die von VOObusiness erbrachten Dienste werden Rechnungen ausgestellt, die dem Kunden auf seinem MyVOO-Konto zur Verfügung gestellt und ihm per E-Mail oder, falls der Kunde keine E-Mail-Adresse angegeben hat oder auf seinen Wunsch hin, per Post zugesandt werden.

VOObusiness stellt dem Kunden über MyVOO Mittel zur Verfügung, die es ihm ermöglichen, kostenlos und aktuell seinen Dienstkonsum zu überwachen, und sendet und kostenlose Warnmeldungen, wenn der Verbrauch seine gebuchte Pauschale überschreitet.

Die Nutzung des Mobiltelefoniedienstes im Roaming wird dem Kunden in Rechnung gestellt, sobald VOObusiness die hierzu erforderlichen Elemente zur Verfügung stehen.

Wenn der Kunde Dienste, die von Dritten angeboten werden, in Anspruch genommen hat, enthalten die monatlichen Kontoauszüge gegebenenfalls den folgenden Vermerk: „Dienstleistungen, die von Dritten erbracht werden, Rundschreiben MwSt. Nr. E.T.109.696 (AFER Nr. 50/2009) vom 12.11.2009“. Wenn VOObusiness nur als Vermittler für die Rechnungsstellung und die Einnahme der geschuldeten Beträge agiert, sendet der Kunde seine etwaigen Reklamationen an den Dritten, der diesen Dienst anbietet.

Die Zahlungen können per Banküberweisung oder per Lastschrift erfolgen. In den Überweisungen ist der von VOObusiness auf der Rechnung angegebene Verwendungszweck anzugeben. Lastschriften werden nur von einem belgisches Bankkonto akzeptiert. Die VOObusiness geschuldeten Beträge sind innerhalb von 15 Tagen ab dem Versand jeder diesbezüglichen Zahlungsaufforderung fällig bzw. am Tag der ersten Einreichung der Lastschrift, sofern der Kunde sich für die Zahlung per Lastschrift entschieden hat. VOObusiness behält sich ausdrücklich das Recht vor, Zahlungen des Kunden mit etwaigen Schulden dieses Kunden jeder Art gegenüber VOObusiness zu verrechnen.

Falls sich der Kunde entscheidet, einen der Dienste über das Lastschriftverfahren zu bezahlen, wird das Lastschriftverfahren auch für die Bezahlung aller anderen Beträge angewandt, die der Kunde VOObusiness im Rahmen der von VOObusiness erbrachten Leistungen schuldet (fällige und künftige Rechnungen), es sei denn, der Kunde hat dies ausdrücklich schriftlich abgelehnt. VOObusiness behält sich jedoch das Recht vor, die Bezahlung des ersten Betrags oder der ersten Beträge per Überweisung zu verlangen. Sind die Zahlungen Gegenstand einer Lastschrift, so behält sich VOObusiness das Recht vor, im Fall der Verweigerung einer Abbuchung beim Bankinstitut eine Verweigerungsgebühr in Höhe von 9 € zu berechnen und das Lastschriftverfahren zu deaktivieren. VOObusiness übermittelt dem Kunden auf dessen Wunsch kostenlos ein Zweitexemplar jeglicher Rechnung. Jedes weitere Exemplar wird dem Kunden zu den geltenden Tarifen in Rechnung gestellt.

Auf Antrag des Kunden können die Rechnungen an einen von ihm angegebenen Drittzahler adressiert und gesandt werden. Die Angabe eines Drittzahlers entbindet den Kunden nicht von seiner Zahlungspflicht, falls der Drittzahler die Zahlung nicht leistet. Der Drittzahler erwirbt keinerlei Ansprüche bezüglich des jeweiligen Abonnementvertrags. Ohne gegenteilige Anweisungen des Kunden werden gegebenenfalls fällige Rückzahlungen von VOObusiness ausschließlich auf das Konto getätigt, über das der Kunde die von ihm geschuldeten Beträge an VOObusiness zahlt, sofern dieses Konto ganz oder hauptsächlich auf den Namen des Kunden ausgestellt ist. Ist dies nicht der Fall, so bittet VOObusiness den Kunden um die Nummer des Kontos, auf das der Kunde die besagte Rückzahlung wünscht.

7.3 Zahlungsverzug

Bei Zahlungsverzug oder Nichtzahlung, auch partieller Art, bei Fälligkeit der Rechnung kann VOObusiness eine oder mehrere Erinnerungen an den Kunden richten. Die erste Erinnerung ist kostenlos. Für jede Rechnung, die nicht oder nicht gänzlich oder verspätet bezahlt wird, werden dem Kunden maximal vier Zahlungserinnerungen zum Einheitspreis von 10 € in Rechnung gestellt. Jeder bei Fälligkeit nicht gezahlte Betrag führt automatisch und ohne Mahnung zur Erhebung von Zinsen zum gesetzlichen Zinssatz, wobei jeder angefangene Monat voll angerechnet wird. Der geltende gesetzliche Zinssatz kann hier eingesehen werden: [https://finances.belgium.be/fr/sur le spf/structure et services/administrations generales/tr%C3%A9sorerie/taux-dinter%C3%AAt-l%C3%A9gal-applicable](https://finances.belgium.be/fr/sur_le_spf/structure_et_services/administrations_generales/tr%C3%A9sorerie/taux-dinter%C3%AAt-l%C3%A9gal-applicable). Der Kunde ist darüber hinaus zur Zahlung einer pauschalen Entschädigung in Höhe von 15 % der bei Fälligkeit nicht gezahlten Beträge verpflichtet, wobei diese Entschädigung mindestens 50 € beträgt. Diese pauschale Entschädigung deckt die Verwaltungskosten für die Bearbeitung nicht bezahlter Rechnungen ab, mit Ausnahme von Beitreibungskosten, die durch die Beauftragung Dritter entstehen. Außerdem führt jeder Zahlungsverzug bezüglich einer Rechnung oder einer Rate, sofern ein Zahlungsplan vereinbart wurde, dazu, dass alle VOObusiness geschuldeten Beträge einschließlich jener, für die Zahlungserleichterungen gewährt wurden, automatisch und ohne Mahnung fällig werden. Wenn fällige Beträge nach Versand von mindestens zwei Zahlungserinnerungen weiterhin nicht an VOObusiness bezahlt werden, kann VOObusiness vor jedem Gerichtsverfahren einen Gerichtsvollzieher, einen Rechtsanwalt oder einen Dritten mit deren Beitreibung beauftragen. Zusätzlich zu den an VOObusiness zahlbaren Beträgen trägt der Kunde in diesem Fall die Kosten für Handlungen und Maßnahmen von Gerichtsvollziehern, Anwälten oder Dritten im Zusammenhang mit der Beitreibung, einschließlich der von Gerichtsvollziehern erhobenen Akonto- und/oder Inkassogebühren. Diese Handlungen und Maßnahmen (Erinnerung,

Mahnung, Recherchekosten, Akonto- und Inkassogebühren etc.) werden auf Grundlage der Tarife berechnet, die per Königlichem Erlass vom 30. November 1976 zur Festlegung der Tarife für Handlungen von Gerichtsvollziehern in Zivil- und Handelssachen sowie einiger Zulagen geregelt

sind. http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg.pl?language=fr&la=F&cn=1976113030&table_name=loi

Es gelten folgende Tarife:

AUSZÜGE AUS DEM TARIF 2021 IN EURO			
		NETTO	BRUTTO
MAHNUNG/ZAHLUNGSERINNE RUNG + BRIEFMARKE (1)(ART. 7)	125,00 und mehr	20,35	24,62

INKASSOGEBÜHR (ART. 8)	1 % Hauptbetrag und Zinsen MINDESTENS	12,67	15,33
INKASSOGEBÜHR (ART. 8)	1 % Hauptbetrag und Zinsen MAXIMAL	125,67	152,06

INKASSOGEBÜHR AUF ANZAHLUNG (ART. 8)			
Bis zu 24,99		2,61	3,16
ab 25,00	bis 124,99	4,37	5,29
ab 125,00	bis 249,99	7,22	8,74
ab 250,00	bis 494,99	12,67	15,33
ab 495,00	bis 744,99	27,10	32,79
über 745,00		35,91	43,45
Recherchegebühr (Art. 13 1°)		7,78	9,41
Recherchegebühr + Auszug aus Nationalregister		8,23	9,96

Diese Tarife werden jährlich am 1. Januar auf der Grundlage des Verbraucherpreisindex angepasst.

Im Fall der gerichtlichen Beitreibung einer unbezahlten Rechnung zahlt der Schuldner alle Gerichtskosten, und dies unbeschadet jeglicher Schadensersatzansprüche und weiterer Maßnahmen einschließlich Gerichtsverfahren, die zur Wahrung der Interessen von VOObusiness erforderlich sind. Falls VOObusiness dem Kunden etwaige geschuldete Beträge nicht innerhalb der vereinbarten Fristen zahlt, hat der Kunde Anspruch auf dieselben Verzugsstrafen.

8. Anbindung, Inneninstallation, Anschluss, Installation, Aktivierung, Ausrüstungen

8.1. Anbindung

Falls der Kunde nicht über eine funktionierende Anbindung an das VOObusiness-Kabelnetz verfügt und VOObusiness diese Anbindung auf Wunsch des Kunden vornimmt, werden die diesbezüglichen Gebühren auf Grundlage der geltenden Tarife oder gegebenenfalls auf Grundlage eines Kostenvoranschlags berechnet. Unterlässt es der Kunde im Fall einer Verhinderung, einen zum Zweck der Anbindung mit VOObusiness vereinbarten Termin mindestens 24 Std. im Voraus abzusagen oder zu verschieben, so werden ihm die Anfahrtskosten auf Grundlage der geltenden Tarife in Rechnung gestellt. Ist eine Anbindung aus technischen Gründen nicht möglich, so hat VOObusiness das Recht, den Auftrag des Kunden abzulehnen, ohne ihm hierfür eine Entschädigung zu schulden.

8.2. Inneninstallation

Die Inneninstallation muss den anwendbaren Sicherheitsbestimmungen, technischen Vorschriften und allen weiteren gesetzlichen Bestimmungen genügen. Zusätzliche Informationen zu den technischen Spezifikationen in Bezug auf die Kompatibilität der Inneninstallation des Kunden mit den Diensten sind auf der Website verfügbar und werden auf schriftlichen Antrag zugesandt. Für die Kompatibilität seiner Inneninstallation mit dem Dienst haftet ausschließlich der Kunde. Der Kunde muss alle Elemente seiner Inneninstallation, deren Verwendung das Netz von VOObusiness behindert oder stört, vom Netz trennen, sobald der Kunde selbst die Störung feststellt oder er hierzu von VOObusiness aufgefordert wird. VOObusiness ist keinesfalls verpflichtet, die Inneninstallation des Kunden wieder in ihren ursprünglichen Zustand zurückzusetzen.

8.3. Anschluss – Installation – Aktivierung

Ausschließlich VOObusiness ist berechtigt, den Anschluss, die Installation und die Aktivierung durchzuführen. Die Installation wird, außer in Fällen höherer Gewalt, innerhalb von maximal 35 Tagen nach dem Abonnementantrag durchgeführt, sofern der Kunde über eine funktionsfähige Anbindung an das VOObusiness-Kabelnetz verfügt.

Alle Arbeiten von VOObusiness beim Kunden müssen sich durchführen lassen, ohne dass der Techniker gezwungen ist, Mobiliar zu verschieben oder ein Element zu demontieren. VOObusiness bemüht sich nach Kräften, die Arbeiten ohne nachteilige Folgen durchzuführen. VOObusiness haftet auf keinen Fall für Sachschäden, Schönheitsfehler oder sonstige Schäden, die dem Kunden während der Arbeiten entstehen können, sofern die VOObusiness-Techniker nicht vorsätzlich oder grob fahrlässig gehandelt haben. VOObusiness ist keinesfalls verpflichtet, den Ort, an dem die Arbeiten durchgeführt wurden, wieder in seinen ursprünglichen Zustand zurückzusetzen.

8.4. Ausrüstungen

Um die Bereitstellung bestimmter Dienste zu ermöglichen, muss VOO eine Ausrüstung liefern, deren Einzelheiten im Abonnementvertrag beschrieben sind. Diese Ausrüstungen werden entweder im Rahmen des abonnierten Dienstes kostenlos zur Verfügung gestellt oder entsprechend den im Abonnementvertrag vereinbarten Bestimmungen vermietet. Im Fall der Aussetzung der Dienste aus jeglichen Gründen werden die Mietkosten für die Geräte weiterhin erhoben. Die Ausrüstungen bleiben das alleinige, unveräußerliche und unpfändbare

Eigentum von VOObusiness. Die Ausrüstungen werden dem Kunden ausschließlich zur persönlichen und bestimmungsgemäßen Nutzung zur Verfügung gestellt. Die Ausrüstungen dürfen in keiner Form abgetreten, verkauft oder Dritten zur Verfügung gestellt werden. Der Kunde ist für die Ausrüstungen verantwortlich und verpflichtet, für die gesamte Dauer des Vertrags und nach dessen Beendigung bis zur Rückgabe der Ausrüstungen an VOObusiness mit gebührender Sorgfalt für ihre sachgerechte Aufbewahrung zu sorgen. Dem Kunden ist es ausdrücklich verboten, technische Eingriffe, Umgestaltungen oder Änderungen jeder Art an den Ausrüstungen vorzunehmen. Muss jedoch eine Ausrüstung ersetzt werden, kann VOObusiness dem Kunden eine neue Ausrüstung zur Verfügung stellen, wobei der Kunde gegebenenfalls befugt ist, sie selbst gemäß den Anweisungen von VOObusiness zu installieren. Im Fall der Pfändung oder Anmeldung jeglicher Ansprüche Dritter bezüglich der Ausrüstungen ist der Kunde verpflichtet, Einspruch dagegen zu erheben und VOObusiness unverzüglich zu informieren. Bei Verlust, Diebstahl oder Beschädigung der Ausrüstungen muss der Kunde VOObusiness binnen 48 Stunden verständigen. VOObusiness übernimmt die Kosten für Reparaturarbeiten an den Ausrüstungen, es sei denn, diese Arbeiten wurden aufgrund eines Verschuldens oder einer vorsätzlichen oder betrügerischen Handlung des Kunden erforderlich. Über die zu ergreifenden Maßnahmen entscheidet VOObusiness nach freiem Ermessen. Bei Reparaturen oder Austausch, für die der Kunde haftet, werden die Arbeiten gemäß den geltenden Tarifen von VOObusiness in Rechnung gestellt. Bei Austausch oder Reparatur haftet VOObusiness nicht für den Verlust der vom Kunden auf den Ausrüstungen gespeicherten Daten. Der Kunde muss in allen Fällen weiterhin seinen Pflichten aus dem Abonnementvertrag nachkommen.

Die dem Kunden zur Verfügung gestellten Ausrüstungen müssen innerhalb von 15 Tagen nach dem Datum des Vertragsendes an dem/den von VOObusiness angegebenen Ort(-en) zurückgegeben werden. Bei Rückgabe der Ausrüstungen wird dem Kunden die eventuell von ihm geleistete Sicherheitszahlung spätestens am letzten Tag des Monats, der auf den Monat folgt, in dem die Rückgabe erfolgte, erstattet, abzüglich etwaiger Kosten in Zusammenhang mit der Wiederinstandsetzung der Ausrüstungen oder dem Ersatz fehlender Elemente sowie eventueller Schulden des Kunden gegenüber VOObusiness. Nicht innerhalb der oben angegebenen Frist zurückgegebene Ausrüstungen werden dem Kunden zu einer pauschalen Entschädigung auf Grundlage der geltenden Tarife in Rechnung gestellt. In diesem Fall behält VOObusiness die gegebenenfalls vom Kunden geleistete Sicherheit bis in voller Höhe der Entschädigung oder bis zu einem Teil davon ein.

9. Verfügbarkeit der Dienste – Wartung

Vorbehaltlich technischer Sachzwänge verpflichtet sich VOObusiness, alles in seiner Macht Stehende zu tun, um dem Kunden Zugang zu den abonnierten Diensten zu gewährleisten. Ein fehlerloser und unterbrechungsfreier Betrieb der Dienste oder die Erfüllung der Erwartungen oder Anforderungen des Kunden an die Dienste wird von VOObusiness jedoch weder ausdrücklich noch stillschweigend garantiert.

Bestimmte Wartungseingriffe, die für das einwandfreie Funktionieren der Dienste notwendig sind, können eine vorübergehende Unterbrechung der Dienste erfordern, für die VOObusiness nicht haftbar gemacht werden kann. Sofern möglich, erfolgen diese Eingriffe außerhalb der Hauptnutzungszeiten der Dienste.

10. Haftungen

10.1. Haftung von VOObusiness

VOObusiness garantiert kein Mindestqualitätsniveau. VOObusiness haftet nur bei Vorsatz, eigenen schweren Fehlern oder Fehlern von Angestellten oder Bevollmächtigten oder aufgrund der Tatsache der Nichterfüllung einer Verpflichtung, die sich aus einer der Hauptleistungen des Vertrags ergibt. Die Haftung von VOObusiness beschränkt sich gegebenenfalls auf die Behebung vorhersehbarer, direkter, Personen-, Sach- und gewisser Schäden, die der Kunde erlitten hat, unter Ausschluss der Behebung von indirekten oder immateriellen Schäden. VOObusiness haftet nicht für Unterbrechungen oder Störungen der Dienste aufgrund von Fällen höherer Gewalt oder anderen unvorhersehbaren Ereignissen wie Pandemien, Streiks, Schlechtwetter, vorbehaltlich der hoheitlichen Beurteilung durch die Gerichte, oder aufgrund von anderen Ereignissen, die dem Kunden oder einem Dritten zuzuschreiben sind. In allen Fällen beschränkt sich die Haftung von VOObusiness auf einen Betrag, der der Summe der Beträge entspricht, die der Kunde im Verlauf der 24 Monate vor Eintritt des Schadens für Dienstabonnements an VOObusiness gezahlt hat.

10.2. Haftung des Kunden

Der Kunde haftet allein für alle direkten oder indirekten, materiellen oder immateriellen Schäden, die der Kunde oder andere Nutzer des vom Kunden abonnierten Dienstes VOObusiness oder Dritten zufügen. Der Kunde verpflichtet sich, VOObusiness insbesondere in Bezug auf jede Rechtshandlung, Beschwerde oder Schadensersatzverurteilung schadlos zu halten, zu deren Gegenstand VOObusiness aufgrund des Verhaltens des Kunden oder jedes anderen Nutzers des vom Kunden abonnierten Dienstes wird oder die aufgrund von Verletzungen geistiger Eigentumsrechte Dritter durch den Kunden oder jeden anderen Nutzer des vom Kunden abonnierten Dienstes entsteht.

Der Kunde haftet im Fall von Betrug in Zusammenhang mit der Anbindung, dem Anschluss, der Installation, der Aktivierung und/oder den ihm zur Verfügung gestellten Ausrüstungen wie z. B., aber nicht ausschließlich, der gemeinsamen Nutzung der Verbindung. In diesem Fall ist der Kunde unbeschadet etwaiger Schadensersatzansprüche von VOObusiness verpflichtet, VOObusiness eine Entschädigung von 250 € pro Verstoß zu zahlen, um den jeweiligen Ertragsausfall sowie die Instandsetzungs- und jegliche weiteren technischen und administrativen Kosten zu decken.

Der Kunde übernimmt die volle Verantwortung für die Wahl seiner PIN-Codes/Passwörter/Anmeldedaten und für die Aufbewahrung dieser sowie für die Nutzung dieser Daten durch ihn oder einen Dritten. Der Kunde muss alle zweckdienlichen und notwendigen Maßnahmen ergreifen, um Cyberkriminalität und Computerviren zu vermeiden, insbesondere durch regelmäßige Änderung seiner Passwörter (WLAN, myVOO-Account, usw.) unter Einhaltung der von SafeOnWeb <https://www.safeonweb.be/fr/utilisez-des-mots-de-passe-surs> empfohlenen Sicherheitsstandards.

Der Kunde verzichtet ausdrücklich und allgemein auf jegliches diesbezügliche Rechtsmittel gegenüber VOObusiness.

Der Kunde haftet für alle Schäden, die VOObusiness oder Dritten durch Nutzung der SIM-Karte von ihm oder einem Dritten in jedem beliebigen Gerät, in dem sie genutzt wird, entstehen, auch im Fall von Verlust und Diebstahl. Bei Verlust oder Diebstahl der SIM-Karte ist der Kunde weiterhin für seine Pflichten gemäß seinem Abonnementvertrag bis zu dem Zeitpunkt verantwortlich, zu dem er VOObusiness über den Verlust oder Diebstahl informiert und eine Aussetzung des Dienstes beantragt.

11. Abtretung

Die Abtretung der Rechte und Pflichten aus dem Vertrag an Dritte ist dem Kunden nur in Bezug auf bestimmte Dienste und mit der vorherigen schriftlichen Genehmigung von VOObusiness gestattet. Bei einer von VOObusiness akzeptierten Abtretung gehen alle Rechte und Pflichten aus dem Vertrag, gegebenenfalls einschließlich der Zahlung der im Falle der Beendigung des Vertrags fälligen Entschädigungen, gegebenenfalls auch aufgrund einer mit dem Vertrag verbundenen Erstattungstabelle, auf den Zessionar über, der sie annimmt. Der Zessionar und der Zedent müssen VOObusiness einen von beiden Parteien ordnungsgemäß unterzeichneten Antrag auf Abtretung des Vertrags übermitteln. Dieses Formular steht auf der Website zur Verfügung und wird an jede Person gesendet, die eine entsprechende schriftliche Anfrage an VOObusiness richtet. VOObusiness ist berechtigt, alle oder einen Teil seiner Rechte und Pflichten aus dem Vertrag auch ohne die Genehmigung des Kunden an jeden Dritten seiner Wahl zu übertragen.

12. Reklamation und Intervention des Ombudsdienstes

12.1. Beschwerden an VOObusiness

Der Kunde kann sich mit jeder Beschwerde über das auf der Website verfügbare Kontaktformular an VOObusiness wenden oder per Post an den Kundendienst von VOObusiness in der Rue Jean Jaurès 46 in 4430 Ans für Kunden von VOO SA und BP 80.000 in Gosselies für Kunden von BRUTELE SC.

Bei rechnungsbezogenen Beanstandungen steht dem Kunden eine Frist von 30 Tagen ab dem Datum der Belastung seines Bankkontos oder ab Eingang der Rechnung zur Verfügung, um die Höhe des Betrags anzufechten. Nach Ablauf dieser Frist gilt die Zahlungspflicht als vom Kunden endgültig akzeptiert.

Die Zahlung bleibt zum vereinbarten Termin fällig, sofern der Kunde nicht eine für zulässig erklärte Beschwerde beim Ombudsdienst eingereicht hat. Der Kunde hat ab der Aussetzung der Dienstleistung eine Frist von 5 Kalendertagen, um eine Beschwerde einzureichen. Wurde innerhalb dieser Frist keine Beschwerde eingereicht kann der Kunde für den Zeitraum zwischen dem fünften Tag und dem Tag der Einreichung der Reklamation keine Entschädigung mehr von VOObusiness für die Nachteile, die ihm aus dieser Aussetzung entstehen, fordern.

12.2. Beschwerden an den Ombudsdienst

Jeder Kunde, der mit der Bearbeitung einer von ihm formulierten Beschwerde durch VOObusiness unzufrieden ist, kann sich an den Ombudsdienst für Telekommunikation

wenden, der beim Belgischen Institut für Postdienste und Telekommunikation eingerichtet und gesetzlich verankert wurde:

Ellipse Building, Bd. du Roi Albert II 35 in 1030 Brüssel:

- per Fax an die Nummer 02 219 77 88;
- persönlich in der Geschäftsstelle während deren Öffnungszeiten (von 9 bis 17 Uhr);
- durch Ausfüllen des Kontaktformulars auf <http://www.ombudsmantelecom.be>.

Der Ombudsdienst für Telekommunikation arbeitet völlig unabhängig von VOObusiness. Innerhalb der Grenzen seiner Aufgaben erhält er keinerlei Anweisungen von Behörden. Der Kunde kann sich wahlweise an eine französischsprachige oder niederländischsprachige Ombudsperson wenden. VOObusiness informiert den Kunden auf einfache Anfrage über das Verfahren, das bei der Einreichung einer Beschwerde beim Ombudsdienst zu befolgen ist.

Eine Beschwerde ist nur zulässig, wenn der Kunde nachweisen kann, dass er zuvor Schritte zur Lösung des Streitfalls bei VOObusiness unternommen hat. Nur schriftliche Beschwerden sind zulässig.

12.3 Nachweise

Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass die Aufzeichnungen seiner Aufträge und seiner Daten durch VOObusiness über die EDV- und Bestellsysteme von VOObusiness formelle Nachweise der Aufträge des Kunden darstellen wie insbesondere Abonnement- und/oder Aktivierungsaufträge bezüglich eines Dienstes oder einer Option, die Änderung der Art des vom Kunden abonnierten Dienstes, die Bestellung von Sendungen etc.

12.4 Anwendbare Verhaltenskodizes

VOObusiness ist an folgende Verhaltenskodizes gebunden:

- Verhaltenskodex für ISP, aufgestellt von der VoG „Internet Service Provider Association Belgium“, kurz „ISPA Belgium“, abrufbar auf der Website www.ispa.be
 - Ethikkodex für Telekommunikation (Königlicher Erlass vom 9. Februar 2011/B. S. 21.06.2011, S. 36508), abrufbar auf der Website www.telethicom.be
- Ein Exemplar dieser Kodizes senden wir dem Kunden auf dessen schriftliche Aufforderung hin zu.

13. Für die Erbringung der Dienstleistungen notwendige oder im Rahmen der Erbringung der Dienstleistungen zu erhebende personenbezogene Daten

Um dem Kunden seine Dienste anbieten zu können, sammelt VOObusiness die Identifikationsdaten des Kunden wie Firmen- und Geschäftsname, Nachname, Vorname der Kontaktperson(en), Wohnadresse und Adresse für die Erbringung der Dienste, E-Mail-Adresse, Telefonnummer und/oder Mobiltelefonnummer. VOObusiness erfasst auch die gewählte Abonnementart und die Optionen. Beauftragt der Kunde VOObusiness mit der Übertragung seiner Dienste von seinem ehemaligen Anbieter und der Kündigung seiner Dienste bei diesem, holt VOObusiness bei diesem Anbieter die Easy Switch-Nummer und/oder die

Kundennummer sowie alle zu übertragenden Festnetz- und/oder Mobiltelefonnummern ein. Um die Zahlung des Preises der Dienste zu gewährleisten, erfasst VOObusiness die Kontonummer, die Zahlungsart (Lastschrift – Nummer der Einzugsermächtigung usw.), die Zahlungshistorie sowie eine Historie der an den Kunden gesendeten Mahnungen. Falls der Kunde ein persönliches Konto erstellt, erfasst VOObusiness diese Informationen sowie den Anmeldenamen und das Kennwort des Kunden. Darüber hinaus erfasst VOObusiness den Verlauf jeder Interaktion mit dem Kunden, wie Anrufe bei seinem Callcenter, den Besuch eines Technikers, das Versenden von Briefen oder den Austausch von E-Mails oder elektronischen Nachrichten.

Im Rahmen der Erbringung seiner Dienstleistungen ist VOObusiness außerdem verpflichtet, eine große Anzahl von Daten über den Kunden und die Nutzung seiner Dienste zu erheben und zu verarbeiten. So erfasst VOObusiness alle technischen Daten in Bezug auf die gelieferten Ausrüstungen und die SIM-Karte(n), wie die Nummern der SIM-Karten (IMSI, ICCID), die internationale Mobilfunkgerätenummer (IMEI), die Modemnummer, die PIN/PUK-Codes und die Typen und Identifikationsnummern der Modems und Decoder oder Endgeräte, die VOObusiness dem Kunden verkauft oder anbietet. Zudem erfasst VOObusiness Daten in Bezug auf die Verbindungen zu den Diensten, wie z. B. Verbindungsprotokolle, MAC-Adresse, IP-Adresse oder Standort des Kunden, Verbrauchsdaten, wie z. B. Daten in Bezug auf die VOD-Käufe und -Ansichten des Kunden, das Volumen des Dienstverbrauchs (Volumen des festen und mobilen Internetverbrauchs, Gesprächsminuten, Anzahl der gesendeten und empfangenen SMS/MMS). Auch sammelt VOObusiness Daten über das Surfverhalten des Kunden im Internet (Zeit/Datum der Internetverbindung, besuchte Websites) sowie Daten über die Nutzung seiner Telefonverbindungen (Dauer der Anrufe, Dauer zwischen dem Wählen der Nummer und dem Beginn des Anrufs, Nummern eingehender Anrufe und angerufene Nummern, erfolglose Anrufe, Ursprung und Ziel von SMS/MMS-Nachrichten).

14. Änderung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen oder des Abonnementvertrags

VOObusiness verpflichtet sich, den Kunden mindestens einen Monat vor dem Inkrafttreten jeglicher Änderung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen, die für einen unbefristeten Vertrag gelten, oder jeder Änderung des unbefristeten Abonnementvertrags mit Auswirkungen auf den Kunden zu informieren. Jeder Kunde, der Änderungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen, die für einen unbefristeten Vertrag gelten, oder Änderungen des befristeten Abonnementvertrags ablehnt, ist berechtigt, im ersten Fall den Vertrag, im zweiten Fall den unbefristeten Abonnementvertrag kostenlos spätestens am letzten Tag des Monats zu kündigen, der auf das Inkrafttreten der neuen Allgemeinen Geschäftsbedingungen oder der Änderung des Abonnementvertrags folgt, oder durch Einhaltung einer anderen, für den Kunden günstigeren gesetzlichen Frist.

Besteht die Änderung in einer Erhöhung des Abonnementpreises, so ist jeder Kunde, der nicht mit dieser Preiserhöhung einverstanden ist, berechtigt, seinen unbefristeten Abonnementvertrag kostenlos zu kündigen, und dies spätestens am letzten Tag des Monats,

der auf den Erhalt der ersten Rechnung folgt, die nach dem Inkrafttreten der entsprechenden Preiserhöhung ausgestellt wurde, oder durch Einhaltung einer anderen, für den Kunden günstigeren gesetzlichen Frist. VOObusiness behält sich jedoch das Recht vor, die Allgemeinen Geschäftsbedingungen, welche für befristete und unbefristete Verträge oder befristete und unbefristete Abonnementverträge gelten, zu ändern, wenn die Änderung in einer Umsetzung der Änderung einer rein faktischen Situation, einer Änderung des rechtlichen Rahmens, die VOObusiness keine Wahl bezüglich der Art der Umsetzung der auferlegten Änderungen lässt, besteht oder wenn kein berechtigter Zweifel besteht, dass die vorgeschlagene Änderung von jedem Kunden akzeptiert wird, ohne dass dem Kunden ein Recht auf kostenlose Kündigung gewährt wird. Der Kunde wird über eine derartige Änderung mindestens einen Monat vor deren Inkrafttreten informiert.

15. Sicherheit und Integrität des Netzes

VOObusiness ergreift angemessene und verhältnismäßige technische und organisatorische Maßnahmen, einschließlich Verschlüsselung, falls erforderlich, um ein angemessenes Management der Sicherheitsrisiken des Netzes und der Dienste zu gewährleisten und die Auswirkungen möglicher Sicherheitsvorfälle sowohl für die Nutzer als auch für andere Netze und Dienste zu vermeiden und zu begrenzen. Bei Bedenken hinsichtlich der Sicherheit oder Vertraulichkeit und/oder der Annahme, dass einer der Dienste missbraucht werden könnte, kann VOObusiness insbesondere den *Anmeldenamen* oder das Kennwort des Kunden ändern. Der Kunde wird ggf. von VOObusiness darüber informiert.

VOObusiness kann seine Kunden, die möglicherweise von einer Bedrohung betroffen sind, einzeln über das Bestehen der Bedrohung und die ergriffenen Schutz- oder Korrekturmaßnahmen informieren.

Bei Missbrauch, Betrug, unrechtmäßiger oder böswilliger Nutzung oder bei Verdacht auf Missbrauch, Betrug, unrechtmäßige oder böswillige Nutzung, der/die im VOObusiness-Netz durch den Kunden oder einen Dritten, der den vom Kunden abonnierten Dienst nutzt begangen wird und von dem/der VOObusiness Kenntnis hat, ergreift VOObusiness Maßnahmen gegen den Kunden. Wenn sich eine Situation als besonders dringlich erweist, kann VOObusiness unverzüglich die Verbindung des Kunden zeitweise aussetzen, um die Netzintegrität zu erhalten. Wird der Verstoß nicht eingestellt, kann VOObusiness, unbeschadet des Rechts auf Schadenersatz und Zinsen, den Vertrag des Kunden gemäß Artikel 6.5 kündigen.

16. Gerichtsstand und anwendbares Recht

Der Vertrag unterliegt belgischem Recht. Alle Streitigkeiten bezüglich der Auslegung oder Erfüllung des Vertrags fallen unter die ausschließliche Zuständigkeit der Gerichte am Gesellschaftssitz der juristischen Person, die die Dienstleistung(-en) für den Kunden erbringt.

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN DER VERSCHIEDENEN DIENSTE

17. Fernsehdienste

17.1. Urheberrechte

Der Inhalt der von VOObusiness angebotenen Sendungen ist insbesondere durch geistige Eigentumsrechte und vor allem durch das Urheberrecht geschützt. Jegliches Aufzeichnen, Kopieren oder Speichern dieses Inhalts auf einem beliebigen Medium für andere Zwecke als den privaten Gebrauch und jegliche öffentliche Verbreitung ist verboten. VOObusiness ist in Anwendung der geltenden Gesetzgebung zur Zahlung von Urheberrechtsabgaben verpflichtet. Diese werden dem Kunden ganz oder zum Teil in Rechnung gestellt und sind in dem vom Kunden zu entrichtenden Abonnementpreis enthalten. Dies gilt auch für die Pflichtbeiträge, die im Rahmen des Rundfunkerlasses von der Französischen Gemeinschaft erhoben werden.

17.2. Decoder und Digital-TV-Karte

Um Digitalfernsehen oder interaktives Digitalfernsehen empfangen zu können, benötigt der Kunde einen VOObusiness-Decoder. Um Digitalfernsehen oder interaktives Digitalfernsehen auf mehreren Fernsehgeräten nutzen zu können, benötigt der Kunden für jeden Fernseher einen eigenen Decoder. Der Kunde kann den digitalen Fernsehdienst auch mit einer Digital-TV-Karte von VOObusiness in Anspruch nehmen. Die Digital-TV-Karte funktioniert nur mit kompatiblen Fernsehgeräten, die auf der Website aufgeführt sind. Pro Abonnementvertrag ist die Anzahl der Digital-TV-Karten auf 3 begrenzt.

Der Kunde darf diesen Decoder und die Digital-TV-Karte nur für den Empfang der Digitalfernsehsender nutzen, zu denen er laut seines Abonnementvertrags Zugang hat. Sie dürfen auf keinen Fall direkt oder indirekt dazu verwendet werden, einem Dritten die Möglichkeit zu bieten, die Fernsehdienste von VOObusiness zu empfangen.

17.3. Chip-Karte

Der Kunde stellt sicher, dass er in seinen Decoder an der dafür vorgesehenen Stelle die gegebenenfalls von VOObusiness bereitgestellte Chipkarte einführt, die ihm den Zugang zum Digitalfernsehen oder zum interaktiven Digitalfernsehen ermöglicht. Die von VOObusiness bereitgestellte Chipkarte verbleibt ausschließliches, nicht übertragbares und unpfändbares Eigentum von VOObusiness. Sie darf Dritten in keiner Form abgetreten, verkauft oder zur Verfügung gestellt werden und darf nur in Verbindung mit dem VOObusiness-Decoder benutzt werden.

17.4. Sendungen

VOObusiness stellt die Übermittlung der Radio- und Fernsehsignale der Sender sicher, die im VOObusiness-Angebot eingeschlossen sind. Die von den Herausgebern der Sender angekündigten Sendungen unterliegen deren Verantwortung und können von ihnen jederzeit und ohne vorherige Ankündigung geändert werden. Da VOObusiness nicht der Herausgeber der Programme ist, kann es in keiner Weise für deren Inhalt haftbar gemacht werden. VOObusiness ist nicht allein für die Übertragung der Sendungen verantwortlich und haftet daher nicht für direkte oder indirekte Schäden, die insbesondere auf Störungen,

Verzögerungen oder Unterbrechungen bei der Ausstrahlung oder beim Empfang von Sendungen zurückzuführen sind. VOObusiness stellt Kunden, die den Dienst Digitalfernsehen oder interaktives Digitalfernsehen abonniert haben, ein elektronisches Programmverzeichnis zur Verfügung. Über diese Funktion lassen sich Programmdaten bestimmter Sender abrufen. VOObusiness haftet nicht für den Inhalt, die Richtigkeit oder die Vollständigkeit dieser Informationen. VOObusiness ist berechtigt, jederzeit und ohne vorherige Ankündigung die technischen Merkmale der Dienste und ihre Zusammensetzung, insbesondere in Bezug auf die Anzahl und Art der Fernsehsender und die Zusammensetzung des von VOObusiness angebotenen Programmkatalogs (VOD/SVOD), zu ändern.

17.5 App Store und Anwendungen

VOObusiness kann beschließen, dem Kunden über den oder die Decoder seiner Wahl die Möglichkeit zu bieten, auf einen App Store zuzugreifen und über diesen die Dienste bestimmter Anwendungen zu abonnieren und darauf zuzugreifen.

Wenn VOObusiness beschließt, einen App Store über einen oder mehrere seiner Decoder anzubieten, könnte jeder Decoder einen eigenen App Store haben.

Wird diese Möglichkeit des Zugriffs auf einen App Store von VOObusiness angeboten, steht es VOObusiness frei, die über ihn zugänglichen Anwendungen auszuwählen und den Zugriff jederzeit zu entziehen. Zugängliche Anwendungen können je nach angebotenen App Store variieren.

Gegebenenfalls muss der Kunde zunächst die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des betreffenden App Store und jeder Anwendung, die er abonnieren möchte, akzeptieren und deren Bedingungen einhalten.

Er muss auch die eventuell erforderlichen Zahlungen nach den Anweisungen der jeweiligen Anbieter leisten.

VOObusiness garantiert nicht, dass der App Store oder die Funktionen der vom Kunden über ihn abonnierten Dienste seinen Erwartungen oder Bedürfnissen entsprechen und ohne Unterbrechung oder Fehler verfügbar sind.

Der Zugriff auf den App Store und die genannten Dienste sowie deren Nutzung erfolgen auf eigene Verantwortung und eigenes Risiko des Kunden.

Der Kunde befreit VOObusiness von jeglicher Haftung, die sich direkt oder indirekt aus der Nutzung des App Store und der Dienste, die er auf diese Weise abonniert hat, durch den Kunden ergibt.

VOObusiness haftet nicht für Verluste und/oder Schäden jeglicher Art, die dem Kunden durch die Aussetzung, Unterbrechung, (technische) Störung, Verlangsamung, Zugangsschwierigkeit und/oder Unterbrechung des Zugangs zu dem gesamten und/oder einem Teil des App Store, den zugänglichen Anwendungen und den über ihn abonnierten Diensten entstehen, sei es durch VOObusiness oder durch den betreffenden Dienstanbieter.

18. Internet-Dienst

18.1. Nutzungsbedingungen

Um optimale Bedingungen für die Nutzung des Dienstes zu gewährleisten, sind die unbegrenzten Internet-Angebote („Flatrates“) von VOObusiness dem normalen privaten und persönlichen Gebrauch durch den Kunden, seine Angestellten, Mitarbeiter und Führungskräfte vorbehalten. Dieser Gebrauch garantiert dem Kunden eine intensive Nutzung. Der unbegrenzte Charakter des Dienstes wird bei Betrug, unlauterer Nutzung, Nutzung unter Verletzung der Rechte Dritter – insbesondere geistiger Eigentumsrechte – oder einer im Sinne der Rechtsprechung missbräuchlichen Nutzung nicht gewährleistet.

Der Kunde verpflichtet sich, alle Zugangs- und Verbrauchsanweisungen zum Internetdienst insbesondere in Bezug auf Mengen und Geschwindigkeiten, die VOObusiness auf der Website <http://www.voo.be/fr/gestion-reseau/> bereitstellt, zu beachten, damit für alle Kunden eine erstklassige Dienstqualität gewährleistet werden kann.

18.2 E-Mail-Adresse

Verfügt der Kunde über eine von VOObusiness bereitgestellte E-Mail-Adresse, behält er automatisch für 18 Monate nach der Kündigung seines Abonnementvertrags kostenlos Zugang zu dieser Adresse.

18.3. Schutz elektronischer Daten

Der Kunde haftet allein und in vollem Umfang für seine Nutzung des Internetdienstes. Der Kunde verpflichtet sich, den Dienst im Einklang mit allen geltenden Gesetzen zu nutzen. Allgemein nutzt der Kunde den Dienst ausschließlich auf verantwortungsvolle Weise. Er verpflichtet sich, alle Urheberrechte in Verbindung mit den von ihm genutzten oder übertragenen Daten zu beachten, und entbindet VOObusiness ausdrücklich von jeglicher diesbezüglichen Haftung.

VOObusiness kann auf keinen Fall für Konsequenzen haftbar gemacht werden, die sich aus dieser Nutzung oder aus dem Inhalt der vom Kunden übertragenen oder empfangenen Daten ergeben.

Der Kunde erkennt an, dass VOObusiness keinerlei Kontrolle über diese Daten und keinerlei Verpflichtung hinsichtlich einer solchen Kontrolle hat. Der Kunde verzichtet auf die Ergreifung jeglicher Rechtsmittel gegen VOObusiness aufgrund von Schäden jeder Art, die ihm aus der rechtmäßigen oder unrechtmäßigen Nutzung des Dienstes entstehen.

VOObusiness kann unter keinen Umständen für Verluste, Schäden, Fehler oder Unterlassungen, Unterbrechungen, Mängel, Diebstähle oder Zerstörungen haftbar gemacht werden, die durch Dritte am EDV-System des Kunden verursacht werden. VOObusiness haftet ferner nicht für Verluste elektronischer Daten, die im System des Kunden gespeichert sind, oder für eventuelle Datenverluste in dem ihm gegebenenfalls zur Verfügung gestellten Mail-Bereich.

18.4. Dienst VOO Internet Security

18.4.1 Abonnementbedingungen

Der Kunde kann den Dienst VOO Internet Security nur nutzen, sofern er die von F-Secure festgelegten Lizenzbedingungen im Voraus annimmt und einhält, die ihm auf der Website mitgeteilt werden, die den Download des Dienstes VOO Internet Security ermöglicht. Falls es der Kunde ablehnt, sich zur Einhaltung dieser Bedingungen zu verpflichten, steht es ihm frei, VOObusiness um die Kündigung seines Abonnements des Dienstes VOO Internet Security zu bitten, sofern er diese Anfrage innerhalb von zwei Monaten nach Abschluss seines Abonnementvertrags über diesen Dienst schriftlich an VOObusiness richtet.

18.4.2 Haftungsausschluss und Gewährleistungsbeschränkungen

Der Dienst VOO Internet Security wird ohne jeden Eingriff seitens VOObusiness von der F-SECURE CORPORATION bereitgestellt. Der Kunde entbindet VOObusiness von jeder Haftung, die direkt oder indirekt mit der Installation oder Nutzung des Dienstes VOO Internet Security im Zusammenhang steht. VOObusiness gewährleistet nicht, dass VOO Internet Security mit dem Betriebssystem des Kunden kompatibel ist. Die Liste der mit dem Dienst VOO Internet Security kompatiblen Betriebssysteme ist auf der Website einsehbar. Falls VOO Internet Security mit dem Betriebssystem des Kunden nicht kompatibel ist, kann der Kunde seinen Abonnementvertrag fristlos kündigen.

VOObusiness gewährleistet nicht, dass die Funktionen des Dienstes VOO Internet Security ununterbrochen oder mängelfrei verfügbar sind, dass alle eventuellen Sicherheitslücken behoben werden oder dass der Computer, auf dem der Dienst VOO Internet Security installiert wird, vor allen Viren, Spam-Nachrichten und/oder Angriffen jeglicher Art aus dem Internet geschützt ist. Der Dienst VOO Internet Security bietet keinen Schutz vor Viren oder sonstigen Schadprogrammen, die sich gegebenenfalls vor seiner Installation auf dem Computer befanden. Der Zugriff auf jegliche Dateien erfolgt mit der ausschließlichen Haftung des Kunden und auf dessen eigene Gefahr. Der Kunde entbindet VOObusiness von jeder Haftung, die direkt oder indirekt mit der Speicherung und/oder Weitergabe infizierter Dateien in Zusammenhang steht. Der Dienst VOO Internet Security bietet keinen Schutz des Zugangs zu geteilten oder gespeicherten Inhalten oder deren Weiterleitung vor dem Zugriff Dritter. Im Fall eines unbefugten Zugriffs Dritter auf die vom Kunden geteilten oder gespeicherten Inhalte ist VOObusiness somit nicht haftbar. VOObusiness gewährleistet in keiner Weise, dass der Dienst VOO Internet Security die Erwartungen oder Anforderungen des Kunden erfüllen kann. VOObusiness übernimmt keine Haftung für jegliche Verluste und/oder Schäden, die dem Kunden aufgrund der Aussetzung, Unterbrechung, (technischen) Störung oder Verlangsamung oder aus einem erschwerten und/oder unterbrochenen Zugang in Bezug auf den gesamten Dienst VOO Internet Security oder eines Teils dieses Dienstes entstehen.

19. Festnetz- und Mobiltelefonie-Dienste

19.1. Telefonbuch

Der Kunde kann seine Eintragung in das örtliche Telefonbuch seines Wohnsitzes beantragen. Die Aufnahme der Daten des Kunden in dieses Telefonbuch erfolgt kostenlos. Der Kunde trägt in jedem Fall die alleinige Verantwortung für die Informationen, die er zwecks Aufnahme ins

Telefonbuch bereitstellt. Die Veröffentlichung dieser Informationen kann in folgenden Fällen von VOObusiness ausgesetzt werden, ohne dass Rechtsmittel gegen VOObusiness ergriffen werden können: sofern auf schriftliche Anfrage seitens VOObusiness an den Kunden nicht binnen 15 Tagen Nachweise erbracht werden, anhand derer sich die Richtigkeit der zu veröffentlichenden Informationen überprüfen lässt; sofern die Eintragung den Ruf der Telefonbücher gefährdet; sofern die Eintragung die Rechte Dritter verletzen könnte; sofern die Eintragung sittenwidrig ist; um den Jugendschutz zu gewährleisten und allgemein in allen Fällen, die einen Verstoß gegen geltende Gesetze, Vorschriften und geschäftliche Gepflogenheiten darstellen können. Die Telefonbücher sollen Dritten die Möglichkeit bieten, die Rufnummer des Kunden anhand seines Namens und seiner Adresse, wie VOObusiness mitgeteilt, zu finden.

19.2. Rufnummernmitnahme

Falls ein Kunde den Anbieter wechselt und seine bisherige(-n) Rufnummer(-n) behalten möchte, beauftragt er VOObusiness, die für die Rufnummernmitnahme erforderlichen Schritte beim abgebenden Anbieter zu unternehmen. Die Mitnahme seiner Rufnummer(-n) zum neuen Anbieter entbindet den Kunden nicht von seinen Vertragspflichten gegenüber dem abgebenden Anbieter, wobei Entschädigungszahlungen an den abgebenden Anbieter fällig werden können. VOObusiness ergreift alle erforderlichen Maßnahmen, damit die vom Kunden erbetene Rufnummernmitnahme im Einklang mit den geltenden gesetzlichen Vorschriften durchgeführt werden kann. VOObusiness übernimmt jedoch keine Haftung für den Fall, dass die Rufnummernmitnahme aus Gründen, die vom abgebenden Anbieter oder vom Kunden zu vertreten sind, oder aus technischen Gründen nicht oder verspätet erfolgt. Unter bestimmten Umständen ist eine Rufnummernmitnahme nicht möglich, insbesondere falls der Kunde eine Mitnahme seiner Telefonnummer in einen anderen Rufnummernbereich beantragt oder falls der abtretende Betreiber das gesetzliche Rufnummernmitnahmeverfahren nicht einhält.

Auf ausdrücklichen Wunsch haben Kunden im Falle einer Verzögerung bei der Durchführung der Rufnummernmitnahme Anspruch auf folgende Entschädigung:

1° für einfache Rufnummernmitnahmen: 3 € pro Verzugstag pro mitgenommene Rufnummer;

2° für komplexe Rufnummernmitnahmen: 5 € pro Verzugstag pro mitgenommene Rufnummer.

Eine Verspätung bei der Durchführung der Rufnummernmitnahme tritt auf, wenn die Rufnummernmitnahme nicht innerhalb eines Werktages nach Folgendem aktiviert wurde:

- nach dem Datum der Installation und Aktivierung des Anschlusses im Falle der Mitnahme von geografischen oder nicht geografischen Rufnummern, mit Ausnahme von Mobilfunknummern;

- nach dem Datum, an dem der Antrag auf Bestätigung der Rufnummernmitnahme abgeschickt wird, wenn der Kunde eine direkte Mitnahme seiner Mobilfunknummer wünscht, oder nach dem zwischen dem Kunden und VOObusiness vereinbarten Datum der Rufnummernmitnahme, beides im Falle der einfachen Mitnahme einer Mobilfunknummer;

- nach dem Datum des Eingangs der Bestätigung des Antrags auf Rufnummernmitnahme, wenn der Kunde wünscht, dass seine Mobilfunknummer direkt oder nach dem zwischen dem Kunden und VOObusiness vereinbarten Datum der Rufnummernmitnahme übertragen wird, beides im Falle einer komplexen Rufnummernmitnahme. Die Gesamtentschädigung für den Kunden entspricht der Anzahl der Tage zwischen dem im vorstehenden Absatz genannten Datum und dem Datum, an dem die Rufnummernmitnahme tatsächlich stattgefunden hat, multipliziert mit den vorgesehenen Beträgen.

Entschädigungsanträge müssen immer innerhalb von 6 Monaten nach dem Antrag auf Mitnahme einer Rufnummer eingereicht werden.

VOObusiness ist verwaltungstechnisch für die Bearbeitung der Anträge des Kunden auf Entschädigung und Auszahlung der Entschädigung verantwortlich.

Bei Kündigung eines Telefoniedienst-Abonnementvertrags aus irgendeinem Grund kann die Mitnahme der damit verbundenen Nummer(n) während eines Monats nach dem Datum der Kündigung beantragt werden.

19.3. Zugang zum Notdienst

Solange sie aktiv sind, umfassen die Festnetz- und Mobiltelefonie-Dienste von VOObusiness rund um die Uhr und sieben Tage in der Woche einen kostenlosen Zugang zu den belgischen Notrufnummern sowie zur europaweit geltenden Notrufnummer (112). Bestimmte Notdienste (z. B. 112) sind von allen Mobilfunknetzen aus erreichbar (also auch an Orten, an denen VOObusiness keine Netzversorgung bietet). VOObusiness stellt den Notrufzentralen, die Hilfe vor Ort anbieten, Informationen zum Anruferstandort zur Verfügung, sobald der Anruf bei diesen Zentralen eingeht. Für den Festnetztelefoniedienst werden diese Informationen auf der Grundlage der vom Kunden bei der Anmeldung mitgeteilten Adresse bereitgestellt.

19.4. Alarm-/Fernüberwachungsanlagen

Verfügt der Kunde über eine Fernüberwachungs- oder Alarmanlage, so lehnt VOObusiness jegliche Haftung im Fall der Unterbrechung des Telefoniedienstes ab, sofern diese nicht vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht wurde.

19.5. Missbräuchliche oder belästigende Anrufe

Erhält der Kunde missbräuchliche oder belästigende Anrufe von Dritten, so kann er sich an VOObusiness wenden, damit VOObusiness die als erforderlich erachteten Maßnahmen ergreifen kann. Dauern diese Anrufe fort, so hat der Kunde die Möglichkeit, gemäß dem in Artikel 12.2 beschriebenen Verfahren eine Beschwerde beim Ombudsdienst für Telekommunikation einzureichen.

19.6 Bedingungen für die Nutzung des Festnetztelefoniedienstes

Der Kunde verpflichtet sich, den Dienst im Einklang mit allen geltenden Gesetzen zu nutzen. Allgemein nutzt der Kunde den Dienst ausschließlich auf verantwortungsvolle Weise.

Eine unzulässige Nutzung des Dienstes stellen insbesondere dar:

- Nutzung des Dienstes als Weg zur Weiterleitung von Kommunikation oder zur Kontaktherstellung;
- Nutzung des Dienstes über Gruppenleitungen oder einen ISDN-Anschluss;
- Anschluss der Telefonleitung an eine Nebenstellenanlage.

Im Fall einer unerlaubten Nutzung des Dienstes behält sich VOObusiness das Recht vor, den entstehenden Mehrverbrauch in Rechnung zu stellen, den Dienst unverzüglich auszusetzen oder gegebenenfalls den Vertrag gemäß den in Artikel 6.5 definierten Bedingungen zu kündigen. Unabhängig von der Art des vom Kunden abonnierten Telefoniedienstes können dessen Gespräche bei einer Anrufdauer von über zwei Stunden von VOObusiness unterbrochen werden, um im Interesse aller Kunden den erforderlichen Fluss im Netz zu gewährleisten.

19.7. Bedingungen für die Nutzung des Mobiltelefonie-Dienstes

VOObusiness übergibt dem Kunden eine SIM-Karte pro zugeteilter Nummer. Diese durch einen PIN-Code gesicherte Karte muss ins Gerät eingesetzt werden, um den Mobilfunkdienst nutzen zu können. Schickt VOObusiness dem Kunden im Rahmen des Abonnementvertrags für den Mobilfunkdienst von VOObusiness eine neue SIM-Karte, muss der Kunde die bestehende Karte entfernen und die neue Karte in sein Mobiltelefon einsetzen, um den Dienst weiterhin nutzen zu können.

Der Kunde verpflichtet sich, seine SIM-Karte(n) und seine(n) Mobilfunkdienst(e) mit der gebotenen Sorgfalt zu nutzen und nicht auf unzulässige, ungeeignete oder unrechtmäßige Weise zu verwenden. Verbotene, unangemessene oder widerrechtliche Verhaltensweisen sind unter anderem:

- jede Nutzung, die gegen den Vertrag verstößt, die öffentliche Ordnung stört oder sittenwidrig ist;
- der Versand von Spams oder Verstöße gegen die geltenden Gesetze und Vorschriften;
- jede Nutzung der SIM-Karte in einem Gerät, das nicht den Vorschriften oder der geltenden Gesetzgebung entspricht oder Störungen im Netz von VOObusiness oder im Netz eines Dritten verursacht oder deren normale und zuverlässige Funktion verhindert, insbesondere in einem Gerät, das die Identifizierung oder Geolokalisierung des Anrufers bei einem Notruf nicht zulässt, oder einem Gerät, das zur Auslastung des Netzes von VOObusiness oder des Netzes eines Dritten führen könnte, etwa ein Gerät des Typs „Sim box“, „gsm-gateways“ oder das einen Identitätsdiebstahl ermöglicht, oder in jedem anderen ähnlichen Gerät;
- jede Nutzung, die einen normalen und zuverlässigen Betrieb bestimmter Funktionen des Netzes von VOObusiness oder des Netzes eines Dritten stört, etwa die Übertragung der IMEI-Nummer des Mobiltelefons, von dem der Anruf stammt, die Identifizierung oder Geolokalisierung des Anrufers im Fall von Notrufen, das Abfangen und Aufzeichnen von Verbindungen gemäß den Anordnungen einer Gerichts-, Regulierungs- oder Verwaltungsbehörde oder auch das Aufzeichnen und die Speicherung von Anruf- und Identifizierungsdaten;
- jede Nutzung, die zur Auslastung des Netzes von VOObusiness oder des Netzes eines Dritten führt oder dessen einwandfreie Funktion behindert oder durch die Verbindungstarife von VOObusiness umgangen werden können;

- jede Nutzung, die dazu bestimmt ist, Kommunikationen direkt oder indirekt oder zum Zwecke des Weiterverkaufs oder der Weiterleitung auf irgendeine Weise an Dritte umzuleiten;
- jeder Versuch einer Nachahmung oder Kopie der technischen Daten zur Identifizierung der SIM-Karte und allgemein jede betrügerische oder ungesetzliche Nutzung der SIM-Karte;
- jede Exposition der SIM-Karte gegenüber einer Analyse oder einem Reverse Engineering-Prozess oder die Einführung oder Verwendung einer anderen als der von VOObusiness autorisierten Software auf der SIM-Karte;

Bei Änderung, Diebstahl oder Verlust der SIM-Karte muss der Kunde VOObusiness einen Antrag auf eine neue SIM-Karte schicken. Diese wird dem Kunden sobald als möglich zugeschickt. Der Kunde kann die Karte bei Erhalt aktivieren. VOObusiness behält sich das Recht vor, dem Kunden jede neue SIM-Karte auf der Grundlage der geltenden Tarife in Rechnung zu stellen.

Mit dem Mobilfunkdienst kann der Kunde Verbindungen innerhalb des Netzes von VOObusiness und mit jedem anderen Telefonnetz und umgekehrt herstellen. Diese Verbindungen können auf Antrag des Kunden den technischen Möglichkeiten entsprechend begrenzt oder ausgesetzt werden, außer bei Roaming-Anrufen, die von einem Betreiber abgedeckt werden, der nicht in das Telekommunikationsprotokoll Camel eingebunden ist. In diesem Fall erhält nämlich VOObusiness die Verbrauchsberichte erst im Nachhinein und ist technisch nicht in der Lage, den Verbrauch des Kunden in Echtzeit zu prüfen und somit dessen Verbrauch zu begrenzen.

Standardmäßig ist der Verbrauch außerhalb der Pauschale auf 50 € inkl. MwSt. und 20 € inkl. MwSt. für Kunden, die ihr Abonnement nach dem 1. Januar 2021 abgeschlossen haben, begrenzt. Standardmäßig wird auch der Roaming-Datenverbrauch auf 60,50 € inklusive MwSt. begrenzt. Der Kunde kann diese finanziellen Grenzen jederzeit aufheben oder andere aus der von VOObusiness vorgeschlagenen Liste wählen. Wenn die finanzielle Obergrenze erreicht ist, erhält der Kunde eine Warnmeldung von VOObusiness und kann keine Anrufe über die gebuchte Pauschale hinaus mehr tätigen. VOObusiness ist jedoch nicht in der Lage, den Verbrauch in Echtzeit zu überwachen, und garantiert daher nicht, dass der Betrag, der dem Kunden in Rechnung gestellt wird, nicht über der geltenden finanziellen Obergrenze liegt, und zwar auch dann, wenn der Kunde den Dienst nicht mehr nutzt, nachdem er die Warnmeldung erhalten hat.

Die Verbindungen können aufgrund der Bonität des Kunden auch von VOObusiness begrenzt oder ausgesetzt werden, oder dann, wenn der monatliche Verbrauch beim Mobilfunkdienst das Dreifache des monatlichen Durchschnitts aller Kunden des Mobilfunkdienstes beträgt. Gegebenenfalls wird der Kunde ordnungsgemäß informiert.

VOObusiness schließt jede Haftung bezüglich des Inhalts der Verbindungen, Nachrichten und Datenströme aus, die der Kunde auf welche Art auch immer erhalten oder versendet hat.

Um optimale Bedingungen für die Nutzung zu gewährleisten, ist der unbegrenzte Mobilfunkdienst von VOObusiness dem normalen, privaten und persönlichen Gebrauch durch den Kunden, seine Angestellten, Mitarbeiter und Führungskräfte vorbehalten. Diese Nutzung ermöglicht es jedem Benutzer einer SIM-Karte, die von VOObusiness angebotenen Dienste

intensiv zu nutzen. Als anormal wird eine Nutzung betrachtet, die über 6000 Gesprächsminuten oder 6000 SMS im Monat hinausgeht. Im Fall einer anormalen Nutzung berechnet VOObusiness dem Kunden einen Aufpreis in Höhe von 0,23 € je zusätzlicher Gesprächsminute und 0,07 € je zusätzlicher SMS.