

Algemene voorwaarden VOObusiness

De huidige algemene voorwaarden en de specifieke voorwaarden voor de verschillende diensten die er deel van uitmaken, hierna gezamenlijk aangeduid als de «Algemene Voorwaarden», zijn van toepassing op alle contractuele relaties tussen de Klant en VOObusiness. Ze vervangen en annuleren vanaf 1 januari 2024 alle voorgaande algemene voorwaarden die van toepassing waren tussen de Klant en VOObusiness.

1. Definities

Activering : De indienststelling van de diensten die een Activering vereisen.

Verbinding: Het verbinden van de Klant met het distributienet van VOObusiness.

Klant: Elke onderneming die aan VOObusiness gebonden is door een Contract of die VOObusiness een abonnementsaanvraag toestuurt.

Contract: Geheel van rechten en plichten tussen de Klant en VOObusiness, in de vorm van de volgende contractuele documenten: het (de) abonnementscontract(en) en de Algemene Voorwaarden. In geval van tegenstrijdigheid tussen de verschillende contractuele documenten geldt de volgende hiërarchie:

1. Het abonnementscontract
2. De specifieke algemene voorwaarden van de diensten
3. De algemene voorwaarden.

De Franstalige versie van de Algemene Voorwaarden is rechtsgeldig.

Werk- en Prestatiedocument : Document met de prestaties uitgevoerd voor de Aansluiting, de Verbinding en/of de Activering van de Klant en de eenmalige prestaties die door VOObusiness worden uitgevoerd voor de Klant. Deze prestaties zullen aan de Klant gefactureerd worden.

Apparatuur: Apparatuur vereist voor de installatie van sommige diensten (decoder, modem ...). Deze wordt door VOObusiness ter beschikking gesteld van de Klant en blijft eigendom van VOObusiness.

Terminaluitrusting: Product of relevante component van een product dat elektronische communicatie mogelijk maakt en bedoeld is om direct of indirect te worden aangesloten op de interfaces van een elektronisch openbaar communicatienet (decoder, modem, televisie, computer, mobiele telefoon, tablet ...).

Installatie: Handeling bestaande uit de eerste installatie van Uitrusting bij de Klant

Binneninstallatie: Geheel van roerende en onroerende goederen (stekkers, binnenbekabeling en Terminaluitrusting) die eigendom zijn van de Klant, stroomafwaarts van het Leveringspunt en onontbeerlijk voor de ontvangst van de diensten.

Optie: Nevendienst bij de televisie- of internetdiensten of de diensten voor vaste of mobiele telefonie. De Klant kan zich hierop niet abonneren los van de hoofddienst waarbij dit een nevendienst is.

Leveringspunt: Interface tussen de Binneninstallatie en het distributienet van VOObusiness. Wordt op een gemakkelijk bereikbare plaats in het gebouw van de Klant geïnstalleerd.

Aansluiting: Plaatsing van leidingen, toestellen, Leveringspunten en accessoires toebehorend aan VOObusiness voor de Verbinding van de Binneninstallatie van de Klant en, desgevallend, de Installatie en de Activering van de diensten.

Site: de website <https://business.voo.be/nl>

Terugbetalingstabel: Tabel met, maand per maand, het door de Klant te betalen bedrag in geval van opzegging van het abonnementscontract waarop de tabel betrekking heeft. Deze tabel is opgenomen in of bijgevoegd bij het abonnementscontract.

VOObusiness: In deze Algemene Voorwaarden, voor wat alle diensten behalve mobiele telefonie betreft, verwijst 'VOObusiness' naar de volgende juridische entiteiten: VOO SA, met geregistreerd kantoor te rue Jean Jaurès 46 te 4430 Ans, ingeschreven onder ondernemingsnummer 0696.668.549. Voor wat mobiele telefonie betreft, verwijst 'VOObusiness' enkel naar de volgende juridische entiteit: VOO nv.

2. Voornaamste diensten die worden aangeboden door VOObusiness

- Televisie
- Internet
- Vaste en mobiele telefonie

De diensten van VOObusiness zijn niet op het hele Belgische grondgebied beschikbaar. De Klant kan op de Site de beschikbaarheid van de diensten op zijn adres nagaan.

De dienst Televisie van VOObusiness is uitsluitend bestemd voor privé- en persoonlijk gebruik, in de privésfeer, door een door de Klant aangewezen natuurlijke persoon. De andere diensten mogen alleen worden gebruikt door de Klant, zijn werknemers, medewerkers en leidingge-

venden.

De software die eventueel, al dan niet gratis, ter beschikking wordt gesteld van de Klant, zoals de toepassingen MyVOO, VOOmotion, VOO Internet Security enz., is beschermd door de wetgeving inzake intellectuele eigendomsrechten. Bijgevolg verbindt de Klant zich ertoe de software niet te kopiëren, tenzij voor een back-up, de software niet te wijzigen en de verplichtingen in de gebruikslicenties ervan na te leven.

3. Abonnementsaanvraag en inwerkingtreding van het Abonnementscontract

Alvorens gevolg te geven aan een inschrijvingsaanvraag voor een of meer diensten, behoudt VOObusiness zich de mogelijkheid voor om alle informatie op te vragen die het nuttig acht voor de afsluiting en/of de goede uitvoering van het Contract.

VOObusiness kan weigeren om in te gaan op de inschrijvingsaanvraag van de Klant of de toegang tot bepaalde diensten en Opties beperken, met name indien:

- de Klant weigert om VOObusiness de gevraagde informatie of documenten te verstrekken, of niet-correcte informatie of documenten verstrekt;
- de Klant de verplichtingen niet naleeft of niet heeft nageleefd die voortvloeien uit een abonnementscontract met VOObusiness;
- de Klant weigert om een waarborg te verstrekken en/of een voorschot te betalen in de omstandigheden bepaald door VOObusiness in artikel 7.1 van de algemene voorwaarden;
- technische redenen ervoor zorgen dat de dienst niet kan worden geleverd door VOObusiness;
- de Klant of zijn gedrag het onmogelijk maakt dat de Installatie of Aansluiting op een veilige manier door een technicus wordt uitgevoerd;
- er een vermoeden van fraude of ernstige twijfel aan de solvabiliteit of de identiteit van de Klant bestaat (bv. beslaglegging, gerechtelijke invordering, faillissement ...);
- de Klant geen vaste inrichting heeft in België.

In geval van beperkte activering van de diensten heeft de Klant geen toegang tot betalende producten of diensten van derden en kan hij niets verbruiken buiten het forfait. Indien nodig wordt met de Klant een afspraak gemaakt om over te gaan tot de Installatie door een technicus.

Het Contract wordt gesloten en treedt in werking op de datum van de Activering van de betrokken diensten of de datum waarop VOObusiness het Contract ter beschikking stelt van de Klant, afhankelijk van de datum die het laatste valt. In elk geval leidt het gebruik van de dienst en/of de betaling door de Klant van elke factuur hiervoor tot de aanvaarding van rechtswege van de bepalingen en voorwaarden van het Contract.

Wanneer de Klant zijn gegevens bezorgt aan VOObusiness, erkent hij en stemt hij ermee in dat VOObusiness hieruit de gegevens kan kiezen die de onderneming wenst te gebruiken om de Klant informatie te bezorgen (bv. wijziging van het Contract, indexering, factuur enz.). Elke kennisgeving door VOObusiness aan de Klant via een van deze communicatiemogelijkheden zal als geldig, voldoende en geïndividualiseerd worden beschouwd. De Klant verbindt zich ertoe VOObusiness onmiddellijk op de hoogte te brengen van elke wijziging van zijn gegevens en is verantwoordelijk voor de gevolgen die kunnen resulteren uit de niet-naleving van deze verplichting.

4. Verkoop op afstand en verkoop buiten de vestiging

De Klant kan op elk moment diensten toevoegen of verwijderen (upsell-downsell), of voor een bepaalde dienst zijn abonnementsformule wijzigen (upgrade-downgrade). Als het abonnementscontract voor een bepaalde duur is afgesloten, kan het echter niet vóór zijn vervaldag worden gewijzigd indien dat tot een verlaging van de maandelijkse prijs van het abonnement zou leiden. Als de wijziging een extra Installatie vergt bij de Klant, wordt met hem een afspraak vastgelegd om over te gaan tot de Installatie door een technicus. Het nieuwe abonnementscontract wordt gesloten en treedt in werking op de datum van de Activering van de eerste dienst of de datum waarop VOObusiness het nieuwe abonnementscontract ter beschikking stelt van de Klant, afhankelijk van de datum die het laatste valt. In elk geval leidt het gebruik van de dienst en/of de betaling door de Klant van elke factuur hiervoor, tot de aanvaarding van rechtswege van de bepalingen en voorwaarden van het Contract.

5. Aansluiting, Binneninstallatie, Verbinding, Installatie, Activering, Uitrusting

5.1. Aansluiting

Indien de Klant niet beschikt over een werkende Aansluiting op het kabeldistributienetwerk van VOObusiness en VOObusiness op verzoek van de Klant overgaat tot deze

Aansluiting, zullen de kosten hiervoor berekend worden op basis van de geldende tarieven of, in voorkomend geval, op basis van een offerte. Bij niet-naleving door de Klant van een termijn van 24 uur voor het annuleren of uitstellen van de afspraak met VOObusiness hiervoor, zullen de verplaatsingskosten aan de Klant gefactureerd worden op basis van de geldende tarieven. Indien een Aansluiting niet mogelijk is om technische redenen, heeft VOObusiness het recht om de aanvraag van de Klant te weigeren, zonder dat het enige schadevergoeding verschuldigd is.

5.2. Binneninstallatie

De Binneninstallatie moet voldoen aan de veiligheidsvoorschriften, aan de technische voorschriften en aan elke andere toepasbare wettelijke bepaling. Aanvullende informatie over de technische specificaties betreffende de compatibiliteit van de Binneninstallatie van de Klant met de diensten, is beschikbaar op de Site en wordt verstuurd naar iedereen die dit schriftelijk aanvraagt. De Klant is als enige verantwoordelijk voor de compatibiliteit van zijn Binneninstallatie met de dienst. De Klant moet elk element van zijn Binneninstallatie waarvan het gebruik het VOObusiness-netwerk verhindert of verstoort, loskoppelen zodra de Klant dit vaststelt of op aanvraag van VOObusiness. VOObusiness zal in geen geval en op geen enkele wijze verplicht zijn de Binneninstallatie van de Klant in zijn oorspronkelijke staat te herstellen.

5.3. Verbinding - Installatie - Activering

VOObusiness is als enige bevoegd om over te gaan tot de Aansluiting, de Installatie en de Activering. Behoudens overmacht gebeurt de Installatie binnen een termijn van maximaal 35 dagen na de inschrijvingsaanvraag, voor zover de Klant beschikt over een werkende Aansluiting op de kabeldistributie van VOObusiness.

Elk werk van VOObusiness bij de Klant moet kunnen worden uitgevoerd zonder dat een technicus meubilair hoeft te verplaatsen of eender welk element hoeft te demonteren. VOObusiness zal al het mogelijke doen om de werken uit te voeren zonder schadelijke gevolgen. VOObusiness kan nooit aansprakelijk worden gesteld voor materiële, esthetische of andere schade die de Klant zou kunnen lijden als gevolg van de werken, tenzij bij kwaad opzet of een zware fout van de technici van VOObusiness. VOObusiness zal in geen geval en op geen enkele wijze verplicht zijn de plaats waar de werken uitgevoerd werden, in de oorspronkelijke staat te herstellen.

5.4. Uitrusting

Om de levering van bepaalde diensten mogelijk te maken, moet VOObusiness Uitrusting leveren waarvan de beschrijving is opgenomen in het abonnementscontract. Deze Uitrusting wordt hetzij gratis ter beschikking gesteld in het kader van de aangevraagde dienst, hetzij verhuurd volgens de bepalingen in het abonnementscontract. In geval van opschorting van de diensten om eender welke reden blijven de huurkosten van de Uitrusting verschuldigd. De Uitrusting blijft het exclusieve, niet voor overdracht en beslag vatbare eigendom van VOObusiness. De Uitrusting wordt uitsluitend voor privégebruik en gebruik waarvoor ze bedoeld is, ter beschikking gesteld van de Klant. De Uitrusting mag niet worden overgedragen, verkocht of ter beschikking gesteld van een derde, onder welke vorm dan ook. De Klant blijft verantwoordelijk voor de Uitrusting en moet als een voorzichtige en redelijke persoon waken over het behoud ervan gedurende de volledige duur van het abonnementscontract hiervoor en tevens na afloop van het contract, totdat de Uitrusting wordt terugbezorgd aan VOObusiness. In dit kader zal de Klant ervoor zorgen dat de door VOO ter beschikking gestelde Uitrusting naar behoren verzekerd is, met name tegen diefstal en slechte weersomstandigheden. Het is voor de Klant ten strengste verboden om technische interventies, transformaties of wijzigingen uit te voeren aan de Uitrusting. Indien Uitrusting moet worden vervangen of geüpdatet, bezorgt VOObusiness aan de Klant de nieuwe Uitrusting of de nodige instructies om de Uitrusting te updaten. De Klant dient de nieuwe Uitrusting dan zelf te installeren of zijn Uitrusting te updaten overeenkomstig de instructies van VOObusiness. In geval van inbeslagname of eender welke andere aanspraak door een derde op rechten op de Uitrusting, moet de Klant zich hiertegen verzetten en VOObusiness onmiddellijk op de hoogte brengen. In geval van verlies, diefstal of schade van de Uitrusting, moet de Klant VOObusiness hiervan binnen 48 uur op de hoogte brengen. VOObusiness staat in voor de herstellingswerken aan de Uitrusting, tenzij die werken noodzakelijk zijn als gevolg van onachtzaamheid, een fout of kwaad opzet of bedrog van de Klant. VOObusiness zal op discretionaire wijze de te treffen maatregelen bepalen. Als de herstelling of vervanging ten laste van de Klant is, zullen de werken door VOObusiness gefactureerd worden

op basis van de geldende tarieven en zal een forfaitaire vergoeding gevorderd worden van de Klant. In geval van vervanging of reparatie is VOObusiness niet aansprakelijk voor het verlies van gegevens van de Klant die de Klant op de Uitrusting heeft bewaard. In al deze omstandigheden moet de Klant de verplichtingen die voortvloeien uit zijn abonnementscontract, blijven naleven.

De Uitrusting die ter beschikking wordt gesteld van de Klant, moet worden teruggegeven op de plaats(en) die VOObusiness aanduidt, binnen 15 dagen na afloop van het abonnementscontract in kwestie. Bij een teruggave van de Uitrusting wordt de eventueel door de Klant betaalde waarborg terugbetaald, uiterlijk op de laatste dag van de maand volgend op de maand waarin de teruggave plaatsvond, met aftrek van de eventuele kosten voor de herstelling van de Uitrusting of de vervanging van ontbrekende elementen en eventuele schulden van de Klant aan VOObusiness.

In geval van niet-teruggave van de Uitrusting binnen de hiervoor vermelde termijn zal een forfaitaire schadevergoeding worden geëist van de Klant op basis van de geldende tarieven. In dat geval zal de eventueel door de Klant betaalde waarborg eigendom blijven van VOObusiness ten belope van een deel van of het volledige bedrag van die schadevergoeding.

6. Duur en opzeg

6.1 Duur

De duur van het abonnementscontract is de duur die erin vermeld is. Als de Klant intekent voor een reeks diensten die worden aangeboden tegen een globale prijs, wordt (worden) het (de) abonnementscontract(en) voor de dienst(en) waarop hij eerder ingetekend had en die deel uitmaakt (uitmaken) van dit pakket, van rechtswege opgezegd. Als de Klant die op een dergelijke reeks diensten geabonneerd is, een of meer diensten van het pakket opzegt zonder te allemaal op te zeggen, en de dienst of diensten die de Klant niet heeft opgezegd, door VOObusiness worden aangeboden, zal automatisch een nieuw contract geacht worden te zijn afgesloten op deze dienst(en), met kenmerken die zo goed mogelijk lijken op die van de genoemde dienst(en) waarover de Klant in zijn vorige abonnementscontract beschikte.

6.2 Opzegging door de Klant

Onverminderd de toepassing van artikel 6.3 kan de Klant zijn Contract, op elk moment en zonder een reden op te geven, opzeggen via het contactformulier dat beschikbaar is op de Site, per gewone brief of aangetekende zending gericht aan VOObusiness, rue Jean Jaurès, 46 te 4430 Ans. voor de Klanten van VOO nv. VOObusiness zal alles in het werk stellen om de dienst in kwestie op de door de Klant gekozen datum te beëindigen, of onmiddellijk indien de Klant dat wenst, evenwel rekening houdend met de technische vereisten. VOObusiness zal de Klant hiervan een schriftelijke bevestiging sturen.

6.3 Schadevergoeding

6.3.1. Onverminderd de toepassing van artikel 6.3.3 kan VOObusiness in geval van een voortijdige opzegging van een abonnementscontract met bepaalde duur vóór het einde van een abonnementscontract van minder dan 6 maanden, of vóór het verstrijken van een periode van 6 maanden na de inwerkingtreding van een abonnementscontract van 6 maanden of meer, van de Klant een opzeggingsvergoeding eisen die gelijk is aan de nog verschuldigde abonnementskosten tot het einde van een contract van minder dan 6 maanden, of de nog verschuldigde abonnementskosten tot het einde van de zesde maand na de inwerkingtreding van een contract van 6 maanden of meer.

6.3.2. Indien de Klant een contract verbreekt waarvoor hij bij inschrijving gratis of tegen een verlaagde prijs een Terminaluitrusting heeft ontvangen, en indien deze verbrekking gebeurt vóór de laatste vervaldag van de Terugbetalingstabel van de Uitrusting in kwestie, dan kan VOObusiness bovendien van de Klant een vergoeding eisen die overeenstemt met het in de Terugbetalingstabel vermelde bedrag voor de maand van de verbrekking. De Terugbetalingstabel toont de restwaarde van de Terminaluitrusting of, als dat lager is, het resterende deel van de vergoeding van het Contract tot het einde van het contract van bepaalde duur, voor elke maand van de duur van het contract van bepaalde duur.

6.3.3. De Klant kan het Contract echter te allen tijde opzeggen zonder opzegtermijn en zonder de eventuele in artikel 6.3.1 bedoelde schadevergoeding verschuldigd te zijn, in het geval van een verhuizing van de Klant naar een gebied dat niet door VOObusiness wordt bediend. In dat geval moet de Klant bij zijn opzeggingsaanvraag de nodige bewijsstukken leveren. In voorkomend geval blijft de Klant de in artikel 6.3.2 bedoelde schadevergoeding verschuldigd.

6.4 Verandering van operator – 'Easy Switch-procedure'

Easy Switch is een procedure bedoeld om het overstappen van internet- en televisiediensten naar een andere

provider te vereenvoudigen. Bij inschrijving, indien de Klant gebruik wil maken van deze procedure, vult en bekrachtigt hij een overdrachtsmandaat van zijn diensten ten gunste van VOObusiness. Dit mandaat wordt zo spoedig mogelijk na activering van de diensten van de Klant naar de vorige operator gestuurd, zodat deze de betreffende diensten kan beëindigen.

In geval van vertraging bij de activering, indien de dienst niet is geactiveerd op de afgesproken activeringsdatum, heeft de Klant recht op een compensatie van 6 euro per vertraging dag, op uitdrukkelijk verzoek. De afgesproken activeringsdatum wordt meegerekend in het aantal dagen vertraging.

De Klant kan ook de overdracht of opzegging van de vaste en/of mobiele telefoonnummers die hij had bij zijn vorige operator aanvragen.

Indien de onderbreking van de dienst meer dan één werkdag heeft geduurd tijdens het overstapproces, heeft de abonnee automatisch recht, zonder hiervoor een verzoek te moeten indienen, op een compensatie van 10 euro voor elke bijkomende kalenderdag van dienstonderbreking door de ontvangende operator.

De implementatie van de Easy Switch-procedure ontslaat de Klant niet van het nakomen van zijn verplichtingen jegens zijn vorige operator.

VOObusiness kan niet verantwoordelijk worden gehouden als de Easy Switch-procedure niet of te laat wordt uitgevoerd om een reden die te wijten is aan de vorige operator of de Klant zelf. VOObusiness kan met name niet verantwoordelijk worden gehouden in geval van een valse, incorrecte of onleesbare Easy Switch-aanvraag.

Wanneer de installatie van de diensten een bezoek van een technicus vereist, moet deze een bezoekrapport aan de Klant overhandigen. Indien uit het bezoekrapport blijkt dat de technicus zich niet binnen het afgesproken tijdslot heeft gepresenteerd, heeft de Klant automatisch recht, zonder dit te hoeven aanvragen, op een compensatie van 30 euro per gemiste afspraak.

6.5 Beperking/opschorting van de dienst – Opzegging door VOObusiness

Als een Klant zich geabonneerd heeft op een of meer diensten waarvoor een Installatie vereist is en hij deze Installatie niet laat uitvoeren binnen de 30 dagen nadat hij zich geabonneerd heeft, of als een Klant die zich geabonneerd heeft op een mobiele dienst zijn simkaart niet binnen de 60 dagen na ontvangst activeert, zal het Contract automatisch ontbonden worden.

Als de Klant zich geabonneerd heeft op een reeks diensten die aangeboden worden tegen een globale prijs en een mobiele telefoniedienst omvatten, en hij wel zijn simkaart(en) maar niet zijn andere diensten activeert binnen de 30 dagen na het sluiten van het abonnementscontract, dan zal het contract automatisch ontbonden worden en zal automatisch een nieuw abonnementscontract worden gesloten dat enkel betrekking heeft op de mobiele telefoniedienst. Op dezelfde manier geldt dat als de Klant zich geabonneerd heeft op een reeks diensten die aangeboden worden tegen een globale prijs en een mobiele telefoniedienst omvatten, en hij wel zijn andere diensten activeert maar niet zijn simkaart(en) activeert binnen de 60 dagen na het sluiten van het abonnementscontract, het contract automatisch ontbonden zal worden en automatisch een nieuw abonnementscontract zal worden gesloten dat enkel betrekking heeft op de mobiele telefoniedienst. De Klant zal hierover vooraf geïnformeerd worden.

Indien de Klant zijn verplichtingen uit hoofde van het Contract, anders dan zijn betalingsverplichting, niet nakomt, zoals ongeoorloofd of frauduleus gebruik van de diensten of Apparatuur, agressief gedrag jegens medewerkers van VOObusiness, het niet naleven van de gezondheidsveiligheidsmaatregelen tijdens een afspraak met een technicus of enige inbreuk op diens veiligheid, kan VOObusiness het Contract of het abonnementscontract voor de betreffende dienst(en) op elk moment, zonder voorafgaande kennisgeving of ingebrekestelling, beëindigen door eenvoudigweg een schriftelijke kennisgeving aan de Klant te sturen. De opzegging doet geen afbreuk aan het recht van VOObusiness om het eventuele oververbruik te factureren en om een schadevergoeding te eisen voor de schade die de onderneming eventueel heeft geleden.

Als een Klant niet voldoet aan de betalingsverplichtingen die voortvloeien uit zijn Contract, dan zal hij van VOObusiness een waarschuwing ontvangen dat het risico bestaat dat zijn dienst(en) en Optie(s) worden beperkt of opgeschort. Betaalt hij binnen de in die waarschuwing voorziene termijn niet het volledige aan VOObusiness verschuldigde bedrag, betwist hij het bedrag niet op geldige manier of vraagt hij geen afbetalingsplan aan, dan kan VOObusiness zijn dienst(en) en Optie(s) beperken of opschorten. Gedurende de beperking/opschorting van de dienst(en) worden aan de Klant enkel de kosten aangerekend die rechtstreeks samenhangen met de diensten die hem worden verstrekt. Indien de Klant zijn situatie in orde brengt tijdens de beperkings- of opschor-

tingsperiode, heractiveert VOObusiness de diensten en Opties van de Klant binnen 24 uur na de ontvangst van de betaling. VOObusiness behoudt zich het recht voor aan de Klant een heractiveringsvergoeding te factureren van maximaal € 30 incl. btw. Voldoet de Klant nog steeds niet aan zijn betalingsverplichtingen, dan zal hij van VOObusiness een waarschuwing ontvangen dat het risico bestaat dat zijn Contract wordt opgezegd. Betaalt hij binnen de in die waarschuwing voorziene termijn niet het volledige verschuldigde bedrag, dan kan VOObusiness van rechtswege het Contract opzeggen zonder opzegtermijn of schadevergoeding.

VOObusiness kan het abonnementscontract van onbepaalde duur ook op elk ogenblik opzeggen met een aangetekende brief, een gewone brief of e-mail naar de Klant, met inachtneming van een opzegtermijn van 30 dagen die aanvangt op de 1e dag van de maand volgend op de kennisgeving.

6.6 Verhuizing

De Klant moet VOObusiness informeren over zijn verhuizing en over zijn nieuwe adres via het contactformulier dat beschikbaar is op de Site. Als de Klant verhuist naar een adres dat is aangesloten op het netwerk van VOO, dan kunnen de televisie-, internet- en vasttelefoniediensten waarop hij intekende, op aanvraag worden overgedragen naar zijn nieuwe adres, evenwel onder voorbehoud van de technische haalbaarheid en een geregeliseerde betalings situatie. Als dit nieuwe adres zich bevindt op het grondgebied van een andere juridische entiteit die onder de naam VOO handelt, zal het Contract van rechtswege worden overgedragen naar die andere juridische entiteit. In dat geval zal VOObusiness waken over de continuïteit van de dienstverlening op het nieuwe adres. Alle door VOObusiness uitgevoerde prestaties bij een verhuizing van de Klant om het behoud van de diensten mogelijk te maken, worden gefactureerd tegen de geldende tarieven. Als de Klant zijn vestigingsplaats verlaat zonder zijn Contract op te zeggen of over te dragen, blijft het Contract van kracht.

7. Financiële voorwaarden

7.1 Prijs – Waarborg – Voorschot – Promoties

De kostprijs van het maandabonnement op de diensten en op de Opties en de kostprijs van het verbruik buiten het forfait zijn door de Klant verschuldigd vanaf de Activering van elk van de diensten. De prijs van het abonnement is, tenzij anders bepaald, de geldende prijs op de dag van de afsluiting van het contract. De kosten voor het verbruik van de diensten zullen desgevallend aan de Klant gefactureerd worden bovenop de abonnementsprijs, op basis van de geldende tarieven. Bovendien zullen Installatiekosten, Activeringskosten en alle andere prestaties die door VOObusiness voor de Klant worden verricht, aan de Klant worden gefactureerd op basis van de geldende tarieven. Het detail van de tarieven, van de toepasselijke tarieven voor speciale nummers, van de kosten - waaronder de onderhoudskosten - en van de vergoedingen kan hier worden geraadpleegd en wordt verstuurd naar iedereen die dit schriftelijk aanvraagt aan VOObusiness. VOObusiness behoudt zich het recht voor om zijn prijzen eenmaal per jaar te indexeren volgens de index van de consumptieprijs. De prijsindexering gebeurt volgens de volgende formule: nieuwe prijs = oude prijs vermenigvuldigd met (laatst bekende index van de consumptieprijs gedeeld door de index van de consumptieprijs op het moment van de voorgaande prijsbepaling).

VOObusiness behoudt zich het recht voor om van de Klant de betaling van een waarborg te vragen vooraleer het Contract wordt afgesloten of tijdens de looptijd van het contract, onder meer in de volgende gevallen:

- Om de teruggave van uitrusting te garanderen;
- In het geval van ernstige aanwijzingen van fraude, een gebrek aan solvabiliteit, betrouwbaarheid of stabiliteit van de Klant (bv. door de Klant verstrekte foutieve informatie, wanbetaling, beslaglegging, procedure voor collectieve schuldenregeling ...);
- Domicilie, vaste verblijfplaats of factuuradres in het buitenland

VOObusiness kan de waarborg gebruiken voor de betaling van alle sommen die door de Klant verschuldigd zouden zijn aan VOObusiness. Indien VOObusiness de waarborg volledig of gedeeltelijk gebruikt, moet de Klant de waarborg weer aanvullen. Op het einde van het Contract zal de waarborg of het eventuele saldo aan de Klant worden terugbetaald nadat de Klant alle aan VOObusiness verschuldigde sommen heeft betaald.

Het maximale bedrag van de tijdens het Contract gevraagde waarborg mag niet hoger liggen dan de voorziene te factureren bedragen tijdens een periode van 3 maanden, berekend op basis van de kostprijs van het abonnement en het gemiddelde van het aangerekende verbruik tijdens de 6 maanden voorafgaand aan het verzoek tot waarborg.

VOObusiness behoudt zich het recht voor om, vóór het

sluiten van het Contract, van de Klant de systematische betaling van een voorschot te vragen of, tijdens de looptijd van het Contract, de diensten vaker dan maandelijks (tweemaal per maand of wekelijks) aan de Klant te factureren indien het totale maandelijks te factureren bedrag per dienst hoger is dan € 100 excl. btw. (vergoeding(en) en verbruik samen) en/of € 50 excl. btw voor het verbruik van VOD.

Wanneer onder bepaalde voorwaarden een promotie wordt toegekend aan de Klant en vervolgens blijkt dat de Klant niet aan die voorwaarden voldoet, dan wordt de toegekende promotie geannuleerd. De promotie wordt tevens geannuleerd wanneer de Klant die op de promotie is ingegaan, niet binnen twee maanden na de mail of brief van VOObusiness ter bevestiging van de abonnementsaanvraag overgaat tot de Installatie van de Uitrusting die vereist is voor de werking van de diensten waarop hij zich heeft geabonneerd of wanneer de Klant niet binnen een termijn van 30 dagen na ontvangst van de bijbehorende factuur het volledige vereiste bedrag betaalt om gebruik te maken van de promotie.

7.2. Facturering - Betaling - Domiciliëring

De door VOObusiness verleende diensten maken het voorwerp uit van facturen die ter beschikking worden gesteld van de Klant in zijn MyVOO-zone en die hem worden toegestuurd via e-mail of, als de Klant geen e-mailadres heeft opgegeven of op zijn verzoek, per post. VOObusiness stelt de Klant via MyVOO tools ter beschikking die de mogelijkheid bieden om zijn verbruik van de diensten kosteloos op te volgen en onder meer gratis waarschuwingen te ontvangen als zijn verbruik het forfait overschrijft.

Het verbruik voor mobiele telefoniediensten in het buitenland wordt door VOObusiness aan de Klant gefactureerd zodra VOObusiness hiervoor over de nodige gegevens beschikt. In de veronderstelling dat de Klant gebruik heeft gemaakt van diensten verleend door derden, zullen de maandelijks rekeningoverzichten in voorkomend geval de volgende vermelding bevatten: 'Diensten van derden, btw-circulaire nr. E.T. 109.696 (AOfI nr. 50/2009) van 12/11/2009'. Ingeval VOObusiness enkel optreedt als tussenpersoon voor de facturatie en de inning van de verschuldigde bedragen, dient de Klant zijn eventuele klachten te richten aan de derden die de dienst verlenen. De betalingen kunnen gebeuren via bankoverschrijving of via domiciliëring. Bij de overschrijvingen moet de gestructureerde mededeling vermeld worden die VOObusiness op de factuur vermeldt. De aan VOObusiness verschuldigde bedragen zijn te betalen binnen 15 dagen na de verzending door VOObusiness van elke betalingsaanvraag hiertoe, of, voor de Klanten die kozen voor betaling per domiciliëring, de dag van de eerste voorlegging van de domiciliëring in kwestie. VOObusiness behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor deze betalingen van de Klant aan te wenden voor de aanzuivering van eender welke schuld die de Klant zou hebben bij VOObusiness.

Wanneer de Klant opteert voor de domiciliëring van de betaling van een van de diensten, zal die domiciliëring van toepassing zijn voor de betaling van alle aan VOObusiness verschuldigde bedragen in het kader van alle andere door VOObusiness geleverde diensten (vervallen en nog te vervallen facturen), tenzij de Klant zich daar formeel en schriftelijk tegen heeft verzet. VOObusiness behoudt zich echter het recht voor de betaling per overschrijving te eisen van de eerste vervaldag(en). Als de betalingen via domiciliëring gebeuren, behoudt VOObusiness zich het recht voor in om geval van weigering van de inning bij de bankinstelling € 9 weigeringskosten te factureren en de domiciliëring te deactiveren. Op vraag van de Klant zal VOObusiness gratis een duplicaat leveren van elke factuur. Elk extra duplicaat zal aan de Klant gefactureerd worden op basis van de geldende tarieven.

Op verzoek van de Klant kunnen de facturen naar een door hem aangeduide derde betaler worden verzonden. De aanduiding van een derde betaler stelt de Klant niet vrij van zijn betaalplicht indien de derde betaler in gebreke blijft. De derde betaler verwerft geen rechten op grond van het abonnementscontract. Behalve andersluidende instructies van de Klant zal elke eventuele terugbetaling door VOObusiness uitsluitend gebeuren op de rekening waarmee de Klant de aan VOObusiness verschuldigde bedragen betaalt, zolang het gaat om een rubriekrekening op zijn naam of een rekening op zijn naam. Is dat niet het geval, dan zal VOObusiness hem het bankrekeningnummer vragen waarop de terugbetaling in kwestie dient te gebeuren.

7.3. Betalingsachterstand

In geval van betalingsachterstand of wanbetaling, zelfs gedeeltelijk, op de vervaldatum van de factuur, kan VOObusiness de Klant een of meerdere aanmaningen sturen. De eerste aanmaning is gratis. Er zullen maximaal vier aanmaningen worden aangerekend aan de klant per onbetaalde, gedeeltelijk betaalde of met vertraging betaalde factuur, tegen een eenheidsprijs van 10 euro. Elk op de vervaldag onbetaald bedrag zal van rechtswege en zonder ingebrekestelling leiden tot interesten

volgens de wettelijke tarieven, waarbij elke begonnen maand volledig verschuldigd is. Het toepasselijke wettelijke tarief is beschikbaar op https://https://financien.belgium.be/nl/over_de_fod/structuur_en_diensten/algemene_administraties/thesaurie/rentevoet_betalingsachterstand_handelstransacties. De Klant moet bovendien een forfaitaire schadevergoeding betalen van 15% van de op de vervaldag onbetaalde bedragen met een minimum van 50 euro. Deze forfaitaire vergoeding dekt de administratieve kosten voor de verwerking van de onbetaalde facturen, exclusief invorderingskosten bij interventie door derden.

Elke betalingsachterstand van een factuur of, indien een afbetalingsplan werd afgesloten, van een maandaflossing, zal alle aan VOObusiness verschuldigde sommen automatisch en zonder ingebrekestelling opeisbaar maken, met inbegrip van de sommen waarvoor betalingsfaciliteiten werden verleend.

Indien aan VOObusiness verschuldigde sommen onbetaald blijven na de verzending van minimaal twee aanmaningen, kan VOObusiness vóór elke gerechtelijke procedure de inning ervan toevertrouwen aan een gerechtsdeurwaarder, een advocaat of een derde. Bovenop de aan VOObusiness verschuldigde bedragen zal de Klant in dat geval de kosten moeten betalen voor de akten en de interventies van de gerechtsdeurwaarder, de advocaat of de derde voor de invordering evenals rechten op voorschot en/of inningsrechten. Die akten en interventies (aanmaning, ingebrekestelling, opzoekkosten, inningsrechten, inningsrechten op afkorting ...) worden berekend op basis van het koninklijk besluit van 30 november 1976 tot vaststelling van het tarief voor akten van gerechtsdeurwaarders in burgerlijke en handelszaken en van het tarief van sommige toelagen.

<http://www.ejustice.just.fgov.be>

Deze tarieven zijn als volgt:

UITTREKSELS UIT HET TARIEF 2023 IN EURO			
		Excl. btw	Incl. btw
INGEBREKESTELLING/ AANMANING + ZEGEL (1) (ART. 7)	tot 124,99	18,28	22,12
	125,00 en meer	21,62	26,16
INNINGSRECHT (ART. 8)	1% hoofdsom en interesten MINIMUM	14,61	17,68
	1% hoofdsom en interesten MAXIMUM	144,89	175,32
INNINGSRECHT OP VOORSCHOT (ART. 8)			
Tot 24,99		3,01	3,64
Van 25,00	tot 124,99	5,04	6,10
Van 125,00	tot 249,99	8,32	10,07
Van 250,00	tot 494,99	14,61	17,68
Van 495,00	tot 744,99	31,25	37,81
meer dan 745,00		41,40	50,09
Opzoekingsrecht (art. 13 1°)		8,97	10,85
Opzoekingsrecht + uittreksel rijksregister		9,35	11,31

Deze tarieven worden jaarlijks geïndexeerd op 1 januari op basis van de index van de consumptiegoederen. Bij een gerechtelijke invordering van onbetaalde facturen zijn, indien de schuldenaar de zaak verliest, alle gerechtskosten voor rekening van de schuldenaar, onverminderd elke vraag om schadevergoeding en andere stappen, waaronder ook gerechtelijke procedures, die nodig zijn om de belangen van VOObusiness te vrijwaren. Als VOObusiness eventuele aan de Klant verschuldigde bedragen niet binnen de afgesproken termijnen aan de Klant betaalt, heeft de Klant recht op dezelfde achterstandskosten.

8. Beschikbaarheid van de Diensten - Onderhoud

Onder voorbehoud van technische beperkingen verbindt VOObusiness zich ertoe alle middelen waarover het beschikt, in te zetten om de toegang van de Klant tot de onderschreven dienst(en) te verzekeren. VOObusiness biedt echter geen enkele uitdrukkelijke of impliciete garantie voor de werking zonder fouten of zonder onderbrekingen van de dienst noch voor het vermogen van de dienst om te voldoen aan de verwachtingen of de behoeften van de Klant.

Sommige onderhoudsinterventies die nodig zijn voor de goede werking van de diensten, kunnen een tijdelijke onderbreking van de diensten vereisen zonder dat VOObusiness hiervoor verantwoordelijk kan worden gesteld. In de mate van het mogelijke worden die interventies uitgevoerd buiten de piekuren van het gebruik van de diensten.

9. Aansprakelijkheid

9.1. Aansprakelijkheid van VOObusiness

Er wordt geen enkel minimaal kwaliteitsniveau verzekerd door VOObusiness. VOObusiness is enkel aansprakelijk in geval van kwaad opzet, een zware fout van zichzelf of van zijn medewerkers of mandatarissen of door elke niet-uitvoering van een verplichting die overeenstemt met een van de voornaamste prestaties in het Contract. De verantwoordelijkheid van VOObusiness is desgevallend beperkt tot de herstelling van de voorzienbare, rechtstreekse, persoonlijke, materiële en zekere schade die de Klant heeft geleden, met uitzondering van de herstelling van elke onrechtstreekse of immateriële schade. VOObusiness kan niet aansprakelijk worden gesteld voor onderbrekingen of storingen van diensten als gevolg van overmacht of elke andere niet te voorziene gebeurtenis, zoals pandemieën, stakingen, slechte weersomstandigheden, onder voorbehoud van de soevereine bevoegdheid van de hoven en rechtbanken, of eender welke andere gebeurtenis die kan worden toegeschreven aan de Klant of aan derden. In elk geval is de aansprakelijkheid van VOObusiness begrensd tot een bedrag gelijk aan het totaal van de bedragen die de Klant aan VOObusiness heeft betaald voor abonnements voor de dienst(en) in de loop van de vierentwintig maanden die voorafgaan aan het optreden van de schade.

9.2. Aansprakelijkheid van de Klant

De Klant is de enige aansprakelijke voor elke door VOObusiness of derden geleden rechtstreekse of onrechtstreekse, materiële of immateriële schade veroorzaakt door hemzelf of door derden die gebruikmaken van de dienst waarop de Klant heeft ingetekend. De Klant verbindt zich ertoe VOObusiness een vergoeding te betalen voor alle schade als gevolg van eender welke handeling, eis of veroordeling tot schadevergoeding waarvan VOObusiness het voorwerp uitmaakt als gevolg van het gedrag van de Klant of derden die gebruikmaken van de dienst waarop de Klant heeft ingetekend, of na een schending van de intellectuele rechten van derden door de Klant of door derden die gebruikmaken van de dienst waarop de Klant heeft ingetekend.

De Klant zal aansprakelijk worden gesteld bij fraude met de Aansluiting, Verbinding, Installatie, Activering en/of de Uitrusting die hem ter beschikking wordt gesteld, met inbegrip van maar niet beperkt tot het delen van een verbinding. In dat geval, onverminderd het recht van VOObusiness om een schadevergoeding te eisen, zal de Klant VOObusiness een forfaitair bedrag van € 250 per inbreuk betalen teneinde de winstderving en de herstellingskosten en andere technische en administratieve kosten te dekken.

De Klant is zelf verantwoordelijk voor de keuze van zijn pincodes/wachtwoorden/login en de bewaring ervan, alsook voor het gebruik ervan door hemzelf en/of een derde. De Klant zal alle nuttige en noodzakelijke maatregelen treffen om cybercriminaliteit en computervirussen te vermijden, met name door erover te waken zijn wachtwoorden (wifi, myVOO-account enz.) regelmatig te wijzigen in overeenstemming met de beveiligingsnormen aanbevolen door SafeOnWeb (<https://www.safeonweb.be/nl/gebruik-sterke-wachtwoorden>)

De Klant ziet uitdrukkelijk af van elk algemeen beroep tegen VOObusiness in dat kader.

De Klant is verantwoordelijk voor alle schade toegebracht aan VOObusiness of aan derden naar aanleiding van het gebruik van de simkaart door hemzelf of door een derde, ongeacht het toestel waarin ze wordt gebruikt, zelfs bij verlies of diefstal. Bij verlies of diefstal van de simkaart blijft de Klant verantwoordelijk voor de verplichtingen die hem toekomen krachtens zijn abonnementscontract, en dat tot het moment dat de Klant VOObusiness op de hoogte brengt van het verlies of de diefstal en een schorsing van de dienst vraagt.

10. Overdracht

De overdracht aan een derde door een Klant van zijn rechten en plichten die voortvloeien uit het Contract, is enkel toegelaten voor bepaalde diensten en na voorafgaande schriftelijke toestemming van VOObusiness. In geval van een door VOObusiness aanvaarde overdracht gaan alle uit het Contract voortvloeiende rechten en verplichtingen, met inbegrip van, in voorkomend geval, de betaling van een bij de beëindiging van het Contract verschuldigde schadevergoeding, met inbegrip van de schadevergoeding die in voorkomend geval verschuldigd is uit hoofde van een aan het Contract verbonden terugbetalingstabel, over op de verkrijger, die deze aanvaardt. De verkrijger en de overdrager moeten VOObusiness een aanvraagformulier voor een overdracht overhandigen, ondertekend door beide partijen. Dit formulier is beschikbaar op de Site en wordt verstuurd naar elke persoon die hiervoor een schriftelijke aanvraag indient bij VOObusiness. Het staat VOObusiness vrij zijn rechten en plichten die voortvloeien uit het Contract, geheel of gedeeltelijk over te dragen aan een derde van zijn keuze.

11. Klachten en tussenkomst van de ombudsman

11.1. Klacht ingediend bij VOObusiness

Elke klacht van een Klant kan worden gericht aan VOObusiness via het contactformulier beschikbaar op de Site of per post gericht aan de klantenservice van VOObusiness, rue Jean Jaurès, 46 te 4430 Ans. Voor klachten in verband met de facturering beschikt de Klant over een termijn van 30 dagen vanaf de debitering van zijn bankrekening of de ontvangst van de factuur, om het bedrag in kwestie te betwisten. Na die termijn wordt de Klant geacht het bedrag definitief aanvaard te hebben. De betaling blijft opeisbaar op de overeengekomen datum, behalve als de Klant een klacht heeft ingediend die onvankelijk is verklaard bij de Ombudsdienst. De Klant beschikt over een termijn van 5 kalenderdagen, te rekenen vanaf de opschorting van de dienst, om een klacht in te dienen. Als hij binnen die termijn geen klacht heeft ingediend, kan de Klant geen enkele vergoeding meer eisen van VOObusiness voor de schade als gevolg van die opschorting, voor de periode tussen de vijfde dag en de dag waarop de klacht wordt ingediend.

11.2. Klacht ingediend bij de Ombudsdienst

Elke Klant die niet tevreden is over de behandeling van een klacht door VOObusiness, kan zich richten tot de Ombudsdienst voor Telecommunicatie, die wettelijk werd opgericht bij het Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie:

Ellipse Building, Koning Albert II-Laan 8 bte 3 te 1000 Brussel:

- Per fax, op het nummer 02 219 77 88.
- Door u te melden in de kantoren van de bemiddelingsdienst tijdens de openingsuren (van 9 tot 17 u.).
- Door de formulieren in te vullen die beschikbaar zijn op de site <http://www.ombudsmantelecom.be>.

De Ombudsdienst Telecommunicatie werkt volledig onafhankelijk van VOObusiness. Binnen de grenzen van zijn toegekende taken krijgt hij van geen enkele overheid instructies. De Klant kan zich naar keuze tot de Nederlandstalige of de Franstalige ombudsman richten. VOObusiness zal de Klant op eenvoudig verzoek de te volgen procedure voor het indienen van een klacht bij de Ombudsdienst meedelen.

Klachten zijn enkel onvankelijk indien de Klant kan aantonen dat hij eerst stappen heeft gezet bij VOObusiness. Enkel schriftelijke klachten worden aanvaard.

11.3. Bewijsstukken

De Klant erkent dat de registraties van zijn aanvragen en zijn gegevens door VOObusiness via het IT-systeem en het bestelsysteem van VOObusiness formele bewijzen vormen van de aanvragen van de Klant, zoals inschrijvings- en/of activeringsaanvragen voor bepaalde diensten of Opties, de wijziging van het type diensten waarop de Klant heeft ingetekend, de bestelling van programma's enz.

11.4. Geldende gedragscodes

VOObusiness is onderworpen aan de volgende codes:

- Gedragscode voor ISP's van de vzw Internet Service Provider Association Belgium, afgekort 'ISPA Belgium', beschikbaar op de website www.ispa.be
- Ethische code voor telecommunicatie (koninklijk besluit van 9 februari 2011 /B.S. 21.06.2011, p. 36508) beschikbaar op de site www.telethicom.be

Op schriftelijk verzoek van de klant zal hem een kopie van die codes worden toegestuurd.

12. Persoonsgegevens die vereist zijn voor de verlening van de diensten of die verzameld moeten worden in het kader van de levering van de diensten

Om diensten te kunnen verlenen aan de Klant verzamelt VOObusiness de identificatiegegevens van de Klant, zoals bedrijfs- en handelsnaam, naam, voornaam van de contactpersoon(en), adres van de woonplaats en van de levering van de diensten, e-mailadres en telefoon- of gsm-nummer. VOObusiness registreert ook het gekozen abonnements-type en de Opties. Als de Klant aan VOObusiness de opdracht geeft om zijn diensten van zijn oude operator over te dragen en om zijn diensten bij zijn oude operator op te zeggen, vraagt VOObusiness het Easyswitch-nummer en/of het klantnummer bij deze operator en de eventuele vaste en/of mobiele telefoonnummers die overgedragen moeten worden. Om zich te vergewissen van de betaling van de prijs van de diensten verzamelt VOObusiness het bankrekeningnummer, de betaalwijze (domiciliëring - nummer van de domiciliëringsoverdracht ...), de betaalhistoriek en een historiek van de aanmaningen gericht aan de Klant. Als de Klant een persoonlijke account aanmaakt, registreert VOObusiness die informatie, evenals de login van de Klant en zijn wachtwoord. VOObusiness bewaart ook het spoor van elke interactie met de Klant, zoals oproepen naar het callcenter, het bezoek van een technicus, de verzending van brieven of de uitwisseling van e-mails of elektronische berichten.

Bovendien kan VOObusiness in het kader van de

dienstverlening tal van gegevens over de Klant en zijn gebruik van de diensten verzamelen en verwerken. VOObusiness verzamelt zo alle technische gegevens met betrekking tot de geleverde uitrusting en simkaart(en), zoals de nummers van de simkaarten (IMSI, ICCID), het IMEI-nummer, het modemnummer, de PIN/PUK-codes, de types en identificatienummers van de modems en decoders of terminaluitrusting door VOObusiness verkocht of aangeboden aan de Klant. VOObusiness verzamelt ook de gegevens met betrekking tot de verbindingen met de diensten, zoals de verbindingslogs, het MAC-adres, het IP-adres of de geolokalisatie van de Klant, de verbruiksgegevens zoals de gegevens met betrekking tot de VOD-aankopen en het VOD-gebruik van de Klant, het verbruiksvolume van de diensten (verbruiksvolumes voor vast en mobiel internet, belminuten, aantal verzonden en ontvangen sms'en/mms'en). VOObusiness verzamelt ook de gegevens met betrekking tot de navigatie van de Klant op het internet (tijdstip/datum van de internetverbinding, bezochte sites) en de gegevens met betrekking tot het gebruik van zijn telefoonverbindingen (duur van de oproepen, duur tussen de vorming van het nummer en de start van de oproep, oproepnummers en gebelde nummers, niet-geslaagde oproepen, herkomst en bestemming van de sms'en/mms'en).

13. Wijziging van de Algemene Voorwaarden of van het abonnementscontract

VOObusiness verbindt zich ertoe de Klant minstens één maand voor de inwerkingtreding op de hoogte te brengen van alle wijzigingen van de Algemene Voorwaarden voor een contract van onbepaalde duur of van alle wijzigingen van het abonnementscontract van onbepaalde duur die een impact hebben op de Klant. Elke Klant die zich verzet tegen de wijzigingen van de Algemene Voorwaarden van een contract van onbepaalde duur of tegen de wijzigingen van het abonnementscontract van onbepaalde duur, heeft het recht om, in het eerste geval, het Contract of, in het tweede geval, het abonnementscontract van onbepaalde duur uiterlijk drie maanden na de kennisgeving van de wijzigingen kosteloos op te zeggen.

VOObusiness behoudt zich echter het recht voor de contractvoorwaarden te wijzigen zonder dat de Klant het recht wordt geboden het contract kosteloos te beëindigen indien de wijziging uitsluitend ten gunste van de Klant is, van louter administratieve aard is en geen negatieve gevolgen heeft voor de Klant of rechtstreeks wordt opgelegd door of krachtens een wet die VOO geen keuze laat wat de uitvoering betreft, of indien het een verhoging betreft die gekoppeld is aan de in het Contract voorziene index van de consumptieprijzen. De Klant zal ten minste één maand voor de inwerkingtreding van een dergelijke wijziging op de hoogte worden gebracht.

14. Veiligheid en integriteit van het netwerk

VOObusiness treft passende en proportionele technische en organisatorische maatregelen, in voorkomend geval met inbegrip van codering, om de risico's inzake de beveiliging van het netwerk en de diensten passend te beheren en om de impact van eventuele veiligheidsincidenten te voorkomen en te beperken, zowel voor de gebruikers als voor andere netwerken en diensten. Uitsluitend voor de veiligheid of de vertrouwelijkheid en/of uit vrees dat een van de diensten het voorwerp uitmaakt van misbruik, kan VOObusiness met name overgaan tot de wijziging van de login of het wachtwoord van de Klant. Desgevallend zal VOObusiness hem hiervan op de hoogte brengen.

VOObusiness kan Klanten voor wie mogelijk een dreiging geldt, individueel informeren over het bestaan hiervan en over elke beschermende of corrigerende maatregel die de Klanten zouden kunnen nemen.

In geval van misbruik, fraude of illegaal gebruik of een vermoeden hiervan binnen het netwerk van VOObusiness door de Klant of elke derde die gebruikmaakt van de dienst waarop de Klant zich geabonneerd heeft en waarvan VOObusiness weet heeft of in het geval dat de Klant informatie onthult die de veiligheid van het netwerk en de Uitrusting van VOO kan schaden, zal VOObusiness maatregelen treffen tegen de Klant. Indien een situatie bijzonder dringend blijkt te zijn, kan VOObusiness onmiddellijk overgaan tot de tijdelijke of definitieve schorsing van de verbinding of de betrokken dienst van de Klant om de integriteit van het netwerk te vrijwaren. Als de tekortkoming niet ophoudt of als de Klant niet de maatregelen treft die noodzakelijk worden geacht om de tekortkoming te doen ophouden, kan VOObusiness - onverminderd het recht om een schadevergoeding te eisen - het Contract van de Klant opzeggen overeenkomstig artikel 6.5.

15. Rechtsbevoegdheid en toepasselijk recht

Het Contract wordt beheerst door Belgisch recht. Elk geschil met betrekking tot de interpretatie of uitvoering van het Contract valt onder de exclusieve bevoegdheid van de rechtbanken van het arrondissement Luik.

ALGEMENE VOORWAARDEN VOOR DE VERSCHILLENDE DIENSTEN

16. Televisiediensten

16.1. Auteursrechten

De inhoud van de door VOObusiness voorgestelde programma's wordt met name beschermd door de wetgeving inzake intellectuele-eigendomsrechten, en in het bijzonder het auteursrecht. Elke opname, kopie of registratie van deze inhoud op eender welke drager met een ander doel dan privégebruik is verboden, net als elke openbare vertoning. VOObusiness moet, als toepassing van de geldende wetgeving, auteursrechten betalen. Deze zijn gedeeltelijk of volledig ten laste van de Klant en zijn inbegrepen in de abonnementsprijs van de Klant. Hetzelfde geldt voor de verplichte bijdragen opgelegd door de Franse Gemeenschap in het kader van het decreet over radio-uitzendingen.

16.2. Decoder en kaart voor digitale tv

Om te kunnen gebruikmaken van digitale televisie of interactieve digitale televisie, moet de Klant beschikken over een decoder van VOObusiness. Als de Klant wil gebruikmaken van de dienst voor digitale televisie of interactieve digitale televisie op verschillende televisietoestellen, moet hij één decoder per televisie hebben. De Klant kan ook gebruikmaken van digitale televisie via een kaart voor digitale televisie van VOObusiness. De kaart voor digitale televisie werkt enkel met compatibele televisietoestellen, waarvan de lijst beschikbaar is op de Site. Het aantal kaarten voor digitale televisie is beperkt tot 3 per abonnementscontract.

De Klant mag de decoder of de kaart voor digitale televisie enkel gebruiken om de digitale zenders te decoderen waartoe hij volgens zijn abonnementscontract toegang heeft. De decoder en de kaart mogen in geen geval rechtstreeks of onrechtstreeks worden gebruikt om een derde in staat te stellen de televisiediensten van VOObusiness te ontvangen.

16.3. Chipkaart

De Klant zorgt ervoor dat hij op de daarvoor bestemde plaats in zijn decoder de chipkaart invoert die in voorkomend geval door VOObusiness werd geleverd en waarmee hij toegang krijgt tot de dienst voor digitale televisie of interactieve digitale televisie. De door VOObusiness geleverde chipkaart blijft de exclusieve, niet voor overdracht en beslag vatbare eigendom van VOObusiness. Ze mag niet worden overgedragen, verkocht of ter beschikking worden gesteld van een derde, onder welke vorm dan ook, en kan enkel worden gebruikt met de decoder van VOObusiness.

16.4. Programma's

VOObusiness verzekert de verspreiding van de radio- en televisiesignalen van de zenders die deel uitmaken van zijn aanbod. De door de uitgevers van de zenders aangekondigde programma's vallen onder hun verantwoordelijkheid en kunnen op elk moment zonder voorafgaande kennisgeving door hen gewijzigd worden. VOObusiness geeft de programma's niet uit en kan dus in geen geval aansprakelijk worden gesteld voor hun inhoud. VOObusiness is niet alleen verantwoordelijk voor de uitzending van de programma's en kan dus niet verantwoordelijk worden gehouden voor rechtstreekse of onrechtstreekse schade als gevolg van een storing, een vertraging of onderbreking bij de uitzending of ontvangst van de programma's. VOObusiness stelt een elektronische programmagids ter beschikking van de Klanten met een abonnement voor digitale of interactieve digitale televisie. Met die functie kunnen de programmeerders van bepaalde zenders geraadpleegd worden. VOObusiness kan niet verantwoordelijk worden gehouden voor de inhoud, de juistheid en de volledigheid van die gegevens. VOObusiness heeft het recht om op elk moment en zonder voorafgaande kennisgeving de technische kenmerken van de diensten en hun samenstelling te wijzigen, met name het aantal en de aard van de zenders en de samenstelling van de catalogus met programma's die worden aangeboden door VOObusiness (VOD/SVOD).

16.5 App Store en apps

VOObusiness kan besluiten om de Klant via de decoder(s) van zijn keuze de mogelijkheid te bieden om toegang te krijgen tot een App Store en om zich, via die weg, te abonneren op en toegang te krijgen tot de diensten van bepaalde apps.

Indien VOObusiness besluit om een App Store aan te bieden via een of meerdere van zijn decoders, kan elke decoder zijn eigen App Store hebben.

Als die mogelijkheid om toegang te krijgen tot een App Store wordt aangeboden door VOObusiness, staat het VOObusiness vrij om te kiezen welke apps op die manier beschikbaar zijn en om de toegang tot die apps op elk moment te verwijderen. De beschikbare apps kunnen variëren naargelang de aangeboden App Store.

In voorkomend geval moet de Klant de algemene

voorwaarden van de App Store in kwestie en van elke app waarop hij zich wil abonneren, vooraf accepteren en er de voorwaarden van naleven.

Hij moet ook de eventueel vereiste betalingen doen volgens de instructies van de respectieve leveranciers van die diensten.

VOObusiness garandeert niet dat de App Store of de functies van de diensten waarop de Klant zich via die weg abonneert, beantwoorden aan zijn verwachtingen of zijn behoeften en zonder onderbreking foutloos beschikbaar zullen zijn.

De toegang tot de App store en die diensten en het gebruik ervan, met de bijbehorende risico's en gevaren, gebeuren op eigen verantwoordelijkheid van de Klant.

De Klant ontslaat VOObusiness van elke aansprakelijkheid die direct of indirect voortvloeit uit het gebruik dat de Klant maakt van de App Store en van de diensten waarop hij zich via die weg heeft geabonneerd.

VOObusiness kan overigens in geen geval aansprakelijk worden gesteld voor enige schade en/of enig nadeel, van welke aard dan ook, die/dat de Klant ondervindt en wordt veroorzaakt door de opschorting, onderbreking, (technische) verstoring, vertraging, beperkte toegang en/of onderbreking van de toegang tot (een gedeelte van) de App Store, de beschikbare apps en diensten waarop via die weg is geabonneerd, ongeacht of die van VOObusiness komen of van de leverancier van de dienst in kwestie.

16.6 Dienst en applicatie VOO TV+

De inhoud van de website en de applicatie VOO TV+ is alleen beschikbaar voor bekijken in de landen van de Europese Unie.

17. Internetservice

17.1. Gebruiksvoorwaarden

Om optimale gebruiksvoorwaarden voor de dienst te garanderen, zijn de aanbiedingen voor onbeperkt internetgebruik van VOObusiness voorbereiden voor persoonlijk gebruik door de Klant, zijn medewerkers, werknemers en leidinggevenden. Dit garandeert de Klant een intensief gebruik. Het onbeperkte karakter van de dienst zal niet verzekerd zijn in geval van fraude, misbruik, gebruik dat de rechten van derden aantast, met name de intellectuele-eigendomsrechten van derden, of gebruik dat misbruik inhoudt in de zin van de rechtspraak.

De Klant verbindt zich ertoe alle aanwijzingen van VOObusiness na te leven betreffende de toegang tot en het gebruik van de internetservice, meer specifiek wat betreft volume en snelheid, op de pagina <https://www.voo.be/nl/netwerkbeheer/> om de kwaliteit van de dienstverlening te garanderen voor alle Klanten.

17.2. Auteursrechten

De inhoud van de door VOO voorgestelde programma's wordt met name beschermd door de wetgeving inzake intellectuele eigendomsrechten, en in het bijzonder het auteursrecht. Elke opname, kopie of registratie van deze inhoud op eender welke drager met een ander doel dan privégebruik is verboden, net als elke openbare vertoning. VOO moet, bij toepassing van de geldende wetgeving, auteursrechten betalen. Deze zijn gedeeltelijk of volledig ten laste van de Klant en zijn inbegrepen in de abonnementsprijs van de Klant.

17.3 E-mailadres

Als de Klant een e-mailadres heeft dat ter beschikking wordt gesteld door VOObusiness, blijft hij automatisch gratis toegang hebben tot dit adres gedurende 18 maanden na de opzegging van zijn abonnementscontract.

17.4. Bescherming van computergegevens

De Klant is als enige volledig verantwoordelijk voor het gebruik dat hij maakt van de internetservice. De Klant verbindt zich ertoe bij het gebruik van de dienst de geldende wetgeving na te leven. In het algemeen zal de Klant de dienst enkel gebruiken als een voorzichtige en redelijke persoon. Hij verbindt zich ertoe alle auteursrechten van de gegevens die hij gebruikt of doorgeeft, na te leven en stelt VOObusiness uitdrukkelijk vrij van elke aansprakelijkheid op dit vlak.

VOObusiness kan dus in geen geval aansprakelijk worden gesteld voor de gevolgen die voortvloeien uit dit gebruik of de inhoud van gegevens die worden ontvangen of doorgegeven door de Klant.

De Klant erkent dat VOObusiness geen enkele controle heeft over die gegevens en geen enkele controleverplichting heeft. De Klant ziet af van elk beroep tegen VOObusiness wegens elke schade, van welke aard dan ook, geleden als gevolg van het al dan niet foutieve gebruik van de dienst.

In geen geval kan VOObusiness verantwoordelijk worden gehouden voor schade, verlies, fouten of omissies, onderbrekingen, storingen, diefstal of vernietiging veroorzaakt door derden aan het computersysteem van de Klant. VOObusiness zal ook niet verantwoordelijk zijn voor het verlies van computergegevens opgeslagen op

het systeem van de Klant, noch voor eventueel gegevensverlies in de e-mailruimte die hem in voorkomend geval ter beschikking wordt gesteld.

17.5. Dienst VOO Internet Security

17.5.1. Abonnementsvoorwaarden

De Klant heeft toegang tot de dienst VOO Internet Security bij voorafgaande goedkeuring van en naleving van de algemene licentievoorwaarden uitgevaardigd door F-Secure die hem worden meegegeven op de webpagina waar de dienst VOO Internet Security kan worden gedownload. Als de Klant weigert zich ertoe te verbinden zich aan die voorwaarden te houden, kan hij aan VOObusiness vragen om zijn abonnement op de dienst VOO Internet Security te verbreken zolang die vraag schriftelijk wordt gesteld binnen de twee maanden na de datum van de inschrijving op de dienst.

17.5.2. Verantwoordelijkheid en aansprakelijkheidsbeperking

De dienst VOO Internet Security wordt verstrekt door F-SECURE CORPORATION zonder enige tussenkomst van VOObusiness. De Klant ontslaat VOObusiness van elke aansprakelijkheid die direct of indirect voortvloeit uit de installatie of het gebruik van de dienst VOO Internet Security. VOObusiness verzekert geenszins de compatibiliteit van VOO Internet Security met het besturingssysteem van de Klant. De lijst van de besturingssystemen die compatibel zijn met de VOO Internet Security-dienst, is beschikbaar op de Site. In geval van niet-compatibiliteit van VOO Internet Security met het besturingssysteem van de Klant, kan deze zijn abonnementscontract beëindigen zonder voorafgaande kennisgeving.

VOObusiness garandeert niet dat de functies van de dienst VOO Internet Security zonder onderbreking of zonder fouten beschikbaar zullen zijn, dat alle eventuele gebreken zullen worden gecorrigeerd of dat de computer waarop de dienst VOO Internet Security zal worden geïnstalleerd, beschermd zal zijn tegen alle virussen, ongewenste e-mail en/of cyberaanvallen. De dienst VOO Internet Security beschermt niet tegen virussen of andere malware die reeds op de computer aanwezig zijn voorafgaand aan de installatie. Het openen van bestanden, met de bijbehorende risico's en gevaren, gebeurt volledig op verantwoordelijkheid van de Klant. De Klant ontslaat VOObusiness van elke aansprakelijkheid die direct of indirect voortvloeit uit de opslag en/of het delen van geïnfecteerde bestanden. Het openen of overdragen van gedeeltes of opgeslagen inhoud kan niet worden beschermd tegen indringing door derden door de dienst VOO Internet Security. Bijgevolg kan VOObusiness niet aansprakelijk worden gehouden in het geval van ongeoorloofde toegang door derden tot informatie die de Klant deelt of opslaat. VOObusiness biedt geen enkele garantie aangaande de capaciteit van de dienst VOO Internet Security om te beantwoorden aan de verwachtingen of behoeften van de Klant. VOObusiness kan in geen geval aansprakelijk worden gesteld voor enige schade en/of enig nadeel, van welke aard dan ook, die/dat de Klant ondervindt en wordt veroorzaakt door de opschorting, onderbreking, (technische) verstoring, vertraging, beperkte toegang en/of onderbreking van de toegang tot (een gedeelte van) de dienst VOO Internet Security.

18. Diensten voor vaste en mobiele telefonie

18.1. Telefoongids

De Klant kan vragen om te worden opgenomen in de telefoongids van de gemeente waar hij zijn woonplaats heeft.

De opname van de gegevens van de Klant in die telefoongids is gratis. De Klant blijft in elk geval de enige verantwoordelijke voor de gegevens die hij verstrekt met het oog op hun opname in de telefoongids. De verschijsing van deze informatie kan op elk moment worden opgeschort door VOObusiness, zonder mogelijkheid tot beroep, in de volgende gevallen: bij gebrek aan voorlegging van bewijsstukken ter bevestiging van de juistheid van de te verschijnen informatie binnen een termijn van 15 dagen te tellen vanaf de schriftelijke aanvraag van de Klant aan VOObusiness; als de inschrijving tot doel heeft het imago van telefoongidsen te beschadigen; als de inschrijving van die aard is dat ze de rechten van derden aantast; in geval van aantasting van de goede zeden of met het oog op de bescherming van kinderen; en meer in het algemeen in alle gevallen die een inbreuk vormen op de geldende wetten, reglementen en professionele gebruikswijzen. De telefoongidsen zijn bedoeld om derden in staat te stellen het telefoonnummer van de Klant terug te vinden op basis van zijn naam en adres zoals die werden meegegeven aan VOObusiness.

18.2. Overdraagbaarheid

Wanneer een Klant van operator verandert en zijn huidige telefoonnummer(s) wenst te behouden, geeft hij aan VOObusiness de opdracht om de nodige stappen te zetten bij de overdragende operator, zodat kan worden

overgegaan tot de overdracht van zijn nummer.

De overdracht van zijn huidige nummer(s) naar de nieuwe operator stelt de Klant niet vrij van zijn contractuele verplichtingen ten opzichte van de overdragende operator, op straffe van de betaling van een schadevergoeding aan de overdragende operator.

VOObusiness neemt de nodige stappen om de door de Klant gevraagde nummeroverdracht uit te voeren met naleving van de toepassbare wettelijke bepalingen. VOObusiness kan echter niet verantwoordelijk worden gehouden als de nummeroverdracht niet of laattijdig wordt uitgevoerd om elke reden die kan worden toegeschreven aan de overdragende operator, aan de Klant of om technische redenen. In bepaalde omstandigheden is de overdraagbaarheid niet mogelijk, met name als de Klant vraagt om zijn vast nummer naar een andere telefoonzone over te dragen of als de overdragende operator de wettelijke overdrachtsprocedure niet naleeft.

Op hun uitdrukkelijk verzoek hebben de Klanten recht op de volgende schadevergoedingen in geval van laattijdige uitvoering van de nummeroverdracht:

1. Voor eenvoudige overdrachten: 3 euro per dag vertraging per overgedragen nummer.
2. Voor complexe overdrachten: 5 euro per dag vertraging per overgedragen nummer.

Er is sprake van laattijdige uitvoering van de nummeroverdracht als de nummeroverdracht niet werd geactiveerd binnen een termijn van 1 werkdag:

- na de datum van de installatie en de activering van de lijn, in geval van overdracht van geografische of niet-geografische nummers, met uitzondering van mobiele nummers;
- na de verzenddatum van het verzoek tot validatie van de nummeroverdracht als de Klant wil dat zijn mobiel nummer rechtstreeks wordt overgedragen, of na de datum van de nummeroverdracht overeengekomen tussen de Klant en VOObusiness, allebei in geval van eenvoudige overdracht van een mobiel nummer;
- na de ontvangstdatum van de validatie van het verzoek tot nummeroverdracht als de Klant wil dat zijn mobiel nummer rechtstreeks wordt overgedragen, of na de datum van de nummeroverdracht overeengekomen tussen de Klant en VOObusiness, allebei in geval van complexe nummeroverdracht.

De volledige vergoeding voor de Klant is gelijk aan het aantal dagen tussen de datum beoogd in de alinea hierboven en de datum waarop de nummeroverdracht effectief heeft plaatsgevonden, vermenigvuldigd met de voorziene bedragen.

De schadevergoedingsaanvragen moeten altijd ingediend worden binnen een termijn van 6 maanden na de aanvraag van de nummeroverdracht.

VOObusiness is administratief verantwoordelijk voor de verwerking van de aanvragen van Klanten met betrekking tot de vergoeding en de betaling van de vergoeding.

Bij verbreking van een abonnementscontract met betrekking tot de telefoniedienst, om welke reden ook, kan de overdraagbaarheid van het (de) overeenkomstige nummer(s) aangevraagd worden gedurende een termijn van één maand na de verbreking.

18.3. Toegang tot hulpdiensten

Als ze actief zijn, verlenen de diensten voor vaste en mobiele telefonie van VOObusiness 24 uur per dag en 7 dagen per week gratis toegang tot de Belgische noodnummers en tot het unieke Europese nummer (112). Sommige nooddiensten (bijvoorbeeld 112) kunnen bereikbaar zijn via alle mobiele netwerken (dus ook op plaatsen waar VOObusiness geen dekking biedt). VOObusiness verstrekt informatie over de lokalisatie van de beller aan de beheercentrale van de hulpdiensten die hulp ter plekke bieden, onmiddellijk na de ontvangst van de oproep. Voor vaste telefonie wordt die informatie verstrekt op basis van het adres dat de Klant meedeelde bij zijn inschrijving.

18.4. Alarmen / Telebewaking / Toezicht op afstand

In het geval dat de Klant beschikt over een systeem voor telebewaking, toezicht op afstand of een alarmsysteem, weigert VOObusiness elke aansprakelijkheid in geval van onderbreking van de telefonische dienst, behalve in geval van kwaad opzet of een zware fout.

18.5. Kwaadwillige of storende oproepen

De Klant die kwaadwillige of storende oproepen krijgt van derden, kan zich richten tot VOObusiness, dat de zijns inziens nodige maatregelen zal treffen. Indien die oproepen blijven duren, kan de Klant een klacht indienen bij de Ombudsdienst Telecommunicatie door de procedure te volgen die beschreven wordt in artikel 12.2.

18.6. Gebruiksvoorwaarden van de dienst voor vaste telefonie

De Klant verbindt zich ertoe bij het gebruik van de dienst de geldende wetgeving na te leven. In het algemeen zal de Klant de dienst enkel gebruiken als een voorzichtige en redelijke persoon.

De volgende gebruikswijzen van de dienst zijn verboden:

- Het gebruik van de dienst als gateway voor het doorzenden van communicaties of verbindingen.
 - Het gebruik van de dienst op gegroepeerde lijnen of op een RNIS-lijn.
 - De verbinding van de telefoonlijn met een PABX.
- In geval van ongeoorloofd gebruik van de dienst behoudt VOObusiness zich het recht voor het oververbruik dat eruit resulteert te factureren, de dienst onmiddellijk op te schorten of desgevallend het Contract op te zeggen volgens de voorwaarden beschreven in artikel 6.5. Ongeacht het type telefoniedienst waarvoor de Klant geabonneerd is, kan het gesprek door VOObusiness worden onderbroken na een ononderbroken oproep van 2 uur om de noodzakelijke vlotte werking van het netwerk ten voordele van alle Klanten te verzekeren.

18.7. Gebruiksvoorwaarden van de dienst voor mobiele telefonie

VOObusiness zal aan de Klant een simkaart per toegankelijk nummer bezorgen. Deze kaart is beveiligd met een pincode en moet in het toestel worden aangebracht om toegang te krijgen tot de mobiele dienst. Als VOObusiness tijdens het abonnementscontract voor de mobiele telefonie van VOObusiness aan de Klant een nieuwe simkaart bezorgt, moet de Klant de bestaande kaart verwijderen en de nieuwe kaart in zijn toestel plaatsen om verder gebruik te maken van de dienst.

De Klant verbindt zich ertoe zijn simkaart(en) en zijn mobiele dienst(en) te gebruiken als een voorzichtige en redelijke persoon en zich dus te onthouden van verboden, ongepast of illegaal gebruik ervan. Zijn onder meer verboden, ongepaste of onwettige vormen van gebruik:

- Elk gebruik dat indruist tegen het Contract, de wet, de openbare orde of de goede zeden.
- De verzending van spam of berichten die in strijd zijn met de geldende wetten en reglementen.
- Het gebruik van de simkaart in een toestel dat niet voldoet aan de geldende regel- of wetgeving of dat storingen veroorzaakt in het netwerk van VOObusiness of dat van een derde of dat de normale en betrouwbare werking ervan verhindert, zoals een toestel dat de identificatie of de geografische lokalisering van de beller verhindert bij noodoproepen, een toestel dat een verzadiging kan veroorzaken van het netwerk van VOObusiness of van een derde, een toestel van het type 'Sim box', 'gsm gateways', een toestel waarmee een andere identiteit kan worden aangenomen of andere gelijkaardige toestellen.
- Elk gebruik dat de normale en betrouwbare werking verstoort van bepaalde functies van het netwerk van VOObusiness of dat van derden, zoals het versturen van het IMEI-nummer van het oproepende toestel voor mobiele telefonie, de identificatie of de geografische lokalisatie van de oproeper in geval van noodoproepen, het onderscheppen en opnemen van communicatie in overeenstemming met de instructies van de gerechtelijke, reglementaire of administratieve autoriteiten, of de opname en het bewaren van de oproep- en identificatiegegevens.
- Elk gebruik dat kan leiden tot de verzadiging van het netwerk van VOObusiness of dat van derden of er de goede werking van in het gedrang kan brengen, of waardoor de interconnectiekosten van VOObusiness kunnen worden omzeild.
- Elk gebruik dat erop gericht is communicatie naar derden om te leiden, direct of indirect of met het oog op doorverkoop of rerouting, op welke manier ook.
- Elke poging tot vervalsing of kopiëren van de technische identificatiegegevens van de simkaart en, meer algemeen, elk frauduleus of onwettig gebruik van de simkaart.
- Elke blootstelling van de simkaart aan een analyse- of retro-engineeringproces of elke invoer of elk gebruik in de simkaart van andere software dan die toegestaan door VOObusiness.

In geval van wijziging, diefstal of verlies van de simkaart moet de Klant bij VOObusiness een nieuwe simkaart aanvragen. Die zal hem zo snel mogelijk worden toegestuurd. Die kan door de Klant geactiveerd worden zodra hij ze ontvangt. VOObusiness behoudt zich het recht voor elke nieuwe simkaart aan de Klant aan te rekenen op basis van de geldende tarieven.

Aan de hand van de mobiele dienst kan de Klant binnen het netwerk van VOObusiness en met elk ander telefoonnet, Belgisch of buitenlands, en omgekeerd verbinding maken. Die verbinding kan, naargelang wat technisch mogelijk is, op vraag van de Klant worden beperkt of geschorst, behalve voor oproepen uit het buitenland en oproepen die gedekt worden door een operator die geen deel uitmaakt van het Camel-telecomprotocol. In dat geval ontvangt VOObusiness de verbruiksrapporten immers pas achteraf, waardoor VOObusiness het verbruik van de Klant technisch niet in real time kan nagaan. In België zijn de in de formule inbegrepen belminuten, sms'en en het volume mobiel internet geldig naar alle Belgische mobiele en vaste netwerken. In de Europese

Economische Ruimte zijn de in de formule inbegrepen belminuten, sms'en en het volume mobiel internet geldig naar alle mobiele en vaste netwerken van België en de Europese Economische Ruimte. De belminuten, sms'en en het volume mobiel internet kunnen niet worden overgedragen naar de volgende maand, voor gesprekken (oproepen of sms'en naar speciale nummers, dure nummers (stemmen, 0900 enz.)) en diensten verleend door derden, zelfs als het speciale nummer of de verleende dienst gratis is in het betrokken land.

Tenzij uitdrukkelijk anders vermeld, zijn gesprekken vanuit België naar het buitenland, buiten de Europese Economische Ruimte, vanuit de Europese Economische Ruimte naar een mobiel of vast netwerk buiten de Europese Economische Ruimte, het gebruik van mobiel internet vanuit een land buiten de Europese Economische Ruimte en verbindingen met niet-terrestrische netwerken (bv. verbindingen vanaf een boot) niet inbegrepen in uw forfait en zullen deze gefactureerd worden op basis van de hier beschikbare tarieven.

Indien op het bezochte netwerk dezelfde generatie van mobiele communicatienetwerken en -technologieën beschikbaar is als die welke in België worden aangeboden, en onder voorbehoud van dekking of schommelingen als gevolg van externe factoren zoals de topografie, zal de Klant bij roaming binnen de Europese Unie kunnen genieten van dezelfde diensten met dezelfde kwaliteitsniveaus als die waarvan hij geniet op het Belgische grondgebied. In het buitenland selecteert de simkaart automatisch een partnernetwerk van VOO. De Klant behoudt echter altijd de mogelijkheid om handmatig, kosteloos en op elk gewenst moment een ander netwerk van zijn keuze te selecteren, op voorwaarde dat VOO in dit land een roamingovereenkomst heeft gesloten met de operator van dit andere netwerk.

In het buitenland is het mogelijk dat bepaalde diensten niet beschikbaar zijn en/of dat er extra kosten in rekening worden gebracht.

Het verbruik buiten het abonnement wordt standaard beperkt tot een bedrag van € 50 incl. btw en een bedrag van € 20 incl. btw voor Klanten die hun abonnement na 1 januari 2021 hebben afgesloten. Ook het dataverbruik via roaming wordt standaard beperkt tot een bedrag van € 60,50 incl. btw. De Klant kan deze financiële limieten op elk moment schrappen of andere limieten kiezen uit de lijst voorgesteld door VOObusiness. Als de limiet bereikt is, ontvangt de Klant van VOObusiness een waarschuwingsbericht en kan hij geen oproepen meer doen buiten het abonnement. VOObusiness is echter niet altijd in staat om het verbruik in real time op te volgen en garandeert bijgevolg niet dat het bedrag dat aan de Klant wordt gefactureerd, niet hoger ligt dan het toepasselijke maximumbedrag, zelfs als de Klant het gebruik van de dienst heeft stopgezet na het ontvangen van de waarschuwing.

De verbindingen kunnen eveneens door VOObusiness worden beperkt of geschorst wegens de solvabiliteit van de Klant of wanneer het maandelijke gebruik van de mobiele dienst drie keer zo hoog is als het maandelijke gemiddelde gebruik van alle Klanten van de mobiele dienst. In voorkomend geval zal de Klant hiervan naar behoren op de hoogte worden gebracht.

VOObusiness sluit alle verantwoordelijkheid uit die betrekking heeft op de inhoud van de gesprekken, berichten en gegevensstromen van welke aard dan ook die de Klant verstuurt of ontvangt.

Om optimale gebruiksomstandigheden te garanderen is de dienst voor onbeperkte mobiele telefonie van VOObusiness voorbehouden voor normaal en persoonlijk gebruik door de Klant, zijn medewerkers, werknemers en leidinggevenden. Dankzij dit gebruik kan elke gebruiker van een simkaart intensief gebruikmaken van de diensten aangeboden door VOObusiness. Een gebruik dat hoger ligt dan een totaal van 6000 belminuten en 6000 sms'en per maand, wordt beschouwd als abnormaal. Bij een abnormaal gebruik zal VOObusiness de Klant meerkosten aanrekenen van € 0,23 per extra belminuut en € 0,07 per extra sms.

De oproepen worden per seconde gefactureerd vanaf de 31e seconde. Zodra u het datavolume hebt bereikt dat in uw aanbieding is inbegrepen, blijft u gratis surfen aan verminderde snelheid (512 Kbps). Belminuten, sms'en en internetvolume kunnen niet worden overgedragen naar de volgende maand.