ALGEMENE VERKOOP- EN DIENSTVERLENINGSVOORWAARDEN

Bij een op afstand gesloten overeenkomst heeft de consument het recht om binnen 14 dagen na ondertekening van de overeenkomst de overeenkomst te herroepen. In geval van herroeping dient de consument de Diensten die vóór de herroeping zijn gebruikt, te betalen en, indien van toepassing, de bestelde producten te retourneren.

1. DEFINITIES

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- **Aanvaardbaar Gebruikbeleid** of **AUP** : het aanvaardbaar gebruikbeleid zoals gepubliceerd op de website http://www.belgium-voip.com .
- **Opdrachtgever** : de natuurlijke of rechtspersoon met wie de Overeenkomst wordt gesloten.
- **Contract** : het contract tussen de Klant en Belgium-Voip SRL/BV dat, indien van toepassing, bestaat uit de volgende documenten: (a) de bestelbon, de bevestiging en eventuele bijlagen, (b) de specifieke voorwaarden voor de Dienst, (c) deze algemene voorwaarden en (d) het AUP, documenten die kunnen worden geraadpleegd op de website http://www.belgium-voip.com . Elk element maakt integraal deel uit van het Contract.
- **LPC** : Wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument.
- **Belgium-Voip SRL/BV** : Belgium-Voip SRL/BV, met maatschappelijke zetel te B-1160 Oudergem, Daniel Boonlaan 14, ingeschreven bij de KBO onder het nummer BE 0477.415.984
- **Dienst** : alle diensten geleverd door Belgium-Voip SRL/BV waarvoor de Klant een Contract heeft afgesloten met Belgium-Voip SRL/BV.

2. VOORWERP

2.1. Dit document beschrijft de algemene voorwaarden met betrekking tot de levering van diensten en de verkoop van producten door Belgium-Voip SRL/BV aan de Klant. Door zich te registreren voor de Dienst of door een product te kopen, doet de Klant afstand van het recht om zijn algemene aankoopvoorwaarden toe te passen.

2.2. In geval van tegenstrijdigheid tussen de documenten, geldt de volgende rangorde: 1. het bestelformulier, de bevestiging en eventuele bijlagen, 2. de specifieke voorwaarden voor de Dienst, 3. deze algemene voorwaarden, 4. het AUP, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders is overeengekomen tussen partijen.

2.3. Wijzigingen of aanvullingen op de Overeenkomst zijn slechts van kracht na uitdrukkelijk en schriftelijk akkoord van Belgium-Voip SRL/BV.

2.4. Belgium-Voip SRL/BV behoudt zich het recht voor om de algemene voorwaarden te allen tijde te wijzigen. Deze wijziging geldt ook voor de reeds gesloten Overeenkomst(en).
Wijzigingen treden in werking 30 dagen na kennisgeving of op een ander tijdstip zoals aangegeven in de kennisgeving. Voor zover een wijziging redelijkerwijs niet aanvaardbaar is voor de Klant, kan de Klant de Overeenkomst zonder boete beëindigen uiterlijk op de laatste dag van de maand volgend op de datum waarop de wijzigingen in werking treden.

3. DIENSTEN

3.1. Belgium-Voip SRL/BV zal ernaar streven de Dienst te verlenen in overeenstemming met de industrienormen.

3.2. Levertijden voor de Dienst of een product worden slechts ter informatie vermeld. De Klant heeft geen recht op schadevergoeding of ontbinding van de Overeenkomst indien de levertijden worden overschreden.

3.3. Belgium-Voip SRL/BV behoudt zich het recht voor om de configuratie van het netwerk, de apparatuur of de wachtwoorden te wijzigen, mits de kwaliteit van de Dienst hierdoor niet significant wordt aangetast. Belgium-Voip SRL/BV zal zich inspannen om de Klant tijdig van een dergelijke wijziging op de hoogte te stellen. Belgium-Voip SRL/BV kan, indien nodig, de Dienst onderbreken om operationele redenen of in geval van noodonderhoud.

3.4. Belgium-Voip SRL/BV streeft ernaar de Dienst robuust te beveiligen. Belgium-Voip SRL/BV kan echter niet aansprakelijk worden gesteld voor schade die de Klant en/of een gebruiker of derden lijden als gevolg van onvoldoende beveiliging. Indien de Klant en/of een gebruiker opmerkt of vermoedt dat derden zich op onrechtmatige wijze toegang hebben verschaft tot de Dienst, bijvoorbeeld door gebruik te maken van het wachtwoord van de Klant en/of gebruiker, dient de Klant Belgium-Voip SRL/BV hiervan binnen 5 werkdagen op de hoogte te stellen.
Belgium-Voip SRL/BV wijst alle aansprakelijkheid af voor schade die wordt geleden door dergelijke onrechtmatige toegang tot de Dienst.

3.5. Wanneer de Klant belt, verschijnt zijn telefoonnummer op het scherm van het toestel van de gebelde partij, op voorwaarde dat het toestel van de gebelde partij de functionaliteit voor nummerweergave heeft en de Klant geen bezwaar heeft gemaakt tegen het doorgeven van zijn nummer. Indien het nummer bij een andere nationale operator is geregistreerd, wordt het nummer naar deze operator verzonden indien er een wederkerigheidsovereenkomst met de betreffende operator bestaat. De Klant kan permanent bezwaar maken tegen de weergave van zijn nummer aan de beller (privénummer). Belgium-Voip SRL/BV zal echter zijn geografische nummer doorgeven aan de hulpdiensten, zelfs indien de Klant voor een privénummer heeft gekozen. De Klant kan de permanente opties gesprek per gesprek wijzigen, op voorwaarde dat zijn toestel deze functionaliteit ondersteunt. Bij doorschakeling van een gesprek wordt alleen het nummer van de eerste verbinding waarmee de oproep naar de gebelde partij wordt doorgeschakeld, aan de gebelde partij doorgegeven.

3.6. De Klant kan de overdracht aanvragen van zijn nummer dat door een andere operator is toegekend aan het netwerk van Belgium-Voip SRL/BV of van Belgium-Voip SRL/BV naar een derde operator, met uitzondering van nomadische VoIP-nummers . De Klant neemt hiervoor contact op met de operator waarnaar hij zijn nummer wil overdragen.
Deze laatste zal de nodige stappen ondernemen om het nummer over te dragen. Tijdens de overdracht kan het voorkomen dat de Klant enige tijd niet bereikbaar is.

3.7. De VoIP -dienst waarbij een geografisch nummer aan de Klant is toegewezen, biedt toegang tot hulpdiensten, behalve in geval van een stroomstoring. De Klant erkent dat de VoIP -dienst niet nomadisch zal worden gebruikt, onder andere om te voorkomen dat de locatie van de beller onbekend is bij de hulpdiensten. De Klant zal zijn apparatuur niet verplaatsen of activeren op een andere locatie dan vermeld in de Overeenkomst en/of het bestelformulier. De Klant is verantwoordelijk voor de kosten van onnodige verplaatsingen door hulpdiensten.

3.8. De Klant erkent uitdrukkelijk dat de Nomadische VoIP- dienst en een bijbehorend nomadisch nummer de Klant geen toegang verlenen tot nooddiensten.
Belgium-Voip SRL/BV kan niet aansprakelijk worden gesteld voor enig letsel, schade of kosten die voortvloeien uit het feit dat de hulpdiensten niet (tijdig) bereikbaar zijn.

3.9. De Klant moet een nummer (geografisch of nomadisch) kiezen in hetzelfde telefoongebied als waar hij zijn hoofdverblijfplaats heeft of zijn beroepsactiviteit uitoefent.
Indien aan deze voorwaarde niet (meer) is voldaan, behoudt Belgium-Voip SRL/BV zich het recht voor om het nummer te wijzigen en een nieuw nummer toe te kennen in het telefoonnet van de hoofdverblijfplaats of beroepsactiviteit van de klant. De hoofdverblijfplaats moet zich op Belgisch grondgebied

bevinden. De bewijslast ligt bij de klant en niet bij Belgium-Voip SRL/BV. Belgium-Voip SRL/BV kan in geen geval aansprakelijk worden gesteld en sluit elke schadevergoeding uit die de klant zou kunnen eisen.

3.10. Belgium-Voip SRL/BV behoudt zich het recht voor om het aan de Klant toegewezen nummer te wijzigen in geval van een wijziging van het nummerplan of een beslissing van de toezichthouder. In dat geval zal Belgium-Voip SRL/BV zich inspannen om de impact op de Klant te beperken.

3.11. De gespreksduur naar een Premiumnummer met 090X-netnummer en de facturering per minuut worden automatisch beperkt tot 10 minuten. Gesprekken naar een Premiumnummer met 905-netnummer worden geblokkeerd indien de kosten voor de beller € 50 (inclusief btw) per dag bedragen.

3.12. De Klant heeft het recht om zijn gegevens kosteloos te laten opnemen in de Witte Gids, conform de wet.

3.13. Overeenkomstig de geldende regelgeving is Belgium-Voip SRL/BV verplicht de gegevens van de Klant, evenals eventuele wijzigingen daarin, over te maken aan uitgevers van telefoongidsen en aanbieders van telefooninformatiediensten, behalve in het geval van een privénummer of indien de Klant uitdrukkelijk heeft aangegeven niet in deze bestanden te willen worden opgenomen.

3.14. De Klant is verantwoordelijk voor de juistheid van de gegevens die hij/zij aan Belgium-Voip SRL/BV verstrekt. Wijzigingen in de gegevens worden zo snel mogelijk doorgevoerd in de database van de Witte Gids en het telefooninformatiebestand.

3.15. De informatiediensten waarmee Belgium-Voip SRL/BV een overeenkomst heeft gesloten, delen aan al wie daarom verzoekt, telefonisch of via internet een niet-privénummer mee, evenals andere gegevens die in de gids zijn opgenomen of voor dit doel bestemd zijn.

3.16. De Klant die kwaadwillige oproepen ontvangt, kan Belgium-Voip SRL/BV vragen het nummer te identificeren waarvan deze oproepen afkomstig zijn. Indien identificatie technisch mogelijk is, zal Belgium-Voip SRL/BV de eigenaar van het nummer vragen de oproepen te stoppen. Indien de Klant ondanks alles toch slachtoffer blijft van deze oproepen, kan hij contact opnemen met de Ombudsdienst. Op verzoek van de Ombudsdienst zal Belgium-Voip SRL/BV de identiteit en het adres van de eigenaar van het nummer waarvan de kwaadwillige oproepen afkomstig zijn, meedelen om deze aan de Klant te melden.

4. TARIEVEN

4.1. De prijzen zoals vermeld in de diverse aanbiedingen of offertes anders dan op de website zijn exclusief BTW, tenzij anders vermeld.

4.2. Producten worden gefactureerd bij verzending of installatie. Verleende diensten worden maandelijks gefactureerd en worden aan het einde van elke kalendermaand gefactureerd. De klant betaalt deze factuur via automatische incasso en in ieder geval uiterlijk vijftien (15) dagen na uitgifte.

5. BETALINGSVOORWAARDEN EN FINANCIËLE GARANTIE

5.1. Alle facturen dienen te worden betaald **binnen 15 kalenderdagen na factuurdatum.**

5.2. Bij gebreke aan een protest per aangetekende brief binnen de betalingstermijn, wordt de factuur geacht onherroepelijk en onvoorwaardelijk te zijn aanvaard.

5.3. **Bij niet-betaling van de factuur op de vervaldag, Belgium-Voip SRL/BV stuurt een factuurherinnering per gewone post die dient als ingebrekestelling. Indien de factuurherinnering zonder gevolg blijft, zal Belgium-Voip SRL/BV vanaf de datum van de herinnering elk openstaand bedrag vermeerderen met conventionele verwijlintresten van 12% per jaar met een minimum van € 50, onverminderd een forfaitaire schadevergoeding (ook wel boetebeding genoemd) van 10% met een minimum van € 20 per factuur, onverminderd eventuele vorderingen tot schadevergoeding en andere rechtsvorderingen, met inbegrip van gerechtelijke stappen, die nodig zijn om de belangen van Belgium-Voip SRL/BV te vrijwaren.**

5.4. De in gebreke blijvende Klant draagt eveneens de kosten van de ingebrekestelling en de kosten van het onderzoek door een gerechtsdeurwaarder en/of advocaat, evenals de kosten van de aanmaningen en de correspondentie die per aangetekende brief door Belgium-Voip SRL/BV en/of haar adviseurs worden verzonden.

5.5. Belgium-Voip SRL/BV kan de weigeringsvergoedingen ook aan de in gebreke blijvende Klant doorberekenen in geval van weigering van een automatische incasso bij de bankinstelling van de Klant. Bovendien aanvaardt de Klant uitdrukkelijk dat Belgium-Voip SRL/BV de diensten geheel of gedeeltelijk kan opschorten totdat alle door de Klant verschuldigde bedragen volledig zijn betaald. Belgium-Voip SRL/BV zal de dienst(en) van de Klant deactiveren, die gefactureerd zullen worden tegen het geldende tarief. De Klant kan het gebruik van de diensten hervatten na volledige betaling van de verschuldigde bedragen (inclusief de rente wegens te late betaling en de forfaitaire schadevergoeding) en de betaling van eventuele vooruit te betalen bedragen, indien van toepassing.

5.6. Indien de Klant zijn situatie niet regulariseert vóór het einde van de maand volgend op de opschorting van de diensten, heeft Belgium-Voip SRL/BV het recht om het contract van rechtswege en zonder verdere ingebrekestelling te beëindigen.

5.7. Bij niet-betaling of na beëindiging van de overeenkomst is de Cliënt verantwoordelijk voor de betaling van de nog verschuldigde bedragen, namelijk de schulden (bedrag van de verschuldigde facturen) in hoofdsom, conventionele en forfaitaire interesten, de kosten van ingebrekestelling en gerechtelijk onderzoek, maar ook de gerechtskosten (dagvaarding, inschrijving en inschrijving op de lijst) en de rechtsplegingsvergoeding vastgesteld overeenkomstig artikel 1022 van het Gerechtelijk Wetboek. In ieder geval blijven de invorderingskosten en de onbetaalde bedragen ten laste van de Cliënt.

5.8. Belgium-Voip SRL/BV behoudt zich het recht voor om een Klant waarvan de rekening onder een vorig contract nog steeds in debet is, niet opnieuw te abonneren.

5.9. **Indien Belgium-Voip SRL/BV toch besluit de klant opnieuw in te schrijven, is Belgium-Voip SRL/BV gerechtigd een reactiveringskosten van € 25 aan te rekenen.**

5.10. De Klant verbindt zich ertoe Belgium-Voip SRL/BV onmiddellijk op de hoogte te stellen van elke wijziging in zijn gegevens (zoals een adreswijziging of een wijziging van zijn bankinstelling).

5.11. Voor zover de Overeenkomst betrekking heeft op de levering van apparatuur waarvan de eigendom wordt overgedragen aan de Klant, behoudt Belgium-Voip SRL/BV zich het eigendomsrecht voor totdat alle verschuldigde betalingen zijn verricht.

5.12. Door Klant gedane betalingen strekken steeds eerst in mindering op de verschuldigde rente en kosten en vervolgens op de hoofdsom, ongeacht of Klant vermeldt dat de betaling betrekking heeft op een andere factuur.

5.13. Belgium-Voip SRL/BV behoudt zich het recht voor om de tarieven van de Dienst of Producten te wijzigen of te indexeren. Deze wijzigingen gelden ook voor reeds gesloten contracten.
Bij een prijsverhoging heeft de Klant het recht om de Overeenkomst kosteloos op te zeggen uiterlijk op de laatste dag van de maand volgend op de ontvangst van de eerste factuur na de inwerkingtreding van de prijswijziging, behoudens in geval van indexering.

5.14. Belgium-Voip SRL/BV behoudt zich het recht voor om van de Klant een waarborg te eisen die maximaal 20% van de waarde van het Contract bedraagt, in geval van een betalingsvertraging of -incident, of indien de waarde van het Contract dit rechtvaardigt, of indien de door de Klant verstrekte informatie onvolledig is of de controle van deze informatie dit rechtvaardigt. Onder "Contractwaarde" wordt verstaan het totale bedrag dat de Klant aan Belgium-Voip SRL/BV verschuldigd is of dat verschuldigd zou zijn gedurende een periode van 12 opeenvolgende maanden.

6. ENGAGEMENT VAN DE KLANT EN/OF GEBRUIKER

6.1. De Klant is verantwoordelijk voor het zorgvuldig gebruiken van de Dienst, in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving, de voorwaarden van de Overeenkomst en het AUP. De Klant verbindt zich ertoe de Dienst niet te gebruiken voor andere dan rechtmatige doeleinden.

6.2. De Klant garandeert dat hij over de vereiste licenties beschikt om zijn apparatuur in gebruik te nemen en te gebruiken.

6.3. De Klant draagt zorg voor de correcte bewaring van de apparatuur. De Klant machtigt Belgium-Voip SRL/BV om de Dienstapparatuur te allen tijde op afstand te monitoren en te beheren.
De Dienstapparatuur mag in geen geval worden verplaatst of aangepast zonder tussenkomst van Belgium-Voip SRL/BV. De Klant is aansprakelijk voor schade aan de Dienstapparatuur of het netwerk als gevolg van een storing of defect van de door de Klant of zijn klanten geïnstalleerde apparatuur.

6.4. Het gebruik van de Dienst kan het risico met zich meebrengen dat derden of virussen het computersysteem van de Klant binnendringen. Het is de verantwoordelijkheid van de Klant om alle passende maatregelen te nemen om ervoor te zorgen dat geen enkele andere persoon zonder zijn of haar toestemming toegang heeft tot de Dienst en om zijn of haar gegevens en software te beschermen.

6.5 . Belgium-Voip SRL/BV kan op eigen initiatief of op verzoek van een bevoegde autoriteit alle inhoud die in strijd is met de bepalingen van deze algemene voorwaarden of die op een andere manier aanstootgevend is, openbaar maken, verwijderen, wijzigen of verplaatsen.

6.6. De Klant en/of gebruiker is niet bevoegd om procedures of activiteiten toe te passen waarvan hij redelijkerwijs kan vermoeden dat deze een schadelijke impact kunnen hebben op Belgium-Voip SRL/BV en/of het gebruik van de Dienst door andere klanten.

6.7. Elke schending van de bepalingen van dit artikel 6 is een ernstige schending van de verplichtingen uit deze Overeenkomst.

6.8. De Klant verbindt zich ertoe om Belgium-Voip SRL/BV te vergoeden voor alle schade die zij zou lijden als gevolg van een schending van de verplichtingen zoals beschreven in dit artikel 6, en/of een rechtsvordering ingesteld door een derde tegen Belgium-Voip SRL/BV ten gevolge van het niet naleven door de Klant van de verplichtingen zoals beschreven in dit artikel 6.

7. HARDWARE EN SOFTWARE

7.1. De goederen, ook indien zij franco worden verzonden, reizen voor risico van de Klant.

7.2. De garantie op de door Belgium-Voip SRL/BV verkochte en/of geïnstalleerde hardware en/of software wordt, onverminderd de wettelijke bepalingen, verleend door de softwarefabrikant/auteur binnen de door hem aangegeven beperkingen en dit vanaf de aankoop/aanvang van de gebruikslicentie.

7.3. De Klant verkrijgt enkel een persoonlijk, niet-overdraagbaar en niet-exclusief gebruiksrecht voor de door Belgium-Voip SRL/BV ter beschikking gestelde software en gebruikersdocumentatie. Belgium-Voip SRL/BV en haar licentieverleners behouden te allen tijde alle intellectuele en industriële rechten, inclusief auteursrechten, met betrekking tot de software, documentatie en geleverde dragers waarop de software ter beschikking wordt gesteld. Door het enkele feit van het gebruik van de software en/of documentatie gaat de Klant akkoord met de bijbehorende licentievoorwaarden.
Het is de Klant verboden de software en de bijbehorende documentatie te reproduceren, behalve voor normale back-updoeleinden, en ook om wijzigingen of aanvullingen aan de software en documentatie aan te brengen of te laten aanbrengen, en om de software en documentatie geheel of gedeeltelijk, in welke vorm dan ook, aan derden ter beschikking te stellen. De Klant en/of gebruiker zal zich onthouden van het verwijderen of wijzigen van enig teken dat eigendom of herkomst bepaalt.

8. DUUR EN BEËINDIGING

8.1. Het Contract treedt in werking op de datum van aanvaarding van de aanvraag door Belgium-Voip SRL/BV, die voortvloeit uit een Contract, een bestelbon of de uitvoering van het Contract door Belgium-Voip SRL/BV.
Tenzij anders bepaald in de specifieke voorwaarden van de Dienst of op het bestelformulier, wordt de Overeenkomst aangegaan voor een minimale periode van 6 maanden.

8.2. Indien de Klant een Contract voortijdig wenst te beëindigen vóór de vervaldatum, is een beëindigingsvergoeding verschuldigd gelijk aan de totale maandelijkse kosten van de resterende periode. Aan het einde van de initiële periode wordt het Contract verlengd voor een periode van 6 maanden, tenzij er een opzegtermijn van 30 dagen geldt per aangetekende brief vóór het einde van de lopende periode. Beide partijen hebben het recht het Contract te allen tijde schriftelijk te beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van één maand.

8.3. Opzeggingen dienen steeds per aangetekende brief te geschieden.

8.4. In het geval van prepaid beltegoed en tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, aanvaardt de Klant dat (i) het aan hem toegewezen nummer definitief wordt ingetrokken indien het beltegoed langer dan 2 maanden op nul (0) staat en dat (ii) het beltegoed geldig blijft gedurende een periode van maximaal 6 maanden na de laatste aankoop (eerste aankoop of opwaardering). Na deze periode wordt het beltegoed als vervallen beschouwd.

9. AANSPRAKELIJKHEID

9.1. De levering van de Dienst houdt een middelenverbintenis in. Belgium-Voip SRL/BV is verantwoordelijk voor de levering van de Dienst tot aan het aansluitpunt op het netwerk van de Klant.

9.2. Belgium-Voip SRL/BV biedt geen enkele garantie met betrekking tot de werking van de Dienst. Behalve in geval van ernstige nalatigheid of fraude is Belgium-Voip SRL/BV niet aansprakelijk indien de Dienst wordt onderbroken of de kwaliteit ervan wordt verminderd.

9.3. In geen geval kan Belgium-Voip SRL/BV, met inbegrip van haar werknemers, agenten, onderaannemers en leveranciers, aansprakelijk worden gesteld, in het bijzonder voor het volgende:
- het feit dat de Dienst niet voldoet aan de door de Klant gestelde doelstellingen;
- de inhoud van de informatie die door de Klant via de Dienst aan derden wordt doorgegeven of toegankelijk wordt gemaakt en vice versa;
- enig misbruik of frauduleus gebruik van de Dienst door de Klant of een derde partij;
- technische problemen of storingen en netwerkstoringen en onderhoud aan voor de Dienst noodzakelijke telecommunicatieapparatuur, zoals telefoonverbinding, (computer)hardware en bijbehorende software;
- de keuze, het gebruik en de doelstellingen die de Klant in het kader van de Dienst nastreeft;
- de vertraging tussen het moment waarop de Dienst wordt aangevraagd en de daadwerkelijke levering of aansluiting daarvan, eventueel late aansluiting of afwijzing van het Dienstaanvraagformulier;
- kosten, schadevergoeding of schade die het gevolg zijn van het feit dat de Klant de verplichtingen die voortvloeien uit de Overeenkomst niet nakomt;
- een schending door de Klant van wettelijke bepalingen;
- alle mogelijke schade met betrekking tot informatie, computerbestanden of gegevens, die kan ontstaan als gevolg van het gebruik door de Klant van de Dienst, het netwerk en de apparatuur met betrekking tot de Dienst;
- Tijd voor internettoegang, vertragingen of kwaliteit van de gegevensoverdracht en mogelijke beperkingen op de toegang tot netwerken en servers die met internet zijn verbonden.

9.4. Belgium-Voip SRL/BV kan niet aansprakelijk worden gesteld voor enige indirecte schade, ongeacht de aard van de ingestelde vordering, materieel of immaterieel en met name voor overtollig personeel of technische werkloosheid, enige voorziening, enig winstderving, verlies van gegevens, inkomsten, winst, kansen, cliënten en/of bestellingen, vermindering van de commerciële vooruitzichten, stijging van de kosten of onvoldoende vermindering van de verwachte besparingen, ongeacht het voorzienbare karakter ervan.

9.5. De Klant vrijwaart Belgium-Voip SRL/BV tegen alle kosten, schadevergoedingen, schade, rechtsvorderingen, uitgaven en procedures die voortvloeien uit door derden ingestelde rechtsvorderingen met betrekking tot de handelingen, fouten of nalatigheden van de Klant.

9.6. In alle gevallen waarin Belgium-Voip SRL/BV jegens de Klant aansprakelijk is op grond van de Overeenkomst, is de totale aansprakelijkheid van Belgium-Voip SRL/BV beperkt tot het laagste van (i) alle betalingen die door de Klant aan Belgium-Voip SRL/BV zijn gedaan op grond van de Overeenkomst in de periode van 6 maanden voorafgaand aan de claim die aanleiding gaf tot de aansprakelijkheid van Belgium-Voip SRL/BV, of (ii) € 500.

9.7. Klachten of geschillen met betrekking tot de door Belgium-Voip SRL/BV geleverde Diensten moeten steeds per aangetekende brief worden verzonden naar Belgium-Voip SRL/BV:
- bij levering van producten binnen 10 werkdagen na levering;
- bij levering van een Dienst binnen 10 werkdagen na aansluiting of verlies.

Indien er geen geschil ontstaat, worden de geleverde Diensten en producten geacht onherroepelijk en onvoorwaardelijk te zijn aanvaard.

10. OPSCHORTING EN BEËINDIGING VAN DE OVEREENKOMST

10.1. Belgium-Voip SRL/BV behoudt zich het recht voor om de levering van een Dienst of de levering van een product op te schorten in geval van niet-nakoming van een contractuele verplichting door de Klant en door middel van een schriftelijke ingebrekestelling die niet binnen 5 werkdagen na de datum van de ingebrekestelling tot beëindiging van de niet-nakoming heeft geleid. Belgium-Voip SRL/BV behoudt zich het recht voor om de kosten voor het herstellen van de Dienst te vorderen.

10.2. Belgium-Voip SRL/BV heeft het recht, onverminderd haar recht om schadevergoeding te eisen, het Contract van rechtswege en zonder ingebrekestelling te beëindigen (en dus de levering van de Dienst definitief te onderbreken) zonder enige vorm van voorafgaande kennisgeving en zonder afbreuk te doen aan de verplichting van de Klant om de verschuldigde bedragen te betalen:
- indien de contractuele tekortkoming als bedoeld in artikel 10.1 voortduurt;
- indien de waarborg overeenkomstig artikel 5 niet is betaald op de door Belgium-Voip SRL/BV vastgestelde datum;
- indien de Klant in staat van faillissement, insolventie of staking van betalingen verkeert, of indien zijn kredietwaardigheid geschokt is, of in geval van liquidatie of ontbinding van de Klant;
- indien de Cliënt een uitstel van betaling verzoekt aan een of meer van zijn schuldeisers;
- indien op verzoek van een schuldeiser beslag wordt gelegd op het geheel of een gedeelte van het vermogen van de Cliënt, of in het geval van andere executoriale of conservatoire maatregelen ten aanzien van het vermogen van de Cliënt;
- indien er bewijs of een sterk vermoeden van fraude door de Klant bestaat of indien de Klant onjuiste informatie heeft verstrekt;
- in geval van abnormale stijgingen van de verbruikskosten van de Klant;
- in geval van een bevel of mandaat van een bestuurlijke of rechterlijke autoriteit.

11. OVERMACHT

11.1. Geen van beide partijen is aansprakelijk voor schade die de andere partij lijdt indien de partij haar verplichtingen uit de Overeenkomst, met uitzondering van de verplichting om een geldsom te betalen, niet nakomt als gevolg van overmacht.

11.2. Onvoorziene omstandigheden die de uitvoering van de Overeenkomst dreigen te verhinderen, te bezwaren en/of onevenredig kostbaar te maken, waardoor de stipte naleving van de Overeenkomst redelijkerwijs niet van de andere partij kan worden verwacht, worden beschouwd als gevallen van overmacht. Als gevallen van overmacht worden beschouwd: stakingen, maatschappelijke zetels, epidemieën, contractbreuk of tekorten bij leveranciers van Belgium-Voip SRL/BV, natuurrampen of wettelijke of administratieve beperkingen.

12. OPDRACHTEN – ONDERAANNEMING

12.1. De Klant mag zijn rechten en verplichtingen die voortvloeien uit de Overeenkomst, noch geheel noch gedeeltelijk, overdragen aan derden, tenzij met de voorafgaande schriftelijke toestemming van Belgium-Voip SRL/BV.

12.2. Belgium-Voip SRL/BV heeft het recht om haar rechten en verplichtingen die voortvloeien uit de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk over te dragen aan derden, zonder toestemming van de Klant.

12.3. Belgium-Voip SRL/BV behoudt zich het recht voor om een of meerdere onderaannemers te belasten met de uitvoering van het geheel of een deel van de Overeenkomst, zonder dat dit haar contractuele verplichtingen ten opzichte van de Klant ontslaat.

13. BESCHERMING VAN DE PRIVACY

13.1. De door de Klant verstrekte persoonsgegevens worden opgenomen in de bestanden van Belgium-Voip SRL/BV.
Belgium-Voip SRL/BV verwerkt de persoonsgegevens van de Klant voor de volgende doeleinden: levering en facturatie van telecommunicatiediensten, interconnectie met andere operatoren en de facturatie daarvan, geschillenbeheer, beheer van klantrelaties, marktonderzoek, het aanmaken van telefoongidsen en informatiediensten of URL-gidsen, bestrijding van fraude en overtredingen, toezicht op de kwaliteit van de dienstverlening, verzending van commerciële informatie en het voeren van campagnes naar de Klant over de producten en Diensten van Belgium-Voip SRL/BV en andere bedrijven waarmee Belgium-Voip SRL/BV contractueel verbonden is. De gegevens worden uitsluitend aan derden verstrekt voor de hierboven vermelde doeleinden. De Klant kan zich verzetten tegen de verwerking van zijn persoonsgegevens voor directmarketingdoeleinden door contact op te nemen met de klantendienst. Privénummers worden niet automatisch gecommercialiseerd.

13.2. De gegevens van de Klant worden bewaard overeenkomstig de in de regelgeving vastgelegde bewaartermijnen.

13.3 De Klant heeft recht op toegang tot en verbetering van zijn persoonsgegevens.

14. TELECOMMUNICATIEBEMIDDELINGSDIENST

14.1. In geval van een klacht dient de Klant contact op te nemen met de Klantendienst van Belgium-Voip SRL/BV. Indien de Klant niet tevreden is met de afhandeling van zijn klacht, kan hij contact opnemen met de Ombudsdienst voor Telecommunicatie, Barricadenplein 1, 1000 Brussel, tel.: 02 223 09 09, fax: 02 219 86 59, e-mail: klachten@mediateurtelecom.be , website: www.mediateurtelecom.be . Klachten ingediend bij de Ombudsdienst zijn enkel ontvankelijk indien de Klant kan aantonen dat hij voorafgaandelijk contact heeft opgenomen met Belgium-Voip SRL/BV.

14.2. Een klacht bij de Ombudsman voor Telecommunicatie is enkel ontvankelijk indien de klant kan aantonen dat hij/zij vooraf contact heeft opgenomen met Belgium-Voip SRL/BV.

14.3. De Telecommunicatiebemiddelingsdienst kan weigeren een klacht in behandeling te nemen indien deze betrekking heeft op

feiten die zich meer dan een jaar vóór het indienen van de klacht hebben voorgedaan.

14.4. Het onderzoek naar een klacht eindigt wanneer er een juridisch beroep tegen wordt ingesteld.

15. TOELAATBAARHEID – TOEPASSELIJK RECHT – BEVOEGDHEID

15.1. Elk geschil betreffende de uitvoering of de interpretatie van de Overeenkomst moet, op straffe van niet-ontvankelijkheid, door de Klant worden ingediend binnen een termijn van 6 maanden vanaf het ontstaan van de oorzaak die aanleiding geeft tot de vordering.

15.2. De Overeenkomst is onderworpen aan het Belgisch recht. De rechtbanken van Brussel zijn bevoegd.

15.3. De Klant erkent dat de door Belgium-Voip SRL/BV gecommuniceerde e-mailcommunicatie een bewijskracht heeft.

16. DIVERSEN

16.1. Indien enige bepaling van deze Overeenkomst door toepassing van een wet, een voorschrift of een rechterlijke of administratieve beslissing nietig wordt verklaard, blijven de overige bepalingen volledig van kracht.

16.2. Het feit dat een van de partijen een situatie tolereert of een van de rechten die haar door deze Overeenkomst worden toegekend, niet uitoefent of afdwingt, kan niet worden beschouwd als een afstand van dit recht (of enig ander recht).

16.3. Geen van beide partijen kan door het sluiten van de Overeenkomst aanspraak maken op het creëren van een specifieke juridische structuur of partnerschapsovereenkomst, joint venture, agentuurovereenkomst of enige andere vorm van samenwerking tussen de partijen.

16.4. Het Contract omvat de volledige overeenkomst tussen de partijen en vervangt alle eerdere overeenkomsten, afspraken, aanbiedingen, verzoeken en verklaringen betreffende het onderwerp van het Contract.

VOORWAARDEN VOOR HET VERLENEN VAN DE PREMIUM NUMMER SERVICE

17. WOORDENLIJST MET BETREKKING TOT DE PREMIUMNUMMERSERVICE

De termen en uitdrukkingen die in deze voorwaarden worden gebruikt voor de levering van de Premium Number Service , hebben de volgende betekenis:

- **Ethische code** : een gedragscode die tussen operatoren in België is overeengekomen met betrekking tot het gebruik van Premium Numbers.
- **Klant** : De natuurlijke of rechtspersoon of de onderneming die met Belgium-Voip SRL/BV een contract heeft afgesloten voor toegang tot de Premium Number Service , met als doel het verstrekken van informatie aan het publiek via het netwerk van Belgium-Voip SRL/BV.
- **Gebruiker** : De beller die toegang heeft tot de informatie die toegankelijk is via een Premium Nummer .

18. PROCEDURE VOOR HET SLUITEN VAN HET CONTRACT EN DUUR

18.1. Bij het indienen van een aanvraag voor toegang tot de Premium Nummer Dienst , verstrekt de Klant zijn ondernemingsnummer aan Belgium-Voip SRL/BV. Indien de Klant een wettelijke vrijstelling van inschrijving in het rechtspersonenregister (RPM) geniet en/of onderworpen is aan het btw-regime, dient hij daarvan het bewijs te leveren.

18.2. De Klant dient aan te geven welk type informatie hij openbaar zal maken.

18.3. Indien de uiteindelijke ontvanger van de oproepen een derde partij is, is voorafgaande schriftelijke toestemming van die partij vereist voordat de Premium Nummer Service wordt geactiveerd .

18.4. Belgium-Voip SRL/BV kan weigeren de bestelling van de Klant te accepteren indien deze laatste deze voorwaarden niet aanvaardt.

18.5. De Overeenkomst wordt aangegaan voor een bepaalde duur van één jaar, te rekenen vanaf de datum van ondertekening van de Overeenkomst. De Overeenkomst wordt stilzwijgend verlengd met twee opeenvolgende jaren, tenzij deze door één van de partijen wordt opgezegd met een opzegtermijn van twee maanden.

19. SERVICE PREMIUMNUMMER EN VERPLICHTINGEN VAN BELGIUM-VOIP SRL/BV

19.1. De Premium Nummer Dienst stelt Klanten in staat om informatie via het openbare telefoonnetwerk aan de Gebruiker ter beschikking te stellen. De bedragen die Belgium-Voip SRL/BV int voor het verkeer dat naar een door een Klant gecommercialiseerd Premium Nummer wordt gerouteerd , worden gedeeltelijk aan de Klant terugbetaald volgens de hieronder beschreven voorwaarden.

19.2. Belgium-Voip SRL/BV kan niet garanderen dat een Gebruiker toegang zal hebben tot het/de Premiumnummer (s). Deze toegankelijkheid is afhankelijk van de voorwaarden van de interconnectieovereenkomsten die zijn afgesloten tussen de telefoonoperatoren.

19.3. De gespreksduur naar een Premiumnummer met 090X-netnummer en de facturering per minuut worden automatisch beperkt tot 10 minuten. Gesprekken naar een Premiumnummer met 905-netnummer worden geblokkeerd indien de kosten voor de beller € 50 (inclusief btw) per dag bedragen.

19.4. Belgium-Voip SRL/BV vestigt de aandacht van de Klant op het feit dat de Gebruiker oproepen naar Premiumnummers afkomstig van zijn telefoonlijn kan blokkeren voor zover deze faciliteit wordt aangeboden door zijn toegangsoperator.

20. AANVULLENDE VERPLICHTINGEN VAN DE KLANT VAN EEN PREMIUM NUMMERDIENST

20.1. De Klant is verplicht de Ethische Code te ondertekenen en alle bepalingen ervan na te leven. De Ethische Code , evenals eventuele latere wijzigingen, vormen een integraal onderdeel van de Overeenkomst.

20.2. De Klant dient ervoor te zorgen dat de informatie die via het Premiumnummer aan de Gebruiker ter beschikking wordt gesteld, geen inbreuk vormt op het Wetboek van Strafrecht, de openbare orde of de goede zeden. Een schending van een in dit artikel beschreven verplichting vormt een contractbreuk.

20.3. Op eerste verzoek van Belgium-Voip SRL/BV zal de Klant een onvoorwaardelijke bankgarantie overleggen en meedelen.

21. MINIMUMVERBRUIK PER PREMIUMNUMMER

Indien een Premium Nummer gedurende een maand niet wordt verbruikt, heeft Belgium-Voip SRL/BV het recht om het Premium Nummer op te zeggen na de Klant hiervan per e-mail op de hoogte te hebben gebracht.

22. BETALINGSVOORWAARDEN VOOR DE PREMIUM NUMMERDIENST

22.1. De Klant ontvangt van Belgium-Voip SRL/BV een vergoeding voor elke oproep van een Gebruiker naar een Premium Nummer waarvoor Belgium-Voip SRL/BV een vergoeding heeft ontvangen van een toegangsoperator, conform de tussen partijen overeengekomen overeenkomsten. Belgium-Voip SRL/BV stuurt de Klant regelmatig per e-mail een overzicht van de oproepen die zijn gerouteerd naar het/de Premium Nummer (s) waarvoor Belgium-Voip SRL/BV een vergoeding heeft ontvangen van een toegangsoperator. De Klant zal op basis van dit overzicht een factuur opstellen, die Belgium-Voip binnen 30 kalenderdagen na ontvangst betaalt. Bij betaling door de Klant is Belgium-Voip SRL/BV gerechtigd om elk bedrag dat de Klant verschuldigd is op grond van deze Overeenkomst, evenals elk gefactureerd bedrag aan Gebruikers waarvoor Belgium-Voip SRL/BV geen vergoeding heeft ontvangen, in mindering te brengen en te verrekenen.

22.2. Indien een operator aan wie een geografisch nummer is toegekend dat gekoppeld is aan het Premium Nummer, zijn interconnectietarieven voor gespreksafgifte op zijn netwerk verhoogt, of indien de interconnectietarieven van Belgium-Voip SRL/BV worden verlaagd zonder dat de andere operator dezelfde verlaging toepast, heeft Belgium-Voip SRL/BV het recht om dit tarief en/of de toepasselijke betalingsvoorwaarden te wijzigen. Indien de Klant de nieuwe voorwaarden weigert, kan hij het Contract beëindigen door middel van een schriftelijke kennisgeving zonder voorafgaande kennisgeving en

zonder enige boete. De Klant kan geen aanspraak maken op de betaling van een schadevergoeding indien de levering van de Dienst in deze omstandigheden wordt beëindigd.

23. OPSCHORTING EN BEËINDIGING VAN EEN PREMIUM NUMMERDIENST

23.1. Indien de Klant zijn verplichtingen uit deze Overeenkomst of enige andere overeenkomst met betrekking tot de Premium Nummer Dienst niet nakomt , heeft Belgium-Voip SRL/BV het recht om alle betalingen aan de Klant op te schorten indien de Klant niet binnen vijf werkdagen na verzending van een ingebrekestelling per post of e-mail reageert. De opschorting door Belgium-Voip SRL/BV van de aan de Klant verschuldigde betalingen eindigt zodra de Klant aan zijn verplichtingen heeft voldaan.
Ethische Code niet naleeft , behoudt Belgium-Voip SRL/BV zich het recht voor om de Dienst onmiddellijk en zonder voorafgaande kennisgeving te onderbreken. Bovendien zal Belgium-Voip SRL/BV elk bedrag met betrekking tot een schending van de Ethische Code inhouden op de aan de Klant verschuldigde betalingen, vermeerderd met een forfaitaire schadevergoeding van € 25 per klacht ter dekking van de administratiekosten. Belgium-Voip SRL/BV is niet verantwoordelijk voor de betaling van de factuur met betrekking tot de schending door de Klant.

23.2. In geval van een schending van artikel 20.2 of indien de Klant één of meerdere ernstige en/of herhaalde inbreuken op de bepalingen van de Ethische Code begaat , behoudt Belgium-Voip SRL/BV zich het recht voor om dit Contract zonder voorafgaande kennisgeving te beëindigen.
De Klant kan na een dergelijke beëindiging geen aanspraak maken op enige schadevergoeding.

24. NUMMERPORTABILITEIT

24.1. Belgium-Voip SRL/BV zal elk verzoek tot nummerbehoud van een derde partij voor een Premium Nummer dat eerder door een Klant werd gebruikt, verwerken in overeenstemming met de regelgeving inzake nummerbehoud. De Klant kan deze nummerbehoud niet inroepen om schadevergoeding te eisen.

24.2. Belgium-Voip SRL/BV aanvaardt een aanvraag tot nummerbehoud die de Klant bij zijn operator Belgium-Voip indient, op voorwaarde dat de Klant aan al zijn verplichtingen ten opzichte van Belgium-Voip SRL/BV heeft voldaan.

24.3 België-Voip, geen operator, werkt uitsluitend samen met operator SEWAN NV, gevestigd op het volgende adres: Arianelaan 5 te 1200 Brussel. Indien u uw nummer wenst terug te krijgen aan het einde van uw contract, dient u de aanvraag uitsluitend bij SEWAN NV in te dienen.

25. Callcenter

25.1 De klant moet bewijs leveren dat hij/zij in orde is met de DNCM-lijst en verifiëren dat zijn/haar aanroepserver zo is geconfigureerd dat gebruikers van de lijst worden geblokkeerd.
De klant gaat ermee akkoord geen gebruikers op de lijst te bellen.

25.2 Indien een klacht wordt ingediend bij Belgium-Voip, worden de contactgegevens van het Call Center rechtstreeks aan de diensten van de FOD Economie meegedeeld .

25.2 In geval van een klacht behoudt Belgium-Voip zich het recht voor om het account van de klant onmiddellijk en zonder voorafgaande kennisgeving te schorsen.

25.3 Indien de klant niet reageert, wordt het account definitief verwijderd en gaat het tegoed verloren.