

Algemene Voorwaarden

Orange Internet + TV



Algemene voorwaarden Orange Internet + TV-diensten

Algemene voorwaarden Orange Internet + TV-diensten

1. Definities.....	3
2. Contractuele documenten.....	3
3. Verkoop op afstand – herroepingsrecht	3
4. Voorwaarden om in aanmerking te komen.....	4
5. Intekening op de Diensten	4
6. Installatie en activering	5
7. Orange-apparatuur	6
8. Verplichtingen en aansprakelijkheid van Orange	8
9. Verplichtingen en aansprakelijkheid van de Klant.....	8
10. Klantendienst	9
11. Facturering en betalingsvoorwaarden	9
12. Bescherming van het privéleven.....	11
13. Opschorting van het Contract.....	11
14. Beëindiging van het Contract.....	11
15. Overdracht van het Contract.....	12
16. Wijziging van de voorwaarden van het Contract.....	12
17. Afstand	13
18. Nietigheid	13
19. Klachten en geschillen.....	13

Voorwaarden Orange-Internetdiensten

1. Internetdiensten	14
2. Specifieke verplichtingen voor Orange.....	14
3. Specifieke verplichtingen van de Klant.....	14

Voorwaarden Orange TV-diensten

1. TV-diensten.....	15
2. Aansprakelijkheid Orange gerelateerd aan TV-diensten.....	16
3. Intellectuele eigendomsrechten	16

Bijlagen

Bijlage 1. Voorwaarden met betrekking tot het herroepingsrecht.....	17
Modelformulier voor herroeping	18

Algemene voorwaarden Orange Internet + TV-diensten

1. Definities

In onderhavige algemene voorwaarden hebben deze termen de volgende betekenis:

- **Klant:** elke natuurlijke of rechtspersoon of feitelijke vereniging die inschrijft op de Diensten,
- **Orange:** de naamloze vennootschap naar Belgisch recht, Orange Belgium nv, met maatschappelijke zetel te Bourgetlaan 3, 1140 Brussel, die zijn diensten commercialiseert en uitbaat onder het gedeponeerde handelsmerk en de handelsbenaming 'Orange', en die ingeschreven is onder het ondernemingsnummer BE0456.810.810,
- **Netwerkaansluitpunt:** het eerste fysieke toegangspunt van het netwerk geïnstalleerd door de kabeloperator bij de Klant. Het Netwerkaansluitpunt is de netwerkverdeler (NIU) of de wandcontactdoos van de kabel en maakt deel uit van het netwerk van de kabeloperator,
- **Orange-apparatuur:** de modem en decoder(s) en alle toebehoren, zoals de kabels en de afstandsbediening, die noodzakelijk zijn voor de ontvangst van de programma's die eigendom zijn van Orange en die Orange aan de Klant ter beschikking stelt,
- **Diensten:** tv-diensten, interactieve diensten en internetdiensten aangeboden door Orange waarop de Klant intekent.

2. Contractuele documenten

De Contractuele verbintenissen tussen de Klant en Orange zijn opgenomen in onderhavige algemene voorwaarden, de voorwaarden eigen aan de internetdiensten en aan de tv-diensten, de bevestiging van de installatieaanvraag, de bevestiging van de technische interventie en eventuele andere Contractuele documenten, zoals product- en/of dienstbeschrijvingen, die een integraal deel uitmaken van het Contract (hierna samen het Contract genoemd). Het Contract omschrijft het geheel van de rechten en plichten tussen de Klant en Orange.

De Klant verklaart voldoende te zijn geïnformeerd over de inhoud van de algemene voorwaarden en de voorwaarden eigen aan de internetdiensten en tv-diensten van Orange, en deze te hebben ontvangen en aanvaard. De Klant kan het Contract niet wijzigen, tenzij schriftelijk anders wordt overeengekomen. De Klant kan op www.orange.be deze algemene voorwaarden raadplegen.

3. Verkoop op afstand – herroepingsrecht

Indien de Klant een consument is en het Contract op afstand of buiten de kantoren van Orange, of de door Orange erkende onafhankelijke verkooppunten is gesloten, heeft de Klant het recht om het Contract te herroepen zonder opgave van redenen vóór het verstrijken van de herroepingstermijn van veertien kalenderdagen, te rekenen vanaf de dag na het afsluiten van het Contract. Om het herroepingsrecht uit te oefenen, moet de Klant Orange via een ondubbelzinnige verklaring informeren over zijn beslissing om het Contract te herroepen. De Klant kan hiervoor, zonder enige verplichting, het model herroepingsformulier gebruiken.

De Klant ontvangt met onderhavige algemene voorwaarden een herroepingsformulier waarmee hij zijn herroepingsrecht kan uitoefenen, alsook de instructies om dit recht uit te oefenen. Bij ondertekening van het Contract, erkent de Klant expliciet deze algemene voorwaarden en het herroepingsformulier te hebben ontvangen.

Als de Klant het Contract herroept, ontvangt hij alle betalingen die hij op dat moment reeds heeft uitgevoerd terug, met uitzondering van de installatie- en activatiekosten die Orange voorafgaand aan de herroeping heeft gemaakt om de Diensten ter beschikking te stellen van de Klant. Als de Klant gevraagd heeft om de verrichting van diensten tijdens de herroepingstermijn te laten beginnen, dan betaalt de Klant deze Diensten in verhouding tot de reeds uitgevoerde levering tot op het ogenblik waarop de Klant Orange informeert over de herroeping. Deze bedragen blijven verschuldigd en kunnen niet worden gerecupereerd.

In geval van herroeping moet de Klant Orange contacteren om de nodige instructies te bekomen voor het terugzenden van de modem en de decoder(s) en het toebehoren die hij ter beschikking kreeg. De terugzending gebeurt op kosten van de Klant en ten laatste veertien dagen nadat de Klant het herroepingsbesluit aan Orange heeft meegedeeld. De modem, de decoder(s) en het toebehoren moeten onbeschadigd worden teruggezonden door de Klant.

4. Voorwaarden om in aanmerking te komen

4.1. Technische en geografische voorwaarden

Om een Contract met Orange te kunnen sluiten moet de plaats van installatie van de Klant een functionerende aansluiting hebben op het kabeldistributienetwerk van de kabeloperator in zijn regio, een netwerkverdeler (NIU) of wandcontactdoos van de kabel en voldoende stopcontacten naast de netwerkverdeler.

Indien de Klant een actieve aansluiting heeft op het kabelnetwerk van de kabeldistributeur kunnen er transferkosten worden aangerekend voor de migratie van diensten van de huidige operator naar Orange. Indien de Klant geen actieve aansluiting heeft op het kabelnetwerk worden er aansluitingskosten aangerekend. Een overzicht van de kosten is te raadplegen op www.orange.be.

Wanneer een aansluiting technisch onmogelijk is, heeft Orange het recht om de aanvraag van de Klant te weigeren.

Wanneer de Klant verhuist en verder de diensten van Orange wenst te gebruiken, vraagt Orange de Klant om vier weken voor de verhuisdatum zijn nieuwe adres te bezorgen bij een bestaande aansluiting op het kabelnetwerk, en acht weken voor de verhuisdatum als er nog geen aansluiting is op het kabelnetwerk. Orange informeert de Klant of de nieuwe locatie aan de voorwaarden voldoet en of een aansluiting technisch mogelijk is om verder te kunnen genieten van de Orange-diensten.

4.2. Te leveren informatie door de Klant

De Klant die een Contract aanvraagt voor Orange-diensten moet de nodige informatie leveren. De Klant is als enige verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van de door hem verstrekte informatie. Op eenvoudig verzoek van Orange moet de Klant zich identificeren door middel van de originele Belgische identiteitskaart, de EU-verblijfskaart of de originele identiteitskaart voor vreemdelingen uitgegeven in België; in voorkomend geval de gevraagde aanvullende identificatiedocumenten. Iedere persoon die zich voorstelt als mandataris van de Klant, is verplicht zich op verzoek van Orange te identificeren en het bewijs te leveren van zijn hoedanigheid als mandataris.

De Klant verbindt zich ertoe om de Orange-klantendienst onmiddellijk schriftelijk te informeren over elke wijziging van deze informatie. In het bijzonder: elke adreswijziging en elke wijziging met betrekking tot zijn financiële gegevens (bankrekening, domiciliëring, kredietkaartnummer, vervaldatum,...).

5. Intekening op de Diensten

5.1. Tenzij anders overeengekomen, wordt het Contract gesloten en treedt het in werking op het ogenblik dat Orange de aanvraag van de Klant voor de Diensten aanvaardt. Als het Contract op afstand is gesloten, verbindt Orange zich ertoe om een bevestigingsmail te versturen naar de Klant. Deze mail maakt deel uit van het Contract.

5.2. Orange behoudt zich het recht voor de Contractaanvraag te weigeren op basis van een van de volgende redenen:

- de Klant voldoet niet aan een van de technische en geografische voorwaarden voorzien in artikel 4.1 van onderhavige algemene voorwaarden,
- de Klant weigert de vereiste informatie te leveren zoals vermeld in artikel 4.2 van onderhavige algemene voorwaarden,
- de Klant levert onjuiste of valse gegevens,
- de Klant heeft de verplichtingen die voortvloeien uit een andere overeenkomst met Orange niet nageleefd,
- Orange heeft bewijzen of ernstige aanwijzingen van niet-betaling en/of fraude door de Klant.

De activering van de Orange-diensten is enkel mogelijk als de Klant zowel intekent op de internetdiensten als op de digitale tv-diensten. Het is niet mogelijk om slechts op een van de twee diensten in te tekenen.

De Diensten zijn voorbehouden aan residentiële klanten met een mobiel abonnement bij Orange België. Klanten met een herlaadkaart, professionele klanten of nieuwe klanten zonder mobiel abonnement bij Orange België, kunnen er geen gebruik van maken. De prijs van de Diensten hangt af van je mobiele tariefplan. Bijgevolg kan elke wijziging van mobiel tariefplan een invloed hebben op de prijs van de diensten. Op www.orange.be vind je de lijst van alle mobiele abonnementen die in aanmerking komen voor de diensten met de prijs van die diensten per mobiel tariefplan. Zodra er geen residentieel mobiel abonnement meer met de diensten verbonden is, zal de prijs van de diensten automatisch aangepast worden naar 65 euro.

5.3. De activering van de Diensten gebeurt onmiddellijk bij de installatie. De facturering begint vanaf de dag van de activering van de Diensten.

5.4. Indien na de Contractsluiting blijkt dat de installatie of activering van de Diensten om technische redenen redelijkerwijze niet kan worden gerealiseerd, wordt het Contract onmiddellijk en met terugwerkende kracht ontbonden, zonder dat dat aanleiding geeft tot een vergoeding in hoofde van een van de partijen.

5.5. Tenzij anders overeengekomen, wordt het Contract voor onbepaalde duur gesloten. Is het Contract voor een bepaalde duur gesloten en werd het niet opgezegd op het einde van de Contractuele periode, dan wordt het stilzwijgend verlengd voor onbepaalde duur. Het Contract kan op om het even welk ogenblik schriftelijk worden beëindigd.

5.6. Een gescand document met handtekening heeft dezelfde bewijskracht als het originele document en de originele handtekening. Elke bevestiging verstuurd per mail, via de Orange-website of met het toestel voor mobiele telefonie van de Klant (bijv. met een sms, ...), van door Orange voorgestelde of aangeboden wijzigingen van de Orange-dienst of door Orange voorgestelde of aangeboden activering van extra dienst(en), binnen het kader van de Overeenkomst, verbindt de Klant, en de Klant is dan ook voor desbetreffende wijziging van de Orange-dienst of activering van extra dienst(en) contractueel verbonden. Deze elektronische communicatiegegevens worden zolang als nodig door Orange bewaard.

6. Installatie en activering

6.1. Afhankelijk van de plaats waar de Klant woont, de kabeldistributeur die actief is in de regio, het type woning van de Klant en het aantal decoders kunnen er specifieke installatieprocedures noodzakelijk zijn. Toelichting over de verschillende stappen ter voorbereiding van de installatie

kan de Klant vinden op www.orange.be of door de klantendienst van Orange te contacteren. In elk geval informeert Orange de Klant om de installatie voor te bereiden.

De kosten voor de toebehoren (bijv. powerline-adapter,...) die door Orange worden verkocht zijn niet inbegrepen in het tarief voor de installatie.

6.2. Orange verbindt zich ertoe om zo snel mogelijk van start te gaan met de installatie. De installatiedatum wordt vastgelegd in overleg met de Klant en kan plaatsvinden zodra de installatie is voorbereid zoals beschreven in artikel 6.1. Indien de Klant een installatie- of herstellingsafpraak niet kan nakomen, dient de Klant Orange hiervan ten laatste 1 werkdag vooraf te verwittigen, bij gebreke hieraan zal Orange de Klant een vergoeding aanrekenen voor de gemiste afspraak. De Diensten worden geactiveerd en getest door Orange, en daarna wordt een document ingevuld en ondertekend door de installateur, de 'Bevestiging van de technische interventie'. Orange vraagt de Klant om de 'Bevestiging van de technische interventie' te ondertekenen. Tenzij anders vermeld op de 'Bevestiging van de technische interventie', wordt de installatie als succesvol beschouwd. Vanaf het moment van de ondertekening gaat het risico op verlies, diefstal of beschadiging van de Orange-apparatuur over op de Klant.

6.3. De Klant geeft aan de Orange-installateur of de installateur van de kabeloperator toegang tot de plaats van installatie op de afgesproken installatiedatum en op elk ander moment tijdens de looptijd van het Contract, zodat Orange kan voldoen aan zijn Contractuele verplichtingen.

6.4. De Klant zorgt ervoor dat de Orange-apparatuur wordt geïnstalleerd in een geschikte omgeving, waar de goede werking niet wordt verhinderd, waar deze gemakkelijk kan worden onderhouden en waar de installatie veilig kan plaatsvinden. De Klant is verantwoordelijk voor de binnenbekabeling die dient om de Orange-apparatuur te kunnen aansluiten. De Klant verbindt zich ertoe om gratis elektriciteit te leveren om de installatie mogelijk te maken. De installateur mag op de plaats van installatie alle nodige werkzaamheden uitvoeren en veranderingen doorvoeren om de modem en de decoder(s) te installeren. Orange is niet aansprakelijk voor schade die op de plaats van installatie wordt toegebracht indien zij noodzakelijk is om de Orange-apparatuur te kunnen installeren. De Klant weerhoudt zich ervan zelf werkzaamheden uit te voeren en veranderingen door te voeren aan de geïnstalleerde apparatuur van Orange, behalve na uitdrukkelijk akkoord van Orange.

6.5. De Klant verbindt zich ertoe om Orange onmiddellijk te informeren over alle werkzaamheden binnen of buiten het gebouw die een invloed zouden kunnen hebben op de goede werking van de Diensten. De Klant verbindt zich er ook toe om niets te installeren wat storingen kan veroorzaken of de goede werking van de Diensten zou kunnen verstoren.

6.6. De binneninstallatie, die onder meer de toestellen van de Klant (televisies, computers, tablets, enz.) bevat, moet voldoen aan de veiligheids- en technische voorschriften en aan elke andere wettelijke maatregel die van toepassing is.

De Klant moet elk onderdeel van zijn binneninstallatie, waarvan het gebruik het netwerk van Orange of van de netwerkoperator verhindert of verstoort, uitschakelen vanaf het ogenblik dat de Klant dat vaststelt of op vraag van Orange. Doet hij dat niet, dan heeft Orange het recht om het Contract op te schorten of eventueel op te zeggen en een schadevergoeding te vragen aan de Klant.

7. Orange-apparatuur

7.1. Gebruik

7.1.1. Orange stelt een uitrusting, bestaande uit een modem en een of meerdere decoders, ter beschikking van de Klant in het kader van een huur- of bruikleningsovereenkomst, waarmee de Klant toegang krijgt tot de diensten waarop hij heeft ingetekend. De Klant erkent de Orange-apparatuur in goede staat te hebben ontvangen. Om te kunnen genieten van de digitale tv-diensten

van Orange en om de programma's te ontvangen die Orange ter beschikking stelt, dient elk televisietoestel van de Klant te worden aangesloten op een Orange-decoder. De decoder bestaat uit het toestel, kabels en de afstandsbediening.

7.1.2. De Orange-apparatuur die ter beschikking staat van de Klant blijft de exclusieve en niet-verhandelbare eigendom van Orange. De Orange-apparatuur kan niet in beslag worden genomen en mag in geen geval worden verkocht, onderverhuurd, omgevormd, in pand of als waarborg worden gegeven, of worden uitgeleend aan derden onder welke vorm dan ook. Het Contract stelt de Klant niet vrij van de burgerlijke aansprakelijkheid die hij heeft als bewaarder of huurder van de Orange-apparatuur.

Indien een derde een bewarende maatregel neemt tegen de Klant of overgaat tot uitvoerend beslag op de Orange-apparatuur verbindt de Klant zich ertoe er die derde onmiddellijk op te wijzen dat de Orange-apparatuur niet zijn eigendom is. Indien de derde de minnelijke opheffing van het beslag weigert, zal Orange alle kosten om zijn rechten te doen gelden ten laste leggen van de Klant.

De Klant is als enige aansprakelijk voor het gebruik en de bewaring van de Orange-apparatuur als goede huisvader. Hij is aansprakelijk voor beschadiging, verlies, diefstal of vernieling van de Orange-apparatuur, tenzij de beschadiging, het verlies of de diefstal aan Orange te wijten is. Elke poging tot namaak of elk ongeoorloofd, abnormaal of frauduleus gebruik van de Orange-apparatuur is verboden. Orange heeft het recht om herstellingskosten aan te rekenen indien de Orange-apparatuur moet worden vervangen wegens een fout of nalatigheid van de Klant.

De Klant verbindt er zich formeel toe de Orange-apparatuur niet te demonteren, er technische interventies op uit te voeren, te reproduceren, te transformeren of te wijzigen om welke reden dan ook, en verbindt zich ertoe de sticker met het serienummer op de achterkant van de Orange-apparatuur niet te beschadigen of te verwijderen. In geen geval is de Klant vrij om de parameters van de Orange-apparatuur te wijzigen.

7.1.3. Orange ziet op afstand toe op de goede werking van de Orange-apparatuur. Om een goede werking van de Orange-apparatuur te garanderen, zal Orange geregeld een update uitvoeren. Dat kan een tijdelijke onderbreking van de Diensten veroorzaken. Orange is geen enkele vergoeding verschuldigd aan de Klant voor deze updates. Orange kan te allen tijde de Orange-apparatuur terugvorderen die de Klant ter beschikking heeft waarbij een vergelijkbaar product wordt aangeboden aan de Klant.

7.1.4. Bij herstelling van de decoder erkent de Klant dat de gegevens die werden opgeslagen op de harde schijf geheel of gedeeltelijk kunnen worden beschadigd of verloren gaan. Orange is niet aansprakelijk voor de gevolgen van het verlies van deze gegevens.

7.2. Teruggave

7.2.1. Indien het Contract wordt stopgezet, om welke reden dan ook, moet de Klant de Orange-apparatuur terugsturen (volgens de instructies van Orange), binnen de veertien kalenderdagen te rekenen vanaf het einde van het Contract.

Als de werking en volledigheid van de Orange-apparatuur zijn aangetast, dan heeft Orange het recht om de herstellingskosten ten laste te leggen van de Klant.

7.2.2. Geeft de Klant de Orange-apparatuur niet terug, dan stuurt Orange een ingebrekestelling naar de Klant. Als deze ingebrekestelling zonder gevolg blijft binnen 14 kalenderdagen vanaf de kennisgeving aan de Klant, dan legt Orange een forfaitaire vergoeding voor de niet-teruggave van de Orange-apparatuur ten laste van de Klant.

8. Verplichtingen en aansprakelijkheid van Orange

8.1. Orange levert alle redelijke inspanningen om de toegang van de Klant tot de Diensten op een optimale manier te leveren, zoals gespecificeerd in het Contract, en gebruikt daarvoor de beschikbare technische informatie in functie van de geleverde technologie. Eventuele storingen worden zo snel mogelijk hersteld. Orange geeft geen enkele garantie voor een werking zonder storingen of onderbrekingen van de Diensten, noch voor de capaciteit van de Diensten om aan de verwachtingen van de Klant te beantwoorden. Deze verbintenis is een middelenverbintenis.

8.2. Orange kan alleen aansprakelijk worden gesteld indien de Klant kan bewijzen dat Orange, of een van haar aangestelden of lasthebbers een opzettelijke of een zware Contractuele fout begaat, of indien Orange een verbintenis die een van de voornaamste prestaties van het Contract uitmaakt, niet heeft uitgevoerd.

8.3. De aansprakelijkheid van Orange beperkt zich tot de herstelling van de voorzienbare, rechtstreekse en persoonlijke schade die de Klant heeft geleden, met uitsluiting van elke onrechtstreekse of immateriële schade, zoals, maar niet beperkt tot, verlies van winst, omzet of inkomen, verlies van klanten of Contracten, verlies of beschadiging van gegevens of opnames, onderbreking van de activiteiten. Zonder afbreuk te doen aan de dwingende wettelijke bepalingen, beperkt de aansprakelijkheid van Orange zich tot het equivalent van drie maanden van de maandelijkse kostprijs voor de betrokken Diensten.

8.4. Orange is niet aansprakelijk voor vertragingen of tekortkomingen in de uitvoering van de Diensten wegens overmacht.

8.5. Orange is niet aansprakelijk voor handelingen of nalatigheden van derden waardoor de Diensten gedurende korte of langere tijd worden verstoord.

8.6. De Klant aanvaardt dat Orange geen enkele controle uitoefent op en niet aansprakelijk is voor de eigenschappen, kwaliteit, wettelijkheid en veiligheid van de gegevens, programma's of diensten van derden waartoe de Klant toegang heeft via de Diensten. De Klant erkent dat Orange de informatie die de Klant verstuurt, downloadt, uploadt, en/of ontvangt via de Diensten niet onderzoekt, en dat Orange geenszins aansprakelijk is voor de inhoud van de informatie en gegevens die via de Diensten worden verzonden en ontvangen. Wat betreft de diensten van derden waarvan de Klant gebruik kan maken via de Diensten, erkent de Klant dat Orange louter als tussenpersoon optreedt voor de facturering en de inning, en dat Orange in elk geval niet als een aanbieder in eigen naam of voor eigen rekening van die Diensten kan worden beschouwd. Orange kan in elk geval niet aansprakelijk worden gesteld voor wijzigingen van tijdschema's of programma's die door derden worden samengesteld.

8.7. Het onderhoud en de ontwikkeling van de geleverde Diensten kan de kabeloperator of Orange verplichten de Diensten gedurende een korte periode te beperken of te schorsen, zonder dat Orange daardoor een vergoeding aan de Klant is verschuldigd. Orange stelt alles in het werk om de Klant hiervan op de hoogte te brengen. Bij onderbrekingen ten gevolge van acties van de kabeloperator is het mogelijk dat Orange de Klant niet op de hoogte kan brengen.

9. Verplichtingen en aansprakelijkheid van de Klant

De Klant verbindt zich ertoe om de Diensten te gebruiken als een goede huisvader, en uitsluitend voor zijn eigen gebruik conform de bepalingen van het Contract. Eventuele storingen of onderbrekingen van de Diensten dient de Klant te melden aan de klantendienst van Orange. De Klant verbindt zich er onder meer toe om (niet-exhaustieve lijst):

- de Diensten niet te commercialiseren of om te leiden, geheel of gedeeltelijk, rechtstreeks of onrechtstreeks,
- elk gebruik te vermijden dat de goede werking van het netwerk in gevaar brengt of het netwerk overbelast,
- de Diensten niet te gebruiken voor illegale of immorele doeleinden,
- de modem en decoder(s) die Orange ter beschikking stelt, niet te beschadigen of zelf proberen te herstellen. De Orange-apparatuur mag enkel worden hersteld door een door Orange aangesteld persoon,
- het Netwerkaansluitpunt van de netwerkoperator niet te beschadigen of te verwijderen, de stickers van de netwerkoperator niet te beschadigen of van het toestel te halen,
- de Orange-apparatuur niet onrechtmatig of voor frauduleuze praktijken te gebruiken.

De gebruiksrechten van de Orange-diensten zijn persoonlijk en niet overdraagbaar, en vervallen onmiddellijk bij de verbreking van dit Contract.

Orange kan het bewijs van abnormaal of frauduleus gebruik leveren met alle middelen, met inbegrip van gegevens en overzichten afkomstig van zijn eigen systemen of van deze van andere verbonden operatoren of hun dienstverleners. De Klant en Orange beschouwen deze gegevens en overzichten als waarheidsgetrouw tot bewijs van het tegendeel.

De Klant is als enige aansprakelijk tegenover Orange voor de uitvoering van zijn Contractuele verplichtingen en alle schade als gevolg van de niet-naleving van een van de verplichtingen in het kader van het Contract. De Klant zal Orange eveneens alle kosten en boetes terugbetalen die zijn opgelegd aan Orange na een overtreding begaan door de Klant.

10. Klantendienst

De klantendienst van Orange is beschikbaar om vragen, problemen en klachten van de Klant over de Diensten te beantwoorden.

De Klant aanvaardt dat de telefoongesprekken tussen de Klant en de klantendienst kunnen worden opgenomen of meebelusterd door personen die niet deelnemen aan de gesprekken. Dat past in de opleiding en supervisie van het personeel van Orange. De Klant heeft de mogelijkheid om dat bij elk telefoongesprek te weigeren.

De Klant kan ook terecht op de website www.orange.be voor veelgestelde vragen en antwoorden.

11. Facturering en betalingsvoorwaarden

Bij alle vermelde tarieven in het Contract is de btw inbegrepen.

11.1. Orange stelt de Klant elke maand een factuur ter beschikking, die, naast de wettelijk bepaalde vermeldingen, volgende elementen kan bevatten, afhankelijk van de door de Klant gekozen Diensten en opties:

- activeringskosten,
- huur van de decoder(s),
- installatiekosten en kosten voor het eventuele toebehoren,
- de abonnementsbijdragen voor de Diensten,
- bijdrage voor betalende opties die door de Klant zijn gekozen,
- de bijdragen pro rata verrekend op de eerste factuur,
- alle andere kosten, auteursrechten, heffingen en kredieten voor rekening van de Klant.

Orange stelt op zijn website (www.orange.be) een overzicht van de betaalde en te betalen facturen ter beschikking aan de Klant. De facturering begint vanaf de activering van de Diensten. Indien de Klant reeds andere Diensten afneemt, kunnen de onderhavige Diensten worden verenigd in één enkele factuur.

11.2. De Klant verbindt zich ertoe om de factureringsgegevens slechts te verwerken in strikte naleving van de toepasselijke wetgeving met betrekking tot het communicatiegeheim, de bescherming van de persoonlijke levenssfeer en de verwerking van persoonsgegevens.

11.3. Alle klachten betreffende facturen moeten duidelijk worden gemotiveerd en schriftelijk aan de Orange-klantendienst worden gestuurd binnen drie maanden na de datum van opstelling van de betrokken factuur. Na deze termijn wordt de Klant onherroepelijk geacht het gefactureerde bedrag te aanvaarden. De indiening van een klacht ontslaat de Klant niet van zijn verplichting tot betaling van het niet-betwiste gedeelte. De registratie van het gebruik van de Diensten, die als basis dienen voor de facturering en door Orange worden opgeslagen, primeren boven elk ander bewijs, ook dat van de Klant, onverminderd het recht van de Klant om het tegenbewijs met alle middelen te leveren.

11.4. De gefactureerde bedragen moeten binnen een termijn van tien dagen worden betaald (tenzij op de factuur zelf een langere betalingstermijn is vermeld) op het door Orange opgegeven rekeningnummer. Indien Contractueel een andere betalingstermijn werd overeengekomen en indien voor de betreffende Klant het faillissement wordt aangevraagd of gevorderd, of bij notoire insolventie of toestand van staking van betaling of kennelijk onvermogen van de Klant, heeft Orange het recht om deze betalingstermijn eenzijdig te wijzigen. De Klant zal hiervan schriftelijk op de hoogte worden gebracht.

11.5. De gefactureerde bedragen blijven ook verschuldigd aan Orange indien de Klant geen gebruikmaakt van de Diensten, zoals bijvoorbeeld in geval van problemen met de Orange-apparatuur of toestellen van de Klant.

11.6. Facturen worden vereffend:

- via bankoverschrijving door middel van het overschrijvingsformulier bijgesloten bij de factuur, zonder dat wijzigingen worden aangebracht aan de door Orange ingevulde gegevens,
- via domiciliëring op een Belgische bankrekening, of op een kredietkaart van Visa, Eurocard, MasterCard of American Express. Deze domiciliëring gebeurt via een formulier dat Orange ter beschikking stelt,
- door betaling bij Orange Belgium nv, Bourgetlaan 3, 1140 Brussel, tijdens de kantooruren (van maandag tot vrijdag).

11.7. Als de Klant een factuur niet heeft ontvangen, dan kan hij een duplicaat van die factuur aanvragen, op voorwaarde dat de factuurdatum niet ouder is dan 12 maanden. Hiervoor kunnen administratieve kosten worden aangerekend.

11.8. Voor elke weigering van betaling van een onbetwiste of onterecht betwiste gedomicilieerde factuur door de financiële instelling aangesteld door de Klant, kunnen zonder voorafgaande verwittiging administratieve kosten worden aangerekend.

11.9. Indien de te betalen factuurbedragen niet binnen de vervaltermijn zijn betaald, stuurt Orange via elk geschikt middel een herinnering naar de in gebreke blijvende Klant. De herinneringen geven aanleiding tot de aanrekening van forfaitaire administratiekosten. Indien de vermelding op

de overschrijving van de Klant niet correct of onvolledig is, kunnen extra administratieve kosten worden aangerekend.

11.10. Indien de Klant niet binnen de in de herinnering vermelde betalingstermijn heeft betaald, zijn, van rechtswege en zonder dat een aanmaning is vereist, verwijlinteressen verschuldigd tegen de wettelijke rentevoet, berekend vanaf de vervaldag tot de volledige betaling. Bovendien behoudt Orange zich het recht voor om een forfaitaire schadevergoeding van 15 % op de openstaande factuurbedragen aan te rekenen, met een minimum van 62 euro, indien Orange genoopt zou zijn om de invordering van het openstaande factuurbedrag uit te besteden aan een derde.

11.11. Een overzicht van de tarieven is beschikbaar op www.orange.be.

12. Bescherming van het privéleven

Je kan onze privacy policy consulteren op <https://corporate.orange.be/nl/privacy-policy>.

13. Opschorting van het Contract

13.1. Indien de Klant zijn verplichtingen ten opzichte van Orange, zoals vermeld in het Contract, niet nakomt of de gebruiksvoorwaarden niet respecteert, kan Orange onmiddellijk, zonder voorafgaande kennisgeving en zonder schadevergoeding aan de Klant, de Diensten opschorten, een verzoek tot additionele diensten afwijzen, een heractivering van Diensten of herstelling weigeren. Orange kan dat ook doen in geval van bewijs of ernstige aanwijzingen van fraude.

Orange kan, behalve bij een gegronde betwisting door de Klant, van rechtswege en zonder schadevergoeding de levering van de Diensten onmiddellijk opschorten in geval van niet-betaling van het totaal of een gedeelte van een factuurbedrag op de vervaldag, en indien de Klant geen gevolg heeft gegeven aan een aanmaning van Orange, waarin een regularisatietermijn van één week werd gegeven.

13.2. In geval van opschorting van het Contract worden de Klant geen opschortingskosten en reactiveringskosten aangerekend. De Klant blijft echter gehouden alle verplichtingen te respecteren die hem worden opgelegd door het Contract. Eén maand na de begindatum van de opschorting kan de overeenkomst automatisch worden beëindigd.

13.3. Orange kan onmiddellijk, zonder voorafgaande kennisgeving of schadevergoeding, de Diensten opschorten in geval van overmacht of om redenen die te maken hebben met de technische exploitatie. Orange verbindt zich ertoe om alles in het werk te stellen om storingen zo veel mogelijk te beperken, en zo snel mogelijk op te heffen.

14. Beëindiging van het Contract

14.1. Door de Klant

De Klant kan zijn Contract met bepaalde of onbepaalde duur op elk moment schriftelijk opzeggen, zonder opgave van motief.

De Klant is bij beëindiging van het contract verplicht om alle open factuurbedragen te betalen aan Orange en alle Orange-apparatuur waarover de Klant beschikt in goede staat terug aan Orange te bezorgen.

14.2. Door Orange

Indien de Klant zich niet in regel heeft gesteld binnen tien dagen na de opschorting van de Diensten door Orange ingevolge artikel 13.1 van onderhavige algemene voorwaarden, heeft Orange het recht om onmiddellijk schriftelijk een einde te maken aan het Contract, zonder dat een opzeggingstermijn, beëindigingvergoeding noch schadevergoeding verschuldigd is door Orange.

Orange kan het Contract ook, zonder afbreuk te doen aan zijn recht om alle geleden schade te verhalen, onmiddellijk verbreken met een eenvoudig schrijven aan de Klant, zonder vooropzeg, in geval van:

- de niet-naleving van de Contractuele verplichtingen door de Klant,
- foutieve, vervalste of onvolledige essentiële informatie van de Klant of indien de Klant heeft verzuimd belangrijke wijzigingen met betrekking tot de geleverde informatie mee te delen,
- het gebruik van de Diensten voor doeleinden die strijdig zijn met de openbare orde, de goede zeden of een wettelijke of reglementaire bepaling,
- de terbeschikkingstelling van de Orange-apparatuur aan derden onder welke vorm dan ook, en meer in het algemeen, elk abnormaal of ongeoorloofd gebruik van de Orange-apparatuur of het netwerk,
- elk gebruik van de Orange-apparatuur buiten het Belgische grondgebied,
- het verlopen van de door de bevoegde Belgische autoriteiten aan Orange toegekende exploitatievergunningen,
- faillissement, gerechtelijk akkoord, verzoek om uitstel van betaling, vereffening of ontbinding van de Klant,
- handelingen van de Klant met het oog op de ontvangst van de volledige of gedeeltelijke programma's door derden.

Vanaf de kennisgeving van de ontbinding zal Orange onmiddellijk en van rechtswege overgaan of laten overgaan tot de desactivering van de Diensten.

15. Overdracht van het Contract

15.1. Door de Klant

De Klant kan zijn Contractuele rechten en plichten slechts – geheel of gedeeltelijk – overdragen aan een derde mits hij de voorafgaande schriftelijke toestemming van Orange heeft. De overnemer moet de rechten en plichten voortvloeiend uit het Contract aanvaarden. Daarvoor moeten de Klant én de overnemer het door Orange opgestelde overdrachtformulier invullen en ondertekenen.

15.2. Door Orange

Orange heeft het recht om alle of een deel van zijn Contractuele rechten en plichten aan een derde over te dragen, zonder dat de Klant hiervoor voorafgaand toestemming moet geven en zonder dat deze enige schadevergoeding kan eisen in verband met deze overdracht. De overdracht mag evenwel geen vermindering van de garanties van de Klant tot gevolg hebben. In geval van overdracht van het Contract door Orange aan een derde, kan de Klant het overgedragen Contract zonder enige vergoeding schriftelijk beëindigen binnen vijftien dagen vanaf de kennisgeving van de overdracht.

16. Wijziging van de voorwaarden van het Contract

16.1. Wijziging wegens objectieve externe factoren

Orange kan de voorwaarden van het Contract en/of de prijzen wijzigen wanneer dat noodzakelijk is wegens objectieve externe factoren die niet afhangen van zijn wil, ongeacht of het Contract voor bepaalde of voor onbepaalde duur is gesloten. In dat geval is er geen sprake van een eenzijdige wijziging door Orange. Als objectieve, externe factoren worden onder andere beschouwd: (i) wijzigingen van het toepasselijk wettelijk en/of regelgevend kader, (ii) beslissingen van bevoegde regelgevende overheden, en (iii) het intrekken door zenders van de toestemming om hun programma's te verdelen. Orange maakt deze wijzigingen bekend op de manier die het gepast vindt.

16.2. Wijziging van Contract van onbepaalde duur

Indien het Contract voor onbepaalde duur is gesloten of voor onbepaalde duur is verlengd, kan Orange de prijzen en/of voorwaarden van het Contract om welke reden ook eenzijdig wijzigen. De Klant wordt één maand op voorhand verwittigd van elke mogelijke wijziging van de voorwaarden van het Contract. Bij een tariefverhoging wordt de Klant verwittigd via de factuur voorafgaand aan deze waarop de tariefverhoging in werking treedt.

Indien de Klant een eenzijdige wijziging van de voorwaarden van het Contract die op de Klant van toepassing is, gelet op de Diensten die geactiveerd zijn niet aanvaardt, heeft hij het recht om het Contract zonder verbrekingsvergoeding schriftelijk te beëindigen, uiterlijk de laatste dag van de maand die volgt op de inwerkingtreding van de wijziging.

17. Afstand

Het feit dat één van de partijen op een bepaald ogenblik nalaat om de strikte toepassing te eisen van één van de bepalingen van het Contract, kan in geen geval worden beschouwd als een afstand van de rechten waarover deze partij beschikt. Dit feit belet deze partij niet om later de strikte naleving van die bepaling of van enige andere voorwaarde van het Contract te eisen.

18. Nietigheid

De nietigheid, de onuitvoerbaarheid of de onafdwingbaarheid van een clause van het Contract laat de geldigheid, de uitvoerbaarheid of de afdwingbaarheid van de overige bepalingen van het Contract onverlet, behalve indien het Contract zonder deze clause niet kan voortbestaan.

19. Klachten en geschillen

Minnelijke schikking

In geval van problemen met de uitvoering van het Contract wendt de Klant zich tot de klantendienst van Orange:

Orange Belgium nv, Postbus 950 in 1140 Brussel

Tel.: 02 745 95 00 of gratis met je Orange-gsm naar nummer 5000

Website: <http://www.orange.be/contact>

Ombudsdienst

Indien de Klant niet tevreden is met het antwoord van de Orange-klantendienst, dan kan hij zich richten tot de Ombudsdienst voor Telecommunicatie die door de bevoegde overheden hiervoor is opgericht:

Ombudsdienst voor Telecommunicatie

Koning Albert II-laan 8, bus 3 - 1000 Brussel

Tel.: 02 223 09 09 - Fax: 02 219 86 59

E-mail: klachten@ombudsmantelecom.be

Website: www.ombudsmantelecom.be

Gerechtelijke regeling

Elk geschil met betrekking tot het bestaan, de interpretatie of de uitvoering van het Contract dat niet kan worden beslecht tussen de Klant en Orange onderling, valt onder de uitsluitende bevoegdheid van de rechtbanken van het gerechtelijk arrondissement Brussel.

Toepasselijk recht

Alle bepalingen van het Contract worden beheerst door het Belgische recht.

Voorwaarden Orange-Internetdiensten

De Klant heeft kennis genomen en aanvaardt dat het niet mogelijk is om een Contract af te sluiten voor internetdiensten zonder te beschikken over een Contract voor tv-diensten.

1. Internetdiensten

De internetdiensten omvatten de internetaansluiting op het kabelnetwerk, en zijn exclusief voorbehouden voor privégebruik en gebruik in de familiale kring.

De surfsnelheden die in het Contract zijn opgenomen zijn maximumsnelheden. De werkelijke surfsnelheid hangt af van de gebruiksomstandigheden (tijdstop, dataverkeer, het aantal aangesloten klanten, netwerkomstandigheden, verbinding, ...). Orange garandeert geen minimale bandbreedte en stelt aan de Klant een vast of onbeperkt maandelijks volume internetverkeer ter beschikking, afhankelijk van het Contract van de Klant.

2. Specifieke verplichtingen voor Orange

Om de integriteit en prestaties van het netwerk te vrijwaren, behoudt Orange zich het recht voor ten allen tijde toezicht te houden op de verbruikte volumes en elke handeling te stellen die noodzakelijk is om die integriteit en prestaties te behouden, waaronder een tijdelijke inperking of beperking van de geleverde Diensten.

Orange kan niet aansprakelijk worden gesteld voor schade die de Klant lijdt in geval van of wegens:

- het slechte of foutieve gebruik van de Internetdiensten of van de modem door de Klant,
- het gebruik van niet-erkend materiaal door de Klant,
- tijdelijke of definitieve onderbrekingen of een slechte kwaliteit van de internetdiensten als gevolg van externe factoren en de gevolgen hiervan,
- de tussenkomst van derden, ondanks de veiligheidsmaatregelen die Orange heeft genomen,
- wijzigingen als gevolg van voorschriften van het Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie of van andere regulerende overheden,
- netwerkstoringen,
- onderhouds-, verbeterings- en/of uitbreidingswerkzaamheden die door Orange of door de kabeloperator worden uitgevoerd,
- een defecte of niet goed werkende modem,
- de niet-naleving van de verplichtingen van de Klant,
- de simultane aanwezigheid van een groot aantal surfers of downloaders die op dezelfde netwerknode zitten,
- de slechte staat of slechte kwaliteit van de kabel waarop de internetdiensten zijn geïnstalleerd,
- de wijziging van het IP-adres vanwege de netiquette of om operationele, technische of wettige redenen.

3. Specifieke verplichtingen van de Klant

3.1. Toegang internetdiensten

Om toegang te krijgen tot de wifi krijgt de Klant van Orange een SSID en wachtwoord. Deze info staat op een sticker op de modem. De Klant is verantwoordelijk om ervoor te zorgen dat deze gegevens vertrouwelijk blijven en niet worden gedeeld met derden.

Indien de Klant vermoedt dat zijn SSID of wachtwoord wordt gebruikt door iemand die niet is gemachtigd om het te gebruiken, kan de Klant zijn wachtwoord zelf wijzigen. Indien de Klant zijn SSID of paswoord is gewijzigd en de Klant deze gegevens kwijt is geraakt, kan de Klant de Orange-klantendienst contacteren.

3.2. Gebruik internetdiensten

De Klant verbindt zich er onder meer toe om (niet-exhaustieve lijst):

- de andere internetgebruikers of het netwerk niet moedwillig te belemmeren,
- de internetdiensten niet te gebruiken voor onwettelijke of immorele oogmerken die schadelijk zijn voor de openbare orde of de goede zeden, zoals daar zijn de overdracht van illegale, onjuiste, obscene of lasterlijke informatie of het voeren van illegale, onjuiste, obscene of lasterlijke activiteiten (kinderpornografie, aanzetten tot rassenhaat en xenofobie, het te koop aanbieden van verdovende middelen en psychotrope stoffen, enz.),
- de toepasselijke regels te respecteren in geval van de overdracht van informatie, intellectuele rechten en rechten die aan derden toebehoren,
- geen ongewenste boodschappen zoals spam) te sturen, ongeacht de aard ervan (advertenties, reclame, politieke pamfletten, enz.),
- niet massaal identieke of gelijkaardige boodschappen te versturen, noch kettingbrieven of kwaadwillige boodschappen,
- in discussieforums geen ongeoorloofde of onethische houding aan te nemen,
- niet aan piraterij te doen (hacking of andere vormen).

De Klant erkent dat hij:

- als enige verantwoordelijk is voor het gebruik van de diensten,
- als enige verantwoordelijk is voor de verspreiding van vertrouwelijke informatie tijdens het gebruik van de internetdiensten,
- de nodige maatregelen moet nemen om zijn gegevens, toestellen en software te beschermen tegen besmetting door virussen en andere kwaadwillige programma's,
- de op internet geldende gedragscode, netiquette genaamd, moet respecteren.

Voorwaarden Orange TV-diensten

1. TV-diensten

1.1. Aanbod

De Klant heeft uitsluitend toegang tot de zenders begrepen in het digitale TV-aanbod van Orange waarop hij heeft ingetekend. De Klant kan de Orange-apparatuur niet gebruiken om te proberen toegang tot de niet-ondersteunde en niet-inbegrepen zenders te krijgen.

De tv-diensten bevatten een basis-tv-dienst, tv-programma's die beschikbaar zijn in digitaal en eventueel in analogo formaat, en interactieve diensten. De inhoud van bepaalde televisiezenders kan worden uitgezonden in hd-kwaliteit, voor zover de Klant beschikt over een toestel dat de distributie in hoge definitie toelaat en zich in een regio bevindt waar de kabeldistributeur de HD-diensten ondersteunt.

De lijst van zenders is onderhevig aan wijziging zonder voorafgaande verwittiging.

1.2. Opname

Met de opname kan de Klant gebruikmaken van functionaliteiten zoals het opnemen van programma's op de decoder, rechtstreekse uitzendingen pauzeren of terugspoelen. Het is onmogelijk om de opnames van de decoder te kopiëren naar een ander medium.

De decoder beschikt over een beperkte opnamecapaciteit. De decoder toont aan wanneer deze limiet is bereikt. De Klant kan ruimte maken door bepaalde opnames manueel te verwijderen. Doet hij dat niet, dan kunnen de opnames die niet zijn beschermd door de Klant, automatisch worden verwijderd op basis van anciënniteit.

1.3. Beveiliging

De toegang tot bepaalde inhoud die schadelijk kan zijn voor de fysieke, mentale of morele ontwikkeling van minderjarigen kan worden beperkt door een persoonlijke oudercode die wordt medegedeeld aan een gebruiker van minstens achttien jaar. De oudercode bestaat uit vier cijfers en wordt ingevoerd tijdens de installatie van de tv-dienst. De Klant kan zelf via de instellingen van de decoder de pincode wijzigen. Indien de klant zijn pincode kwijt is kan die opnieuw worden ingesteld met de medewerking van de klantendienst. De Klant is zelf verantwoordelijk voor het goede beheer van het ouderlijke toezicht, en verbindt zich ertoe om het vertrouwelijke karakter van de oudercode te behouden en ze niet door te geven aan derden. Elk gebruik na de invoering van de oudercode wordt verondersteld gebeurd te zijn door de Klant of met de toelating van de Klant.

1.4. Gebruik

De Klant is verantwoordelijk voor het gebruik van de tv-dienst via zijn aansluiting. Elk gebruik van de tv-dienst door de gezinsleden wordt aan de Klant gefactureerd.

2. Aansprakelijkheid van Orange gerelateerd aan TV-diensten

Orange kan niet aansprakelijk worden gesteld voor de inhoud en/of de stopzetting van zenders of interactieve diensten, en/of het verlies van exclusiviteit en/of de afschaffing van zijn programma's of interactieve diensten.

Orange kan niet aansprakelijk worden gesteld voor schade die de Klant lijdt in geval van of ten gevolge van:

- het foutieve gebruik van de Diensten en de decoder door de Klant,
- het gebruik van niet-erkend materiaal door de Klant,
- tijdelijke of definitieve storingen of kwaliteitsgebreken van de Diensten wegens externe factoren en de gevolgen hiervan,
- de tussenkomst van derden, ondanks de door Orange genomen veiligheidsmaatregelen,
- opeenvolgende wijzigingen van de voorschriften van regulerende overheden,
- storingen op het netwerk,
- onderhoudswerkzaamheden uitgevoerd door Orange of de kabeloperator,
- een stroomstoring of slechte werking van de decoder,
- moeilijkheden met de opname wegens een vergissing, een wijziging of een vertraging van de aangekondigde programmatie.

Orange is niet verantwoordelijk voor de informatie die wordt aangeleverd in de tv-gids door de tv-zenders, noch voor producten en diensten geleverd door derden via de digitale televisie.

3. Intellectuele eigendomsrechten

De Klant erkent en aanvaardt dat hij de Diensten en de decoder(s) alleen mag gebruiken voor familiaal en privégebruik. Elk ander gebruik, al dan niet tegen betaling, is verboden.

De inhoud die ter beschikking worden gesteld van de Klant, zijn beschermd door intellectuele eigendomsrechten. Om deze rechten te beschermen, maken de Diensten gebruik van een technisch systeem voor het beheer van deze rechten. Met dat systeem kunnen bepaalde inhoud

uitsluitend in de modus 'alleen lezen' worden bekeken. Het beschermt ook de inhoud tegen het bekijken op een andere speler dan de speler die is toegelaten, en vermijdt elke reproductie, communicatie aan derden, wijziging en piraterij. De Klant verklaart geïnformeerd te zijn en aanvaardt dat het systeem in staat is om zijn toegang tot een of meerdere inhoud te beperken of te herroepen, en automatisch wordt geüpdatet. Orange is, op welke manier dan ook, niet aansprakelijk voor de werking van het systeem.

De gebruiker kan geen enkele actie ondernemen om de veiligheids- en gebruiksregels, opgesteld door Orange, te manipuleren, te ontduiken of te belemmeren.

Bijlage 1. Voorwaarden met betrekking tot het herroepingsrecht

Als de Klant een consument is en het Contract op afstand of buiten de verkooppunten van Orange of de door Orange erkende onafhankelijke verkooppunten is gesloten, heeft de Klant het recht om binnen een termijn van veertien kalenderdagen zonder opgave van redenen het Contract te herroepen. De herroepingstermijn verstrijkt veertien kalenderdagen na de dag van de sluiting van het Contract. Het herroepingsrecht geldt enkel voor natuurlijke personen die handelen voor doeleinden die buiten hun handels-, ambachts- of beroepsactiviteit vallen.

Om het herroepingsrecht uit te oefenen, moet de Klant Orange via een ondubbelzinnige verklaring informeren over de beslissing om het Contract te herroepen. De Klant kan hiertoe de klantendienst contacteren op 5000 (gratis nummer), een e-mail verzenden of zijn beslissing per post versturen naar Orange NV Klantendienst, Postbus 950 B-1140 Brussel. Hij kan hiervoor gebruikmaken van het bijgevoegde modelformulier voor herroeping, maar is hiertoe niet verplicht. Om de herroepingstermijn na te leven volstaat het dat de Klant de mededeling over de uitoefening van het herroepingsrecht verzendt voordat de herroepingstermijn is verstreken.

Gevolgen van de herroeping

Als de Klant het Contract herroept, ontvangt hij alle betalingen die hij op dat moment reeds heeft uitgevoerd terug, met uitzondering van de installatiekosten die Orange voorafgaand aan de herroeping heeft gemaakt om de Diensten ter beschikking te stellen van de Klant. Als de Klant gevraagd heeft om de verrichting van Diensten tijdens de herroepingstermijn te laten beginnen, dan betaalt de Klant deze Diensten in verhouding tot de reeds uitgevoerde levering tot op het ogenblik waarop de Klant Orange informeert over de herroeping. Deze bedragen blijven verschuldigd en kunnen niet worden gerecupereerd.

De terugbetaling gebeurt uiterlijk binnen veertien kalenderdagen nadat Orange op de hoogte wordt gesteld van de beslissing van de Klant om het Contract te herroepen. Orange betaalt terug met hetzelfde betaalmiddel als waarmee de Klant de oorspronkelijke transactie heeft verricht, tenzij de Klant uitdrukkelijk anderszins heeft ingestemd; in ieder geval worden bij dergelijke terugbetaling geen kosten in rekening gebracht.

In geval van herroeping moet de Klant Orange contacteren om de nodige instructies te bekomen voor het terugzenden van de modem en de decoder(s) die hij ter beschikking kreeg en het toebehoren. De terugzending gebeurt op kosten van de Klant en ten laatste veertien dagen nadat de Klant het herroepingsbesluit aan Orange heeft meegedeeld. De modem, de decoder(s) en het toebehoren moeten onbeschadigd worden teruggezonden.

Modelformulier voor herroeping

(Dit formulier alleen invullen en terugzenden als u het Contract wilt herroepen)

Aan:
Orange Klantendienst, Postbus 950 in 1140 Brussel

Ik/ Wij (*) deel/delen (*) u hierbij mede dat ik/wij (*) onze overeenkomst betreffende de verkoop van de volgende goederen/levering van de volgende dienst (*):

.....

met onmiddellijke ingang herroepen. (*)

Besteld op / Ontvangen op (*):

Naam/Namen Klant(en):

Adres Klant(en):

Klantnummer:

Handtekening van Klant(en):

.....

(alleen wanneer dit formulier op papier wordt ingediend)

Datum:

(*) Doorhalen wat niet van toepassing is.

