

# Algemene voorwaarden

Herlaadkaart



# Algemene voorwaarden Herlaadkaart

---

## Algemeen

Onderhavige algemene voorwaarden zijn van toepassing wanneer de Klant gebruikmaakt van een herlaadkaart.

**Dienst** is elke mobiele telecommunicatiedienst aangeboden door Orange Belgium nv op basis van een herlaadkaart, zoals bijvoorbeeld de dierenformules of Tempo door zijn partners.

**Klant** is de natuurlijke persoon die voor doeleinden die buiten zijn handels-, ambachts- of beroepsactiviteit vallen, gebruik maakt van de Dienst.

**Orange** is Orange Belgium nv, een naamloze vennootschap naar Belgisch recht, met maatschappelijke zetel te Bourgetlaan 3, 1140 Brussel, die zijn diensten uitbaat en commercialiseert onder het gedeponeerde handelsmerk en handelsbenaming Orange.

**Orange-netwerk** is het door Orange Belgium nv geëxploiteerde of gebruikte communicatienetwerk dat Orange Belgium nv in staat stelt zijn diensten te leveren.

**Simkaart** is de Orange-chipkaart ('Subscriber Identity Module') die de Klant in zijn gsm moet plaatsen om toegang te krijgen tot de Dienst en die de Klant identificeert op het Orange-netwerk.

**Herlaadkaart** is de herlaadkaart die gekoppeld is aan een vooraf betaald tarief waarmee de gebruiker kan bellen, berichten versturen en surfen totdat het bedrag van de kaart is opgebruikt.

**Roaming** maakt het de Klant mogelijk met zijn Simkaart gebruik te maken van andere mobiele netwerken in het buitenland.

## 1. De dienst

**1.1.** De Klant kan o.a. toegang krijgen tot de Dienst door in de winkel of via de website [www.orange.be](http://www.orange.be) een herlaadkaart aan te vragen. In het eerste geval ontvangt de Klant de herlaadkaart onmiddellijk, in het tweede geval krijgt de Klant de kaart toegestuurd na verrekening van eventuele administratie- en verzendingskosten. Om zijn nummer op het Orange-netwerk te activeren, dient de Klant een eerste activiteit uit te voeren (oproep, sms, surfsessie, enz.). Met de Dienst, en desgevallend mits de nodige belwaarde, kan de Klant nationale en internationale oproepen doen en ontvangen in België, roaming op een buitenlands netwerk (oproep, sms, surfsessie, enz.) in overeenstemming met de Europese regelgeving, Voice Mail en sms'en in België en in het buitenland verzenden en ontvangen.

Orange informeert de Klant over de kenmerken van zijn tariefformules. De Klant erkent deze te aanvaarden. Orange behoudt zich het recht voor om de modaliteiten ervan te wijzigen.

Voor roaming in een lidstaat van de Europese Unie beschikt de Klant over nationale volumes (minuten, sms'jes, mms'jes, internet) zonder meerkosten en binnen de grenzen van een niet-onrechtmatig gebruik zoals beschreven onder artikel 3.6. Voor het gebruik buiten de nationale volumes in de Europese Unie wordt het nationale tarief van zijn contract toegepast.

Om te kunnen roamen in een lidstaat van de Europese Unie overeenkomstig de hierboven beschreven voorwaarden, moet de Klant, op vraag van Orange, kunnen bewijzen dat hij een duurzame band heeft met België, overeenkomstig de Europese regelgeving. Voorbeelden van zo'n bewijs zijn: een geldig attest dat België als verblijfplaats aanduidt, het post- of factureringsadres van de Klant, de plaats van oprichting of vestiging van de onderneming, of de plaats waar de Klant zijn belangrijkste economische activiteit verricht.

Het gebruik van mobiel internet in een lidstaat van de Europese Unie kan het voorwerp zijn van een beleid voor redelijk gebruik vanwege Orange onder de voorwaarden zoals bepaald in het geldende tariefplan en overeenkomstig de Europese regelgeving.

De roamingmogelijkheden worden mede bepaald door de geografische zone(s) waarin de Klant oproepen of mobiele data wil verrichten en ontvangen én door de door Orange afgesloten commerciële akkoorden. De lijst van de landen waarin roaming mogelijk is en de roamingtarieven kunnen worden aangepast naarmate deze akkoorden evolueren. De landenlijst en de tarieven zijn beschikbaar bij Orange en op de website van Orange ([www.orange.be](http://www.orange.be)).

In overeenstemming met de Europese regelgeving stelt Orange een systeem van tarieftransparantie en -bescherming in werking op basis waarvan de Klant zal verwittigd worden wanneer hij 80 % heeft verbruikt van een bepaalde financiële drempel, bepaald op 50 euro (exclusief btw) of op een ander bedrag gekozen door de Klant en waarbij de roamingdatasessies zullen worden onderbroken wanneer dezelfde financiële drempel is bereikt, behoudens uitdrukkelijke vraag van de Klant. De Klant kan dan ook, op zijn uitdrukkelijke vraag, beslissen om niet te genieten van dit systeem van tarieftransparantie en -bescherming. De Klant vindt alle informatie omtrent het systeem van tarieftransparantie en -bescherming in de Bijzondere Voorwaarden op de Orange-website. Het systeem van tarieftransparantie en -bescherming wordt automatisch van toepassing (behoudens in geval van uitdrukkelijk verzoek van de Klant om het systeem niet toe te passen). Orange verwittigt de Klant ook dat bepaalde Toestellen automatisch en ongecontroleerd een dataroamingverbinding tot stand kunnen brengen en dat data worden gedownload en dat de Klant deze automatische dataroamingverbinding kan uitschakelen. Meer informatie hieromtrent kan de Klant vinden in de gebruiksaanwijzing van het betreffende Toestel.

In overeenstemming met de Europese de toepasselijke EU regelgeving, heeft de Klant de mogelijkheid om te kiezen voor afzonderlijke roaming diensten geleverd door alternatieve aanbieders van roaming diensten, volgens de modaliteiten beschreven op de Orange website.

## **1.2. Herladen**

Afhankelijk van de door de Klant gekozen Dienst, kan de Klant belwaarde op zijn herlaadkaart herladen met zijn gsm, via Bancontact/Mister Cash-kaart, via het herlaadsysteem op de website [www.orange.be](http://www.orange.be), via een herlaadticket of via de My Orange applicatie. De belwaarde blijft 12 maanden geldig voor zover deze belwaarde niet volledig is opgebruikt of het oproepnummer niet gedeactiveerd is overeenkomstig artikel 1.3. Bij gebrek aan een herlaadbeurt binnen de termijn van 12 maanden na de laatste herlaadbeurt, verliest de Klant de nog niet opgebruikte belwaarde. De maximale opslagcapaciteit voor elektronische betalingen is beperkt tot 150 €.

## **1.3. Herlaadkaart en Oproepnummer**

Bij de ontvangst van de herlaadkaart wordt aan de Klant een oproepnummer toegekend. Behoudens voorafgaande overeenkomst tussen Orange en de Klant of indien de Klant zijn nummer overdraagt in het kader van "Mobiele Nummeroverdraagbaarheid" van een andere operator naar Orange, kan de Klant zich niet beroepen op het recht om een bepaald Orange-telefoonnummer te eisen. De Klant kan de Dienst gebruiken voor zover hij binnen een periode van 12 maanden, te rekenen vanaf de eerste oproep of zijn laatste herlading, minstens éénmaal herladen heeft. Zoniet wordt het oproepnummer gedeactiveerd. Bij elke herlaadbeurt start een nieuwe gebruikperiode van 12 maanden. De herlaadkaart wordt eveneens gedeactiveerd indien gedurende een onafgebroken periode van 12 maanden het oproepnummer niet gebruikt werd om een oproep te doen. De klant wordt hiervan 1 maand op voorhand op de hoogte gebracht met een sms.

## **1.4. Omzetting naar een andere herlaadkaart-formule**

Een herlaadkaart-klant kan, mits betaling van de eventuele activeringskosten, de omzetting naar een andere herlaadkaart-formule aanvragen. De Klant is ervan op de hoogte gesteld dat hij, bij omzetting naar een andere herlaadkaart-formule, afziet van de voordelen verbonden aan zijn oude tariefformule en dat hij eventuele andere voordelen verbonden aan dit nieuw tariefplan verwerft. Meer informatie hierover is beschikbaar op de website [www.orange.be](http://www.orange.be).

Op het ogenblik van een omzetting behoudt de Klant diens belwaarde en de geldigheidsduur van deze belwaarde. Het is slechts bij de eerstvolgende herlaadbeurt na de omzetting dat de geldigheidsduur wijzigt voor de totale belwaarde. Indien de Klant een omzetting aanvraagt naar een herlaadkaart-formule met geldigheidsduur van 24 maanden, wordt deze geldigheidsduur dus slechts toegepast na de eerstvolgende herlaadbeurt volgend op de omzetting en dit voor de totale belwaarde. Indien de klant een omzetting aanvraagt van een herlaadkaart-formule met een belwaarde waarbij deze 24 maanden geldig is naar een herlaadkaart-formule met een belwaarde waarbij deze slechts 12 maanden geldig is,

wordt de geldigheidsduur dus ook slechts toegepast na de eerstvolgende herlaadbeurt volgend op de omzetting en dit voor de totale belwaarde maar met dien verstande dat de geldigheidsduur niet onmiddellijk verminderd wordt tot 12 maanden maar progressief wordt afgebouwd met 1 maand per maand tot een minimum van 12 maanden en dit telkenmale toepasselijk op de op dat moment totale belwaarde (bijv. omzetting op 01/08/2016: herlaadbeurt van 15/07/2016 is 24 maanden geldig voor de totale belwaarde; herlaadbeurt van 15/08/2016 is 23 maanden geldig voor de totale belwaarde; herlaadbeurt van 15/09/2016 is 22 maanden geldig voor de totale belwaarde enz. Maar vanaf 01/08/2017 is elke daaropvolgende herlaadbeurt geldig voor 12 maanden).

### **1.5 Omzetting in een abonnement of een Zen-abonnement**

De Klant kan, op elk moment, vragen om zijn herlaadkaart om te zetten in een abonnement of in een Zen-abonnement bij Orange zolang de geldigheidsperiode van zijn herlaadkaart niet is verstreken. Binnen die termijn moet de Klant Orange een ingevuld exemplaar van zijn contract aan Orange bezorgen.

De Algemene Voorwaarden voor (Zen-)Abonnementen staan op [www.orange.be](http://www.orange.be).

De Algemene Voorwaarden voor (Zen-)Abonnementen zijn van toepassing vanaf het moment dat de Klant zijn herlaadkaart omzet in een abonnement.

De Klant behoudt het telefoonnummer dat gekoppeld is aan de herlaadkaart. De eventuele resterende belwaarde op zijn herlaadkaart wordt afgehouden op de eerste factuur van Orange.

### **1.6. Verzakingsrecht**

Wanneer de Overeenkomst is afgesloten op afstand heeft de Klant het recht aan Orange mee te delen dat hij afziet van de Dienst, zonder betaling van een boete en zonder opgave van motief, binnen de 14 kalenderdagen vanaf de dag die volgt op het sluiten van de Dienst, tenzij de Klant reeds de Dienst heeft geactiveerd. Binnen de 7 werkdagen nadat de Klant aan de Dienst heeft verzaakt, betaalt Orange de door de Klant desgevallend reeds betaalde kosten terug. Wanneer de Klant al een herlaadkaart ontving, worden deze kosten slechts terugbetaald op voorwaarde dat de Klant de herlaadkaart eerst ongeopend en in perfecte staat heeft teruggestuurd naar Orange en dit binnen de 7 werkdagen na ontvangst ervan. De verzendingskosten voor het terugzenden van de herlaadkaart zijn ten laste van de Klant.

## **2. Prestaties, verplichtingen en aansprakelijkheid van Orange**

**2.1.** Een klantendienst is beschikbaar van maandag tot en met zaterdag, van 8 tot 20 uur, en op zondag van 10 tot 18.30 uur.

De klantendienst beantwoordt in de mate van het mogelijke alle problemen, vragen en klachten van de Klant over de Dienst.

De klantendienst is bereikbaar op 02 745 95 00 of gratis met een mobiel Orange-toestel op het nummer 5000.

Orange stelt eveneens een Help-ruimte ter beschikking van de Klant op de website [www.orange.be](http://www.orange.be). Daarop staan de veelgestelde vragen met de correcte antwoorden. De Klant krijgt er ook de mogelijkheid om een mail te versturen naar Orange. Tot slot vindt de klant op deze ruimte alle coördinaten van de Orange-shops in België.

**2.2.** Orange verbindt zich ertoe alles in het werk te stellen om de toegang van zijn Klanten tot het Orange-netwerk en tot de Dienst op een optimale manier te leveren, en gebruikt daartoe alle technische informatie die ter beschikking zijn in functie van de gebruikte technologie. Deze verbintenis is een middelenverbintenis. Op de website vindt de Klant meer informatie over het door Orange toegepaste verkeersbeheer om een optimale kwaliteit van het Orange-netwerk te verzekeren en een (over) verzadiging te voorkomen.

De Klant weet dat de goede werking van de Dienst beïnvloedbaar is door

- i. Verstoring van radiosignalen door een externe bron of door hindernissen die inherent zijn aan gebouwen, vegetatie of reliëf.

ii. Storingen veroorzaakt door werken voor het onderhoud, de versterking, de herinrichting of de uitbreiding van het netwerk.

iii. De kwaliteit van de gebruikte gsm.

**2.3.** Orange kan niet aansprakelijk worden gesteld voor schade in geval van of ten gevolge van:

- het foutieve gebruik door de Klant van de Dienst,
- slechte werking en/of verkeerd gebruik van de gsm of accessoires,
- het gebruik van niet-erkend materiaal,
- storingen of kwaliteitsgebreken van de Dienst wegens externe factoren of te wijten aan werken voor het onderhoud, de versterking, de herinrichting of de uitbreiding van het netwerk,
- De tussenkomst van derden, ondanks de door Orange genomen veiligheidsmaatregelen,
- schorsing of beëindiging van de Dienst, conform onderhavige algemene voorwaarden, zelfs indien derden door de schorsing of de beëindiging rechtstreeks of onrechtstreeks gevolgen zouden ondervinden,
- wijzigingen als gevolg van voorschriften van het BIPT of andere regulerende overheden,
- gevallen van overmacht.

**2.4.** Orange is niet verantwoordelijk voor de inhoud van telefoongesprekken, berichten en gegevensstromen en ook niet voor de eventuele schade die deze zouden kunnen veroorzaken, ongeacht de gebruikte technologie.

**2.5.** Orange kan niet verantwoordelijk worden gesteld voor diensten, noch voor hun facturering, wanneer deze aangeboden worden door derden, zoals Third Party Providers, en toegankelijk zijn via het Orange-netwerk, zelfs niet wanneer Orange hiervoor op de ene of andere manier een vergoeding zou ontvangen en ook niet wanneer Orange de facturering voor deze diensten zou verzorgen voor rekening van deze derden. Third Party Providers zijn derden die Third Party Services rechtstreeks aan de Klant leveren. Het betreft gesprekken of berichten naar speciale nummers voor spelletjes, beltonen, chat en andere diensten of producten die via het internet wordt aangekocht, die verdeeld worden door de derden en die door Orange Belgium bij de klant in rekening wordt gebracht. Het betreffen geen diensten geleverd door Orange. Orange treedt hier enkel op in naam en voor rekening van deze derden. Orange kan niet aansprakelijk worden gesteld voor transacties tussen een derde en de Klant. Orange is, tenzij uitdrukkelijk anders aanvaard door Orange, geenszins een partij in een contract dat tussen een derde en de Klant wordt gesloten.

**2.6.** In geen enkel geval kan Orange aansprakelijk worden gesteld voor immateriële of indirecte schade, zoals het verlies van winst of omzet, klanten, gegevens of contracten.

**2.7.** De oproepen naar eerstehulpdiensten (1XX-diensten, en namelijk ook Child Focus en het Antigif-centrum) zijn toegelaten als de Klant een actieve herlaadkaart heeft.

Orange communiceert aan de eerstehulpdiensten de coördinaten van het centrale punt van de netwerkcel die de oproeper gebruikt.

Sommige eerstehulpdiensten (bijvoorbeeld 112) zijn bereikbaar via alle netwerken (dus ook waar Orange geen dekking biedt).

Andere eerstehulpdiensten zijn op hun beurt alleen bereikbaar als Orange dekking biedt. In het buitenland kan de Klant de plaatselijke eerstehulpdiensten bereiken via het nummer 112.

## **2.8. Nummeroverdracht**

Met de overdracht van een mobiel nummer kan de Klant zijn gsm-nummer behouden als hij van mobiele operator verandert.

Alleen het gsm-nummer kan worden overgedragen – de Diensten en de Opties niet.

De overdracht van zijn nummer naar Orange ontslaat de Klant niet van de verplichting om zijn verbintenissen tegenover zijn vroegere operator na te leven. Orange zal de wettelijke bepalingen over de nummeroverdracht naleven en zal de nodige maatregelen nemen om de overdracht gevraagd door

de Klant uit te voeren. Orange kan niet verantwoordelijk worden gesteld voor de niet of te late uitvoering van de overdracht door toedoen van de vorige operator of de Klant zelf. Orange kan in het bijzonder niet verantwoordelijk gesteld worden in geval van een valse, onjuiste of onleesbare overdrachtaanvraag.

**2.9.** Maatregelen die Orange neemt bij incidenten gekoppeld aan de veiligheid en de integriteit.

Orange verbindt zich ertoe om beveiligingen te integreren in het Orange telecom- en IT-netwerk ten einde misbruiken te voorkomen. Orange kan echter niet alle vormen van ongepast gebruik uitsluiten. Net zoals voor de andere incidenten volgt het Orange Service Operations Center de incidenten te wijten aan de integriteit en de veiligheid 24 uur op 24 en 7 dagen op 7. Indien nodig vraagt het Orange Service Operations Center de ondersteuning van technische specialisten.

### **3. Rechten, plichten en aansprakelijkheid van de klant**

#### **3.1. Normaal gebruik**

De Klant verbindt zich ertoe de geleverde Dienst te gebruiken als een goede huisvader en uitsluitend voor eigen gebruik, conform de bepalingen van onderhavige algemene voorwaarden en de heersende wetten en reglementen. Het is verboden de Dienst te gebruiken in strijd met de openbare orde of de goede zeden.

De Klant verbindt zich eveneens tot een normaal gebruik van de Dienst. Worden niet als een normaal gebruik beschouwd (niet-exhaustieve lijst):

1. Een gebruik met de bedoeling communicaties om te leiden, rechtstreeks of onrechtstreeks, of met het oog op de doorverkoop op welke wijze ook van de Dienst aan derden en zonder dat Orange hiervoor voorafgaandelijk zijn schriftelijk akkoord heeft gegeven.
2. Een gebruik op een wijze waardoor bepaalde functies van het Orange-netwerk of van een door het Orange-netwerk normaal overgenomen netwerk, niet meer op betrouwbare en correcte wijze kunnen uitgevoerd worden. Voorbeelden van betrouwbare en correcte uitvoering zijn het doorgeven van het identificatienummer van de oproeper (behoudens tegenovergestelde instructie), het doorgeven van het imei-nummer van het toestel voor mobiele telefonie waarvan de oproep uitgaat, het onderscheppen en het opnemen van communicaties krachtens een bevel van een bevoegde gerechtelijke of administratieve overheid, of het opnemen en het bewaren van de oproep- en identificatiegegevens.
3. Een gebruik op een zodanige wijze dat de identificatie of de lokalisatie van de oproeper naar aanleiding van een noodoproep niet meer mogelijk is, of dat het Orange-netwerk wordt overbelast of dat de goede werking van het Orange-netwerk wordt verstoord.
4. Elk gebruik op een andere wijze dan door de Klant bij het afsluiten van de Dienst aan Orange is meegedeeld.
5. Een gebruik op een wijze die qua frequentie, verdeling tussen de verschillende communicatietypes (nl. telefoon, gegevenstransmissie, sms, mms, ...) of connectietijd, significant afwijkt van de gemiddelden bij de verschillende klanten van de Dienst.
6. Een gebruik met een apparaat waarvan de gebruikswijze volgens Orange valt of viel onder één van de voorgaande punten.
7. Ieder ander gebruik dat strijdig is met de toepasselijke algemene voorwaarden van de Dienst.

Orange kan het bewijs leveren van bovenvermelde verboden gebruikswijzen met alle middelen, inbegrepen gegevens en overzichten afkomstig van zijn eigen systemen of van deze van andere operatoren van telecommunicatienetwerken of leveranciers van telecommunicatiediensten waarlangs de communicatie is verlopen. De Klant en Orange beschouwen deze gegevens en overzichten als waarheidsgetrouw tot bewijs van het tegendeel. De herlaadkaart mag uitsluitend worden gebruikt in mobiele individuele toestellen (handsets) en mag in geen geval worden gebruikt in toestellen van het type 'Sim box', 'gsm gateway' of in vergelijkbare toestellen. De herlaadkaart is uitsluitend bedoeld voor persoonlijk gebruik en mag in geen geval worden gebruikt in het kader van de wederverkoop van communicatie of rerouting. De Klant verbindt zich ertoe de intellectuele en andere rechten van derden

te respecteren. Behoudens uitdrukkelijk andersluidend akkoord vanwege Orange is het de Klant verboden om via het Orange-netwerk naar derden tekstberichten te versturen die enige commerciële boodschap bevatten of inhouden. Behoudens uitdrukkelijke, schriftelijke en voorafgaandelijke toestemming van Orange is het de Klant verboden de Dienst, geheel of gedeeltelijk, rechtstreeks of onrechtstreeks te commercialiseren.

### **3.2. Aansprakelijkheid**

De Klant is als enige aansprakelijk voor het gebruik van de Dienst en de uitvoering van zijn contractuele verplichtingen. De Klant is verantwoordelijk voor de fouten die hij maakt tijdens een herlaadbeurt. Zo zal Orange niet overgaan tot het terugbetalen van het bedrag dat op een verkeerd gsm-nummer werd herladen. De Klant alleen is aansprakelijk voor alle schade als gevolg van het niet nakomen van zijn verplichtingen ten aanzien van Orange.

### **3.3. De Simkaart**

Orange Belgium s.a. blijft eigenaar van de Simkaart die het aan de Klant bezorgt. De Klant verbindt zich ertoe deze niet over te dragen, niet af te staan, niet te verhuren, niet te vernietigen, op geen enkele wijze door derden te laten gebruiken en op geen enkele manier te beschadigen. Hij verbindt zich ertoe de Simkaart op het eerste verzoek van Orange onmiddellijk terug te bezorgen. De Klant neemt alle nodige voorzorgen om te vermijden dat zijn Simkaart verkeerd of onrechtmatig gebruikt wordt. Elke poging tot kopiëren van de technische identificatiegegevens van de Simkaart en elk frauduleus of onrechtmatig gebruik van de Simkaart zijn verboden. De Klant verbindt zich ertoe de Simkaart niet te onderwerpen aan enige decompilering, analyse of retrotechniek, geen afgeleide software te creëren en de Simkaart niet te gebruiken op enige andere wijze dan die voorzien in onderhavige algemene voorwaarden. De Klant is aansprakelijk voor alle schade berokkend aan Orange of aan derden ten gevolge van het gebruik, ongeacht door wie en ongeacht in welk toestel voor mobiele telefonie, van de Simkaart, zelfs in geval van diefstal of verlies. In geval van verlies of diefstal van de Simkaart blijft de Klant aansprakelijk voor het gebruik en de betaling tot op het moment waarop de Klant Orange waarschuwt en vraagt om de Simkaart tijdelijk te schorsen in een telefoongesprek met de Orange-klantendienst (02 745 95 00) of door dit te melden in een Orange-verkooppunt. De Klant krijgt vervolgens een nieuwe Simkaart en de Dienst wordt opnieuw geactiveerd. De Klant is als enige aansprakelijk voor het correct inbrengen van de Simkaart in zijn gsm. Indien de Simkaart blokkeert of beschadigd raakt ten gevolge van een verkeerde handeling door de Klant wordt na schriftelijke aanvraag van die Klant een nieuwe Simkaart bezorgd. Er zal dan 10 euro vervangingskosten van de Simkaart aan de Klant worden aangerekend. Indien de Simkaart defect is ten gevolge van een productiefout of een slechte configuratie van de Simkaart, wordt aan de Klant gratis een nieuwe Simkaart bezorgd met hetzelfde aantal eenheden en dezelfde vervaldatum als de defecte kaart.

### **3.4. De gsm**

De Klant verbindt zich ertoe enkel gsm's te gebruiken die in perfecte staat van werking verkeren en die erkend zijn volgens de Belgische reglementering. Het is verboden toestellen voor mobiele telefonie en accessoires aan te sluiten of apparatuur op één van voorgaande aan te sluiten die storingen kunnen veroorzaken binnen het Orange-netwerk of binnen de Dienst.

Orange heeft het recht om alle nodige maatregelen, zoals onmiddellijke schorsing zonder enige voorafgaande waarschuwing, te nemen ter beveiliging van het Orange-netwerk indien vastgesteld wordt dat de gsm, of aangesloten apparatuur of accessoires, storingen veroorzaakt of kan veroorzaken, of dat een gsm van twijfelachtige oorsprong is.

### **3.5. Gegevensoverdracht**

1. Dankzij de Dienst kan de Klant, onder bepaalde voorwaarden, gegevens overdragen via sms, mms en mobiel internet met de technologie gprs, edge, 3G, hsdpa/hsupa, lte en evoluties.
2. Orange kan in geen geval verantwoordelijk gesteld worden voor de gegevensoverdrachtdiensten geleverd door derden, noch voor de inhoud of de wettelijkheid van deze diensten. Orange is evenmin verantwoordelijk voor het gebruik van deze diensten door de Klant.

3. Orange kan niet verantwoordelijk gesteld worden indien externe, niet aan hem toerekenbare oorzaken de toegankelijkheid van de gegevensoverdrachtdiensten bemoeilijken of onmogelijk maken of de tijd of de hoeveelheid gegevens beïnvloeden die nodig zijn om de gewenste informatie te verkrijgen.
4. De facturering van bepaalde gegevensoverdrachtdiensten gebeurt niet aan de hand van de communicatietijd maar aan de hand van de hoeveelheid verstuurd informatie. Orange kan niet verantwoordelijk gesteld worden voor factureringsgegevens die door derden worden doorgegeven voor diensten die zij geleverd hebben.
5. Orange kan op elk ogenblik wijzigingen aanbrengen in het aantal en de aard van de beschikbare gegevensoverdrachtdiensten, zonder evenwel de mogelijkheid om deze diensten te benutten, uit te sluiten.
6. De Klant mag de gegevensoverdrachtdiensten enkel gebruiken voor privédoeleinden, conform de bepalingen van onderhavige algemene voorwaarden en conform de toepasselijke wetgeving.
7. Orange behoudt zich het recht voor om zonder voorafgaande verwittiging de toegang tot bepaalde diensten of informatie geheel of gedeeltelijk af te sluiten of te beperken, dan wel de inhoud of de informatie te wijzigen indien het risico bestaat dat de inhoud van deze diensten of informatie strijdig is met de heersende wetten, reglementen, de openbare orde of de goede zeden, zoals deze gelden in België of enig ander rechtsgebied van waaruit de Dienst toegankelijk is. Orange behoudt zich eveneens het recht om de toegang tot bepaalde diensten of informatie afhankelijk te stellen van o.a. meerdere voorwaarden die kunnen evolueren.
8. De Klant erkent dat hij meerdere sms'en kan ontvangen in verband met de hem onderschreven gegevensoverdrachtdiensten aangeboden door derden en dat Orange hiervoor niet financieel verantwoordelijk gesteld kan worden.

### **3.6. Roaming**

De Klant verbindt zich er eveneens toe de roamingdiensten redelijkerwijs en niet onrechtmatig te gebruiken conform de Europese regelgeving. Worden door de Europese regelgeving als onrechtmatig of abnormaal gebruik beschouwd:

1. lange inactiviteit van een simkaart die hoofdzakelijk, zo niet uitsluitend, bij roaming in de Europese Unie wordt gebruikt;
2. een hoger binnenlands verbruik dan het roamingverbruik in de Europese Unie en een hoger aantal dagen zonder verbinding in België dan het aantal dagen waarop de Klant verbinding maakt in de Europese Unie;
3. aanschaf en daaropvolgend gebruik van verschillende simkaarten door dezelfde klant bij roaming in de Europese Unie.

Orange zal gedurende vier maanden observeren of die elementen gegrond zijn. In geval van een bewezen onrechtmatig of abnormaal gebruik zal de Klant via alle geschikte middelen (sms, e-mail, brief, telefoon,...) op de hoogte worden gebracht en heeft hij vanaf dat moment 15 dagen de tijd om zijn gebruik aan te passen. Doet hij dat niet, rekent Orange hem extra aan voor zijn gebruik, conform de Europese regelgeving en de geldende tarieven.

Is tevens een geval van onrechtmatig gebruik van de roamingdienst: de georganiseerde doorverkoop van simkaarten aan personen die niet echt in België wonen, of geen duurzame banden met België hebben. In voorkomend geval kan Orange onmiddellijk adequate maatregelen nemen om de naleving van alle voorwaarden van het contract te garanderen, zonder echter afbreuk te doen aan het recht om een schadevergoeding te eisen.



## 4. Wijziging

### 4.1. Van onderhavige algemene voorwaarden

Orange zal de Klant met de meest geschikte middelen informeren in geval van een wijziging van onderhavige algemene voorwaarden. De Klant wordt geacht de nieuwe voorwaarden te aanvaarden bij herladen.

### 4.2. Van de prestaties

Indien de uitbating of de organisatie van de Dienst dit noodzakelijk maakt, kan Orange de inhoud of de eigenschappen van zijn prestaties wijzigen, evenwel zonder de wezenlijke kenmerken ervan te wijzigen. Dit geeft de Klant geen recht op enige schadevergoeding.

## 5. Privacy

**5.1.** De Klant aanvaardt dat gesprekken tussen de Klant en de Orange-klantendienst kunnen worden opgenomen of meebelusterd door personen die niet zelf deelnemen aan de gesprekken met het oog op training en supervisie van het personeel van Orange. De Klant heeft de mogelijkheid om dit bij elk gesprek te weigeren.

**5.2.** Orange verwerkt, als verantwoordelijke voor de verwerking, gegevens met betrekking tot de Klant, inclusief elektronische gegevens zoals mailadressen. Orange verwerkt deze gegevens met het oog op de uitvoering van de Dienst, facturering, beheer van de informatie verstrekt door de Klant, verwerking van de door de Klant gestelde vragen, fraudebestrijding, marktonderzoeken, marketing en om aan de Klant andere diensten of goederen voor te stellen, en dit voor een termijn niet langer dan noodzakelijk. Orange kan deze gegevens meedelen aan de gemachtigde overheidsdiensten en aan de spoeddiensten opdat zij zouden kunnen antwoorden op de verzoeken die tot hen worden gericht. Deze gegevens van de Klant worden in de databanken van Orange, die de eigendom zijn van Orange, opgenomen.

Binnen de reikwijdte van de toepasselijke wettelijke bepalingen, kan de natuurlijke persoon die zijn identiteit kan bewijzen, de mededeling verkrijgen of de verbetering vragen van zijn gegevens die door Orange verwerkt worden door een gedagtekende en ondertekende brief te richten tot de Orange-klantendienst. De Klant kan zich, door zich tot de Orange-klantendienst te richten, kosteloos verzetten tegen het gebruik van zijn gegevens met het oog op direct marketing.

**5.3.** De Klant kan zich kosteloos in de 'Bel me niet meer lijst' registreren via de url: [www.Bel-me-niet-meer.be](http://www.Bel-me-niet-meer.be) om zich te verzetten tegen het gebruik van het telefoonnummer of de telefoonnummers die hem zijn toegekend voor redenen van direct marketing. De klant kan tot uiterlijk één maand na registratie oproepen met het oog op direct marketing ontvangen.<

## 6. Schorsing van de dienst

Orange kan de Dienst zonder ingebrekestelling noch schadevergoeding onmiddellijk - geheel of gedeeltelijk - schorsen in elk van de volgende gevallen:

- de Klant leeft zijn contractuele verplichtingen of de gebruiksvoorwaarden van de Dienst niet na,
- er zijn bewijzen of ernstige vermoedens van fraude,
- er zijn abnormale stijgingen van het verbruik door de Klant (de schorsing gebeurt in dat geval bij wijze van voorzorgsmaatregel),
- er is sprake van overmacht,
- er zijn redenen die te maken hebben met de technische exploitatie van het Orange-netwerk.

## 7. Informatie aan de klant

Orange wijst de Klant op mogelijk gevaar bij het gebruik van zijn gsm tijdens het besturen van een voertuig en op de storingen die zijn gsm kan veroorzaken in de buurt van brandstoffen en explosieven en in medische apparatuur of navigatiesystemen. Orange kan geenszins aansprakelijk worden gesteld

voor enige schade die ten gevolge van de hierboven vermelde factoren optreedt, hetzij bij de Klant, hetzij bij derden.

## **8. Klachten en geschillen**

In geval van vragen en/of klachten kan de Klant zich wenden tot de Orange-klantendienst. Hij belt daarvoor gratis naar 5000 met een Orange-nummer of naar 02 745 95 00 met een ander nummer of hij schrijft naar:

Orange Belgium nv, Postbus 950, 1140 Brussel

Indien de Klant niet tevreden is met het antwoord van de Orange-klantendienst, kan hij zich richten tot de Ombudsdienst voor Telecommunicatie, Koning Albert II-laan 8, bus 3, 1000 Brussel, tel.: 02 223 09 09, fax: 02 219 86 59;

Mail: [klachten@ombudsmantelecom.be](mailto:klachten@ombudsmantelecom.be); Website: [www.ombudsmantelecom.be](http://www.ombudsmantelecom.be)

## **9. Gerechtelijk reglement**

Voor elk geschil over het bestaan, de interpretatie of de uitvoering van de Overeenkomst dat niet in de minne kan worden geregeld, zijn uitsluitend de rechtbanken van het gerechtelijk arrondissement Brussel bevoegd.

## **10. Toepassingsrecht**

De Belgische wet is van toepassing op alle bepalingen van de Overeenkomst.