

# Algemene voorwaarden

Internet Everywhere Ticket

Herlaadbare formule



## Artikel 1. Algemeen

Onderhavige algemene voorwaarden zijn van toepassing wanneer de Klant gebruikmaakt van Orange Internet Everywhere Ticket als herlaadbare formule. Alle in deze algemene voorwaarden vermelde prijzen zijn inclusief btw en andere lasten zoals Recupel en Bebat.

## Artikel 2. Definities

De volgende begrippen hebben overal in deze Algemene Voorwaarden de hierna omschreven betekenis. Gedefinieerde begrippen worden in de tekst met een hoofdletter aangegeven:

- de **Orange Internet Everywhere-dienst** of kortweg **de Dienst** duidt de dienst aan waarmee Orange Belgium nv de aansluiting van de Klant op het internet via het mobiele telecommunicatienetwerk implementeert en levert en dit door middel van de Simkaart. De 'Dienst' bestaat tevens uit onderhavige algemene voorwaarden, de tariefbrochure en elk ander element van de relatie tussen Orange Belgium nv en de Klant.
- **Orange** is Orange Belgium nv, een naamloze vennootschap naar Belgisch recht, met maatschappelijke zetel te Bourgetlaan 3, 1140 Brussel, die haar diensten uitbaat en commercialiseert onder het gedeponeerde handelsmerk en – benaming Orange.
- de **Klant** is de natuurlijke persoon of rechtspersoon die gebruikmaakt van de Dienst.
- de **Simkaart** is de Orange-chipkaart die de Klant in de Usb-modem dient te plaatsen, en die eventueel al geladen is met een databundel.
- de **Usb-modem** is de al dan niet bij Orange aangekochte modem die de Klant in diens 'Pc' dient te pluggen om toegang te krijgen tot de Dienst.
- de **Pc** is de al dan niet bij Orange aangekochte personal computer van de Klant die de Klant in staat stelt effectief gebruik te maken van de Dienst.
- **activering** of **Activeren** van de Dienst is het operationeel maken van de Dienst door activering van de Simkaart door Orange vanuit zijn maatschappelijke zetel te Brussel.
- de **Gebruiker** is iedere persoon die van de Dienst gebruikmaakt, met inbegrip van de Klant.
- het **Orange-netwerk** is het door Orange geëxploiteerde of gebruikte communicatie-netwerk dat gebruikmaakt van de mobiele telecommunicatietechnologie en hetwelk Orange in staat stelt de Dienst te leveren.
- een **Optie** is een optionele extra voorziening, al dan niet tegen betaling, die verbonden is aan de Dienst. Tenzij expliciet anders vermeld gelden voor Opties de bepalingen die van toepassing zijn op de Dienst waaraan ze verbonden zijn. In voorkomend geval kunnen er specifieke voorwaarden gelden.
- de **Software** bestaat uit alle elementen van de Uitrusting die beschermd zijn door een intellectueel eigendomsrecht, waaronder de door Orange verstrekte documentatie.
- de **Uitrusting** wordt gevormd door hetgeen Orange ter beschikking stelt aan de Klant om de Dienst te kunnen gebruiken of te behouden, inclusief de Simkaart die door Orange wordt geleverd. De Uitrusting kan verder onder meer installatiematerialen en cd-rom's bevatten en ook de Software, die nooit eigendom wordt van de Klant. Materialen die niet door Orange ter beschikking werden gesteld tot gebruik en/of behoud van de Dienst behoren niet tot de Uitrusting. Een door de Klant aangekochte Usb-modem en/of Pc behoren niet tot de Uitrusting zoals hier gedefinieerd.
- **schriftelijke middelen** in deze Algemene Voorwaarden zijn de fax 02 745 70 21, de brief, al dan niet aangetekend en de internettoepassing.
- **Roaming** maakt het de Klant mogelijk met zijn Simkaart gebruik te maken van andere mobiele netwerken in het buitenland.

## Artikel 3. De Dienst

### 3.1. Toegang tot de Dienst

De Klant kan toegang krijgen tot de Dienst door in een verkooppunt, telefonisch of via de website [www.orange.be](http://www.orange.be) een Simkaart aan te vragen. In het eerste geval ontvangt de Klant de Simkaart onmiddellijk, in de twee andere gevallen krijgt de Klant de Simkaart toegestuurd na verrekening van eventuele administratie- en verzendingskosten. Teneinde actief te zijn op het Orange-netwerk dient de Klant een gratis activerings-sms te versturen via de sms-toepassing van de Internet Everywhere-modem naar 8512.

### 3.2. Herladen

Onder voorbehoud van wat eventueel gepreciseerd wordt m.b.t. de verschillende herlaadmogelijkheden kan de Klant diens Simkaart herladen met een databundel op [www.orange.be](http://www.orange.be), met m-Banxafe (enkel voor Orange-klanten met een mobiele telefoon met simkaart na activering van m-Banxafe) of aan een geldautomaat via Bancontact (enkel in België).

### 3.3. Geldigheidsduur van de Simkaart en het herlaadbedrag

De Simkaart blijft 12 maanden geldig. Na elke herlaadbeurt wordt de geldigheid met 12 maanden verlengd. De initiële databundel kan over maximaal 31 dagen worden gebruikt binnen voormelde periode van 12 maanden. Het herlaadvolume kan eveneens over maximaal 31 dagen worden gebruikt binnen voormelde periode van 12 maanden.

### 3.4. Verzakingsrecht

**3.4.1.** Indien de Dienst wordt afgesloten vanop afstand of buiten de kantoren van Orange of van de door Orange erkende zelfstandige handelsagenten, heeft de Klant die de Dienst uitsluitend voor privédoeleinden wenst te gebruiken, het recht om binnen de 14 kalenderdagen, te rekenen vanaf de dag volgend op de dag waarop de Overeenkomst werd gesloten, zonder kosten en zonder zijn beslissing te moeten motiveren, van de Dienst af te zien, op voorwaarde dat hij Orange hiervan schriftelijk op de hoogte stelt en op voorwaarde dat hij nog geen gebruik heeft gemaakt van de dienst. Wat het naleven van de termijn betreft, volstaat het dat de kennisgeving schriftelijk gebeurt, voordat de termijn verstreken is.

**3.4.2.** Indien de Klant in het kader van de Dienst voor niet-beroepsmatig gebruik, afgesloten buiten de lokalen van Orange, buiten de door hem erkende zelfstandige handelsagenten, of op afstand, een usb-modem en/of pc bij Orange heeft aangekocht, zal de Klant over een gelijkaardig verzakingsrecht beschikken, dat kan worden uitgeoefend onder dezelfde voorwaarden en binnen een termijn van veertien kalenderdagen te rekenen vanaf de dag die volgt op de levering van de usb-modem en/of pc. De uitoefening van dit verzakingsrecht houdt de verplichting in tot teruggave van de usb-modem en/of pc. De Klant verliest het verzakingsrecht bij opening van de verpakking of verbreking van de verzegeling. Aan de plicht tot teruggave dient te worden voldaan binnen de 10 dagen na levering van de Usb-modem en/of Pc, door terugzending van het product in ongeopende en perfecte staat op het adres vermeld in artikel 13. De kosten van terugzending zijn ten laste van de Klant.

## Artikel 4. Bescherming van het privéleven

**4.1.** Orange verwerkt, als verantwoordelijke voor de verwerking, persoonsgegevens die haar door de Klant zijn verstrekt, hierin begrepen de eventuele persoonsgegevens van de gebruikers van de Dienst (hierna de Gebruikers), en dit voor een termijn niet langer dan noodzakelijk. Orange verwerkt deze persoonsgegevens in het kader van de uitvoering van de Dienst, aanrekening van de Dienst, 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.

**4.2.** Orange verwerkt, als verantwoordelijke voor de verwerking, verkeersgegevens van de Klant en van de Gebruikers, in het kader van de aanrekening van de Dienst, en meer bepaald:

- de identificatie van de login.
- het totale aantal voor de berekeningsperiode aan te rekenen verbruikte eenheden.

- het tijdstip van login en/of de duur van het verzenden en/of ontvangen van een hoeveelheid gegevens.
- gegevens betreffende betalingen, zoals vooruitbetalingen, betalingen in termijnen, afsluitingen en aanmaningen.

Orange verwerkt tevens verkeersgegevens, niet beperkt tot bovenvermelde, in het kader van fraudebestrijding of het voldoen aan bepaalde wettelijk voorziene verplichtingen inzake het bijhouden van verkeersgegevens. Verder worden dergelijke gegevens verwerkt voor marktonderzoeken, marketing en om de Klant andere diensten of goederen voor te stellen en dit voor de doeleinden en de duur van desbetreffend marktonderzoek of marketingactie.

**4.3.** Orange kan zich op derden beroepen om gegevens te verkrijgen die betrekking hebben op de Klant of eventueel de Gebruikers met als doel, ofwel zich te verzekeren van de juistheid en de volledigheid van de informatie die vervat is in zijn databanken, ofwel om marktstudies, marketingacties of direct marketing uit te voeren.

**4.4.** Orange neemt geen kennis van de gegevens die niet voor Orange zijn bestemd, noch van de gegevens die de Klant en de Gebruikers (bijvoorbeeld via e-mail, discussieforums of websites met beperkte toegang) via de Dienst toevertrouwen aan het internet, noch van de gegevens die direct voortvloeien uit het gebruik van het internet door de Gebruikers, behalve in de volgende gevallen:

- indien Orange redenen heeft om te geloven dat deze gegevens betrekking hebben op niet toegelaten of onwettige activiteiten, of als een derde meent dat deze gegevens inbreuk maken op een van zijn rechten.
- op bevel van de gemachtigde overheidsdiensten.
- wanneer dit noodzakelijk is ten gevolge van een toepasselijke wet, verordening, voorschrift of bepaling van een overheidsorgaan.

**4.5.** Om de Dienst uit te voeren en aan te rekenen, alsook om het communicatieverkeer te beheren en de goede werking van de Dienst te verzekeren, behoudt Orange zich het recht voor de uitgaande e-mails van de Klant en Gebruikers op volledig automatische wijze te scannen op virussen. Orange neemt daarbij geen kennis van de inhoud van de e-mails. De verzending van e-mails die besmet zijn met een virus kan geweigerd worden door de Orange-e-mailserver.

**4.6.** Orange verbindt zich ertoe om geen persoons- en/of verkeersgegevens van de Klant en de Gebruikers aan derden mee te delen, tenzij:

- op bevel van de gemachtigde overheidsdiensten.
- dit noodzakelijk is in toepassing van een wet, verordening, voorschrift of bepaling van een overheidsorgaan.
- dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de aan deze derden toevertrouwde opdrachten in het kader van de uitvoering en/of aanrekening van de Dienst, beheer van het communicatie-verkeer en/of verzekering van de goede werking van de Dienst en het Orange-netwerk.

Bovendien doet Orange beroep op door Orange erkende zelfstandige handelsagenten voor het beheer van klantgegevens en de raadgeving aan de Klant. In deze context kan Orange persoonsgegevens van de Klant en de Gebruikers aan hen meedelen of van hen verkrijgen.

Orange geeft aanrekeningdiensten in onderaanneming en vertrouwt in dat kader de uitvoering van sommige aan de Klant of de Gebruikers verleende diensten toe aan derden. De persoons – en verkeersgegevens van Klanten en Gebruikers worden door Orange enkel en alleen aan deze derden meegedeeld wanneer dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de aan deze derden toevertrouwde diensten en uitsluitend voor de doeleinden van deze uitvoering.

**4.7.** De persoons- en/of verkeersgegevens van de Klant en de Gebruikers worden in de databanken van Orange, die 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.

Daartoe dient de Klant een aangetekende brief te richten tot de klantendienst van Orange op het adres vermeld in artikel 13.

De Klant kan zich ook kosteloos verzetten tegen het gebruik van zijn gegevens met het oog op direct marketing en dit door zich tot de klantendienst te richten.

## **Artikel 5. Prestaties van Orange**

### **5.1. Informatie betreffende de prestaties**

Orange deelt aan de Klant alle nodige informatie mee met betrekking tot de Dienst (essentiële elementen van de Dienst, Opties, tarieven, ...).

### **5.2. Klantendienst**

**5.2.1.** Er is een klantendienst voorzien van maandag tot zaterdag, van 8 tot 22 u. Deze dienst behandelt, in de mate van het mogelijke, alle problemen, vragen en klachten van de Klant met betrekking tot de Dienstverlening. De klantendienst is bereikbaar op het nummer 02 745 95 00 of gratis via gsm op het nummer 5000. Op de website [www.orange.be](http://www.orange.be) stelt Orange de Klant ook een "Help"-rubriek ter beschikking met vaak gestelde vragen en de bijhorende antwoorden.

De Klant krijgt er tevens de mogelijkheid om via e-mail contact op te nemen met Orange. In de help-rubriek vindt de Klant ten slotte ook alle contactgegevens van de Orange-shops in België.

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

### **5.3. Prestaties van Orange**

**5.3.1.** Orange verbindt er zich toe om alles in het werk te stellen opdat het de Klant onder optimale omstandigheden de in de Overeenkomst omschreven Dienst zou kunnen gebruiken en maakt daartoe gebruik van de technische informatie waar het naargelang de gebruikte technologie over beschikt. Dit 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.

Orange levert aan de Klant een kaart met microprocessor, de Simkaart, die de Klant in zijn Usb-modem moet plaatsen die op zijn beurt in diens Pc dient geplugd te worden om toegang te krijgen tot de Dienst. Aangezien de Dienst wordt geleverd via het mobiel telecommunicatienetwerk, dient de Klant ermee rekening te houden dat signalen verstoord kunnen worden door een externe bron of door hindernissen die inherent zijn aan gebouwen, aan de vegetatie of aan het reliëf in de omgeving waarin de Klant de Dienst gebruikt. Een perfecte transmissie kan dus niet altijd en overal gegarandeerd worden. Orange herinnert eraan dat het zijn netwerk optimaal wil houden. Hiervoor is het soms genoodzaakt werken uit te voeren voor het onderhoud, de versterking, de herinrichting of de uitbreiding van zijn netwerk. Deze werken kunnen tijdelijk storingen veroorzaken, die de Klant zal moeten dulden. Orange vraagt hiervoor begrip. Orange stelt alles in het werk om deze storingen zo veel mogelijk te beperken en zo snel mogelijk op te heffen.

**5.3.2.** De Dienst wordt geleverd binnen de kortst mogelijke termijnen, rekening houdend met de aard, het belang en de complexiteit van de Dienst, alsook met de beschikbaarheid van het personeel, de werking en de beschikbaarheid van de communicatiemiddelen en het netwerk, technische omstandigheden en alle andere factoren die de prestaties van de Dienst kunnen beïnvloeden. Orange kiest autonoom de technische middelen die nodig zijn om de toegang tot en de levering van de Dienst tot stand te brengen in de beste omstandigheden.

**5.3.3.** Orange waarborgt slechts de compatibiliteit van de Dienst met de bij hem aangekochte Usb-modem en/of Pc dan wel met de Uitrusting voor zover die door Orange werd ter beschikking gesteld, bij hem aangekocht werd of als dusdanig door hem werd erkend. Orange herinnert de Klant eraan dat de kwaliteit van de Dienst onder andere ook afhangt van de kwaliteit en de eigenschappen van de door de Klant gebruikte toestellen voor gebruik van de Dienst.

**5.3.4.** De door Orange vermelde surfsnelheden zijn maximumsnelheden. De effectieve snelheid varieert naargelang de gebruiksomstandigheden (tijdstip, verkeer, gebruikte apparaat ...). Orange garandeert geen minimale bandbreedte. Op de website vindt de Klant meer informatie over de surfsnelheden.

**5.3.5.** De tarifiering van de Dienst kan geschieden volgens een vaste maandelijks bijdrage, volgens tijdseenheden, volgens verbruik, op andere basis, of volgens een combinatie van verschillende tarifieringswijzen. Indien de tarifiering van de Dienst is bepaald volgens tijdseenheden, zal de aanrekening geschieden per begonnen tijdseenheid. Indien die tarifiering bijvoorbeeld is bepaald per dag dat van de Dienst wordt gebruikgemaakt, vangt een dag aan om 0 uur en eindigt de dag 23 uur 59 minuten later. Indien die tarifiering is bepaald per minuut, geschiedt de aanrekening vanaf de eerste seconde. Indien de tarifiering van de Dienst is bepaald volgens verbruikseenheden, al dan niet in combinatie met een tarifiering per tijdseenheid, zal de aanrekening eveneens kunnen geschieden per aangevatte verbruikseenheid.

**5.3.6.** Om de integriteit en prestaties van het Orange-netwerk te vrijwaren, behoudt Orange zich het recht voor te 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 Dienst.

**5.3.7.** Het gebruik van de Dienst buiten België (roaming) is mogelijk in overeenstemming met de toepasselijke Europese regelgeving. Er zijn specifieke roamingtarieven van toepassing boven op de basisaanbieding.

**5.3.8.** Orange verbindt zich ertoe beveiligingsmechanismen in te bouwen in het telecom- en IT-netwerk om het risico op misbruik tot een minimum te beperken. Orange kan echter niet elke vorm van oneigenlijk gebruik verhinderen. Zoals dat voor andere incidenten het geval is, volgt het Orange Service Operations Center incidenten met betrekking tot de integriteit en de veiligheid 24/24 en 7/7 op en roept het eventueel de hulp in van technische experts.

## **5.4. Wijzigingen in de prestaties**

**5.4.1.** Indien de uitbating of de organisatie van de Dienst dit noodzakelijk maakt, kan Orange de inhoud of de eigenschappen van zijn prestaties wijzigen, echter zonder eenzijdig aan de wezenlijke kenmerken ervan te kunnen raken.

**5.4.2.** Orange verbindt zich ertoe de Klant, behoudens in geval van overmacht of ingeval dit om praktische of technische redenen onmogelijk is, vooraf op de hoogte te brengen van dergelijke wijziging in de Dienst.

**5.4.3.** Indien ten gevolge van overmacht, waaronder dwingende technische redenen of wijzigingen in het wettelijke of reglementaire kader, de Dienst op een permanente wijze moet worden beperkt of opgeheven, wordt de Klant hieromtrent zo spoedig mogelijk verwittigd.

## **5.5. Aansprakelijkheden**

**5.5.1.** De eventuele noodzakelijkheid om over te gaan tot onderhoud, vervanging of aanpassing van het netwerk, van de Uitrusting, of een van de elementen hiervan, geeft de Klant geen recht op schadevergoeding.

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

- verlies van gegevens en/of software van de Klant bij de installatie of gebruik van de Dienst of bij een update van de Software.
- verkeerd gebruik of slechte werking van materiaal dat toelaat toegang te nemen tot de Dienst en dat niet behoort tot de Uitrusting.
- verkeerd gebruik van de Uitrusting.
- gebreken aan de Uitrusting, wanneer die te wijten zijn aan de Klant.
- storingen of kwaliteitsgebreken in de levering van de Dienst, veroorzaakt door de Klant, door derden, door externe factoren of door werkzaamheden van onderhoud, versterking, herinrichting of uitbreiding van het Orange-netwerk of van de Uitrusting; Orange neemt alle redelijke maatregelen om deze storingen of kwaliteitsgebreken zo veel mogelijk te beperken en zo snel mogelijk op te heffen.
- het niet nakomen door de Klant van diens verplichtingen ten aanzien van Orange.

- het foutieve gebruik door de Klant van de Dienst.
- schorsing of beëindiging van de Dienst, conform deze algemene voorwaarden, zelfs indien derden door de schorsing of de beëindiging rechtstreeks of onrechtstreeks nadelige gevolgen zouden ondervinden.
- overbelasting van het Orange-netwerk.
- wijzigingen als gevolg van voorschriften van het BIPT of andere regulerende overheden.
- onverminderd de toepassing van andere artikelen, alle gevallen van overmacht.

**5.5.3.** Orange kan onverminderd de toepassing van artikel 5.5.2. niet aansprakelijk worden gesteld voor de volgende gebeurtenissen die zich kunnen voordoen in het kader van de levering of het gebruik van de Dienst:

- wijziging van het ip-adres of één of meerdere e-mailadressen van de Klant omwille van operationele, technische, netiquette of wettige redenen.
- het signaleren van abnormale stijgingen in het gebruik van de Dienst.
- annulering of niet-ontvangst van e-mails of elke andere informatie.
- de niet-bewaring van e-mails of elke andere informatie, en dit eventueel doordat de Klant de maximale bewaringscapaciteit van de servers van diens e-mailadressen heeft overschreden.
- de inhoud, de aard, de kenmerken, de kwaliteit en de integriteit van de informatie of gegevens die via het Orange-netwerk worden verstuurd, alsook niet voor de eventuele schade die deze kunnen veroorzaken, tenzij deze gegevens of informatie afkomstig zijn van Orange zelf.
- de diensten, en de aanrekening ervan, wanneer deze worden aangeboden en uitgebaat door derden en toegankelijk zijn via het Orange-netwerk, zelfs niet wanneer Orange hiervoor op de ene of de andere manier een vergoeding zou ontvangen en evenmin wanneer Orange de aanrekening van de diensten zou verzorgen ten behoeve van deze derden. Orange treedt hier enkel op in naam en voor rekening van deze derden.
- informatie, gegevens of diensten die via het Orange-netwerk worden verspreid of er beschikbaar zijn. Orange verstrekt hieromtrent geen waarborgen, tenzij deze informatie, gegevens of diensten afkomstig zijn van Orange zelf.
- transacties tussen een derde en de Klant. Orange is, tenzij uitdrukkelijk aanvaard door Orange, geen partij in de overeenkomst die tussen de derde en de Klant wordt gesloten.

**5.5.4.** Er wordt uitdrukkelijk overeengekomen dat in de gevallen waarin de aansprakelijkheid van Orange kan betrokken zijn en deze wordt aanvaard, een eventuele vergoeding door Orange niet hoger kan zijn dan zesmaal het hoogst mogelijke geldende herlaadbedrag.

## Artikel 6. Verplichtingen van de Klant

### 6.1. Zorgvuldig gebruik van de Dienst

**6.1.1.** De Klant verbindt zich ertoe als een goede huisvader de Dienst te gebruiken en als dusdanig te waken over het correcte gebruik van de Dienst en dit in overeenstemming met onderhavige algemene voorwaarden en de heersende wetten en reglementen. Het is eveneens verboden de Dienst te gebruiken in strijd met de openbare orde of de goede zeden.

De Klant verbindt er zich in het bijzonder toe om:

- niets te ondernemen dat de goede werking van het Orange-netwerk of elementen daarvan in het gedrang kan brengen of verstoren. Zo verbindt de Klant zich ertoe om geen apparatuur te installeren die niet conform is met de geldende Europese en Belgische voorschriften inzake radio- en telecommunicatie-eindapparatuur en die niet door Orange is erkend, alsook om de apparatuur van het Orange-netwerk, met inbegrip van de Simkaart, op geen enkele wijze te verkopen, verhuren, verpanden of er in het algemeen over te beschikken.
- de geldende wetten en reglementen te respecteren bij gegevensoverdracht of andere activiteiten via het Orange-netwerk. Gegevensoverdracht en andere activiteiten zijn alleszins verboden met betrekking

tot illegale, obscene of lasterlijke informatie of handelingen (zoals kinderpornografie, aanzetten tot rassenhaat en xenofobie, het te koop aanbieden van verdovende middelen en psychotrope stoffen, enz.). Ook gegevensoverdracht of activiteiten die meer algemeen een inbreuk kunnen vormen op de openbare orde, de goede zeden, de persoonlijke levenssfeer of gegevens die worden beschermd door het commerciële geheim, zijn niet toegelaten.

- intellectuele rechten en andere rechten die aan derden toebehoren te respecteren.
- geen ongewenste boodschappen (zoals junk mail of spamming) te sturen of verspreiden, ongeacht de aard (advertenties, commerciële publiciteit, politieke pamfletten, enz.).
- geen grote aantallen identieke of gelijkaardige boodschappen, noch kettingbrieven of kwaadwillige boodschappen te versturen.
- in de discussieforums geen ongeoorloofde of onethische houding aan te nemen.
- geen informaticapiraterij (hacking of andere) te plegen.
- storingen of onderbreking van de Dienst te melden aan de klantendienst van Orange.

**6.1.2.** Het is de Klant en desgevallend andere Gebruikers verboden de Dienst te gebruiken voor activiteiten die tot doel of gevolg hebben:

- een inbreuk te plegen op de goede werking van de Dienst, het gebruik of de kwaliteit en kenmerken van de prestaties voor de andere gebruikers in gevaar te brengen, onder meer door overmatige hoeveelheden gegevens te versturen.
- onrechtmatig toegang te verkrijgen tot de gegevens van de aangesloten netwerken.
- de integriteit van informaticagegevens te schaden of te vernietigen.

**6.1.3.** De Klant erkent dat:

- Orange op geen enkele wijze controle uitoefent op en aansprakelijk gesteld kan worden voor de inhoud, de aard, de kenmerken, de kwaliteit en de integriteit van de informatie, gegevens en diensten die via de Dienst verzonden of geleverd worden, tenzij deze afkomstig zijn van Orange zelf.
- op het internet een gedragscode geldt, netiquette genaamd, waarvan de overtreding tot gevolgen kan leiden, en dat Orange niet aansprakelijk kan gesteld worden indien een Gebruiker of een derde de netiquette overtreedt of indien hij hiervoor enig gevolg ondervindt.
- hij kennis heeft genomen van de aard van het internet, en onder andere van de technische werking ervan en van de tijd die nodig is om gegevens te consulteren, te ontvangen of te verzenden.
- de gegevens die op het internet circuleren moeilijk beschermd kunnen worden tegen misbruik door derden en dat hij als enige aansprakelijk is voor het meedelen van vertrouwelijke informatie ter gelegenheid van het gebruik van de Dienst.
- hij zelf de nodige maatregelen moet treffen om zijn apparatuur, software en gegevens te beschermen tegen besmetting door virussen en dergelijke.
- hij de nodige maatregelen moet nemen om de Uitrusting te beschermen tegen open relay en open proxy, teneinde misbruik van het Orange-netwerk door onder meer spammers en hackers te voorkomen. Onder open relay/open proxysystemen worden systemen verstaan die e-mails doorsturen of andere connecties doorlaten die niet voor deze systemen bestemd zijn en daardoor bijvoorbeeld de verzending van een grote hoeveelheid ongevraagde e-mails of ander misbruik van de Dienst mogelijk maken. Om de Klant te beschermen tegen misbruik van de Uitrusting en om misbruik van het Orange-netwerk te voorkomen, behoudt Orange zich het recht voor om proactief na te gaan of de Klant maatregelen genomen heeft tegen open relay en open proxy. Orange behoudt zich tevens het recht voor het doorsturen en ontvangen van e-mails te laten blokkeren door zijn servers, als die e-mails afkomstig zijn van servers die niet beschermd zijn tegen 'open relay', dit wil zeggen servers die e-mails doorsturen die niet voor hen bestemd zijn en daardoor de verzending van een grote hoeveelheid ongevraagde mails mogelijk maken.



**6.1.4.** Behoudens uitdrukkelijke, schriftelijke en voorafgaandelijk toestemming van Orange is het de Klant verboden de Dienst, geheel of gedeeltelijk, rechtstreeks of onrechtstreeks, te commercialiseren. De Klant verbindt zich ertoe de Dienst slechts voor eigen gebruik te bestemmen.

**6.1.5.** Orange 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 én op geen enkele manier te beschadigen. Hij verbindt zich ertoe de Simkaart op het eerste verzoek van Orange en alleszins bij beëindiging van de Dienst 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 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 waarvoor de Simkaart in het kader van de Dienst voorzien is.

De Klant is aansprakelijk voor alle schade berokkend aan Orange of aan derden ten gevolge van het gebruik van de Simkaart, ongeacht door wie en ongeacht in welk toestel, 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. De Klant krijgt vervolgens een nieuwe Simkaart en de Dienst wordt opnieuw geactiveerd. Het verlies of de diefstal van een Simkaart betekent niet de beëindiging van de Dienst.

De Klant is als enige aansprakelijk voor het correct inbrengen van de Simkaart in de Usb-modem. Indien de Simkaart blokkeert of beschadigd raakt ten gevolge van een verkeerde handeling door de Klant wordt na schriftelijke aanvraag een nieuwe Simkaart bezorgd. Er zal dan 10 euro vervangingskosten 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.

**6.1.6.** In het kader van de Protocolovereenkomst tussen de ISPA en de gerechtelijke overheden (voor meer informatie omtrent dit akkoord, zie: [www.ispa.be](http://www.ispa.be)), heeft de Klant de mogelijkheid om een website met een vermeende onwettelijke inhoud, te signaleren via de website van Orange ([www.orange.be](http://www.orange.be)). Orange zal op zijn beurt deze kennisgeving vanwege de Klant kenbaar maken aan de politiediensten. De Klant kan echter ook rechtstreeks contact opnemen met de politiediensten via de website van de federale politie ([www.polfed.be](http://www.polfed.be)).

## **6.2. Aansprakelijkheid van de Klant**

**6.2.1.** De Klant is in de eerste plaats vergoeding verschuldigd en verantwoordelijk en aansprakelijk ten aanzien van Orange voor het gebruik van de Dienst. De Klant is op dezelfde wijze verantwoordelijk en aansprakelijk voor de uitvoering van zijn verplichtingen, zelfs indien anderen dan hem van de Dienst gebruikmaken. Orange dient onder geen beding rekening te houden met enige overdracht van de Dienst of verplichtingen aan een derde.

**6.2.2.** De Klant is verantwoordelijk en aansprakelijk voor diens pincode, d.i. de code die de toegang tot de Simkaart beveiligd en verbindt zich ertoe het geheim en vertrouwelijke karakter van diens pincode te bewaren en deze niet mee te delen aan een derde.

**6.2.3.** In geval van verlies, diefstal of frauduleus gebruik van de pincode, dient de Klant Orange onmiddellijk hiervan te verwittigen op het telefoonnummer 02 745 95 00 of gratis met het toestel voor mobiele telefonie op het nummer 5000, wanneer de Klant een abonnement voor mobiele telefonie bij Orange heeft. Deze verwittiging dient schriftelijk te worden bevestigd.

**6.2.4.** De Klant is in de eerste plaats ten aanzien van Orange aansprakelijk voor alle rechtstreekse of onrechtstreekse schade als gevolg van het niet nakomen van één van de verplichtingen in het kader van de Dienst. De Klant moet Orange vergoeden voor het nadeel dat hierdoor werd berokkend, onverminderd alle andere rechten en vorderingen van Orange.

## **6.3. Uitrusting**

**6.3.1.** De Klant verkrijgt voor het gebruik van de Uitrusting, een gewoon, niet-exclusief en niet-overdraagbaar licentierecht, en dit voor de doeleinden, voor de duur en binnen de grenzen bepaald m.b.t. de Dienst en onder meer de volgende artikelen.

**6.3.2.** De Klant verbindt zich ertoe de vermeldingen op de Uitrusting, die aangeven dat de Uitrusting niet de eigendom is van de Klant, niet te verwijderen én te zorgen voor het behoud van deze vermeldingen in een goede staat.

**6.3.3.** De Klant verbindt zich ertoe de Uitrusting noch geheel noch gedeeltelijk over te dragen of te verhuren aan derden, tenzij mits uitdrukkelijke toestemming van Orange.

**6.3.4.** De Klant verbindt zich ertoe aan de Uitrusting in geen geval herstellingen, onderhoud of wijzigingen te verrichten of te laten verrichten door derden die niet erkend zijn door Orange. Hetzelfde geldt voor het demonteren of het laten demonteren van de Uitrusting of elementen ervan.

**6.3.5.** Zodra de Uitrusting wordt afgeleverd aan de Klant en zolang deze ter beschikking is van de Klant, is de Klant aansprakelijk voor ieder gebruik dat ervan wordt gemaakt en voor de gevolgen van dit gebruik, alsook voor ieder verlies, iedere diefstal of iedere beschadiging, ongeacht de oorzaak, met uitzondering van defecten in de Uitrusting niet veroorzaakt door de Klant of als gevolg van normale slijtage.

**6.3.6.** Indien een derde een bewarende maatregel neemt tegen de Klant of overgaat tot uitvoerend beslag op de Uitrusting verbindt de Klant zich ertoe deze derde er onmiddellijk op te wijzen dat deze Uitrusting niet de eigendom is van de Klant. Indien de derde de minnelijke opheffing van het beslag weigert, zijn alle kosten die Orange maakt om zijn recht te doen gelden voor rekening van de Klant.

## Artikel 7. Software

**7.1.** De terbeschikkingstelling aan de Klant van de Software die toelaat de Dienst te gebruiken is gratis.

**7.2.** De Klant verbindt zich ertoe geen kopieën te maken of te laten maken van de Software. Hij verbindt zich er ook toe de Software niet te onderwerpen aan enige decompilering, analyse of retrotechniek, en geen afgeleide Software te creëren.

**7.3.** De Klant erkent dat Orange via de Software gegevens verwerkt met betrekking tot de specificaties van diens pc('s) en/of modem(s) en de configuraties. De Klant erkent dat Orange via de Software een deel of het geheel van diezelfde Software te alle tijde kan updaten, zelfs online.

## Artikel 8. Usb-modem en/of Pc: aankoop, betaling en levering

**8.1.** De Klant verkrijgt de eigendom van de Usb-modem en/of Pc overeenkomstig de voorwaarden verbonden aan de aankoop en het gebruik ervan.

**8.2.** De Klant erkent dat de aangekochte Usb-modem en/of Pc slechts diens eigendom wordt bij volledige vereffening van de aankoopprijs en dat het risico overgaat op de Klant door het enkele feit van de levering, onverminderd de verplichtingen van de Klant in het kader van een eventuele verzaking aan de Dienst en/of de Usb-modem en/of de Pc.

**8.3.** Levering geschiedt hetzij onmiddellijk bij de aankoop van de Usb-modem en/of Pc in een verkoop-punt en voor zover aldaar mogelijk, hetzij binnen de 3 à 4 werkdagen. Deze leveringstermijn wordt te goeder trouw aangegeven doch zonder waarborg. In geen geval kan een vertraging in de levering leiden tot een annulering van de Dienst en/of schadevergoeding.

Indien de levering niet onmiddellijk kan plaatsvinden, levert Orange de Usb-modem en/of Pc op het door de Klant opgegeven leveringsadres, waarbij de Klant controleert of het adres zoals vermeld op de packlijst overeenstemt met zowel het adres vermeld op het afleveringsbewijs als met het door de Klant opgegeven leveringsadres.

Bij levering tekent de Klant een afleveringsbewijs. Indien hij de levering weigert wegens zichtbare gebreken en/of onregelmatigheden vermeldt hij dit op het afleveringsbewijs. Na ondertekening voor ontvangst, controleert de Klant de levering aan de hand van de packlijst die op het colli is bevestigd. Indien de aard van de aan de Klant geleverde artikelen niet overeenstemt met hetgeen op de packlijst is vermeld dan wel met de inhoud van de colli, dan verwittigt de Klant Orange hieromtrent binnen de 2 werkdagen na levering van de artikelen en dit via de klantendienst van Orange. Orange deelt hierbij aan

de Klant de voorwaarden van terugzending mee. Indien de Klant alle voorwaarden van terugzending respecteert, zijn de kosten van terugzending ten laste van Orange. Nadat Orange de artikelen heeft ontvangen, stelt Orange alles in het werk om zo snel mogelijk een Usb-modem en/of Pc aan de Klant te leveren. Bij het ontbreken van accessoires stelt Orange tevens alles in het werk om de ontbrekende artikelen zo snel mogelijk aan de Klant te leveren.

In het geval dat de Klant, na opening van de aan hem geleverde artikelen, vaststelt dat de Usb-modem en/of Pc en/of de accessoires niet werken, dient de Klant Orange hieromtrent onmiddellijk te verwittigen via de klantendienst van Orange, waarna Orange de Klant verder zal helpen met de defecte artikelen.

De Klant dient gedeeltelijke of gespreide leveringen te aanvaarden.

**8.4.** De Klant erkent dat, om van de rechten te kunnen genieten die aan de wettelijke garantie zoals bepaald in de artikelen 1649bis en volgende van het Burgerlijk Wetboek zijn verbonden, hij het aankoop- en/of afleveringsbewijs zal dienen voor te leggen.

**8.5.** Indien een derde een bewarende maatregel neemt tegen de Klant of overgaat tot uitvoerend beslag op een Usb-modem en/of Pc waarvoor geen eigendomsoverdracht naar de Klant plaatsvond, onder meer door niet-integrale betaling, verbindt de Klant zich ertoe er deze derde onmiddellijk op te wijzen dat die apparatuur de eigendom is van Orange. Indien de derde de minnelijke opheffing van het beslag weigert, zijn alle kosten die Orange maakt om zijn recht te doen gelden voor rekening van de Klant.

## **Artikel 9. Schorsing van de Dienst**

**9.1.** Orange kan de levering van de Dienst onmiddellijk geheel of gedeeltelijk schorsen, zonder voorafgaande ingebrekestelling noch recht op schadevergoeding voor de Klant. Voor zover en in de mate waarin mogelijk wordt de Klant hiervan op de hoogte gesteld. Orange kan in volgende gevallen beslissen tot dergelijke schorsing:

- bij abnormale stijgingen van het verbruik door de Klant of de Gebruiker, en dit als voorzorgsmaatregel. Indien mogelijk wordt dit abnormaal verbruik vastgesteld na vergelijking met het gemiddelde verbruik van drie voorafgaande maanden. In ieder geval wordt de Dienst geschorst tot de volgende maand indien de Klant binnen een welbepaalde maand een verbruiksvolume bereikt van 5 GB.
- indien Orange vaststelt dat de Uitrusting en/of de Usb-modem en/of Pc en/of ieder ander materiaal dat toelaat toegang te hebben tot de Dienst niet beschermd is tegen open relay / open proxy of indien, omwille van een open relay of open proxysysteem, schade veroorzaakt wordt aan het Orange-netwerk en/of aan de Dienst.
- de Klant leeft onderhavige algemene voorwaarden niet na.
- er zijn bewijzen of ernstige aanwijzingen van fraude of van oneigenlijk gebruik.
- er is sprake van overmacht, dan wel redenen die te maken hebben met de technische exploitatie van het Orange-netwerk; de Klant wordt van dergelijke schorsing in de mate van het mogelijke en met alle passende middelen op de hoogte gesteld; Orange stelt alles in het werk om storingen zo veel mogelijk te beperken en zo snel mogelijk op te heffen.

**9.2.** De Klant moet onderhavige algemene voorwaarden blijven respecteren. Eén maand na de begindatum van de schorsing kan de Dienst automatisch beëindigd worden.

## **Artikel 10. Beëindiging van de Dienst**

### **10.1. Gevolgen voor de Uitrusting**

Bij beëindiging van de Dienst is de Klant ertoe gehouden om de Uitrusting, met uitzondering van de Usb-modem en/of Pc die de Klant heeft aangekocht, in perfecte staat terug te bezorgen aan Orange, en dit binnen de 14 werkdagen na beëindiging van de Dienst. De Klant erkent dat de kosten van terugzending te zijnen laste zijn.

### **10.2. Door Orange**

**10.2.1.** Indien de Klant zich niet in regel gesteld heeft binnen de tien dagen na de opschorting van de Dienst door Orange, heeft Orange het recht onmiddellijk een einde te maken aan de Dienst, zonder opzegtermijn en zonder dat een beëindigingvergoeding en/of schadevergoeding verschuldigd is door Orange.

**10.2.2.** Orange kan de Dienst ook onmiddellijk verbreken, met een aangetekend schrijven aan de Klant, zonder vooropzeg, beëindigingvergoeding en/of schadevergoeding verschuldigd door Orange, indien:

- de Klant de Dienst gebruikt in strijd met wettelijke of reglementaire bepalingen, de openbare orde of de goede zeden of voor activiteiten zoals omschreven in artikel 6.1.1 en 6.1.2 van onderhavige algemene voorwaarden.
- bij elke schending van de Dienst die deze beëindiging zou rechtvaardigen.

**10.2.3.** De beëindiging ingevolge de voorgaande artikelen doet geen afbreuk aan het recht van Orange de schade die het geleden heeft te verhalen op de Klant.

**10.2.4.** De Dienst wordt van rechtswege ontbonden op het ogenblik dat de door de bevoegde Belgische autoriteiten aan Orange toegekende exploitatievergunningen verlopen, zonder beëindigingvergoeding en/of schadevergoeding verschuldigd door Orange.

## Artikel 11. Niet-verzaking

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

## Artikel 12. Nietigheid

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

## Artikel 13. Klachten en geschillen

### 13.1. Minnelijke schikking

**13.1.1.** In geval van klachten wendt de Klant zich tot de klantendienst van Orange:

Orange Belgium nv

Postbus 950  
1140 Brussel

tel.: 02 745 95 00 of gratis met je Orange-gsm: 5000  
fax: 0800 95 95 6

**13.1.2.** Indien de Klant niet tevreden is met het antwoord van de klantendienst van Orange, kan hij zich richten tot de Ombudsdienst voor Telecommunicatie die door de bevoegde instanties werd opgericht en waarmee Orange een overeenkomst heeft afgesloten.

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

### **13.2. Gerechtelijke regeling**

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

### **13.3. Toepasselijk recht**

Alle bepalingen en aspecten van de Dienst worden beheerst door het Belgisch recht.