

Algemene voorwaarden Internet&Bellen

De Internet&Bellen algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle Internet&Bellen diensten en klanten. Per afzonderlijke dienst zijn er ook bijzondere voorwaarden met dienstspecifieke bepalingen van toepassing welke te lezen zijn op de website van Internet&Bellen (www.internetenbellen.be) en waarvan de klant, evenals van de huidige algemene voorwaarden, door de elektronische bevestiging van het door de klant ingevuld bestelformulier op de website van Internet&Bellen (www.internetenbellen.be), verklaart kennis te hebben genomen en verklaart deze te aanvaarden.

Uittreksel uit de algemene voorwaarden integraal beschikbaar op de website www.internetenbellen.be

1. In geval van verkoop op afstand Indien onderhavig contract wordt afgesloten op afstand in de zin van de wet van 6 april 2010 betreffende de marktpraktijken en de bescherming van de consument, dan heeft de consument het recht om aan het bedrijf te laten weten dat hij afziet van de aankoop, zonder boete en zonder dat daarvoor een reden dient opgegeven te worden, en dit binnen de veertien dagen vanaf de dag na de levering van het goed of het afsluiten van de Dienstverleningsovereenkomst. Indien de Dienstverlening werd gestart, met het akkoord van de consument, voor het einde van de herroepingstermijn of indien het softwarepakket werd ontzegd door de consument, dan beschikt de consument niet langer over het recht om af te zien van de aankoop. Indien onderhavig contract wordt afgesloten buiten de bedrijfsruimte in de zin van de wet inzake de marktpraktijken en de bescherming van de consument, binnen de zeven werkdagen vanaf de dag na de ondertekening van onderhavig contract, heeft de consument het recht om kosteloos af te zien van zijn aankoop, op voorwaarde dat hij de onderneming daar via een aangetekend schrijven via de post van in kennis stelt. Elk beding waardoor de consument zou afzien van dit recht is nietig. Wat betreft het naleven van de termijn volstaat het dat de kennisgeving wordt verstuurd voor het verstrijken van die termijn ervan.

2. Voorwaarden tot hetsluiten en uitvoeren van de Overeenkomst

2.1 Abonnement

2.1.1 De Klant die toegang wenst te hebben tot de Diensten moet :

- a. ofwel zijn originele Abonnementaanvraag indienens bij Internet&Bellen (via de website www.internetenbellen.be) of in een Winkel,
- b. ofwel zijn originele Abonnementaanvraag, met een fotokopie van de onder punt 2.1.2 vermelde informatie, binnen de drie werkdagen na activering

van het Abonnement per post overmaken aan Internet&Bellen.

2.1.2 Internet&Bellen behoudt zich het recht voor om een Abonnementaanvraag niet geldig te beschouwen indien zij niet vergezeld is van de volgende documenten:

- a. voor natuurlijke personen:
 - het origineel van een geldige Belgische identiteitskaart of paspoort of, in voorkomend geval, de originele identiteitskaart voor vreemdelingen uitgegeven in België ;
 - een bewijs van vaste woonplaats of verblijfplaats in België, indien dat niet zou blijken uit bovenvermelde documenten;
- b. voor rechtspersonen:
 - de publicatie in het Belgisch Staatsblad van de statuten en van de eventuele statutenwijzigingen, bewijs van de identiteit van de natuurlijke persoon die de rechtspersoon vertegenwoordigt en het bewijs van zijn vertegenwoordigingsbevoegdheid ;
 - c. voor vennootschappen zonderrechtspersoonlijkheid en (feitelijke) verenigingen :
 - een voor eensluidend verklaarde fotokopie van de statuten en van de eventuele statutenwijzigingen van de vennootschap of vereniging, bewijs vande identiteit van de natuurlijke persoon die de vennootschap of vereniging vertegenwoordigt en het bewijs van zijn vertegenwoordigingsbevoegdheid;
 - d. voor volmachthouders:
 - het bewijs van zijn identiteit en volmacht;
 - naargelang het geval de documenten vermeld onder punt 2.1.2. (a), punt 2.1.2. (b) of punt 2.1.2. (c)

2.1.3 Internet&Bellen mag aan elke Klant de voorlegging vragen van bijkomende stukken die de kredietwaardigheid van de Klant staven.

2.1.4 Internet&Bellen kan weigeren om gevolg te geven aan een Abonnementaanvraag of aan een vraag tot activering van een bijkomende Dienst indien, ondermeer, (i) de Klant zijn verplichtingen die voortvloeien uit een andere overeenkomst met Internet&Bellen niet naleeft, of (ii) de toegang tot de Dienst niet onder bevredigende technische voorwaarden kan worden gerealiseerd, of (iii) indien de Klant is opgenomen in de bestanden vermeld in artikel14. (...)

3. Inwerkingtreding en de minimumduur van de overeenkomst

De overeenkomst treedt in werking op de dag van installatie of activering van de dienst. De overeenkomst wordt gesloten voor een periode zoals opgegeven op de website van Internet&Bellen (www.internetenbellen.be) met steeds een minimumduur van één (1) jaar. Op de vervaldatum van de minimumduur van de overeenkomst, wordt de overeenkomst stilzittend verlengd voor onbepaalde duur, of kan een nieuwe overeenkomst van bepaalde duur aangegaan worden. De opzeggingsmodaliteiten worden in artikel 9 van de algemene voorwaarden toegelicht.

4. Verplichtingen van Internet&Bellen

4.1 Internet&Bellen verbindt zich ertoe haar vakkundigheid en zorg aan te wenden om de klant ononderbroken diensten van de best mogelijke kwaliteit te verstrekken, conform de wettelijke, reglementaire en contractuele voorschriften. Internet&Bellen spant zich naar best vermogen in om eventuele onderbrekingen, storingen of herstellingen op korte termijn op te lossen.

4.2 Onverminderd het voorgaande, hebt U het recht bij voortdurende storingen of onderbrekingen de Overeenkomst kosteloos te beëindigen of creditering te vragen van het abonnementsgeld voor de duur van de hierboven vermelde onderbreking, tenzij deze storing aan Uzelf of aan een andere operator te wijten is.

4.3 Herstellingen aan eindapparatuur van de klant (tenzij anders wordt overeengekomen) en herstellingswerken ten gevolge van Uw incorrect gebruik worden op Uw kostenuitgevoerd.

5. Vergoedingen en kosten

5.1 De kosten en vergoedingen die de klant verschuldigd is voor de diensten worden vermeld op de website van Internet&Bellen. Een uitgebreid overzicht van alle tarieven en kosten is eveneens terug te vinden op de website van Internet&Bellen (www.internetenbellen.be).

5.2 Internet&Bellen heeft het recht om haar prijzen en tarieven eenmaal per jaar aan te passen aan de index van de consumptieprijzen. In geval vaneen indexering wordt U één maand voorafgaand aan de inwerkingtreding hiervan op de hoogte gebracht. U aanvaardt dat deze kennisgeving kan gebeuren per e-mail of via uw factuur en U erkent dat dit een voldoende, behoorlijke en individuele kennisgeving uitmaakt. Ingeval van een indexering heeft U het recht om de overeenkomst kosteloos en schriftelijk op te zeggen tot uiterlijk de laatste dag van de maand die volgt op de ontvangst van de eerste factuur na de inwerkingtreding van de indexering. De prijsindexering zal geschieden volgens de volgende formule: nieuwe prijs = oude prijs x (laatst bekend gemaakte indexcijfer/indexcijfer ten tijde van vorige prijsbepaling).

5.3 Installatievergoeding en activeringskost

5.3.1 De klant kan kiezen tussen verschillende installatietypes. Toelichting over de activeringskost en de verschillende installatietypes kan de klant terugvinden op www.internetenbellen.be. Afhankelijk van de door de klant gekozen installatie, wordt er een andere installatievergoeding aangerekend.

5.3.2 De prijs voor de door Internet&Bellen verkochte apparatuur, waaronder o.a. adapter, netwerkkabel(s), Fritzbox modem, Speedtouch Modem, stekkerdoos, ... zijn niet inbegrepen in de installatievergoeding tenzij anders overeengekomen.

5.3.3 Indien de klant heeft gekozen voor een doe-het-zelf installatiewijze of bij gebreke aan noodzakelijke installatie (activering door Internet&Bellenvolstaat), wordt de klant verondersteld correct te zijn aangesloten vanaf het moment van activering.

5.4 Abonnement- en/of huurvergoeding

5.4.1 De abonnements- en/of huurvergoeding is verschuldigd vanaf de eerste dag van aansluiting op het Internet&Bellen-netwerk tot de laatste dag van de aansluiting. De abonnementsvergoeding betaald de klant maandelijks en voorafgaandelijk via bankdomiciliëring en dit binnen de 14 dagen na factuurdatum. Zolang de bankdomiciliëring (via SEPA) niet operationeel is moeten de facturen binnen dezelfde termijn per overschrijving betaald worden. De abonnementsvergoeding blijft verschuldigd ook al gebruikt de klant de dienst niet, bijvoorbeeld in geval van defecten of problemen met de eindapparatuur van de klant.

5.4.2 De facturen worden toegezonden of zijn beschikbaar op het door U opgegeven e-mailadres of facturatie-adres. Internet&Bellen behoudt zich het recht voor om facturen uitsluitend via e-mail ter beschikking te stellen.

5.4.3 Op Uw verzoek wordt een duplicaat of een meer gedetailleerde versie van uw factuur verstrekt. Internet&Bellen behoudt zich het recht voor kosten aan te rekenen voor zulk duplicaat. De kosten voor het opvragen van een duplicaat per post bedragen 7€ inclusief BTW, en zullen worden aangerekend op de eerstvolgende factuur. (...)

6. Packs

6.1 Beschikbare Packs

Internet&Bellen stelt Packs voor aan haar Klanten. Packs zijn specifieke combinaties van meerdere Diensten. De lijst van de verschillende beschikbare Packs, met gedetailleerde informatie over hun inhoud, de eventuele opties en tarieven, is beschikbaar bij Internet&Bellen en de Winkels en kan worden geraadpleegd op de website van het betrokken product via www.internetenbellen.be.

6.2 Abonnement

De Klant kan genieten van een Pack door in te schrijven op een Abonnement overeenkomstig artikel 2.1 van huidige Algemene voorwaarden.

6.3 Toepasselijke voorwaarden

Voor de Packs zijn bijzondere Tariefplannen ontwikkeld. Buiten deze tarieven blijven de specifieke voorwaarden voor elk van de Diensten die deel uitmaken van een Pack van toepassing op de betreffende Dienst.

6.4 Schorsing van de Diensten die deel uitmaken van een Pack

Wanneer het Internet&Bellen toegestaan is, overeenkomstig artikel 8, om Dienst die deel uitmaakt van een Pack te schorsen, heeft Internet&Bellen het recht om op hetzelfde moment alle Diensten te schorsen die deel uitmaken van hetzelfde Pack.

6.5 Beëindiging van een Dienst die deel uitmaakt van een Pack

Indien Internet&Bellen of de Klant beslist om een Dienst die deel uitmaakt van een Pack te beëindigen, worden alle Diensten die deel uitmaken van het Pack automatisch beëindigd op hetzelfde moment.

8. Schorsing en beëindiging wegens niet uitvoering van de overeenkomst door de Klant

8.1 Indien de klant zijn contractuele verplichtingen niet nakomt, kan Internet&Bellen beslissen om de overeenkomst en de daaruit voortvloeiende dienstverlening te schorsen, dan wel te beëindigen zonder enige vergoeding aan de klant verschuldigd te zijn. Ook ingeval van abnormaal gebruik of fraude, of indien de klant, zonder voorafgaand akkoord met Internet&Bellen, gedurende één (1) maand meer dan 500,00 EUR incl. BTW verbruikt; indien de klant meermaals een factuur niet heeft betaald; indien de klant zich in staat van falings of staking van betaling bevindt; indien de klant een schikking treft met zijn schuldeisers; indien de klant onvermogen wordt verklaard; indien de klant in vereffening wordt gesteld of indien een curator, voorlopig bewindvoerder, schuldbemiddelaar of gelijkaardige persoon wordt aangesteld, kan Internet&Bellen, zonder aan de klant enige vergoeding verschuldigd te zijn, van rechtswege en zonder voorafgaande ingebrekestelling, beslissen om de overeenkomst te schorsen dan wel te beëindigen. Zulke maatregelen doen geen afbreuk aan het recht van Internet&Bellen om de volledige betaling van alle openstaande bedragen, de activeringskost, de nalatigheidintresten, hetschadebeding alsook andere contractueel overeengekomen vergoedingen op te eisen.

8.2 In geval van een mobiele of vaste telefoniedienst, kan Internet&Bellen de mobiele of vaste telefoniedienst beperken tot een minimumdienst indien U Uw verplichtingen onder deze overeenkomst of van een andere overeenkomst met Internet&Bellen verbonden onderneming of van andere Internet&Bellen diensten niet nakomt. In zulk geval is het enkel mogelijk nationale inkomende oproepen of ander dataverkeer te ontvangen (met uitzondering van de oproepen betaald door de bestemmeling) maar het is niet mogelijk uitgaande gesprekken te voeren of ander dataverkeer te verzenden, behalve de oproepen naar gratis nummers en nooddiensten. Hiertoe wordt U voorafgaand op de hoogte gebracht. De maatregel doet geen afbreuk aan het recht van Internet&Bellen om volledige betaling van alle openstaande bedragen, activeringskost, de wettelijke intresten, het schadebeding alsook andere contractueel overeengekomen vergoedingen op te eisen en desgevallend een schadevergoeding te vorderen voor de schade die Internet&Bellen geleden heeft ten gevolge van Uw daden of nalatigheid. De door U veroorzaakte kosten ter instelling/opheffing van de minimumdienst zijn voor rekening van de klant

9. Opzeggmodaliteiten door deklant

9.1 De Klant kan de overeenkomst via alle schriftelijke middelen en zonder enige motivering opzeggen tijdens de minimumduur van de Overeenkomst mits betaling van een opzegvergoeding gelijk aan de abonnementsgelden, vermeerderd met de te betalen huurgelden voor de nog resterende maanden tot maximaal het einde van de 6de maand na de dag van installatie of activering van de dienst. U ontvangt van Internet&Bellen een schriftelijke bevestiging van de beëindiging van de overeenkomst.

9.2 Indien U de overeenkomst van bepaalde duur met Internet&Bellen waarbij een mobiele telefoon of een ander eindapparaat aan u werd geleverd, opzegt dan rekent Internet&Bellen u een vergoeding aan, afhankelijk van de waarde van het eindapparaat. Deze vergoeding betreft de restwaarde van het eindapparaat, berekend aan de hand van een aflossings tabel waarin de restwaarde van het eindapparaat gedurende elke maand van de looptijd van een overeenkomst wordt gepreciseerd. Voor het berekenen van de maandelijks waardevermindering van het eindapparaat wordt een lineaire afschrijvingsmethode gebruikt over de looptijd van de overeenkomst.

9.3 Indien U de overeenkomst van bepaalde duur met Internet&Bellen waarbij een apparaat aan u werd verhuurd, opzegt dan dient u op eigen kosten en verantwoordelijkheid het apparaat in goede staat binnen de 5 dagen na beëindiging van de overeenkomst aan Internet&Bellen terugsturen. Bij gebreke van teruggave van het gehuurde toestel binnen de 5 dagen of in geval van beschadiging van het toestel is Internet&Bellen gerechtigd de waarde van het toestel te factureren. De waarde van het toestel is 90 € bovenop een eventuele opzegvergoeding. Deze factuur zal binnen de 15 dagen door de Klant verreffend worden. (...)

10. Aansprakelijkheid, prestaties en verplichtingen van Internet&Bellen

10.1 De klantendienst is beschikbaar van maandag tot en met vrijdag, van 8.30 uur tot 17 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 via het nummer 016/44 92 31. De Klant kan ook een mail versturen naar Internet&Bellen. Tot slot vindt de Klant op www.internetenbellen.be alle coördinaten van United Telecom in België. (...)

11. Aansprakelijkheid van de klant

11.1 De Klant is aansprakelijk voor het gebruik van de diensten en voor de uitvoering van zijn contractuele verplichtingen onder deze overeenkomst, zelfs indien meerdere gebruikers werden opgegeven en zelfs in geval van verlies of diefstal van de vereiste eindapparatuur. De Klant is ten opzichte van Internet&Bellen aansprakelijk voor alle schade toegebracht aan Internet&Bellen en derden, wanneer deze schade voortvloeit uit het gebruik van de dienst(en) en niet veroorzaakt is door een fout van Internet&Bellen.

11.2 De Klant is verantwoordelijk voor de ter beschikking gestelde Internet&Bellen-apparatuur, voor een foutloze werking van de eindapparatuur die aangesloten is op het Internet&Bellen-netwerk, voor een correcte aansluiting van eindapparatuur op het Internet&Bellen-netwerk en voor het correct gebruik van zijn eindapparatuur of van Internet&Bellen-apparatuur. (...)

12. Klachten

Klachten dienen via alle mogelijke schriftelijke middelen te worden overgemaakt en duidelijk en gemotiveerd te worden opgesteld, desgevallend met vermelding van het betwiste bedrag. De klachten dienen bovendien, om in overweging genomen te kunnen worden, binnen de maand na de factuurdatum aan United Telecom overgemaakt te worden:

Per brief : Wingepark 5B bus 302, 3110 Rotselaar

Per fax : 016/44 81 25

Via e-mail: info@united-telecom.be

Per telefoon: 016/44 92 31

12.1 De verplichting tot betaling van het betwiste bedrag en eventueel de maatregelen genomen tengevolge van niet betaling worden dan geschorst.

Het niet betwiste bedrag moet binnen de normale termijn worden betaald. Na analyse van de klacht en vervolgens verwerping ervan door Internet&Bellen, wordt het betwiste bedrag onmiddellijk volledig opeisbaar.

12.2 Wanneer U niet akkoord gaat met de beslissing over Uw klacht, kunt U zich wenden tot de Ombudsdienst voor Telecommunicatie.

Contactgegevens Ombudsdienst: Koning Albert II-laan 8 bus 3, 1000 Brussel of www.ombudsmantelecom.be. Indien Uw klacht onvankelijk verklaard wordt door de Ombudsdienst voor Telecommunicatie, worden geen administratieve kosten aangerekend en wordt de inningsprocedure opgeschort tot een maximale periode van vier (4) maanden vanaf de indiening van de klacht bij de Ombudsdienst voor Telecommunicatie. Bij aanhoudende kwaadwillige of hinderende oproepen kunt U zich eveneens richten tot de Ombudsdienst voor Telecommunicatie. (...)

15. Wijzigingen

15.1 Wijzigingen te allentijde

Internet&Bellen kan de prijzen, voorwaarden en/of kenmerken van de Internet&Bellen diensten wijzigen wanneer dit noodzakelijk is omwille van objectieve externe factoren die niet louter afhangen van haar wil. Partijen komen overeen dat als objectieve, externe factoren worden beschouwd wijzigingen van het toepasselijk wettelijk en/of regelgevende kader, beslissingen van bevoegde regelgevende overheden, noodzakelijke technische en/of technologische ontwikkelingen. In dat geval is er geen sprake van een eenzijdige wijziging door Internet&Bellen. (...)

16. Privacy

16.1 De door de Klant en zijn gezinsleden meegedeelde persoonsgegevens, gegevens over het gebruik van de diensten, facturatie- en betalingsgegevens en technische gegevens worden verwerkt door Internet&Bellen met het oog op:

- de tenuitvoerlegging van de overeenkomst;

- klantenbeheer;

- marktonderzoek- engebruiksprofilering;

- promotie en prospectiedoelinden zoals directmarketing (meer bepaald om de klant geregeld op de hoogte te kunnen houden van nieuwe voordelen,

- producten of diensten en lopende promoties van Internet&Bellen;

- de verbetering van de dienstverlening; en

- het geven van aanbevelingen of voorkeuren.

16.2 Indien de klant zich wenst te verzetten tegen de verwerking betreffende zijn gebruik en het gebruik door zijn gezinsleden van de diensten dan kan hij dit via alle schriftelijke middelen melden aan de Internet&Bellen Klantendienst op het adres van United Telecom.

(...)

17. Toepasselijk recht en bevoegdheidsbeding

17.1 Deze overeenkomst wordt beheerst door het Belgisch recht.