

# ALGEMENE VOORWAARDEN INTERNET EN BELLEN

TV VLAANDEREN® is een handelsmerk  
gebruikt onder licentie door M7 Group  
S.A. Maatschappelijke zetel: Rue Albert  
Borschette 2, L-1246 Luxembourg |  
R.C.S. Luxembourg: B148.073  
Vestigingsvergunning n° 00143760

# INHOUD

## Hoofdstuk 1 - Algemene bepalingen

1. Definities.....	1
2. Toepassingsgebied van de Bijzondere Voorwaarden.....	1-2
3. Duur en beëindiging.....	2
4. Betaling.....	2
5. Installatie van de Dienst.....	2-3
6. Uitvoering van de Diensten.....	3
7. Privacy en beveiliging van gegevens.....	3-4
8. Gebruikersgegevens.....	4
9. Administratieve wijzigingen.....	4
10. Verhuizing.....	4-5
11. Verplichtingen van de Klant.....	5-6
12. Aansprakelijkheid en vrijwaring.....	6-7

## Hoofdstuk 2 - Bijzondere Voorwaarden voor Telefonie van TV VLAANDEREN

13. Beschikbaarheid Telefoniedienst.....	7
14. Tariefverhoging.....	8
15. Telefoonnummer.....	8
16. Bescherming van het privéleven.....	8
17. Gebruik Telefoniedienst.....	8-9
18. Fair Use Policy.....	9
19. Vergoedingen.....	9
20. Overige.....	9

## Hoofdstuk 3 - Bijzondere Voorwaarden voor de Bruikleen van de Modem

21. Bruikleen.....	10-11
--------------------	-------

## Hoofdstuk 1. Algemene bepalingen

### Artikel 1. Definities

In deze Bijzondere Voorwaarden wordt verstaan onder:

- 1.1 **BIPT:** Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie.
- 1.2 **Bruikleenovereenkomst:** De overeenkomst tussen TV VLAANDEREN en de Klant op grond waarvan TV VLAANDEREN Producten in bruikleen geeft aan de Klant, zoals in Artikel 21 van onderhavige Bijzondere Voorwaarden vastgelegd.
- 1.3 **Diensten:** De breedband internet en Telefoniediensten (inclusief daarmee verband houdende Producten) van TV VLAANDEREN.
- 1.4 **Fair Use Policy:** Het redelijk gebruik van de Telefoniedienst door de Klant zoals uiteengezet in Artikel 18 hierna.
- 1.5 **Gebruikersgegevens:** Klantcode, wachtwoord en gebruikersnaam die de Klant krijgt toegekend ten einde gebruik te kunnen maken van de Diensten.
- 1.6 **Netwerkaansluitpunt:** Een eindpunt van het vaste Telecommunicatienetwerk van de Telecom-operator, dat dient voor het aansluiten van Randapparaten.
- 1.7 **Producten:** Een draadloze modem, software en/of andere zaken die TV VLAANDEREN in verband met het Abonnement aan de Klant ter beschikking stelt.
- 1.8 **Randapparaten:** Apparaten in eigendom van de Klant, die bestemd zijn om rechtstreeks of indirect te worden aangesloten op het elektronisch Telecommunicatienetwerk dan wel op de Voorzieningen, ten behoeve van de overbrenging, verwerking of ontvangst van informatie (bijvoorbeeld telefoons, computers, modems en televisies).
- 1.9 **Telecommunicatienetwerk:** De apparatuur en andere technische middelen die overdracht en, waar van toepassing, routing mogelijk maken van signalen tussen aansluitingen via kabels, radiogolven, optische middelen of andere elektromagnetische middelen.
- 1.10 **Telecom-operator:** De eigenaar van het Telecommunicatienetwerk via welk netwerk de Diensten door TV VLAANDEREN ter beschikking worden gesteld.
- 1.11 **Telefoniedienst:** De dienst van TV VLAANDEREN die het aan de Klant mogelijk maakt dat telefoonverkeer (en het binnen de daarbij gebruikte technieken mogelijke dataverkeer) wordt afgewikkeld vanaf en naar Netwerkaansluitpunten of vergelijkbare aansluitpunten op andere telecommunicatienetwerken (vast of mobiel en zowel in België als in het buitenland).
- 1.12 **TV VLAANDEREN:** M7 Group S.A., gevestigd te Luxemburg, Rue Albert Borschette 2, L-1246 Luxembourg, ingeschreven in de Registre de Commerce et des Sociétés du Luxembourg onder nummer B 148.073, handelend onder de naam "TV VLAANDEREN".
- 1.13 **Voorzieningen:** Onderdelen van het vaste Telecommunicatienetwerk van de Telecom-Operator, waaronder begrepen kabels, apparatuur en Netwerkaansluitpunten, die door TV VLAANDEREN ten behoeve van de Telefoondienst worden gebruikt.

### Artikel 2. Toepassingsgebied van de Bijzondere Voorwaarden

- 2.1 Deze Bijzondere Voorwaarden zijn van toepassing op de rechtsverhouding (hierna, de "Overeenkomst") tussen TV VLAANDEREN enerzijds, en de Klant die Diensten van TV VLAANDEREN afneemt en Producten in bruikleen van TV VLAANDEREN ter beschikking krijgt, anderzijds.
- 2.2 Tenzij anders bepaald in deze Bijzondere Voorwaarden is "Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen" van de Algemene verkoop- en leveringsvoorwaarden TV VLAANDEREN voor consumenten (hierna, de "Algemene Voorwaarden") aanvullend van toepassing op de Overeenkomst en hebben de woorden in deze Bijzondere Voorwaarden die met een hoofdletter beginnen dezelfde mening als in de Algemene Voorwaarden, tenzij uitdrukkelijk anders gedefinieerd in deze Bijzondere Voorwaarden. Indien bepalingen in de Algemene Voorwaarden bepalingen in deze Bijzondere Voorwaarden tegenspreken, hebben de bepalingen van deze Bijzondere Voorwaarden voorrang.

## Artikel 3. Duur en beëindiging

- 3.1 Het Abonnement komt tot stand op het moment bepaald door artikel 4.2 van de Algemene Voorwaarden.
- 3.2 TV VLAANDEREN stelt de Klant schriftelijk op de hoogte van de ontvangst van de opzegging en de datum waarop de dienstverlening wordt beëindigd.
- 3.3 De Overeenkomst wordt van rechtswege ontbonden op het ogenblik dat de door de bevoegde Belgische autoriteiten aan TV VLAANDEREN of aan de Telecom-operator toegekende exploitatievergunningen verlopen, zonder beëindigingsvergoeding en/of schadevergoeding verschuldigd door TV VLAANDEREN.
- 3.4 Het door de Klant gebruikte e-mailadres onder het TV VLAANDEREN domein, blijft te allen tijde eigendom van TV VLAANDEREN. In geval van beëindiging van het Abonnement zal de Klant zijn e-mailadres en de gegevens, die hij op zijn account opgeslagen heeft, nog 6 maanden na beëindiging via de Website kunnen gebruiken. Daarna zal zijn account definitief afgesloten worden en niet meer toegankelijk zijn. Het is niet toegestaan om het e-mailadres 6 maanden na beëindiging van het Abonnement te blijven gebruiken.

## Artikel 4. Betaling

- 4.1 De door de Klant aan TV VLAANDEREN verschuldigde bedragen voor de Diensten worden, achteraf of vooraf in rekening gebracht. De abonnementsgelden worden maandelijks vooraf in rekening gebracht; de gesprek- en gebruikskosten worden maandelijks achteraf in rekening gebracht.
- 4.2 Betaling vindt uitsluitend plaats door middel van een maandelijks Europese domiciliëring van de door de Klant aangegeven bankrekening waarvoor de Klant TV VLAANDEREN heeft gemachtigd.
- 4.3 In verband met artikel 7.7 van de Algemene Voorwaarden, wordt bepaald dat de taxatieregistraties die als basis dienen voor de aanrekening en die door TV VLAANDEREN of haar onderaannemer worden opgeslagen, boven elk ander bewijs, ook dat van de Klant, primeren, onverminderd het recht van de Klant om het tegenbewijs met alle middelen te leveren.

## Artikel 5. Installatie van de Dienst

- 5.1 Indien de installatie door of vanwege TV VLAANDEREN wordt uitgevoerd wordt deze conform deze installatievoorwaarden uitgevoerd. De installatie wordt werkend opgeleverd door de installateur. De Klant is in dat geval niet gerechtigd zelf wijzigingen in de Producten en/of installatie aan te brengen of deze te verplaatsen, dan wel deze door anderen dan TV VLAANDEREN te laten aanbrengen of te laten verplaatsen, behoudens met instemming van TV VLAANDEREN. De Klant kan gebruik maken van de telefonische servicedesk van TV VLAANDEREN voor Klanten. In het geval een probleem met de installatie of Producten niet telefonisch opgelost kan worden, dan kan de Klant tegen betaling van de installatievergoeding, zoals in de Prijs- en Kostentabel aangegeven, gebruik maken van een installateur van TV VLAANDEREN die het probleem ter plekke zal proberen op te lossen. De kosten voor de installateur worden niet in rekening gebracht als:
  - a. het probleem werd veroorzaakt door een foutieve installatie door de TV VLAANDEREN installateur;
  - b. het probleem werd veroorzaakt door een fabrieksfout aan de Producten.
- 5.2 De Klant maakt de plaats van installatie vooraf geschikt en voorziet voldoende plaats voor de installatie van de Producten. De Klant dient TV VLAANDEREN of diens onderaannemer toe te laten, indien nodig, kosteloos stroom af te nemen vanaf het laagspanningsuitvoerpunt bij de Klant.
- 5.3 De Klant verbindt zich ertoe om op de plaats van de installatie TV VLAANDEREN of diens onderaannemer toe te laten alle noodzakelijke werken uit te voeren en veranderingen door te voeren opdat TV VLAANDEREN aan zijn contractuele verplichtingen kan voldoen. De Klant weerhoudt zich van zelf dergelijke werken uit te voeren en veranderingen door te voeren, behoudens uitdrukkelijk akkoord van TV VLAANDEREN.
- 5.4 Indien de Klant niet de eigenaar is van het gebouw, moet hij voor het begin van de werken de nodige toestemming vragen van de eigenaar. TV VLAANDEREN is niet verantwoordelijk als in het gebouw gaten worden geboord of andere werken worden uitgevoerd met de toestemming van de Klant.

- 5.5 De Klant staat in voor alle kosten en gevolgen van geschillen met betrekking tot de installatie en het onderhoud van de Producten op de gekozen plaats, bijvoorbeeld in verband met burenhinder. De Klant vrijwaart TV VLAANDEREN voor iedere vordering van derden die te maken heeft met de installatie of het onderhoud van de Producten.
- 5.6 De Klant verbindt zich ertoe geen technische installaties te plaatsen die storingen zouden kunnen veroorzaken in de Producten noch de goede werking van de Producten te verhinderen.
- 5.7 De Klant erkent dat bovenvermelde bepalingen ook gelden indien:
- a. een tussenkomst door Belgacom vereist is doordat de Klant een Abonnement met TV VLAANDEREN afgesloten heeft zonder een overeenkomst te hebben met Belgacom tot levering van een klassieke telefoonlijn;
  - b. zulke tussenkomst noodzakelijk blijkt te zijn in het kader van de overeenkomst die de Klant bindt met Belgacom tot levering van een klassieke telefoonlijn.
- 5.8 Tijdens de installatie van de apparatuur kunnen aanpassingen worden aangebracht in de softwareconfiguratie van de Klant. TV VLAANDEREN kan niet garanderen dat alle systeemfuncties en programmatuur van de Klant na installatie op een juiste wijze functioneren. TV VLAANDEREN adviseert de Klant daarom om voorafgaand aan de installatie back-ups te maken van alle (systeem) bestanden. TV VLAANDEREN aanvaardt terzake geen enkele aansprakelijkheid.
- 5.9 TV VLAANDEREN is niet verplicht de softwareconfiguratie van de Klant bij het einde van de Overeenkomst in de oorspronkelijke staat terug te brengen.
- 6.2 TV VLAANDEREN behoudt zich het recht voor de snelheden van haar DSL Diensten al dan niet tijdelijk te wijzigen. TV VLAANDEREN garandeert geen minimale bandbreedte.
- 6.3 Tenzij anders overeengekomen, draagt de Klant zelf zorg voor de benodigde elektriciteit, (telecom-) verbindingen, hardware, (het installeren van) software en randapparatuur en andere voorzieningen om de indienstelling van de Diensten mogelijk te maken. In dit verband waarborgt TV VLAANDEREN slechts de compatibiliteit van zijn Diensten met de door TV VLAANDEREN geleverde Producten.
- 6.4 Onverminderd het bepaalde in artikel 3.5 van de Algemene Voorwaarden zal TV VLAANDEREN zo spoedig mogelijk na ontvangst van de aanmelding van de Klant zorg dragen voor het leveren en operationeel beschikbaar stellen van de Diensten.
- 6.5 Voor het realiseren van de verbinding van de Diensten is TV VLAANDEREN afhankelijk van de levertijd die de Telecom-operator hanteert. TV VLAANDEREN en de Klant hebben het recht om de Overeenkomst op te zeggen indien een verbinding niet binnen 45 werkdagen is opgeleverd dan wel kan worden opgeleverd door de Telecom-operator.
- 6.6 Technische wijzigingen in de aansluiting waartoe TV VLAANDEREN door de overheid is genoodzaakt of die door TV VLAANDEREN op verzoek van de Klant zijn aangebracht vallen niet onder de strekking van dit artikel.
- 6.7 TV VLAANDEREN is niet aansprakelijk voor enige schade of kosten van de Klant, als gevolg van enige in dit artikel genoemde maatregelen. Zulke maatregelen laten de betalingsverplichtingen van de Klant onverlet.

### Artikel 6. Uitvoering van de Diensten

- 6.1 In verband met artikel 9.2 van de Algemene Voorwaarden herinnert TV VLAANDEREN de Klant eraan dat deze verbintenis een middelenverbintenis is, en dat de kwaliteit van de Diensten o.a. ook afhangt van de kwaliteit en de eigenschappen van de computer van de Klant. De werkelijke procedures en reactietijden kunnen verschillen van de door TV VLAANDEREN vermelde procedures en reactietijden.

### Artikel 7. Privacy en beveiliging van gegevens

- 7.1 TV VLAANDEREN zal verplichtingen, ontstaan krachtens de wet of een rechterlijke uitspraak, tot verstrekking van informatie en/of tot het medewerken aan aftappen, naleven.
- 7.2 Gelet op de aan het gebruik van Internet en e-mail inherente risico's, kan TV VLAANDEREN de vertrouwelijkheid van persoonsgegevens, berichtenverkeer of overige door de Klant gebruikte of verspreide

informatie niet garanderen. TV VLAANDEREN is niet aansprakelijk voor enige schade aan de zijde van de Klant of derden die ondanks de door TV VLAANDEREN genomen maatregelen mocht ontstaan.

7.3 TV VLAANDEREN neemt geen kennis van de gegevens die niet voor TV VLAANDEREN zijn bestemd, noch van de gegevens die de Klant (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 Klant, behalve in de volgende gevallen:

- a. indien TV VLAANDEREN 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;
- b. op bevel van de gemachtigde overheidsdiensten; en
- c. indien dit noodzakelijk is ten gevolge van een toepasselijke wet, verordening, voorschrift of bepaling van een overheidsorgaan.

7.4 Om het communicatieverkeer te beheren en de goede werking van het netwerk te verzekeren, behoudt TV VLAANDEREN zich het recht voor de inkomende en uitgaande e-mails van de Klant op volledig automatische wijze te scannen op virussen. TV VLAANDEREN neemt daarbij geen kennis van de inhoud van de e-mails. De inkomende en uitgaande e-mails van de Klant die besmet zijn met een virus kunnen geweigerd worden door de e-mailserver. TV VLAANDEREN verbindt zich ertoe om geen persoons- en/of verkeersgegevens van de Klant aan derden mee te delen, tenzij:

- a. op bevel van de gemachtigde overheidsdiensten;
- b. dit noodzakelijk is ten gevolge van een toepasselijke wet, verordening, voorschrift of bepaling van een overheidsorgaan; en
- c. dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de aan deze derden toevertrouwde opdrachten in het kader van de uitvoering van de Diensten, beheer van het communicatieverkeer en/of verzekering van de goede werking van het netwerk.

## Artikel 8. Gebruikersgegevens

- 8.1 De Gebruikersgegevens die de Klant van TV VLAANDEREN ontvangt blijven eigendom van TV VLAANDEREN. Het is niet mogelijk om de Gebruikersgegevens na beëindiging van het Abonnement te blijven gebruiken.
- 8.2 TV VLAANDEREN zendt de Klant de Gebruikersgegevens schriftelijk of via e-mail toe. TV VLAANDEREN sluit elke aansprakelijkheid uit ten aanzien van schade welke mocht ontstaan na de verzending van de Gebruikersgegevens. Met name is TV VLAANDEREN niet aansprakelijk voor vermissing, diefstal of verlies van de Gebruikersgegevens.
- 8.3 De Klant dient met de Gebruikersgegevens zorgvuldig om te gaan. Hij is als enige aansprakelijk voor het gebruik van zijn Gebruikersgegevens, en verbindt zich ertoe het geheim en vertrouwelijk karakter daarvan te bewaren en deze niet mee te delen aan een derde. De Klant moet verlies, diefstal of misbruik door derde van de Gebruikersgegevens direct melden aan TV VLAANDEREN. TV VLAANDEREN is niet aansprakelijk voor eventuele schade die een misgebruik van de Diensten of van de Gebruikersgegevens ten gevolge heeft.
- 8.4 TV VLAANDEREN is gerechtigd de Gebruikersgegevens, de homepage Url en het e-mail adres van de Klant te wijzigen onder meer in verband met migratie. TV VLAANDEREN zal de Klant van een wijziging tijdig op de hoogte stellen en de Klant de gewijzigde Gebruikersgegevens meedelen.

## Artikel 9. Administratieve wijzigingen

- 9.1 Een Klant dient de wijziging van zijn persoonlijke gegevens (dit kunnen zijn: e-mail- en postadres, rekeningnummer en telefoonnummer) tijdig mede te delen op de wijze zoals aangegeven op de Website. De Klant is als enige aansprakelijk voor de juistheid, volledigheid en de accuraatheid van de door hem verstrekte informatie.

## Artikel 10. Verhuizing

- 10.1 De tijd om de verhuizing van de verbinding behorende bij de Diensten te realiseren is afhankelijk van de op dat moment geldende levertijden voor de verbinding.

gen van de telecomleveranciers. Deze levertijden zijn te raadplegen op de Website. Deze levertijden gelden als richtlijn, de Klant kan hieraan geen rechten ontleenen. TV VLAANDEREN wijst de Klant erop dat de Diensten tijdelijk kunnen onderbroken worden en dit gedurende de periode die nodig is om de Diensten te activeren op het nieuwe adres. In geen geval kan TV VLAANDEREN worden aangesproken indien de Klant niet tijdig de datum van verhuis heeft meegedeeld of indien de activering van de Diensten vertraging oploopt door toedoen van Belgacom. Gedurende deze periode blijft de Klant abonnementskosten verschuldigd.

### Artikel 11. Verplichtingen van de Klant

- 11.1 De Klant zal alle voor zijn Overeenkomst en de aan hem verschaft Diensten relevante door TV VLAANDEREN kenbaar gemaakte verplichtingen, instructies en beperkingen, zoals neergelegd in deze Algemene Voorwaarden en zoals van tijd tot tijd door TV VLAANDEREN (op haar Website, via schriftelijke berichtgeving of anderszins) worden meegedeeld, in acht nemen (daaronder zijn ook begrepen instructies m.b.t. het inloggen, het uitloggen, het in acht nemen van de toegestane hoeveelheid dataverkeer via zijn homepage, het schonen van informatie etc.).
- 11.2 De Klant is volledig verantwoordelijk voor het gebruik van de Diensten, inclusief (onder andere) het gebruik van zijn Gebruikersgegevens, zijn e-mailadres, de inhoud van zijn e-mailberichten, bijdragen aan discussies en iedere uiting en alle informatie op zijn homepage. Onrechtmatig en oneigenlijk gebruik van de Diensten, de bijbehorende hardware, software etc. komt voor risico van de Klant.
- 11.3 De Klant dient zich te gedragen conform hetgeen van een verantwoordelijke en zorgvuldige Klant en/of internetgebruiker verwacht mag worden en is verplicht bij gebruik van de Diensten de toepasselijke wettelijke regels en de Netiquette in acht te nemen. Onder Netiquette wordt verstaan de algemene aanvaarde gedragsregels op het Internet zoals vastgelegd in RFC 1855 en toekomstige aanpassingen hiervan.
- 11.4 De Klant zal de Diensten niet op enigerlei wijze gebruiken of doen gebruiken voor onrechtmatige handelingen, het plegen van strafbare feiten en/of voor handelingen die in strijd zijn met de geldende wetten, de openbare orde, de goede zeden of de Netiquette. Hieronder worden onder meer de volgende handelingen begrepen: het plegen van inbreuk op intellectuele eigendomsrechten van derden; diefstal; de onrechtmatige en/of strafbare verspreiding van geheime of vertrouwelijke informatie; de onrechtmatige of strafbare verspreiding van teksten en/of beeld- en geluidsmateriaal, waaronder racistische uitingen, kinderporno, crimineel dataverkeer, beledigende uitingen en zgn. "mailbommen"; computervredebreuk ("hacken") via de Dienst of het Internet; vernieling, beschadiging of onbruikbaar maken van systemen of geautomatiseerde werken en software van anderen; het verspreiden van virussen of het anderszins verstoren van communicatie of gegevensopslag; het zich verschaffen van toegang door middel van valse sleutels, valse codes of valse hoedanigheden.
- 11.5 Het is de Klant niet toegestaan processen in gang te zetten of te laten voortbestaan, waarvan hij redelijkerwijs kan vermoeden dat dit TV VLAANDEREN dan wel de overige gebruikers van het Internet hindert of het gebruik van de Diensten nadelig beïnvloedt.
- 11.6 De Klant mag de Dienst niet gebruiken voor het versturen van spam. Onder spam wordt verstaan: het ongevraagd verzenden van grote hoeveelheden e-mail met dezelfde inhoud en/of het ongevraagd in grote aantallen nieuwsgroepen op het internet posten van een bericht met dezelfde inhoud en/of het ongevraagd verzenden van e-mail met een ongevraagde commerciële boodschap.
- 11.7 De Klant dient zich te houden aan de "Internet Fair Use Policy", zoals gepubliceerd op de Website. In de Fair Use Policy is het beleid vastgelegd van TV VLAANDEREN betreffende het redelijk gebruik door de Klant van dataverkeer. Hierin is onder andere geregeld het recht van TV VLAANDEREN om de Diensten te schorsen of te beëindigen, dan wel het recht om vooruitbetaling te vragen, ingeval van excessief gebruik van de Diensten.
- 11.8 De Klant verplicht zich jegens TV VLAANDEREN te voldoen aan de voorschriften, die in verband met de registratie en het gebruik van Internet-netwerknummers en domeinnamen zijn gesteld door de hiermee belaste instanties, en vrijwaart TV VLAANDEREN voor enige aanspraak van derden ter zake.
- 11.9 Het is de Klant zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van TV VLAANDEREN, niet toegestaan (onderdelen van) een netwerk of andere gebruikers, op enigerlei wijze te verbinden met (onderdelen van) de Diensten. Uitzondering hierop vormt gebruik bin-

nen de huiselijke kring.

- 11.10 De Klant verbindt zich ertoe om geen apparatuur te installeren die niet conform is met de geldende Europese en Belgische voorschriften inzake radioapparatuur en telecommunicatie-eindapparatuur, alsook om de apparatuur van het netwerk op geen enkele wijze te verkopen, verhuren, verpanden of er in het algemeen over te beschikken.
- 11.11 De Klant zal bij het gebruik van de Diensten de belangen van TV VLAANDEREN niet schaden.
- 11.12 Indien de Klant in strijd handelt met een van de vorige leden van dit artikel of indien TV VLAANDEREN vermoedt dat de Klant met één van die bepalingen in strijd handelt, is TV VLAANDEREN gerechtigd hem onmiddellijk de toegang tot de Diensten te ontzeggen, het Abonnement op te zeggen en/of andere maatregelen te nemen die TV VLAANDEREN geadviseerd worden, zonder dat de Klant aanspraak kan maken op schadevergoeding terzake, of op restitutie van vooruitbetaalde vergoedingen.
- 11.13 In geval van een mogelijk faillissement of schuldanerking van een Klant dient de Klant TV VLAANDEREN hiervan via haar bewindvoerder dan wel curator terstond in kennis te stellen.
- 11.14 De Diensten zijn niet bedoeld voor gebruik in verband met bedrijfsmatige en zakelijke doeleinden, zoals de uitoefening van een beroep of bedrijf, of de uitoefening van activiteiten van een commerciële vereniging. Indien de Klant (een gedeelte van) de Diensten desondanks toch gebruikt voor deze doeleinden, doet hij dit op eigen risico. TV VLAANDEREN aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor enige schade die een Klant mocht lijden in verband met een dergelijk gebruik van de Diensten van TV VLAANDEREN. TV VLAANDEREN is in voorkomend geval gerechtigd de dienstverlening met onmiddellijke ingang te beëindigen, zonder dat TV VLAANDEREN in verband hiermee enige (schade)vergoeding aan de Klant is verschuldigd. Reeds door de Klant betaalde vergoedingen zullen niet worden terugbetaald en reeds door de Klant verschuldigde maar nog niet betaalde vergoedingen blijven opeisbaar.
- 11.15 De Klant erkent dat:
- op geen enkele wijze TV VLAANDEREN 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 zijn Diensten verzonden of geleverd worden, tenzij deze afkomstig zijn van TV VLAANDEREN zelf;

- 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 verzenden en te consulteren;

- de gegevens die op het Internet circuleren, moeilijk beschermd kunnen worden tegen misbruik ervan 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 gegevens, apparatuur en software te beschermen tegen besmetting door virussen en dergelijke;

- teneinde misbruik van het netwerk door, onder meer, spammers en hackers te voorkomen, de Klant de nodige maatregelen moet nemen om de Producten te beschermen tegen open relay en open proxy. 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 het systeem van de Klant mogelijk maken. Om de Klant te beschermen tegen misbruik van de Producten of ieder ander materiaal dat toelaat toegang te hebben tot de Diensten en om misbruik van het netwerk te voorkomen, behoudt TV VLAANDEREN zich het recht voor om proactief na te gaan of de Klant maatregelen genomen heeft tegen open relay/ open proxy. TV VLAANDEREN behoudt zich tevens het recht voor de ontvangst 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.

## Artikel 12. Aansprakelijkheid en vrijwaring

- 12.1 TV VLAANDEREN kan niet aansprakelijk worden gesteld voor schade in geval van of ten gevolge van:
- verlies van gegevens en software van de Klant bij de installatie van de Dienst of een update van de software;
  - verkeerd gebruik of slechte werking van materiaal dat toelaat toegang te hebben tot de Diensten;
  - het gebruik van niet-erkend materiaal;
  - storingen of kwaliteitsgebreken veroorzaakt door



externe factoren of door werkzaamheden voor onderhoud, versterking, herinrichting of uitbreiding van het netwerk of van de Producten; alles wordt in het werk gesteld door TV VLAANDEREN om deze storingen of kwaliteitsgebreken zo veel mogelijk te beperken, en zo snel mogelijk op te heffen;

e. de tussenkomst door derden, ondanks de door TV VLAANDEREN genomen veiligheidsmaatregelen;

f. het foutieve gebruik door de Klant van de Diensten;

g. schorsing of beëindiging van de Diensten, conform de Overeenkomst, zelfs indien derden door de schorsing of beëindiging rechtstreeks of onrechtstreeks gevolgen zouden ondervinden.

12.2 TV VLAANDEREN kan niet aansprakelijk worden gesteld voor:

a. wijziging van het ip-adres of één of meerdere e-mailadressen van de Klant omwille van operationele, technische, netiquette of wettige redenen;

b. annulering of niet-ontvangst van e-mails of elke andere informatie of voor 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-mails heeft overschreden;

c. de inhoud, de aard, de kenmerken, de kwaliteit en de integriteit van de informatie of gegevens die via het netwerk worden verstuurd, en ook niet voor de eventuele schade die deze kunnen veroorzaken, tenzij deze afkomstig zijn van TV VLAANDEREN zelf;

d. diensten, noch voor de aanrekening ervan, wanneer deze worden aangeboden door derden en toegankelijk zijn via het netwerk, zelfs niet wanneer TV VLAANDEREN hiervoor op de ene of de andere manier een vergoeding zou ontvangen en ook niet wanneer TV VLAANDEREN de aanrekening voor deze diensten zou verzorgen voor derden;

e. informatie, gegevens of diensten die via het netwerk worden verspreid, en TV VLAANDEREN verstrekt hieromtrent geen waarborgen, tenzij deze afkomstig zijn van TV VLAANDEREN zelf;

f. transacties tussen een derde en de Klant. TV VLAANDEREN is geenszins een partij in het contract dat tussen de derde en de Klant wordt gesloten.

12.3 De Klant is als enige verantwoordelijk en aansprakelijk ten aanzien van TV VLAANDEREN voor het gebruik van de Diensten en voor de uitvoering van zijn contractuele verplichtingen, zelfs indien andere dan hem van de Dienst gebruikmaken. Hij is aansprakelijk voor alle rechtstreekse of onrechtstreekse schade als gevolg van het niet nakomen van één van de verplichtingen in het kader van de Overeenkomst en

moet TV VLAANDEREN vergoeden voor het nadeel dat hierdoor werd berokkend, onverminderd alle andere rechten en vorderingen van TV VLAANDEREN.

## Hoofdstuk 2: Bijzondere Voorwaarden voor Telefonie van TV VLAANDEREN

Voor zover de Dienst een Telefoon dienst is, zijn de bepalingen in dit hoofdstuk 2 in aanvulling op de bepalingen in hoofdstuk 1 van deze Bijzondere Voorwaarden van toepassing.

### Artikel 13. Beschikbaarheid Telefoniedienst

13.1 De Telefoniedienst kan uitsluitend geleverd worden samen met de DSL-verbinding, zoals aangeboden door TV VLAANDEREN.

13.2 TV VLAANDEREN streeft naar een zo hoog mogelijke beschikbaarheid en kwaliteit van de Telefoniedienst doch kan ter zake geen garanties geven. Kosten voor vervangende telefonie oplossingen komen derhalve niet voor vergoeding in aanmerking. De Klant is zich ervan bewust dat de beschikbaarheid en kwaliteit van de Telefoniedienst mede kan worden bepaald door de beschikbaarheid en kwaliteit van de verbindingen met het Internet, alsmede van het overige gebruik dat de Klant gelijktijdig maakt van zijn Internet-aansluiting. Bovenstaande kan onder andere tot gevolg hebben dat tijdens het downloaden van (grote) bestanden de kwaliteit van het telefoongesprek nadelig wordt beïnvloed.

13.3 De Klant erkent op de hoogte te zijn dat er geen Internetverbinding en vaste telefonie via breedband meer mogelijk is in het geval:

a. er zich een elektriciteitspanne voordoet;

b. de Klant de Producten afzet.

In bovenvermelde gevallen verkeert de Klant aldus in de onmogelijkheid om de nooddiensten te contacteren via de Diensten. TV VLAANDEREN dringt er bij de Klant dan ook op aan om de Producten niet af te zetten.

### Artikel 14. Tariefverhoging

14.1 Artikel 10.2 van de Algemene Voorwaarden is niet van toepassing in geval van een verhoging van de tarieven van internationale communicaties.

## Artikel 15. Telefoonnummer

- 15.1 Ten behoeve van het gebruik van de Telefoniedienst dient de Klant te beschikken over één of meer nummers. TV VLAANDEREN kent aan de Klant één of meer nummers toe tenzij een nummer dat reeds bij de Klant in gebruik is of een aan hem toegewezen nummer, daarvoor kan worden geaccepteerd. In dit laatste geval moet de Klant, die zijn nummer wil behouden, dit gedurende de aanmeldingsprocedure, zoals op het aanmeldingsformulier aangegeven, aan TV VLAANDEREN mededelen en TV VLAANDEREN machtigen zijn nummer over te nemen.
- 15.2 TV VLAANDEREN is gerechtigd een nummer te wijzigen in geval van wijzigingen in het nationale nummerplan of nummer toewijzing door de BIPT, alsmede in geval van wijzigingen in de Telefoniedienst of een Telecommunicatienetwerk of in andere omstandigheden die naar het oordeel van TV VLAANDEREN nummerwijziging noodzakelijk maken. Tenminste drie (3) maanden voordat de wijziging wordt doorgevoerd zal TV VLAANDEREN dit aan de Klant kenbaar maken, behoudens indien omstandigheden noodzakelijk tot een eerdere wijziging.
- 15.3 In geval van verhuizing mag de Klant zijn huidige nummer alleen bewaren indien hij naar een locatie binnen de regio van zijn huidige nummer verhuist. Indien de Klant verhuist naar een locatie gelegen buiten de regio van zijn huidige nummer, ontvangt de Klant een nieuw nummer.

## Artikel 16. Bescherming van het privéleven

- 16.1 TV VLAANDEREN verwerkt, als verantwoordelijke voor de verwerking, verkeersgegevens van de Klant, en meer bepaald:
- de identificatie van de oproeplijn;
  - totale aantal voor de berekeningsperiode aan te rekenen eenheden;
  - de identificatie van de opgeroepen lijn;
  - het type, tijdstip van aanvang en de duur van de oproep of de verzonden hoeveelheid gegevens;
  - datum van de Dienst of van de verbinding;
  - andere gegevens betreffende betalingen, zoals vooruitbetalingen, betalingen in termijnen, afsluitingen en aanmaningen;
- in het kader van de aanrekening van de Dienst, en dit tot het einde van de periode waarin de betaling van

een aanrekening gerechtelijk kan worden afgedwongen.

- 16.2 Onverminderd hetgeen is bepaald in artikel 11 van de Algemene Voorwaarden, zal TV VLAANDEREN geen persoons- en/of verkeersgegevens van de Klant aan derden mee delen, tenzij op verzoek van de spoeddiensten.
- 16.3 Ingeval de Klant wenst opgenomen te worden in de telefoongids en inlichtingendienst, en hij zijn wens aan TV VLAANDEREN mededeelt, verstuurt TV VLAANDEREN kosteloos de door de Klant verstrekte gegevens aan de leveranciers van de telefoongidsen en inlichtingendiensten. De Klant kan zich kosteloos tot de klantendienst van TV VLAANDEREN richten indien hij de door hem verstrekte gegevens wil wijzigen of indien hij niet langer wil opgenomen worden in de telefoongidsen of de inlichtingendiensten. De Klant dient er rekening mee te houden dat de inwerkingtreding van wijzigingen en/of schrappingen afhankelijk is van de door de telefoongidsen of de inlichtingendiensten gehanteerde termijnen (zo wordt de papieren versie van de universele telefoongids slechts 1 maal per jaar herzien door de desbetreffende uitgever). De Klant is als enige aansprakelijk voor de juistheid en volledigheid van de door hem verstrekte informatie. De verantwoordelijkheid van TV VLAANDEREN is beperkt tot het accuraat doorgeven van de door de Klant verstrekte informatie aan de leveranciers van telefoongidsen en inlichtingendiensten.
- 16.4 De Klant die zich wilt verzetten tegen het gebruik van zijn telefoonnummer door derden voor redenen van direct marketing kan zich hiervoor kosteloos aan de TV VLAANDEREN klantenservice richten of zijn verklaring op <https://www.bel-me-niet-meer.be/> afgeven.

## Artikel 17. Gebruik Telefoniedienst

- 17.1 De Telefoniedienst mag uitsluitend worden gebruikt op het adres zoals aangegeven door de Klant bij aanmelding.
- 17.2 De Klant is verantwoordelijk voor al het gebruik dat van de Telefoniedienst wordt gemaakt via zijn aansluiting, nummer of modem, ook al gebeurt dat zonder zijn toestemming. Alle gemaakte gesprekskosten zijn voor rekening van de Klant.
- 17.3 Onverminderd hetgeen bepaald is in Artikel 11 van deze Bijzondere Voorwaarden, is het de Klant niet

toegestaan om op welke wijze dan ook bij het gebruik van de Telefoon dienst rechten van derden te schenden, in strijd met de wet te handelen, onfatsoenlijk te handelen of schade aan derden of TV VLAANDEREN te berokkenen.

## Artikel 18. Fair Use Policy

- 18.1 Het is de Klant niet toegestaan de Telefoniedienst dusdanig te gebruiken dat het netwerk, het telecommunicatieverkeer, (computer)systemen van TV VLAANDEREN of derden, naar het oordeel van TV VLAANDEREN, hinder (zouden kunnen) ondervinden of de belangen van TV VLAANDEREN kunnen worden geschaad. Hieronder wordt in ieder geval verstaan het open laten staan van de telefoonverbinding en/of het voeren van grote aantallen korte gesprekken in een kort tijdsbestek dat het gebruik van de Telefoniedienst door derden kan verstoren en/of het bovengemiddeld verbruiken van de Telefoniedienst in relatie tot het gebruik van derden, alles naar het oordeel van TV VLAANDEREN.
- 18.2 TV VLAANDEREN is in het geval de Klant in een beperkte periode bovengemiddeld hoge bedragen voor gebruiksafhankelijke telefoon diensten/nummers verschuldigd gerechtigd om over te gaan tot blokkering van bepaalde bestemmingen, totdat de Klant tot betaling is overgegaan of zekerheid heeft gesteld. Waar dit in redelijkheid mogelijk is zal TV VLAANDEREN de Klant hierover voorafgaand informeren.
- 18.3 Op de Website staat vermeld welke telefoonnummers voor de Telefoniedienst niet bereikbaar zijn. TV VLAANDEREN is gerechtigd hierin wijzigingen en aanpassingen door te voeren.

## Artikel 19. Vergoedingen

- 19.1 De Klant is aan TV VLAANDEREN de vergoedingen verschuldigd voor de Telefoniedienst volgens de daarvoor vastgestelde en op de Website gepubliceerde tarieven. De tarieven voor de Telefoniedienst kunnen bestaan uit eenmalig verschuldigde bedragen, maandelijks of anderszins periodiek verschuldigde bedragen en bedragen die afhankelijk zijn van het gebruik van de Telefoniedienst.
- 19.2 De eenmalige en gebruiksafhankelijke vergoedingen zijn verschuldigd vanaf de datum dat de Telefoniedienst is geactiveerd. De periodieke vergoeding is

verschuldigd vanaf de 1ste dag van de maand volgend op de datum dat de Telefoniedienst is geactiveerd. TV VLAANDEREN is gerechtigd vooruitbetaling te verlangen van de verschuldigde vergoedingen.

- 19.3 TV VLAANDEREN heeft het recht internationale communicaties later dan voorzien aan te rekenen indien er zich buiten de wil van TV VLAANDEREN omstandigheden voordoen die een late aanrekening rechtvaardigen. De Klant kan om deze redenen geen schadevergoeding of aanrekeningsvermindering vorderen.

## Artikel 20. Overige

- 20.1 De Klant is verplicht aan TV VLAANDEREN gegevens te verschaffen die TV VLAANDEREN nodig heeft voor het in stand houden van de goede werking van de Telefoniedienst waaronder begrepen informatie over aangesloten of aan te sluiten Randapparaten.
- 20.2 Onverminderd het bepaalde in de Algemene Voorwaarden, is TV VLAANDEREN gerechtigd de levering van de Telefoniedienst (geheel of gedeeltelijk) op te schorten of onmiddellijk te beëindigen, zonder dat daaruit enige aansprakelijkheid of schadeplichtigheid voortvloeit, indien de Klant in strijd handelt met het bepaalde in dit Hoofdstuk 2 of op enige andere wijze enige verplichting jegens TV VLAANDEREN niet, niet geheel of niet tijdig nakomt, dan wel indien TV VLAANDEREN of derden hinder ondervinden als gevolg van de wijze waarop de Klant gebruik maakt van de Telefoniediensten.

## Hoofdstuk 3: Bijzondere Voorwaarden voor de Bruikleen van de Modem

Voor zover de Dienst de terbeschikkingstelling van een modem door TV VLAANDEREN inhoudt, zijn de bepalingen in dit hoofdstuk 3 in aanvulling op de bepalingen in hoofdstuk 1 van deze Bijzondere Voorwaarden van toepassing.

## Artikel 21. Bruikleen

- 21.1 Tussen TV VLAANDEREN en de Klant wordt een Bruikleenovereenkomst voor de Producten afgesloten. Dit Artikel 21 van deze Bijzondere Voorwaarden is daarop van toepassing.
- 21.2 TV VLAANDEREN geeft als bruikleengever aan de

Klant de Producten in bruikleen. De Producten blijven steeds eigendom van TV VLAANDEREN. De Producten worden door (of namens) TV VLAANDEREN in goede staat (gebruikt of nieuw) afgeleverd bij het huisadres van de Klant. TV VLAANDEREN is gerechtigd betaling van een waarborgsom te verlangen gedurende de periode van bruikleen, zoals in de Prijzen- en Kostentabel bepaald. TV VLAANDEREN zal geen rentevergoeding verschuldigd zijn aan de Klant gedurende de periode dat zij deze waarborgsom onder zich heeft.

- 21.3 De Bruikleenovereenkomst wordt aangegaan voor dezelfde duur als het Abonnement. De Bruikleenovereenkomst eindigt automatisch als en per de datum dat het Abonnement eindigt. Voor de duidelijkheid wordt bepaald dat Artikelen 3, 4 en 5 van de Algemene Voorwaarden van toepassing zijn op de totstandkoming, duur en beëindiging van de Bruikleenovereenkomst.
- 21.4 In geval van diefstal, verlies, verloren gaan of beschadiging van de Producten, ongeacht de oorzaak daarvan, is de Klant aansprakelijk voor alle daardoor veroorzaakte schade (inclusief eventuele gevolgschade) en is TV VLAANDEREN gerechtigd aan de Klant een schadevergoeding zoals in de Aflossingstabel bepaald in rekening te brengen, onverminderd haar recht op volledige schadevergoeding indien deze meer bedraagt.
- 21.5 De Klant mag de Producten uitsluitend op het door hem opgegeven huisadres en in het kader van het Abonnement gebruiken.
- 21.6 Het is de Klant niet toegestaan de Producten hetzij om niet, hetzij tegen een vergoeding aan een ander in gebruik af te staan, uit te lenen, te verkopen of te verhuren.
- 21.7 De Klant dient voor de Producten als een goede huisvader voor de bewaring en het behoud daarvan te zorgen, en voor dekkende verzekering daarvan zorg te dragen. In geval van diefstal van de Producten, dient de Klant onverwijld bij de politie aangifte te doen van de diefstal en dient de Klant TV VLAANDEREN binnen 7 dagen na aangifte per aangetekende brief een kopie van het proces-verbaal van aangifte te doen toekomen.
- 21.8 TV VLAANDEREN is te allen tijde gerechtigd de in bruikleen gegeven Producten bij de Klant te (doen) inspecteren, om te ruilen en/of te vervangen. Daarnaast is TV VLAANDEREN te allen tijde gerechtigd om de Producten waaraan een gebrek kleeft, dan wel waaraan een gebrek zich dreigt te openbaren, binnen een door TV VLAANDEREN te bepalen redelijke termijn terug te (laten) halen bij de Klant. De Klant zal aan TV VLAANDEREN, of een door TV VLAANDEREN aangewezen derde, alle medewerking verlenen in geval van de inspectie, het omruilen, vervangen of terughalen, zoals bepaald in dit artikel.
- 21.9 De Klant verbindt zich ertoe de vermeldingen op de Producten die aangeven dat de Producten niet de eigendom zijn van de Klant niet te verwijderen en te zorgen voor het behoud van deze vermeldingen in een goede staat. De Klant is steeds verplicht aan iedere beslaglegger uitdrukkelijk kenbaar te maken dat de Producten die zich op zijn bodem bevinden eigendom zijn van TV VLAANDEREN en de Klant dient in geval van beslaglegging op één of meer van haar bezittingen TV VLAANDEREN daarvan onverwijld op de hoogte te stellen.
- 21.10 Bij het afleveren van de Producten dient de Klant te tekenen voor ontvangst.
- 21.11 TV VLAANDEREN, of een door haar aangewezen derde, zal de Producten afleveren bij het opgegeven huisadres van de Klant. De (mondeling of schriftelijk) aangegeven of opgegeven afleveringsdatum of -termijn geldt bij benadering en bindt TV VLAANDEREN niet. De verplichting tot aflevering kan in ieder geval worden opgeschort zolang de Klant nog aan enige verplichting jegens TV VLAANDEREN moet voldoen, zoals het ondertekenen van een inschrijfformulier of het vooraf betalen van een vergoeding of waarborgsom.
- 21.12 Wijziging of overschrijding van een opgegeven of aangegeven afleveringsdatum of -termijn, door welke oorzaak ook, geeft de Klant nooit recht op vergoeding van enige schade (directe of indirecte schade, of hoe ook genaamd), ontbinding van de overeenkomst terzake van het Abonnement of niet nakoming of opschorting van enige voor de Klant uit de Algemene of Particuliere Voorwaarden of uit een Overeenkomst voortvloeiende verplichting, tenzij die wijziging of overschrijding te wijten is aan opzet of grove schuld van TV VLAANDEREN.
- 21.13 Het risico terzake de Producten gaat over op de Klant indien en zodra de Producten in verpakking worden afgeleverd op het huisadres van de Klant.

- 21.14 De Producten worden uitsluitend door of namens TV VLAANDEREN gerepareerd of retour genomen. De Klant zal op verzoek van TV VLAANDEREN de in bruikleen gegeven Producten per aangetekende post aan TV VLAANDEREN of een door TV VLAANDEREN aangewezen derde versturen.
- 21.15 Bij vertraging of gebreke van afname van Producten is de Klant in verzuim. De door dit verzuim veroorzaakte kosten en/of schade komen volledig voor rekening van de Klant. De betreffende Producten zullen door TV VLAANDEREN in geval van vertraging of gebreke van afname voor rekening en risico van de Klant worden opgeslagen.
- 21.16 De Klant zal de Producten uitsluitend (laten) installeren en opstellen op een plaats die niet openbaar toegankelijk is.
- 21.17 Na het einde van de Bruikleenovereenkomst, ongeacht de reden of wijze van beëindiging, zal de Klant op eerste verzoek van TV VLAANDEREN de Producten binnen dertig dagen na kennisgeving door TV VLAANDEREN aan TV VLAANDEREN of een door TV VLAANDEREN aangewezen derde (gedeeltelijk) retourneren, hetgeen kosteloos kan geschieden. Binnen dertig dagen na retourontvangst van de Producten zal TV VLAANDEREN de eventueel betaalde waarborgsom na aftrek van eventuele door de Klant verschuldigde kosten en/of vergoedingen terugstorten op de rekening van de Klant.