

## 1. ALGEMENE INFORMATIE

Dit document bepaalt de algemene voorwaarden die van toepassing zijn op de levering van Producten en/of Diensten door Belgacom nv, naamloze vennootschap van publiek recht, met hoofdzetel te 1030 Brussel, Koning Albert II-laan 27, BTW BE 0202.239.951 (hierna 'Belgacom' genoemd) en op de aanvaarding van deze Producten en/of Diensten door de Klant.

### 1.1. TOEPASSINGSGBIED

1.1.1. De Overeenkomst bepaalt de algemene en specifieke voorwaarden waaronder (i) de Klant de Producten en/of Diensten koopt of huurt en (ii) Belgacom de Producten en/of Diensten aan de Klant levert.

1.1.2. De Overeenkomst bestaat uit deze Algemene Voorwaarden en de volgende bijkomende documenten die van toepassing zijn op de Producten en/of Diensten:

- de Offerte (desgevallend);
- de Bestelbon (met desgevallend de bijzondere voorwaarden die van toepassing zijn op de Klant);
- de specifieke Contractuele Dienstbeschrijvingen ('CSD') met de dienstbeschrijvingen, de Specifieke Voorwaarden van de Dienst en de Service Level Agreements en de eventuele bijlagen;
- het Glossarium.

Huidige Algemene Voorwaarden, de CSD en de eventuele bijzondere voorwaarden voor de Klant maken, door verwijzing, deel uit van elke Bestelbon. Elke Bestelbon vormt een afzonderlijke Overeenkomst die de partijen bindt wat de betrokken Producten en/of Diensten betreft.

1.1.3. De laatste versie van de Contractuele Dienstbeschrijvingen, de Algemene Voorwaarden en het Glossarium kan gelijk wanneer worden geraadpleegd op de website

van Belgacom of bij Belgacom worden aangevraagd.

1.1.4. Door de bestelling of de ondertekening van de Bestelbon, erkent de Klant uitdrukkelijk de documenten opgesomd in bovenstaand artikel 1.1.2. te hebben ontvangen of ingelicht te zijn over het bestaan van deze documenten, er kennis van te hebben genomen en ze te hebben aanvaard. Daardoor ziet de Klant af van zijn eigen algemene en/of specifieke voorwaarden, ook als in deze laatste vermeld wordt dat ze voorrang hebben en/of ze bij de Bestelbon gevoegd zijn.

1.1.5. De Klant kan een Bestelling plaatsen in naam van zijn Verbonden Vennootschappen. In dat geval zijn de Verbonden Vennootschappen gebonden door de contractuele voorwaarden van de door de Klant bestelde Producten en/of Diensten en zal de Klant hoofdelijk en ondeelbaar aansprakelijk zijn voor de uitvoering van alle verbintenissen, waarborgen en verplichtingen, met inbegrip van de betalingsverplichtingen die krachtens de Overeenkomst op de Verbonden Vennootschappen rusten.

Belgacom behoudt zich het recht voor de Klant of zijn moedermaatschappij een bankgarantie te laten doen onderschrijven om de uitvoering van de Overeenkomst door de Klant en/of zijn Verbonden Vennootschappen te garanderen.

Belgacom behoudt zich het recht voor een Bestelbon te weigeren van een Klant die een structuur of groepering heeft opzet met als enig doel zijn Verbonden Vennootschappen van deze Overeenkomst te laten genieten.

### 1.2. HIËRARCHIE VAN DE DOCUMENTEN

1.2.1. In geval van tegenstrijdigheid tussen, of onsamenhangendheid van de documenten van de Overeenkomst, is de volgende hiërarchie van toepassing (dalende prioriteitsorde):

- de Bestelbon, met desgevallend de bijzondere voorwaarden die van toepassing zijn op de Klant;

- de Contractuele Dienstbeschrijvingen met de Specifieke Voorwaarden van de Dienst en de bijbehorende Service Level Agreements;
- de Algemene Voorwaarden;
- het Glossarium;
- de Offerte.

## 2. CONTRACTUELE PROCEDURE

### 2.1. AANVRAAG DOOR DE KLANT

2.1.1. De Klant moet zijn aanvraag voor de Producten en/of Diensten indienen door de gepaste Bestelbon in te vullen en te ondertekenen. Het indienen van zijn aanvraag houdt in dat de ondertekenende persoon de vereiste bevoegdheden heeft om de Klant te verbinden.

2.1.2. Door de Bestelbon te ondertekenen, stemt de Klant in met de dienstvereisten van de Producten en/of Diensten die worden gespecificeerd in de toepasselijke Contractuele Dienstbeschrijvingen.

Als niet aan al deze dienstvereisten voldaan is op het ogenblik dat de Dienst en/of het Product door Belgacom wordt geïnstalleerd, kan Belgacom niet aansprakelijk worden gesteld voor de gevolgen die daaruit zouden voortvloeien en behoudt Belgacom zich het recht voor de eventuele extra kosten om dit te verhelpen, aan de Klant te factureren.

### 2.2. INWERKINGTREDING, DUUR EN EINDE VAN DE OVEREENKOMST

2.2.1. Tenzij anders gestipuleerd, treedt de Overeenkomst in werking de dag dat Belgacom de bestelling van de Klant aanvaardt.

2.2.2. De oorspronkelijke duur van de Overeenkomst zal één (1) jaar bedragen (Oorspronkelijke Periode) tenzij anders gestipuleerd in de desbetreffende Contractuele Dienstbeschrijving(en) of Bestelbon(s).

2.2.3. De Oorspronkelijke Periode vangt aan de dag na de datum waarop de Producten en/of

Diensten ter beschikking van de Klant worden gesteld (Oorspronkelijke Datum). Mocht deze datum met meer dan vijf (5) werkdagen worden uitgesteld om redenen die toe te schrijven zijn aan de Klant, dan behoudt Belgacom zich het recht voor alle Producten en/of Diensten die op de Oorspronkelijke Datum al aan de Klant geleverd waren aan te rekenen.

2.2.4. Na de Oorspronkelijke Periode wordt de Overeenkomst stilzwijgend verlengd met opeenvolgende periodes van één (1) jaar. Als één Partij de Overeenkomst niet wenst te verlengen, dient ze de andere Partij daarvan uiterlijk drie maanden vóór het einde van de Oorspronkelijke Periode of de lopende verlenging schriftelijk in kennis te stellen.

2.2.5. Elke Partij mag de uitvoering van haar verplichtingen opschorten indien de andere Partij haar contractuele verplichtingen niet nakomt en dat niet verhelpt binnen een termijn van vijftien (15) kalenderdagen na de verzending van een ingebrekestelling. De opschorting eindigt wanneer de andere Partij haar verplichtingen opnieuw nakomt.

2.2.6. Elke Partij mag de Overeenkomst gelijk wanneer, eenzijdig, met onmiddellijke ingang en zonder voorafgaande gerechtelijke tussenkomst beëindigen door schriftelijke kennisgeving aan de andere Partij, indien deze laatste ernstig tekortschiet in één van haar contractuele verplichtingen of (voor zover rechtzetting mogelijk is) deze tekortkoming niet wordt rechtgezet binnen dertig (30) dagen volgend op de in voorgaand artikel bedoelde schriftelijke kennisgeving.

2.2.7. Voor zover de wet het toelaat, wordt de Overeenkomst automatisch beëindigd indien een van de Partijen haar activiteiten stopzet, insolvent wordt, failliet gaat, ontbonden wordt of een soortgelijke procedure ondergaat.

2.2.8. Bij vroegtijdige beëindiging van de Overeenkomst door de Klant dient de Klant alle bedragen te betalen die verschuldigd zijn voor de rest van de Oorspronkelijke Periode of de lopende verlenging, onverminderd de terugbetaling van

kortingen die de Klant onterecht zou hebben genoten.

2.2.9. Bij beëindiging van de Overeenkomst wegens de niet-nakoming door de Klant van zijn verplichtingen, gelden de bedragen vermeld in artikel 2.2.8. Deze kunnen worden vermeerderd met administratiekosten en schadevergoedingen wegens verlies, schade, kosten of uitgaven die Belgacom heeft geleden door de fout van de Klant of zijn medewerkers, met inbegrip van, maar niet beperkt tot redelijke advocatenhonoraria en gerechtskosten.

2.2.10. Indien Belgacom beslist om de levering van een bepaald Product en/of Dienst stop te zetten, dient ze de Klant daarvan minstens zes (6) maanden vooraf schriftelijk in kennis te stellen. Deze kennisgeving moet minstens de volledige referentie van de betrokken Product en/of Dienst bevatten, in voorkomend geval het Product of de Dienst aangeboden ter vervanging, en de uiterste datum waarop de Klant het betrokken Product en/of Dienst kan bestellen. Als een vervanging mogelijk is, zal Belgacom aan de Klant een Vervangingsproduct of -dienst met vergelijkbare voorwaarden aanbieden tot het einde van de lopende contractuele periode en aan de Klant geen vergoeding verschuldigd zijn.

### 3. WIJZIGINGEN AAN DE VOORWAARDEN VAN DE OVEREENKOMST

3.1. Belgacom behoudt zich het recht voor de Algemene Voorwaarden, het Glossarium, de Specifieke Voorwaarden van de Dienst en de technische kenmerken van de Producten en/of Diensten te wijzigen, zelfs als dat een impact heeft op de prijs of de kwaliteit van de Dienst. Belgacom dient de Klant uiterlijk één (1) maand vóór de inwerkingtreding van deze wijzigingen in kennis te stellen via elk middel dat zij geschikt acht. De publicatie van een bericht op de website van Belgacom en/of een vermelding op een factuur worden geschikte middelen geacht.

3.2. Behalve voor de prijsaanpassing bedoeld in artikel 6.1.2. mag de Klant die weigert wijzigingen in zijn nadeel te aanvaarden de Bestelbon(s) waarop de desbetreffende

wijzigingen een impact hebben, opzeggen zonder een opzeggingsvergoeding verschuldigd te zijn, op voorwaarde dat hij Belgacom daarvan binnen vijftien (15) kalenderdagen na de kennisgeving van Belgacom op de hoogte stelt.

3.3. Indien de Belgische of Europese instanties Belgacom ertoe verplichten de Overeenkomst te wijzigen of ervan af te zien het geheel of een deel van de Producten en/of Diensten te leveren, heeft Belgacom het recht deze wijzigingen door te voeren of ervan af te zien de Producten en/of Diensten te leveren zonder dat de Klant daarvoor een schadeloosstelling kan vragen.

3.4. Ingeval omstandigheden buiten de wil van de Partijen die zich voordoen nadat de Overeenkomst is gesloten, het evenwicht van de verplichtingen in het kader van de Overeenkomst in belangrijke mate zouden kunnen verstoren, hebben de Partijen het recht te vragen om opnieuw over de Overeenkomst te onderhandelen om het oorspronkelijke evenwicht te herstellen.

Een aanzienlijk onevenwicht tussen de verplichtingen van de Partijen in de zin van dit artikel ontstaat wanneer wordt aangetoond dat, als gevolg van een wijziging van de prijs van elektriciteit, grondstoffen, douanerechten, tarieven van de leveranciers van Belgacom of wisselkoersen (voor de omrekeningskoers wordt als referentie de omrekeningsfactor gebruikt die de Europese Centrale Bank dagelijks op haar officiële website publiceert), er een prijsstijging of -daling is met minstens 10% ten opzichte van de oorspronkelijke prijs.

Bij gebrek aan een akkoord binnen drie (3) maanden, gerekend vanaf de vraag van een van de Partijen om opnieuw over de Overeenkomst te onderhandelen en op voorwaarde dat deze laatste de voornoemde impact van meer dan 10% heeft aangetoond, heeft elk van de Partijen het recht om de Overeenkomst zonder schadevergoeding te beëindigen mits ze een opzegginstermijn van drie maanden in acht neemt.

## 4. RECHTEN EN PLICHTEN VAN DE KLANT

4.1. De Klant dient Belgacom alle medewerking te verlenen die nodig is voor de correcte uitvoering van deze Overeenkomst waaronder, doch niet beperkt tot:

- bestanden, documenten of andere relevante informatie voor de levering van het Product of de Dienst;
- netwerktoegang tot zijn ICT-infrastructuur met het oog op interventies op afstand door Belgacom;
- fysieke toegang tot de sites en technische lokalen van de Klant waar Belgacom interventies ter plaatse moet uitvoeren in permanente aanwezigheid van een vertegenwoordiger van de Klant;
- de toelating voor Belgacom om gelijk welke verrichting uit te voeren, via elk middel dat nodig of nuttig is om haar verplichtingen krachtens deze Overeenkomst voor te bereiden en na te komen, zonder de Klant daarover vooraf te moeten raadplegen;
- één of een beperkt aantal contactpersonen voor technische, administratieve en andere aangelegenheden in verband met de Producten en/of Diensten in het kader van de Overeenkomst.

De Klant erkent en aanvaardt dat het niet verlenen van deze medewerking, informatie of toegang aan Belgacom met het oog op de levering van de Producten en/of Diensten deze levering kan beïnvloeden. Belgacom kan daarom niet aansprakelijk worden gesteld voor vertragingen bij de levering of tekortkomingen van de Producten en/of Diensten wanneer deze te wijten zijn aan de Klant of een derde.

4.2. De Klant dient vóór de installatie van de Dienst en/of Product een back-up van al zijn gegevens te maken en alle nodige maatregelen te treffen opdat zijn apparatuur (inclusief software) compatibel zou zijn met die van Belgacom.

4.3. De Klant verbindt zich ertoe zijn gekregen identificatiecodes (wachtwoord, gebruikers-

naam, enz.) geheim en vertrouwelijk te houden. De Klant is als enige aansprakelijk voor het gebruik dat van deze identificatie-elementen wordt gemaakt. In geval van verlies, diefstal of frauduleus gebruik van een van deze elementen dient de Klant Belgacom daarvan onmiddellijk in kennis te stellen en deze mededeling per aangetekend schrijven te bevestigen

4.4. De Klant is verantwoordelijk voor het op eigen kosten verkrijgen en behouden van iedere licentie, registratie, vergunning of toelating die nodig is voor de uitvoering van zijn verplichtingen in het kader van deze Overeenkomst. De Klant dient de vereiste en gepaste licenties, registraties, vergunningen of toelatingen te behouden voor de volledige duur van de Overeenkomst, inclusief eventuele verlengingen ervan.

4.5. Alle intellectuele eigendomsrechten op de Producten en/of Diensten die onder de Overeenkomst vallen, blijven exclusief eigendom van Belgacom en/of haar filialen en/of haar leveranciers. De Klant kan op geen enkel recht op deze intellectuele eigendom aanspraak maken en krijgt geen andere rechten dan die welke uitdrukkelijk in de Overeenkomst worden gespecificeerd. De Klant mag de Software of de Producten niet reproduceren, decompileren, aanpassen of veranderen, noch ze openbaar maken of ter beschikking stellen van derden.

4.6. Alle handelsmerken, dienstmerken, handelsnamen, logo's of andere woorden of symbolen die verwijzen naar de Producten en/of Diensten of naar de commerciële activiteiten van Belgacom in het algemeen (hierna de 'Merken' genoemd), zijn en blijven exclusief eigendom van Belgacom of van haar filialen of leveranciers. De Klant mag geen enkele daad stellen die deze eigendomsrechten in gevaar brengt, noch enig recht verwerven op deze Merken, behoudens andersluidende bepaling in de Overeenkomst. De Klant mag de door Belgacom of haar leveranciers op het Product aangebrachte etiketten, plaatjes of andere onderscheidende tekens niet laten verdwijnen.



4.7. De Klant mag de Producten en/of Diensten enkel gebruiken voor eigen rekening en voor interne doeleinden. In geen geval mag hij ze overdragen, doorverkopen, verhuren, uitlenen of ter beschikking stellen van derden zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van Belgacom.

## 5. RECHTEN EN PLICHTEN VAN BELGACOM

5.1. Belgacom is verantwoordelijk voor de levering van de Producten en/of Diensten van de Overeenkomst zoals overeengekomen op de Bestelbon en de overeenkomstige Contractuele Dienstbeschrijvingen.

5.2. Het onderhoud of de verdere ontwikkeling van de Dienst kan Belgacom ertoe nopen de Dienst tijdelijk te beperken of op te schorten. In dat geval zal Belgacom (1) maximaal gebruikmaken van de slots voor gepland onderhoudswerk en (2) de periode van beperking of opschorting beperken tot de tijd die nodig is voor de betreffende interventies.

5.3. Belgacom zal de door de Klant verstrekte informatie te goeder trouw en uitsluitend met het oog op de uitvoering van deze Overeenkomst gebruiken.

5.4. Belgacom zal de diensten leveren overeenkomstig de algemeen aanvaarde regels van goed vakmanschap en hiertoe alle redelijkerwijs aangewezen middelen in het werk stellen. Tenzij uitdrukkelijk anders vermeld, dienen de verbintenissen van Belgacom beschouwd te worden als middelenverbintenissen.

5.5. Belgacom behoudt zich het recht voor om op eigen initiatief alle nodige maatregelen te treffen indien de integriteit van haar diensten of de goede werking van haar netwerk of infrastructuur in gevaar wordt gebracht. Die maatregelen kunnen onder meer bestaan uit de activering van beschermingsmaatregelen of de opschorting van de toegang van klanten tot haar Dienst.

## 6. BETALING EN FACTURATIE

### 6.1. PRIJZEN

6.1.1. De prijs van de Producten en/of Diensten vermeld in de Offerte of Bestelbon is uitgedrukt in euro en exclusief btw, leverings- en transportkosten en andere door de Klant verschuldigde taksen en kosten.

6.1.2. Belgacom behoudt zich het recht voor de prijzen aan te passen vóór de voorlegging van de Bestelbon en op de jaarlijkse verjaardag van de Overeenkomst in overeenstemming met de loonindexering en de volgende formule voor prijsaanpassingen:

$$P1 = P0 \times (0,2 + 0,8 \times (S1/S0))$$

waarbij:

- P1 = nieuwe Prijs (van toepassing vanaf de jaarlijkse verjaardag van de Overeenkomst).
- P0 = Prijs van toepassing in het begin van de contractuele periode voorafgaand aan de inwerkingtreding van de indexering (m.a.w. de Oorspronkelijke Prijs)
- S0 = basisloon in de technologiesector (het nationaal gemiddelde gepubliceerd door Agoria) van de maand voorafgaand aan (1) de maand waarin de Overeenkomst gesloten werd in het geval van de eerste indexering, of (2) de laatste prijsaanpassing of (3) de laatste indexering, afhankelijk van welke van deze gebeurtenissen zich het laatste voordoet.
- S1 = basisloon in de technologiesector (het nationaal gemiddelde gepubliceerd door Agoria) van de maand voorafgaand aan de indexering toegepast op de jaarlijkse verjaardag van de Overeenkomst.

Een prijsaanpassing op basis van de bovenstaande formule geeft de Klant niet het recht de Overeenkomst te beëindigen zonder opzeggingsvergoeding.

6.1.3. De Klant die het adres waar de Dienst en/of Product is geïnstalleerd, verlaat of overlaat zonder zijn Overeenkomst te beëindigen of over te

dragen, blijft verplicht de aan Belgacom verschuldigde bedragen te betalen.

## 6.2. BETALINGSMODALITEITEN

6.2.1. De krachtens deze Overeenkomst verschuldigde bedragen zullen worden aangerekend in overeenstemming met de modaliteiten beschreven in de Bestelbon en/of in de Contractuele Dienstbeschrijving.

6.2.2. Om geldig te zijn moet de betaling gebeuren door overschrijving op het door Belgacom opgegeven rekeningnummer met vermelding van de referentie en binnen de termijn vermeld op de factuur. De Klant dient alle kosten in verband met de betaling van de factuur te dragen.

6.2.3. De facturen zullen naar de Klant of naar een door de Klant aangeduide betalende derde worden gestuurd. Indien de betalende derde in gebreke blijft, ontslaat dit de Klant niet van zijn verplichting tot betalen. De betalende derde verwerft geen enkel recht op de Producten en/of Diensten.

6.2.4. Belgacom behoudt zich het recht voor zowel vóór als tijdens de duur van de Overeenkomst de financiële toestand van de Klant te screenen. Als de resultaten van deze screening bij Belgacom ernstige twijfels wekken in verband met de solvabiliteit van de Klant, mag Belgacom bijkomende tussentijdse bedragen aanrekenen, of voorschotten, bankgaranties of gelijk welke andere financiële waarborgen vragen. Belgacom behoudt zich het recht voor de levering van de Dienst aan de Klant volledig op te schorten indien deze zou nalaten deze garantie voor te leggen binnen drie (3) werkdagen volgend op de vraag van Belgacom.

## 6.3. NIET-BETALING

6.3.1. Ingeval een factuur niet tijdig wordt betaald, zal de Klant of, in voorkomend geval zijn betalende derde, van Belgacom een herinnering ontvangen.

6.3.2. In geval van niet-naleving van de betalingstermijn zal de Klant van rechtswege en zonder ingebrekestelling een tegen de wettelijke rentevoet berekende verwijlinterest verschuldigd zijn. Belgacom behoudt zich ook het recht voor van de Klant een schadevergoeding te eisen van 15% van het bedrag van de factuur met een minimum van 60 EUR.

## 6.4. BETWISTING VAN FACTUREN

6.4.1. Elke klacht in verband met een factuur moet Belgacom op straffe van verval bereiken binnen vijftien (15) kalenderdagen na factuurdatum. Na deze termijn wordt de factuur onherroepelijk door de Klant aanvaard geacht.

6.4.2. Het niet-betwiste gedeelte van de factuur wordt aanvaard geacht en moet worden betaald binnen de gewone betalingstermijn.

6.4.3. Indien de klacht van de Klant door Belgacom wordt verworpen, wordt het betwiste bedrag onmiddellijk opeisbaar.

## 7. VERTROUWELIJKHEID

7.1. Alle informatie meegedeeld door de Partijen in het kader van de Overeenkomst die specifiek wordt bestempeld als vertrouwelijk ('Vertrouwelijke Informatie') mag enkel worden bekendgemaakt aan personeel en/of onderaannemers en/of filialen van de ontvangende Partij die toegang tot deze informatie nodig hebben met het oog op de uitvoering van de Overeenkomst en in de andere gevallen indien de andere Partij daarmee voorafgaandelijk schriftelijk heeft ingestemd.

7.2. De Vertrouwelijke Informatie blijft eigendom van de Partij die ze meedeelt. Het meedelen van Vertrouwelijke Informatie impliceert geen overdracht of toekenning van intellectuele of industriële eigendomsrechten.

7.3. De Partijen kunnen niet aansprakelijk worden gesteld voor het gebruik dat de andere Partij van de Vertrouwelijke Informatie maakt.

7.4. Indien de ontvangende Partij bij wet of op bevel van een bevoegde rechtbank of overheid

verplicht wordt het geheel of een deel van de Vertrouwelijke Informatie openbaar te maken, dient ze de meedelende Partij daarvan onverwijld schriftelijk in kennis te stellen en deze laatste de mogelijkheid te bieden alle mogelijke rechtsmiddelen aan te wenden om de Vertrouwelijke Informatie vertrouwelijk te houden. In elk geval zal de ontvangende Partij enkel de Vertrouwelijke Informatie meedelen waartoe ze wettelijk verplicht is en alle mogelijke maatregelen nemen om de Vertrouwelijke Informatie vertrouwelijk te houden.

7.5. De verplichting tot vertrouwelijkheid die in dit deel wordt beschreven, blijft van toepassing tot drie (3) jaar na de beëindiging van de Overeenkomst.

## 8. AANSPRAKELIJKHEID

### 8.1 OVERMACHT

8.1.1. Belgacom kan niet aansprakelijk worden gesteld voor vertragingen of tekortkomingen in de uitvoering van haar Diensten wanneer deze het gevolg zijn van feiten of omstandigheden die onafhankelijk van haar wil, onvoorzienbaar en onvermijdelijk zijn, zoals oorlog, opstanden, onlusten, burgeroproer, handelingen van burgerlijke of militaire instanties, embargo's, ontploffingen, stakingen of arbeidsconflicten (met inbegrip van die waar haar personeel bij betrokken is), kabelbreuken, overstromingen, aanhoudende vorst, brand of onweer.

8.1.2. Wanneer zij een dergelijk geval van Overmacht inroept, heeft Belgacom het recht de Dienst op te schorten of te beperken om de operationele omgeving te beschermen, zonder dat de Klant daarbij recht heeft op een schadevergoeding.

8.1.3. Wanneer zij een dergelijk geval van Overmacht inroept, dient Belgacom alles in het werk te stellen om de duur ervan tot een strikt minimum te beperken.

8.1.4. Indien deze feiten of omstandigheden van Overmacht langer dan drie maanden aanhouden, mag elke Partij de Overeenkomst

van rechtswege per aangetekende brief beëindigen zonder een schadeloosstelling verschuldigd te zijn.

### 8.2 AANSPRAKELIJKHEID, ALGEMEEN PRINCIP

8.2.1. Belgacom kan enkel aansprakelijk worden gesteld in geval van bedrog of zware fout van haarzelf of een van haar werknemers. In dat geval zal de aansprakelijkheid van Belgacom beperkt zijn tot de herstelling van de door de Klant geleden voorzienbare, directe, persoonlijke en zekere schade, met uitsluiting van de herstelling van indirecte of onstoffelijke schade zoals bijkomende kosten, inkomsten- of winstderving, verlies van klanten, verlies of beschadiging van gegevens, verlies van contracten en schade aan derden.

8.2.2. Belgacom kan niet aansprakelijk worden gesteld voor schade die voortvloeit uit het feit dat de Klant zijn verplichtingen niet nakomt.

8.2.3. Belgacom kan niet aansprakelijk worden gesteld voor de inhoud van informatie die wordt verstuurd of opgeslagen door de Klant of een derde die gebruikmaakt van de Producten en/of Diensten van Belgacom.

8.2.4. In alle gevallen waarin Belgacom aansprakelijk wordt gesteld, zal haar aansprakelijkheid tegenover de Klant beperkt zijn tot de totale bedragen die de Klant aan Belgacom heeft betaald in de loop van de zes (6) maanden voorafgaand aan de oorzaak van de schade en in geen geval hoger liggen dan een totaalbedrag van 200.000 EUR per jaar. Deze beperking is niet van toepassing in geval van lichamelijk letsel en overlijden.

### 8.3. AANSPRAKELIJKHEID INZAKE INTELLECTUELE EIGENDOMSRECHTEN

8.3.1. In geval van een klacht of procedure tegen de Klant in verband met een intellectueel eigendomsrecht betreffende de uitvoering van de Overeenkomst, moet de Klant Belgacom daarvan onmiddellijk op de hoogte brengen en Belgacom in staat stellen zich op eigen kosten te verdedigen. Belgacom dient de Klant te vrijwaren tegen alle

definitief door de bevoegde rechtbank toegekende schadeloosstellingen en kosten, op voorwaarde dat Belgacom als enige controle heeft over de procedure, dat de Klant zijn volledige medewerking verleent en geen actie onderneemt die de positie van Belgacom op enige wijze kan schaden.

8.3.2. Indien de Producten en/of Diensten het voorwerp uitmaken of dreigen uit te maken van een procedure wegens inbreuk op een of meer intellectuele rechten, mag Belgacom naar eigen goeddunken:

- de Klant het recht verlenen om de Producten en/of Diensten verder te gebruiken;
- gelijkaardige Producten en/of Diensten ter beschikking stellen of de Producten en/of Diensten wijzigen om de inbreuk weg te werken, zonder dat dit tot een substantieel verlies van functies of diensten leidt.

Wanneer geen van voormelde oplossingen commercieel mogelijk is, mag Belgacom de Overeenkomst beëindigen en de Klant de geïnde bedragen voor de Producten en/of Diensten die hij nog niet heeft genoten, terugbetalen.

8.3.3. De bovenstaande bepaling is niet van toepassing op inbreuken te wijten aan wijzigingen aan de Producten en/of Diensten aangebracht door andere personen dan Belgacom noch op inbreuken die voortvloeien uit het gebruik van de Producten en/of Diensten samen met andere intellectuele eigendom, Software of Hardware.

8.3.4. De rechtsmiddelen die in dit deel worden beschreven, zijn de enige rechtsmiddelen waarover de Klant tegenover Belgacom beschikt met betrekking tot klachten van derden op basis van intellectuele eigendomsrechten van derden.

De rechtsmiddelen beschreven in dit deel gelden op straffe van verval enkel indien de Klant uiterlijk binnen tien (10) dagen nadat een dergelijke gebeurtenis zich heeft voorgedaan Belgacom op de hoogte brengt.

## 9. NIET-WERVINGSBEDING

9.1. Tijdens de volledige looptijd van deze Overeenkomst en gedurende een periode van zes (6) maanden volgend op het einde ervan is het de Klant verboden personeelsleden van Belgacom (werknemers, consultants of andere) met verantwoordelijkheden i.v.m. deze Overeenkomst rechtstreeks of onrechtstreeks te benaderen met het oog op hun aanwerving of indienstneming als onafhankelijk contractant of in een andere hoedanigheid, tenzij hij hiertoe het voorafgaande schriftelijke akkoord van Belgacom heeft verkregen.

9.2. Indien de Klant deze verplichting niet zou naleven, dient hij Belgacom een schadevergoeding te betalen die gelijk is aan twaalf (12) keer het brutomaandloon dat deze persoon bij Belgacom verdiende in zijn laatste volledige maand tewerkstelling aldaar, onverminderd het recht van Belgacom om bijkomende schadevergoeding te vorderen.

9.3. De niet-wervingsbepalingen in de artikelen 9.1. en 9.2. zijn niet van toepassing ingeval de werknemer van Belgacom spontaan heeft gesolliciteerd naar een betrekking bij de Klant op voorwaarde dat deze spontane sollicitatie kan worden bewezen.

## 10. BESCHERMING VAN PERSOONS-GEGEVENS

10.1. De persoonsgegevens van de Klanten zijn opgenomen in de databanken van Belgacom en worden verwerkt:

- met het oog op het klantenbeheer (bijvoorbeeld de uitgave, inning en controle van de facturen, bij briefwisseling in het kader van de contractuele relatie of in geval van geschillen);
- met het oog op de uitvoering van deze Overeenkomst;
- met het oog op informatie- of promotieacties rond producten en diensten van Belgacom. De Klant die van Belgacom geen mededelingen wenst te ontvangen in het





kader van directmarketingacties, mag gelijk wanneer aan Belgacom vragen om gratis te worden opgenomen op de lijst die daarvoor in het leven werd geroepen.

De Klant kan door Belgacom gratis worden geïnformeerd over de persoonsgegevens die betrekking op hem hebben, door een gedateerd en ondertekend schriftelijk verzoek te richten tot de klantendienst van Belgacom, en kan in voorkomend geval vragen om onjuiste, onvolledige of niet-pertinente gegevens recht te zetten.

10.2. Indien de Dienst de Klant in staat stelt om de persoonlijke informatie van zijn eigen klanten, werknemers of derden te verzamelen en te verwerken, worden deze activiteiten onder de uitsluitende aansprakelijkheid van de Klant uitgevoerd. In dat geval is de Klant aansprakelijk voor de toepassing en naleving van de wetgeving met betrekking tot de persoonlijke levenssfeer. In voorkomend geval verbindt de Klant zich ertoe alle bepalingen van bovengenoemde wetgeving na te leven en Belgacom schadeloos te stellen in geval van klachten van derden op basis van mogelijke inbreuken op deze wetgeving.

10.3. De databanken van Belgacom kunnen toegankelijk zijn voor derden die optreden voor rekening van Belgacom en voor de commerciële partners die producten en diensten verkopen namens Belgacom. De toegang is beperkt tot de gegevens die nodig zijn voor de uitvoering van hun contract met Belgacom. De persoonlijke gegevens van de Klant mogen in de bij wet aangeduide gevallen worden meegedeeld aan de bevoegde instanties.

## 11. VERKOOP VAN PRODUCTEN

11.1. Alle Producten die aan de Klant worden verkocht, blijven eigendom van Belgacom tot de prijs integraal is betaald, met inbegrip van alle kosten en taksen.

In geval van beschadiging van het Product zal het nog niet betaalde gedeelte van de verkoopprijs onmiddellijk opeisbaar zijn.

Zolang de Klant de volledige verkoopprijs van het Product niet heeft betaald, zijn de bepalingen betreffende de huur van Producten van toepassing.

11.2. De Producten worden door Belgacom op de afgesproken plaats geleverd. De risico's worden aan de Klant overgedragen wanneer het Product aan de (eerste) transporteur wordt meegegeven (Carriage Paid To - Incoterms 2000). Vanaf dat ogenblik draagt de Klant de risico's van het Product. Belgacom zal redelijke commerciële inspanningen doen om de Producten op het overeengekomen tijdstip te leveren. De Klant moet de Producten binnen de afgesproken termijn in ontvangst nemen en controleren. Indien de Klant een product niet in ontvangst neemt, is Belgacom gerechtigd om de prijs en alle kosten als gevolg van dit verzuim aan te rekenen.

11.3. Indien de Klant binnen vijf (5) werkdagen (alle dagen behalve zaterdagen, zondagen en wettelijke feestdagen) na de levering van de Producten geen schriftelijk bezwaar naar Belgacom stuurt, worden de geleverde Producten aanvaard geacht met inbegrip van alle zichtbare gebreken.

11.4. Tenzij uitdrukkelijk anders vermeld in de Contractuele Dienstbeschrijving, geniet de Klant de waarborg die door de fabrikant van het Product wordt aangeboden. Belgacom levert geen enkele specifieke of bijkomende waarborg naast de waarborg van de fabrikant.

11.5. Onverminderd de informatieplicht van Belgacom vallen de keuze van de Producten en de analyse van hun technische kenmerken, hun compatibiliteit met de omgeving van de Klant, en hun configuratie in alle omstandigheden onder de exclusieve aansprakelijkheid van de Klant.

11.6. Overeenkomstig Europese Richtlijn 2002/96/EG van 27 januari 2003 betreffende afgedankte elektrische en elektronische apparatuur (AEEA) en de omzetting ervan in Belgisch recht, neemt Belgacom het verkochte materieel aan het einde van zijn levensduur terug.

## 12. VERHUUR VAN PRODUCTEN

12.1. Deze bepalingen zijn van toepassing op de Producten die worden verhuurd, ter beschikking gesteld van de Klant of verkocht, maar waarvoor Belgacom nog niet de volledige betaling van de prijs heeft ontvangen. Al deze Producten blijven eigendom van Belgacom tijdens de volledige looptijd van de Overeenkomst of tot het ogenblik dat Belgacom de volledige betaling van de prijs voor de aan de Klant verkochte Producten heeft ontvangen.

12.2. De Klant mag ze geenszins overdragen, wijzigen, verkopen, (onder)verhuren, uitlenen of bezwaren met een zakelijk zekerheidsrecht, noch ze op gelijk welke manier ter beschikking stellen van derden zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van Belgacom.

12.3. De Klant verbindt zich ertoe het Product te gebruiken en te bewaren als een goede huisvader, het in perfecte staat te houden en het enkel te gebruiken op het installatieadres.

12.4. De Klant is aansprakelijk voor verlies of schade aan de goederen van Belgacom en/of haar filialen en/of leveranciers die zich in zijn bezit of onder zijn controle bevinden, en voor alle schade die zij veroorzaken (tenzij dit verlies of deze schade volledig te wijten is aan een daad of nalatigheid van Belgacom).

12.5. De Klant dient Belgacom onmiddellijk in kennis te stellen van elk probleem betreffende het Product.

12.6. Indien het Product geïnstalleerd is in een lokaal dat geen eigendom van de Klant is, verbindt de Klant zich ertoe de eigenaar vóór de installatie van het Product per aangetekende brief in kennis te stellen van het eigendomsrecht van Belgacom.

12.7. In geval van beslag of gelijk welke andere aanspraak die derden op de rechten inzake het Product doen gelden, dient de Klant verzet aan te tekenen en Belgacom daarvan onmiddellijk op te hoogte te stellen, zodat deze laatste haar rechten kan vrijwaren.

12.8. Bij de beëindiging van de Overeenkomst, ongeacht de oorzaak daarvan, dient de Klant het Product in goede staat en op zijn kosten aan Belgacom terug te bezorgen binnen de tussen de Partijen afgesproken termijn. Doet hij dat niet, dan zal Belgacom, naar eigen goeddunken, de restwaarde van het Product aanrekenen of het recht hebben zich tijdens de openingsuren toegang tot de lokalen te verschaffen om er het Product in bijzijn van de Klant of een van zijn vertegenwoordigers terug te halen.

Belgacom is niet verplicht de kosten om de lokalen in hun oorspronkelijke toestand te brengen in last te nemen. Deze kosten kunnen voortvloeien uit de wegname van het Product in normale omstandigheden.

## 13. INSTALLATIE VAN DE APPARATUUR

13.1 Belgacom zal de apparatuur installeren indien dit uitdrukkelijk is voorzien in de Contractuele Dienstbeschrijving of op de Bestelbon.

13.2 Voor de installatie moet de Klant een plaats voorzien waar het mogelijk is de apparatuur te plaatsen, te gebruiken en te onderhouden. De Klant voorziet eveneens, conform de voorschriften van het Belgische Elektrotechnisch Comité, de noodzakelijke aansluitingen en/of elektrische aarding, evenals de aansluitingen op zijn informaticamaterieel, voor zover zij nodig zijn voor de werking van de apparatuur. De Klant zal de door Belgacom gestelde eisen naleven.

13.3. Indien de Klant nalaat de nodige voorbereidingen voor de installatie te treffen tegen de overeengekomen installatiedatum, behoudt Belgacom zich het recht voor de Overeenkomst als ontbonden te beschouwen lastens de Klant of zelf deze voorbereidingen te treffen of er een derde mee te belasten. In beide gevallen kan Belgacom de totale kosten verhalen op de Klant.

13.4. De aanvaarding zal onherroepelijk en definitief plaatsvinden of geacht worden plaats te

vinden bij de onderstaande gebeurtenis die zich als eerste voordoet:

- ondertekende bevestiging door de Klant dat de eventuele tests geslaagd zijn, of;
- indien geen bevestiging wordt ondertekend, vijf (5) werkdagen na de beëindiging van de installatie of uitvoering van de overeengekomen tests tenzij de Klant Belgacom binnen deze periode van vijf (5) werkdagen schriftelijk in kennis heeft gesteld van de weigering van de installatie. Deze kennisgeving moet in detail uiteenzetten waarom de installatie op één of meer essentiële vlakken niet voldoet aan de afgesproken aanvaardingstest. De Partijen zullen alle redelijke inspanningen leveren om de gemelde en aanvaarde problemen op te lossen en de aanvaardingsprocedure zo snel mogelijk herhalen.

## 14. VARIA

14.1. Indien één of meer bepalingen van de Overeenkomst ongeldig, onwettig of onuitvoerbaar worden verklaard door een bevoegde rechtbank, dan dienen die bepalingen zo geïnterpreteerd te worden dat ze coherent zijn met de toepasbare wetgeving, om de oorspronkelijke intenties van de Partijen zo goed mogelijk te weerspiegelen. De rest van die bepalingen en alle andere bepalingen van de Overeenkomst blijven geheel van kracht.

14.2. De Partijen komen hierbij overeen dat om geldig te zijn alle communicatie tussen hen schriftelijk moet gebeuren en via brief, fax en/of e-mail moet worden verstuurd naar de contactpersonen vermeld op de Bestelbon.

14.3. Tenzij de Klant zich er uitdrukkelijk tegen verzet, mag Belgacom de Overeenkomst gebruiken als referentie voor haar commerciële activiteiten.

14.4. De niet-uitoefening door een van de Partijen van een van haar rechten zal onder geen beding worden geïnterpreteerd als een afstand van deze rechten.

14.5. Deze Overeenkomst vormt de volledige Overeenkomst tussen de Partijen met betrekking tot de Producten en/of Diensten van Belgacom, en heeft voorrang op alle eerdere schriftelijke of mondelinge voorstellen en overeenkomsten met betrekking hierop.

14.6 Deze Overeenkomst kan enkel worden gewijzigd door een door beide Partijen behoorlijk ondertekend document.

14.7. Deze Overeenkomst wordt beheerst door het Belgisch recht. In geval van een geschil dat niet in der minne kan worden geregeld, zijn alleen de Brusselse rechtbanken bevoegd.

Met betrekking tot Elektronische Communicatiediensten kan de Klant zich eveneens wenden tot de Ombudsdienst voor Telecommunicatie (Bischoffsheimlaan 29-35 te 1000 Brussel, tel. 02 223 06 06, fax 02 219 77 88, [klachten@ombudsmantelecom.be](mailto:klachten@ombudsmantelecom.be), [www.ombudsmantelecom.be](http://www.ombudsmantelecom.be)), die wettelijk is opgericht bij het Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie.