



Algemene voorwaarden - Telefoondienst

PSTN- en ISDN-lijnen

Algemeen

In dit document vindt u de algemene voorwaarden die van toepassing zijn op de toegang tot de telefoondienst met uitzondering van de eindapparatuur. Deze dienst wordt aangeboden in het kader van de wettelijke bepalingen inzake telecommunicatie, met name die betreffende de universele dienstverlening inzake telecommunicatie die Belgacom verplicht is te verstrekken(*), en die opgenomen in het bestek voor de spraaktelefoondienst dat elke operator die een spraaktelefoondienst aanbiedt, verplicht is na te leven.

Er dient een onderscheid te worden gemaakt tussen:

- Het contract
Behoudens andersluidende bepalingen opgenomen in deze algemene voorwaarden of in de specifieke voorwaarden, of tenzij anders gevraagd door de klant, wordt het contract mondeling gesloten. Indien een schriftelijk contract wordt opgemaakt, dient het in twee exemplaren te worden opgesteld en ondertekend door de klant of zijn gevolmachtigde.
- De algemene voorwaarden
De algemene voorwaarden sommen het geheel van de rechten en verplichtingen van Belgacom en haar klanten op in het kader van de levering van de telefoondienst.
- De specifieke voorwaarden
De specifieke voorwaarden kunnen afwijken van de algemene voorwaarden.
Zij zijn van toepassing op de prestaties die door Belgacom optioneel worden verstrekt.
- De prijslijst
De prijslijst, beschikbaar op de website van Belgacom (www.belgacom.be), vermeldt alle prijzen voor de prestaties van Belgacom. Bijgewerkte uittreksels kunnen op eenvoudige aanvraag worden verkregen bij de lokale dienst van Belgacom.
Het contract, de algemene voorwaarden, de technische voorschriften voor de aansluiting van eengezinswoningen en andere gebouwen, de prijslijst en, in voorkomend geval, de specifieke voorwaarden, vormen samen het contract dat door de klant en Belgacom wordt gesloten. Deze documenten kunnen worden verkregen in alle diensten van Belgacom toegankelijk voor het publiek of door te bellen naar de klantendienst.

Indien, in antwoord op een welbepaalde vraag, Belgacom het niet redelijk acht toegang tot de telefoondienst te verlenen onder de voorwaarden bepaald in deze algemene voorwaarden en de prijslijst, behoudt zij zich het recht voor deze voorwaarden te wijzigen mits goedkeuring door het Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie.

(*) De Universele Dienstverlening die Belgacom dient te verstrekken, omvat de volgende prestaties:

- 1° de terbeschikkingstelling, op het hele grondgebied, aan elke persoon die erom verzoekt, op zijn hoofdverblijfplaats, van de spraaktelefoondienst en de toegang tot het vaste openbare basisnet, wat de levering van deze dienst mogelijk maakt alsook communicatie via telefax van de groepen I, II en III en het gebruik van een modemeindtoestel van norm UIT V90 dat in staat is om zich met een ander modemeindtoestel van norm UIT V90 te synchroniseren;
- 2° het kosteloos versturen van noodoproepen;
- 3° de gratis terbeschikkingstelling, 24 uur op 24 en 7 dagen op 7, van een hulpdienst waar de klanten een storing op de lijn of problemen om een verbinding tot stand te brengen kunnen melden;
- 4° de terbeschikkingstelling van een dienst inlichtingen: deze dienst verstrekt aan elke persoon die erom vraagt hetzij het telefoonnummer, hetzij de naam en het adres van de titularis van een aansluiting op het telefoonnet van Belgacom of op het net van een andere spraaktelefoonoperator met wie Belgacom in dit kader een akkoord heeft gesloten, met uitzondering van de privénummers;
- 5° de levering van een minimumdienst in geval van niet-betaling van de telefoonfactuur op de aansluiting waarvan sprake in bovenstaand punt 1° in het kader van een gebruik door een natuurlijke persoon voor privédoeleinden;
- 6° de aanleg, het onderhoud en de werking van openbare betaaltelefoons;
- 7° de publicatie van een Gids in de zones waar niemand een dergelijke Gids uitgeeft;
- 8° de terbeschikkingstelling van de dienst voor spraaktelefonie onder voordeliger tariefvoorwaarden voor bepaalde categorieën van klanten.

Deze algemene voorwaarden hebben betrekking op de prestaties waarvan sprake in de punten 1° tot en met 5° hierboven.

Lexicon

Voor de toepassing van deze algemene voorwaarden verstaat men onder:

- Belgacom:
het autonome overheidsbedrijf, naamloze vennootschap van publiek recht, waarvan de zetel gevestigd is in de Koning Albert II-laan 27, te 1030 Brussel, btw BE 0202 239 951, RPR Brussel.
- Klant:
natuurlijke persoon of rechtspersoon, of feitelijke vereniging met wie Belgacom het contract gesloten heeft.
- Consument: elke natuurlijke persoon of rechtspersoon die de telefoondienst gebruikt voor niet-professionele doeleinden.
- Openbaar telefoonnet:
openbare telecommunicatie-infrastructuur van Belgacom die ze gebruikt voor de uitbating van de telefoondienst en die eindigt bij het Netwerkaansluitpunt.
- Lokale dienst:
geheel van de diensten waar iedereen inlichtingen kan verkrijgen over de telefoondienst, en waar de klant terecht kan om een aansluiting op deze dienst te verkrijgen of om alles wat betrekking heeft op zijn contract met Belgacom te regelen.
De lokale dienst omvat ten minste:
 - a) de klantendienst, waaraan alle briefwisseling kan gericht worden;
 - b) de telefonische klantendienst;
 - c) de Belgacom-verkooppunten, waar iedereen wordt ontvangen.
- Gewoon abonnement:
abonnement dat betrekking heeft op een permanente aansluiting op de telefoondienst.
- Tijdelijk abonnement:
abonnement dat betrekking heeft op een niet-permanente aansluiting op de telefoondienst, met andere woorden een aansluiting die werd uitgevoerd:
 - a) in een duurzame constructie ter gelegenheid van tijdelijke gebeurtenissen zoals congressen, tentoonstellingen, sportmanifestaties, enz.;
 - b) in een gemakkelijk te verplaatsen onderkomen, een bouwkeet of elke andere tijdelijke of onbestendige constructie.
- Openbaar nummer:
oproepnummer opgenomen in de Gids, en/of in het bestand van de Inlichtingen van Belgacom.
 - Privénummer:
oproepnummer dat niet opgenomen is in de Gids en dat niet wordt meegedeeld door de Inlichtingen.
 - Geregistreerde aanvraag:

aanvraag die door Belgacom ontvangen werd en alle door haar vereiste inlichtingen bevat om de aansluiting te kunnen realiseren.

- Netwerkaansluitpunt:
het punt waarop een eindgebruiker toegang heeft tot het openbare telefoonnet van Belgacom.

- Storing:
staat van een telefoonaansluiting waarbij het voor de klant onmogelijk is verbindingen tot stand te brengen of te ontvangen of waarbij de verbindingen van slechte kwaliteit zijn, die door de klant op het gratis nummer vermeld in de telefoongidsen werd gemeld, en die mondeling door Belgacom werd bevestigd.

- De Telefoongids (Gids)/bestand van de Inlichtingen (1207):

een bestand met de gegevens van de klanten van een telefoondienst, dat voor het publiek toegankelijk is in de Telefoongids of via de Inlichtingen.

Procedure voor het sluiten van het contract

Toegangsaanvraag

1. Elke persoon die toegang wenst te verkrijgen tot het openbare telefoonnet en tot de telefoondienst aangeboden door Belgacom, kan daartoe een aanvraag indienen bij Belgacom, bij voorkeur bij de lokale dienst.

2. Belgacom kan niet weigeren gevolg te geven aan deze aanvraag, behalve om een van de volgende redenen:

a) de persoon die de aanvraag doet, weigert zich te identificeren en het bewijs te leveren van een domicilie of vaste verblijfplaats in de Europese Unie op vertoon van officiële documenten uitgegeven door een Belgische instantie.

b) de persoon die de aanvraag doet, houdt zich niet aan de verplichtingen die enerzijds op hem rusten krachtens een ander contract dat hem bindt aan Belgacom en die anderzijds niet het voorwerp uitmaken van een gegronde betwisting. Bij klachten inzake de factuur wordt in dit opzicht verwezen naar het hoofdstuk 'Betwisting van de factuur';

c) de persoon die de aanvraag doet, weigert het bewijs te leveren van het bestaan van een onvoorwaardelijke bankgarantie op eerste verzoek die Belgacom van hem zou hebben gevraagd;

d) de persoon die de aanvraag doet, levert niet het bewijs dat hij beschikt over de nodige bevoegdheid om een abonnement te nemen in naam van het bedrijf waarvan hij beweert de vertegenwoordiger te zijn.

De klant kan tegen deze beslissing in beroep gaan volgens de procedure bepaald in artikels 75 en volgende van deze algemene voorwaarden.

Inwerkingtreding en duur van het contract

3. Behalve indien anders overeengekomen, wordt het contract gesloten en treedt het in werking op de dag van de aanvaarding van de geregistreerde aanvraag door Belgacom. De klant zal daartoe een bevestigingsdocument ontvangen dat op zijn minst zijn naam en adres, het adres van de aansluiting, het oproepnummer van deze aansluiting en de prestaties die het voorwerp van het contract uitmaken, vermeldt. Behoudens andersluidende bepaling wordt het contract gesloten voor een beginduur van één (1) jaar en dit voor elke nieuwe aansluiting. Op de vervaldag voor de klant/consument zal het automatisch worden verlengd voor onbepaalde duur. De klant kan het dan te allen tijde opzeggen met een opzegtermijn van 1 maand, meegedeeld conform de modaliteiten van artikel 72. Als het contract werd gesloten met een professionele klant (klant/niet-consument), zal het op de vervaldag van de beginduur automatisch worden verlengd met dezelfde bepaalde duur als het aanvankelijk gesloten contract.

Wijzigingen van de voorwaarden van het contract

4. Belgacom verbindt zich ertoe wijzigingen van de voorwaarden van het contract met alle aangewezen middelen ter kennis van de betrokken klanten te brengen. Deze informatie wordt minstens één maand vóór de inwerkingtreding verstrekt wanneer het om een wijziging van de algemene of specifieke voorwaarden gaat of het een prijsverhoging betreft, en minstens één dag vooraf wanneer het een prijsverlaging betreft.

5.a De klant die bij een wijziging van de algemene of specifieke voorwaarden de nieuwe voorwaarden niet aanvaardt, mag zijn contract opzeggen zonder dat de schadevergoeding bepaald in artikel 72 verschuldigd is, uiterlijk de laatste dag van de maand die volgt op de inwerkingtreding van de wijzigingen, voor zover deze in het nadeel van de klant zijn. In geval van een andere prijsverhoging dan de indexering bedoeld in artikel 5.b mag de klant zijn contract opzeggen zonder boete uiterlijk de laatste dag van de maand die volgt op de ontvangst van de eerste factuur na de inwerkingtreding van deze prijsverhoging. De opzegging dient te gebeuren met een ter post aangetekende brief of door een persoonlijke melding in een Belgacom-verkooppunt. In dit laatste geval wordt de klant een ontvangstbewijs overhandigd.

5.b Belgacom mag haar prijzen eenmaal per jaar herzien en aanpassen in de loop van de maand januari, afhankelijk van de index van de consumptieprijzen. Aangezien het gaat om een indexering in de zin van artikel 108 §2 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie en niet om een prijsverhoging, heeft de klant niet het recht het contract in overeenstemming met artikel 5.a. op te zeggen.

Prestaties en verplichtingen van Belgacom

Telefoondienst

6. Belgacom is verplicht de noodzakelijke middelen aan te wenden voor een goede werking van de telefoondienst. Belgacom alleen bepaalt welke technische middelen vereist zijn voor de realisatie van de toegang tot deze dienst.

7. Het openbare telefoonnet van Belgacom is ingedeeld in zones die verschillende lokale netten omvatten.

Elk lokaal net wordt bediend door een telefooncentrale.

Belgacom legt de grenzen van de zones en de netten vast. Indien een wijziging van deze grenzen een tariefwijziging meebrengt, worden de betrokken klanten daarover ingelicht en hebben zij de mogelijkheid het contract op te zeggen overeenkomstig artikel 5.

8. Belgacom biedt de klant een normale aansluiting aan, dat wil zeggen een aansluiting op de centrale van de telefoonzone van de klant die zij, vanuit technisch oogpunt, als de meest geschikte beschouwt om hem te bedienen.

9. Een buitennetaansluiting is een aansluiting die, op vraag van de klant, verbonden wordt met een andere centrale dan die welke door Belgacom vastgesteld is, maar die tot dezelfde zone behoort.

Belgacom willigt een dergelijke aanvraag van een klant in voor zover het technisch mogelijk is.

Het contract met betrekking tot een buitennetaansluiting wordt schriftelijk vastgelegd.

10. Door middel van zijn aansluiting kan de klant te allen tijde verbindingen tot stand brengen met alle andere aansluitingen op het openbare telefoonnet van Belgacom, met alle aansluitingen op een ander openbaar telefoonnet dat met dat van Belgacom geïnterconnecteerd is, met alle aansluitingen op een mobiele telecommunicatiedienst aangeboden aan het publiek die met het openbare telefoonnet van Belgacom geïnterconnecteerd is en met elke dienst die via het openbare telefoonnet van Belgacom toegankelijk is of met elke dienstverlener die met dat net geïnterconnecteerd is.

Voor zover de technische uitrustingen het toelaten, kan de klant verkrijgen dat sommige types oproepen vanaf zijn aansluiting onmogelijk worden gemaakt. Deze beperking wordt geactiveerd tegen betaling, behalve indien het gaat om de beperking van oproepen naar nationale nummers met verhoogd tarief, nationale nummers met verhoogd tarief die worden gebruikt voor de levering van inhoud voor volwassenen, internationale nummers met verhoogd tarief die niet worden geëxploiteerd volgens het internationale telefoonnummeringsplan E164.

Belgacom biedt per aparte oproep de functie van carrierselectie en carriërpresselectie aan, met de mogelijkheid tot afwijking per aparte oproep.

Herstelling - onderhoud

11. De openbare telecommunicatie-infrastructuur van Belgacom, met inbegrip van het netwerkaansluitpunt, is eigendom van Belgacom. Belgacom beschermt deze als een goede huisvader. Alleen Belgacom is gemachtigd er de onderhouds- en herstellingswerken aan uit te voeren.

Termijnen

12. §1. Behalve indien zij met de klant een andere termijn is overeengekomen, verbindt Belgacom zich ertoe alles in het werk te stellen om de aansluitingen tot stand te brengen binnen een termijn van maximaal vijf werkdagen voor een enkelvoudige aansluiting. Indien deze termijn niet kan worden nageleefd, verbindt Belgacom zich ertoe de klant in kennis te stellen van de redenen van de vertraging en van de nieuwe termijn waarbinnen Belgacom aan zijn aanvraag zal voldoen.

Indien Belgacom de aansluiting niet heeft verwezenlijkt:

- binnen een termijn van vijf werkdagen of op de met de klant overeengekomen datum voor een enkelvoudige aansluiting
- op de met de klant overeengekomen datum voor ISDN-2-lijnen, Belgacom Twin-lijnen en Belgacom Duo Line

behoudens de gevallen van overmacht of die waarin de vertraging te wijten is aan de klant of aan een andere operator, heeft de klant recht op een vergoeding die gelijk is aan twee maanden basisabonnementsgeld, in voorkomend geval verhoogd met het bijkomende abonnementsgeld voor de Slimme Diensten.

Dit lid is niet van toepassing op de bundels met rechtstreekse inkiezing die inkomend verkeer verwerken, op de lijnen in cascade (lijnen die op dusdanige wijze onderling verbonden zijn dat de oproepen die toekomen op de hoofdlijn automatisch worden afgeleid naar een andere vrije lijn van de cascade), op de toegangen tot de telefoondienst via digitale lijnen met een debiet van 2 Mbit/s (R2) en op de ISDN-30-toegangen.

De termijn voor de totstandbrenging van de aansluiting begint te lopen op de dag dat Belgacom de geregistreerde aanvraag aanvaardt.

§2. Belgacom verbindt zich er ook toe alles in het werk te stellen om de storingen op te heffen vóór het einde van de werkdag die volgt op de dag dat ze haar werden medegedeeld.

Indien Belgacom de storing niet heeft gelicht vóór het einde van de werkdag volgend op die waarop ze haar werd gemeld of binnen de met de klant overeengekomen termijn, behoudens de gevallen van overmacht of die waarin de vertraging te wijten is aan de klant of aan een andere operator, heeft de klant recht op een vergoeding per kalenderdag vertraging die gelijk is aan één maand basisabonnementsgeld of, indien de klant een Belgacom-bundel heeft, aan één maand abonnementsgeld voor deze bundel, in voorkomend geval verhoogd met het bijkomende abonnementsgeld voor de Slimme Diensten. Dit lid is niet van toepassing op de bundels met rechtstreekse inkiezing die inkomend verkeer verwerken, op de toegangen tot de telefoondienst via digitale lijnen met een debiet van 2 Mbit/s (R2) en op de ISDN-30-toegangen (PRA).

§3. Indien Belgacom door een geval van overmacht de aansluiting niet tot stand kan brengen of de storing niet kan lichten binnen de vooropgestelde termijn, dient Belgacom de klant de termijn mee te delen waarbinnen vermoedelijk aan zijn vraag zal worden voldaan.

13. Indien de aansluiting niet binnen een termijn van acht werkdagen kan worden uitgevoerd, wordt de klant een tijdelijk toestel ter beschikking gesteld tot het ogenblik dat de aansluiting tot stand is gebracht, behalve in de volgende gevallen:

a) er werd met de klant een langere uitvoeringstermijn overeengekomen;

b) de vertraging is toe te schrijven aan de klant.

Met dit toestel kan de klant telefoneren en getelefoneerd worden. In deze tijdelijke dienst aan de klant zijn de bijkomende prestaties van de telefoondienst niet begrepen.

Het definitieve oproepnummer van de telefoondienst wordt aan de klant toegewezen vóór de terbeschikkingstelling van het tijdelijke toestel. Als de oproepen op dat nummer moeten worden doorgeschakeld naar het tijdelijke toestel tot de telefoonaansluiting tot stand is gebracht, gebeurt deze doorschakeling zonder kosten voor de klant.

De toegangskosten en het abonnementsgeld voor de telefoondienst zijn door de klant verschuldigd vanaf het ogenblik dat het tijdelijke toestel hem ter beschikking wordt gesteld. De oproepen met het tijdelijke toestel vóór de telefoonaansluiting tot stand is gebracht, worden gefactureerd tegen het normale telefoontarief.

De klant dient het tijdelijke toestel in België te laten, alle nodige voorzorgsmaatregelen te nemen om het eindapparaat in goede staat te houden en het zo spoedig mogelijk aan Belgacom terug te bezorgen nadat de telefoonaansluiting tot stand is gebracht. De klant is verantwoordelijk voor elke beschadiging, verlies of vernieling van dit toestel tijdens de gehele periode dat hij het in bezit heeft. Indien het tijdelijke toestel niet kan worden teruggegeven binnen 30 kalenderdagen nadat de aansluiting tot stand is gebracht, wordt de klant een forfaitaire schadevergoeding aangerekend. De oproepen die de klant eventueel heeft gedaan met het tijdelijke toestel nadat de telefoonaansluiting tot stand is gebracht, worden hem aangerekend tegen het gebruikstarief.

Dit artikel is niet van toepassing op de bundels met rechtstreekse inkiezing die inkomend verkeer verwerken, op de toegangen tot de telefoondienst via digitale lijnen met een debiet van 2 Mbit/s (R2), op de toegangen Belgacom Duo Line, *Belgacom Twin*[®] en *ISDN-30 (PRA)*.

Oproepnummer

14. Belgacom dient één nummer per lijn toe te kennen.

De procedure voor het toekennen van de nummers is geautomatiseerd. Indien hij daarom vraagt, kan de klant niettemin tegen betaling van een forfaitaire prijs en een bijkomend abonnementsgeld, waarvan de bedragen werden vastgelegd in de prijslijst, en afhankelijk van de technische mogelijkheden zijn nummer kiezen uit de nummers die op het ogenblik van de aanvraag beschikbaar zijn.

15. De klant behoudt zijn nummer tot aan het einde van het contract, behalve indien Belgacom verplicht wordt het te wijzigen om dienstredenen. In dat geval zal de klant daarvan minstens zes maanden vooraf verwittigd worden.

Indien hij dat wenst, kan de klant Belgacom vragen zijn oproepnummer te wijzigen. Deze wijziging gebeurt tegen betaling.

Behoudens andersluidende vraag van de klant, deelt Belgacom gedurende drie maanden het nieuwe oproepnummer dat ze heeft toegekend mee aan de correspondenten die het oude oproepen, behalve indien het gaat om een privénummer, en dit voor elk geval van nummerwijziging, ongeacht of deze het gevolg is van een beslissing van Belgacom, een vraag van de klant of een verhuizing.

Deze mededeling is gratis indien de klant het door Belgacom voorgestelde standaardbericht aanvaardt. Tegen betaling kan de klant het standaardbericht laten vervangen door een ander bericht.

Indien de technische voorwaarden het toelaten, kan de klant tegen betaling eveneens verkrijgen dat deze dienst wordt verlengd na de periode van drie maanden.

16. Indien de technische voorwaarden het toelaten, kan de klant tegen betaling vragen dat op zijn lijn het nummer of de naam en het nummer worden weergegeven van de correspondenten die hem opbellen, voor zover deze laatsten zich niet verzetten tegen deze weergave. Om dit nummer of deze naam en nummer te kunnen lezen, moet hij over een daartoe geschikt toestel beschikken. De weergave van de naam gebeurt op basis van de vermelding zoals opgenomen in het telefoonboek, met de eerste letter van de voornaam. Indien geen vermelding in de telefoonboek wordt de naam van de titularis van de lijn vermeld. Wanneer de oproep uitgaat van een aansluiting op het net van een andere operator, is de weergave van het nummer van de oproeper slechts mogelijk indien deze operator het doorsturen van nummers naar het Belgacom-netwerk toelaat. De weergave van de naam van de oproeper is echter onmogelijk.

Indien de oproeper een privénummer heeft, wordt noch zijn nummer, noch zijn naam standaard meegestuurd, tenzij de titularis daartoe via een ingreep op zijn telefoontoestel de toelating heeft gegeven.

De klant kan zich kosteloos op bestendige wijze verzetten tegen het doorgeven van zijn naam en nummer aan de opgeroepene of tegen de weergave van zijn naam en nummer op het toestel van de opgeroepene door middel van een ingreep die hij op zijn telefoontoestel uitvoert. Als hij beschikt over een telefoontoestel met een multifrequentieklavier kan hij zich daar eveneens gratis tegen verzetten oproep per oproep.

Het nummer van de personen die de hulpdiensten zoals omschreven in het Koninklijk Besluit van 2 februari 2007 oproepen, wordt systematisch weergegeven bij de hulpdiensten, zelfs indien de klant het meesturen van zijn nummer verhinderd heeft.

De klant van wie de lijn de weergave van de naam en het nummer permanent beperkt, kan deze weergave gratis op bestendige wijze mogelijk maken door een ingreep uit te voeren op zijn telefoontoestel. Indien hij beschikt over een telefoontoestel met multifrequentieklavier, kan hij deze weergave ook gratis oproep per oproep mogelijk maken.

In geval van oproepdoorschakeling of oproepafleiding door de opgeroepene worden enkel het nummer of de naam en het nummer van de oproeper weergegeven aan de opgeroepene. De klant kan anonieme oproepen weigeren door zich tegen betaling te abonneren op de dienst ACR (Anonymous Call Rejection).

Wanneer de klant een oproep verstuurt naar een aansluiting op het net van een andere operator, stuurt Belgacom zijn nummer naar deze operator door indien ze met deze laatste een wederkerigheidsovereenkomst heeft gesloten en indien de klant zich niet heeft verzet tegen de weergave van zijn nummer. De klant kan bij de lokale dienst van Belgacom de lijst krijgen van de operatoren met wie Belgacom een wederkerigheidsovereenkomst voor de weergave van de nummers heeft gesloten.

Bij het versturen van een sms van op een vaste lijn wordt het oproepnummer altijd weergegeven.

Wijziging en schorsing van de prestaties

17. Indien de exploitatie- of organisatievoorwaarden van het openbare telefoonnet het vereisen, kan Belgacom de technische kenmerken van haar prestaties wijzigen.

Voor zover de wijziging in het nadeel van de klant is, zal Belgacom haar klanten hierover zo snel mogelijk informeren met alle aangewezen middelen. Behalve in geval van overmacht informeert Belgacom haar klanten minstens zes maanden vooraf over elke verandering die de vervanging of de aanpassing van bepaalde eindapparaten noodzaakt. De klant die deze wijziging niet aanvaardt, mag het contract beëindigen overeenkomstig artikel 5.

18. Het onderhoud en de ontwikkeling van het openbare telefoonnet kunnen Belgacom ertoe nopen de telefoondienst te beperken of te schorsen.

Belgacom verbindt zich ertoe de draagwijdte van de beperking of schorsing van de telefoondienst binnen de perken te houden, alsook de duur ervan te begrenzen tot de tijd die strikt noodzakelijk is voor de uitvoering van deze werken. Belgacom zal de betrokken klanten hierover via elk gepast middel en indien mogelijk individueel inlichten.

Telefoongids en Inlichtingen

19. De functies van de Gids en de Inlichtingen 1207 zijn: het telefoonnummer vinden van een klant op basis van de naam en het adres die worden meegedeeld en/of op basis van het oproepnummer de naam en het adres van een klant vinden en/of op basis van de professionele activiteit het telefoonnummer, de naam en het adres van een klant vinden (enkel voor zelfstandigen en bedrijven).

20. Vermelding in het bestand van de Inlichtingen 1207: worden gratis vermeld de familienaam, de eerste letter van de voornaam, het aansluitingsadres en het telefoonnummer zoals meegedeeld door uw telecomoperator. Voor zelfstandigen en bedrijven kan de professionele activiteit eveneens vermeld worden.

21. Vermelding in de gids:

21.1. De klant kan een gratis vermelding krijgen in de Gids in de gemeentelijst waar de aansluiting zich bevindt. De klant die over meerdere telefoonlijnen beschikt in dezelfde gemeente, heeft recht op één enkele gratis vermelding waarin elk oproepnummer dat hem werd toegekend eenmaal kan worden opgenomen ongeacht het type aansluiting. Mits schriftelijke toestemming van de titularis van de lijn hebben de natuurlijke personen die met hem samenwonen recht op een gratis vermelding onder hun eigen naam volgens de regels opgenomen in artikel 21.2.

21.2. De volgende gegevens worden gratis vermeld in de Gids: de familienaam, de eerste letter van de voornaam (voor bedrijven: de officiële benaming), het aansluitingsadres en het telefoonnummer zoals meegedeeld door uw telecomoperator. Indien de klant dit wenst, kan de voornaam voluit vermeld worden. Behoudens schriftelijk tegenbericht van de klant, uiterlijk zes maanden vóór de afsluitingsdatum van de Gids waarin de vermelding opgenomen is, wordt de vermelding stilzwijgend hernomen in de latere edities van de Gids.

21.3. Tegen betaling van een jaarlijks abonnementsgeld kan de klant bijkomende vermeldingen, informatie en tekstregels, of een vermelding van de naam in hoofdletters laten toevoegen. Behoudens schriftelijk tegenbericht van de klant uiterlijk zes maanden vóór de afsluitingsdatum van de Gids waarin de vermelding opgenomen is, worden al deze betalende aanvullingen automatisch hernomen in de latere edities van de Gids. Het nummer van een klant kan ook opgenomen worden in de vermelding van een andere klant. Een dergelijke vermelding is steeds betalend, ongeacht of het nummer reeds vermeld werd in de Gids of niet.

21.4. De klant is verantwoordelijk voor de juistheid van de gegevens die hij meedeelt aan Belgacom. Eventuele klachten moeten, om ontvankelijk te zijn, schriftelijk worden ingediend, uiterlijk 60 dagen na de publicatiedatum van de Gids.

21.5. De publicatie van de Gids gebeurt in overeenstemming met de van kracht zijnde wetgeving.

22. Elke wijziging van een identificatie-element van de klant of van de aansluiting moet zo vlug mogelijk in de databank van de Gids en in het bestand van de Inlichtingen worden ingevoerd.

23.1. De klanten die niet wensen dat hun telefoonnummer, naam en adres in de Gids of in het bestand van de Inlichtingendienst 1207 vermeld worden, kunnen zich daar gratis tegen verzetten. Het oproepnummer van de klant is bijgevolg een privénummer. De naam en het adres van de klanten met een privénummer worden, overeenkomstig de geldende regelgeving, alleen meegedeeld aan de uitgever van de Gids met als enig doel hun een telefoonboek te kunnen bezorgen.

23.2. De klanten die niet wensen dat hun naam en adres kunnen gevonden worden op basis van hun telefoonnummer, kunnen zich daar gratis tegen verzetten op de site www.phoneinfo.be. De klanten die niet wensen dat hun telefoonnummer, naam en adres kunnen gevonden worden op basis van hun professionele activiteit, kunnen zich daar gratis tegen verzetten op de site www.phoneinfo.be.

24. Overeenkomstig de van kracht zijnde reglementering deelt Belgacom het telefoonnummer, de naam en het adres van de klant mee aan alle uitgevers van telefoonboeken en leveranciers van telefonische inlichtingendiensten, tenzij de klant een privénummer heeft of op de site www.phoneinfo.be heeft laten weten dat hij niet vermeld wil worden in deze bestanden. De gegevens die de klant laat vermelden in de ~~Telefoongids~~ Gids mogen door Belgacom tegen betaling ter beschikking worden gesteld van derden, tenzij de klant een privénummer heeft of zich daartegen verzet heeft op de site www.phoneinfo.be.

Bescherming van de persoonlijke levenssfeer

25. Belgacom registreert in haar bestanden gegevens met betrekking tot haar klanten zoals identificatiegegevens, gegevens over het gebruik dat de klant maakt van de Belgacom-producten en -diensten, gegevens over het communicatieverkeer van de klant (o.a. opgeroepen nummers, tijdstip en datum van de oproepen en internetverbindingen, type oproep), facturatie- en betalingsgegevens en technische gegevens. Deze gegevens mogen worden verwerkt voor de volgende doeleinden:

- de levering en facturatie van de door de klant gevraagde diensten;
- de interconnectie met de elektronischecommunicatienetwerken van andere operatoren en de facturatie ervan;
- de klantenadministratie;
- het geschillenbeheer;
- het voeren van informatie- of promotiecampagnes voor de producten en diensten aangeboden door de Belgacom Groep via de post, sms of e-mail;
- het opstellen van gebruikersprofielen voor marketingdoeleinden op basis van het gebruik dat de klant maakt van de producten en diensten van de Belgacom Groep en van sociodemografische gegevens;
- het opmaken, en publiceren Gids en het aanbieden van Inlichtingen;
- de strijd tegen fraude en inbreuken jegens Belgacom, haar werknemers, haar klanten of haar leveranciers;
- de kwaliteitscontrole van de diensten;
- marktstudies;
- de commercialisering van de telefoonnummers en adressen die in de telefoonboeken vermeld worden;
- het realiseren van informatie- of promotiecampagnes voor producten en diensten van derden via een bijlage bij de factuur;
- de planning en de organisatie van telecommunicatie-infrastructuur.

De klantgegevens worden bewaard tot maximaal tien jaar nadat de persoon in kwestie geen klant meer is bij Belgacom. Voor sommige categorieën van gegevens gelden andere bewaartermijnen, zoals voor de verkeersgegevens, die niet langer dan twaalf maanden bijgehouden worden.

De klanten die geen commerciële informatie over de producten en -diensten van de Belgacom Groep wensen te ontvangen, kunnen dit laten weten aan de lokale dienst via het gratis nummer 0800 99 487 of online via e-Services.

De identificatiegegevens en de profielen van de klanten mogen worden gedeeld met de filialen van de Belgacom Groep met het oog op marketing- of publiciteitscampagnes voor de producten en diensten van de Belgacom Groep. De klanten die zich daartegen verzetten, kunnen Belgacom daarover informeren via de lokale dienst via het gratis nummer 0800 99 981.

De klanten die geen commerciële informatie over de producten en diensten van derden wensen te ontvangen via een bijlage bij de factuur, kunnen dit melden aan de lokale dienst.

De klanten die niet wensen dat hun telefoonnummer en adres zoals vermeld in het telefoonboek door Belgacom gecommmercialiseerd worden, kunnen dit laten weten aan de lokale dienst. De privénummers worden in geen geval gecommmercialiseerd.

De gegevens met betrekking tot de klanten die hun contract met Belgacom hebben opgezegd, mogen door de Belgacom Groep worden gebruikt om ze te informeren over de producten en diensten van de Belgacom Groep, tenzij de klant zich daartegen heeft verzet via de lokale dienst.

De bestanden van Belgacom worden toegankelijk gemaakt voor derden die werken in naam of voor rekening van Belgacom, en voor de agenten en commerciële partners die producten en diensten verkopen voor rekening van Belgacom.

Hun toegang is in elk geval beperkt tot de gegevens die ze nodig hebben voor het uitvoeren van hun contract met Belgacom. De klantgegevens mogen in de bij wet bepaalde gevallen worden meegedeeld aan de bevoegde instanties.

De klanten die niet wensen dat hun telefoonnummer en adres zoals vermeld in de Gids door Belgacom gecommmercialiseerd worden, kunnen dit laten weten aan de lokale dienst.

De gegevens die de klant laat vermelden in de Gids en in het bestand van de Inlichtingen, worden meegedeeld aan de uitgevers van telefoonboeken en de leveranciers van inlichtingendiensten.

Indien, met uitzondering van de hierboven bedoelde gevallen, de gegevens met betrekking tot de klanten door Belgacom worden doorgegeven aan derden, dienen de klanten daar, via elk geschikt middel, specifieke informatie over te ontvangen. Bovendien zullen ze, in de bij wet voorziene omstandigheden, de mogelijkheid hebben zich daartegen te verzetten.

De klant heeft recht op inzage en rechtzetting van de gegevens die hem betreffen. Hiertoe dient de klant een gedateerde en ondertekende aanvraag samen met een kopie van zijn identiteitskaart te sturen naar de juridische dienst van Belgacom, Koning Albert II-laan 27 te 1030 Brussel.

De klant wordt in kennis gesteld van het feit dat de oproepen naar of van de klantendienst van Belgacom kunnen worden opgenomen om te dienen als bewijs in geval van betwisting van een commerciële transactie. De klant aanvaardt deze opname en verleent er zijn goedkeuring toe. De oproepen naar of van de klantendienst van Belgacom mogen eveneens worden opgenomen met het oog op een kwaliteitscontrole van de dienst.

26. De klant die wenst dat zijn oproepnummer niet wordt vermeld in de Gids en/of dat Belgacom daarover geen inlichtingen verstrekt, behoudens op vraag van de hulpdiensten of als de wet het oplegt, deelt dit mee aan Belgacom. Privénummers mogen worden meegedeeld aan derden die werken voor rekening van Belgacom en aan de agenten en commerciële partners die producten en diensten verkopen voor rekening van Belgacom indien deze informatie noodzakelijk is voor de uitvoering van hun overeenkomst met Belgacom.

Kwaadwillige oproepen

27. De klant die kwaadwillige oproepen ontvangt, kan aan Belgacom vragen het nummer vanwaar hij wordt gebeld te identificeren. Indien de identificatie technisch mogelijk is, zal Belgacom de titularis van het nummer verzoeken de oproepen te staken.

Indien de klant desondanks kwaadwillige oproepen blijft ontvangen, kan hij zich tot de ombudsdienst wenden. Op verzoek van deze dienst worden de identiteit en het adres van de titularis van het nummer van waaruit de kwaadwillige oproepen tot stand zijn gebracht door Belgacom aan de ombudsdienst medegedeeld, met het oog op de bekendmaking ervan aan de klant.

Een brochure met meer informatie daaromtrent is beschikbaar bij de lokale diensten van Belgacom.

Verplichtingen van de klant

28. Alleen de klant is aansprakelijk tegenover Belgacom voor het gebruik van de aansluiting.

De klant dient ervoor te zorgen dat alle oproepen naar de hulpdiensten gebeuren via een lijn waarvan het fysieke adres overeenstemt met het reële adres van de oproeper. Zo niet kan Belgacom geenszins aansprakelijk worden gesteld, noch voor het sturen van de hulpdiensten naar een verkeerd adres, noch voor de daaruit voortvloeiende directe en/of indirecte schade.

29. Iedere persoon die een aansluiting, een wijziging van zijn aansluiting of een verhuizing of overdracht van zijn nummer heeft aangevraagd en die er vóór de realisatie van afziet, dient Belgacom schadeloos te stellen voor de reeds gemaakte kosten.

Deze kosten zijn beperkt tot de bedragen bepaald in de prijslijst voor de toegang tot de telefoondienst, het realiseren van de wijziging of de verhuizing of overdracht, afhankelijk van het geval.

30. De bedragen die verschuldigd zijn uit hoofde van deze overeenkomst maken het voorwerp uit van facturen die worden verstuurd naar de klant, op het door de klant vermelde adres, of naar een betalende derde die door hem werd aangeduid. 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 aansluiting.

31. De klant die zijn woning of bedrijf verlaat of overlaat zonder zijn contract op te zeggen of over te dragen, blijft verantwoordelijk voor de betaling van de aan Belgacom verschuldigde bedragen en het gebruik van de aansluiting.

32. Belgacom dient onmiddellijk schriftelijk door de klant in kennis te worden gesteld van iedere verandering aan een van de identificatie-elementen van de klant.

33. Het is de klant verboden de openbare telecommunicatie-infrastructuur, het netwerkaansluitpunt inbegrepen, te wijzigen. De klant dient zich als een goede huisvader te gedragen met betrekking tot de installaties van Belgacom die zich bevinden op de plaatsen die hij alleen of in gemeenschap met andere personen betreft.

34. Alleen eindapparaten die aan alle wettelijke voorwaarden voldoen, mogen op het netwerkaansluitpunt worden aangesloten. De kosten die Belgacom oploopt ingevolge een inbreuk op deze bepaling vallen ten laste van de klant.

35. Voor het aansluiten van de eindapparaten dient de klant de technische voorschriften na te leven, teneinde storingen op het net te vermijden.

Belgacom kan de klant verzoeken om het aantal aangesloten eindapparaten te beperken, indien zij vaststelt dat de technische voorschriften niet worden nageleefd. De kosten die Belgacom oploopt ingevolge een inbreuk op deze bepaling vallen ten laste van de klant.

36. De klant dient de personen die werken voor Belgacom en die zich als zodanig legitimeren, op elk behoorlijk tijdstip vlot toegang te verschaffen tot de plaatsen waar zich de verschillende onderdelen van de aansluiting bevinden, en dat tot aan het netwerkaansluitpunt.

37. De klant mag het verkeer op het openbare telefoonnet niet storen.

38. Om de goede werking van de dienst niet te verstoren moet de klant het aantal lijnen waarop zijn eindapparatuur is aangesloten, aanpassen aan het af te wikkelen verkeersvolume. Hiertoe kan de klant worden verplicht de door Belgacom opgelegde maatregelen te nemen.

Dezelfde verplichtingen kunnen hem opgelegd worden wanneer hij een actie onderneemt die een intensief gebruik van de aansluitingen kan veroorzaken, zelfs indien dit occasioneel is.

Tariefstructuur

39. De tariefstructuur omvat de toegangskosten voor de telefoondienst, het abonnementsgeld en de prijs voor de gesprekken.

Toegangskosten voor de telefoondienst

40. §1. Het realiseren van een normale aansluiting op het openbare telefoonnet geeft aanleiding tot de betaling van de volgende kosten:

a) forfaitaire verplaatsingskosten, in voorkomend geval; deze kosten worden slechts eenmaal aangerekend voor de gelijktijdige verwezenlijking van meerdere telefoonaansluitingen aangevraagd op eenzelfde adres door eenzelfde klant;

b) forfaitaire kosten voor het plaatsen van het netwerkaansluitpunt; deze forfaitaire kosten dekken ook het trekken van de kabels, in een bestaande buis of in een open sleuf, conform de technische voorschriften vastgelegd door Belgacom tussen de dichtstbijzijnde rand van de openbare weg voorzien van een rijbaan, met uitzondering van autosnelwegen en autowegen, en het gebouw waar de aansluiting moet worden gerealiseerd. Indien de aansluiting dient te gebeuren in een woning die de hoofdverblijfplaats vormt van de aanvrager, omvatten deze kosten ook het leggen van maximaal 100 meter kabel op het openbare domein, behalve indien het gaat om een openbare weg voorzien van een rijbaan;

c) kosten per meter voor het plaatsen in het gebouw, zichtbaar of in bestaande leidingen, van de kabel nodig voor de realisatie van maximaal zes aansluitingen.

§2. Worden afzonderlijk aan de klant aangerekend:

a) de kosten voortvloeiend uit het leggen van een kabel op het openbare domein, behalve in het geval van §1,b) en de kosten voor het dwarsen van een rijbaan teneinde een aansluiting op een effen grond of een niet voor voertuigen toegankelijke ruimte die twee of meer rijbanen scheidt, te realiseren;

b) de dossierkosten voortvloeiend uit het gebruik van een eigendom dat geen deel uitmaakt van de openbare weg voor het realiseren van de aansluiting;

c) de kosten voor werken die werden uitgevoerd op aanvraag van de klant.

Indien de klant het wenst, maakt Belgacom een bestek op van de uit te voeren werken en deelt hem dit vooraf mee voor akkoord.

41. De indienststelling van de lijn geeft aanleiding tot de betaling van een forfaitaire vergoeding die de dossierkosten dekt, alsook de eventuele werken in de lokalen van Belgacom, de werken aan de kabels, de luchtlijnen en de bestaande bijbehorende uitrustingen of de werken op een openbare weg voorzien van een rijbaan, met uitzondering van autosnelwegen en autowegen.

Indien de indienststelling van meerdere lijnen tegelijkertijd op eenzelfde adres en door eenzelfde klant wordt aangevraagd, wordt de vergoeding met de helft verminderd vanaf de tweede lijn.

42. Voor de toepassing van artikels 40 en 41 van deze algemene voorwaarden dienen de termen 'rijbaan', 'autosnelweg' en 'autoweg' te worden begrepen in de zin zoals bepaald in het Koninklijk Besluit houdende algemeen reglement op de politie van het wegverkeer.

43. Voor de verwezenlijking van een buitennetaansluiting en de daaropvolgende indienststelling van de lijn, maakt Belgacom een bestek op van de werken die nodig zijn om aan de aanvraag van de klant tegemoet te komen en legt hem dit vooraf voor akkoord voor.

Abonnementsgeld

44. De terbeschikkingstelling van een normale aansluiting op het openbare telefoonnet geeft aanleiding tot de betaling van een basisabonnementsgeld.

45. Het basisabonnementsgeld dekt naast de terbeschikkingstelling van de telefoondienst ook de onderhoudswerken. Het omvat eveneens het lichten van storings in het openbare telefoonnet, het aansluitpunt inbegrepen, tijdens de normale werkuren (op werkdagen, van maandag tot vrijdag, tussen 8 uur en 16 uur 30).

Als de storing voortvloeit uit een abnormaal gebruik van de aansluiting, zijn de kosten van deze tussenkomst ten laste van de klant. De klant kan, rekening houdend met de mogelijkheden, een afspraak maken voor het lichten van een storing op werkdagen, van maandag tot vrijdag, tussen 16 uur 30 en 18 uur 30 of op zaterdag tussen 8 uur 30 en 16 uur. Deze tussenkomst geeft aanleiding tot de betaling van een forfaitair bedrag.

46. De bijkomende prestaties geven volgens het geval aanleiding tot de betaling van bijkomende abonnementsgelden of van eender welk bedrag vastgesteld conform de prijslijst.

47. De optionele prestaties zijn beschreven in de specifieke voorwaarden die er betrekking op hebben.

Ze geven aanleiding tot het betalen van bijzondere abonnementsgelden of van bijkomende bedragen bij het basisabonnementsgeld.

48. De abonnementsgelden worden elke maand of om de twee maanden vooruit betaald, afhankelijk van het feit of de klant met Belgacom al dan niet een maandelijks facturatie is overeengekomen, in overeenstemming met artikel 54 van deze algemene voorwaarden.

49. Het basisabonnementsgeld is verschuldigd vanaf de dag van indienststelling van de lijn. De bijkomende abonnementsgelden zijn verschuldigd vanaf de dag dat de bijkomende of de optionele prestatie ter beschikking van de klant wordt gesteld.

Ingeval Belgacom het contract beëindigt wegens niet-naleving door de klant van zijn verplichtingen, blijven de abonnementsgelden voor de begonnen facturatieperiode op het ogenblik van de beëindiging van het contract verschuldigd. Ingeval deze abonnementsgelden reeds betaald werden, worden ze niet pro rata terugbetaald. Indien deze abonnementsgelden nog niet betaald werd, dient de klant ze integraal te betalen.

50. Dienstonderbrekingen van meer dan zeven opeenvolgende kalenderdagen en die niet aan de klant te wijten zijn, geven, indien hij geen aanspraak kan maken op betaling van de vergoeding voorzien in artikel 12, laatste lid van deze algemene voorwaarden, recht op de terugbetaling van het abonnementsgeld dat betrekking heeft op de duur van de onderbreking. De duur die in aanmerking komt voor de berekening van het terug te betalen bedrag loopt van de dag dat de dienstonderbreking werd gemeld tot en met de dag dat de dienst werd hersteld.

Onderbrekingen van meer dan zeven opeenvolgende kalenderdagen in de levering van een bijkomende prestatie die niet aan de klant te wijten zijn, geven recht op een terugbetaling van het bijkomende abonnementsgeld met betrekking tot deze prestatie in verhouding tot de duur van de onderbreking, met als minimum twee maanden abonnementsgeld.

51. Voor een buitennetaansluiting wordt een bijkomend abonnementsgeld aan de klant gefactureerd.

Verkeerskosten

52. De prijs van een verbinding is afhankelijk van de bestemming, de duur, het uur en de dag waarop zij tot stand is gebracht. Deze prijs wordt vastgelegd door het registratiesysteem van de technische apparatuur van Belgacom, waarvan de rapporten bewijskracht hebben.

De duur van een verbinding is de tijd begrepen tussen het ogenblik dat de opgeroepene opneemt of bereikt wordt en het ogenblik dat de oproeper ophangt of het sein geeft tot het beëindigen van de verbinding.

Elke verbinding bestemd voor een dienst met toeslag (0900, enz.)[®] wordt beperkt tot dertig minuten.

De klant die titularis is van een ISDN- of Belgacom Twin®-aansluiting betaalt de prijs voor de oproepingen, d.w.z. de oproepen gedaan naar een andere ISDN- of Belgacom Twin®-aansluiting of naar een aansluiting op een digitaal mobiel telefonienet die niet zijn geslaagd omdat de opgeroepene niet antwoordde of de lijn bezet was.

De prijs van de andere producten of diensten wordt afzonderlijk vermeld.

Wanneer Belgacom een 'cash collecting'-dienst aanbiedt, m.a.w. wanneer ze de klant toelaat via zijn Belgacom-factuur producten en/of diensten te betalen die worden verdeeld door derden, met name via nummers met toeslag zoals 0900-nummers, enz., wordt, doordat de derde optreedt als verkoper, het verkoopcontract rechtstreeks tussen de klant en de derde gesloten. De rol van Belgacom beperkt zich tot het faciliteren van de betaling. Belgacom kan geenszins aansprakelijk worden gesteld met betrekking tot de goede uitvoering van het verkoopcontract zelf. Bij klachten dient de klant zich rechtstreeks tot de derde-verkoper te wenden. Het bedrag met betrekking tot deze aankoop, inclusief btw, zal afzonderlijk worden vermeld op de factuur van Belgacom in de vorm van een vermelding die niet geldt als factuur in de fiscale zin van het woord. De klant die voor deze aankoop een factuur wenst, dient zich vooraf tot de derde-verkoper te wenden.

Facturatie

Facturen

53. Naast de wettelijk voorgeschreven vermeldingen, staat op de facturen minstens het volgende:

- het abonnementsgeld;
- tenzij anders overeengekomen tussen de klant en Belgacom, de totaalprijs van de internationale gesprekken;
- de totaalprijs van de nationale gesprekken;
- de totaalprijs van de verbindingen met de mobiele diensten;
- de totaalprijs van de verbindingen met de zogenaamde nummers 'tegen zonaal tarief' (078 15);
- de periodes die betrekking hebben op het gefactureerde abonnementsgeld en het gefactureerde verkeer;
- de uiterste datum van betaling, onverminderd de bepalingen van artikel 60 van deze algemene voorwaarden;

De gratis oproepen, inclusief de oproepen naar de hulpdiensten, worden niet vermeld op de factuur.

De prijs van de andere producten of diensten wordt afzonderlijk vermeld.

De klant kan tegen betaling een factuur aanvragen die naast de in het eerste lid opgesomde informatie ook het volgende vermeldt:

ofwel een gedetailleerde vermelding van elk gesprek ter waarde van meer dan 0,50 EUR;

ofwel een gedetailleerde vermelding van alle gesprekken.

Deze gedetailleerde factuur wordt naar het door de klant vermelde facturatieadres gestuurd. In dat geval licht de klant de medegebruikers van zijn telefoonlijn in over het feit dat de oproepen gedetailleerd op de factuur vermeld worden. Met de dienst Bill Viewer kan de klant gratis de details van zijn laatste factuur en de nog aan te rekenen gesprekken raadplegen.

Indien de klant zijn factuur betwist, kan hij op verzoek gratis een gedetailleerde factuur krijgen.

54. Tenzij anders overeengekomen wordt de factuur om de twee maanden naar de klant gestuurd.

In geval van erkende of veronderstelde fraude of van ernstige twijfel wat de solvabiliteit van de klant betreft, kan Belgacom beslissen deze klant maandelijks of wekelijks te factureren.

De factuur wordt opgemaakt in één exemplaar en naar de klant of de door hem aangeduide betalende derde gestuurd volgens het tijdschema (factuurvervaldagen) vastgesteld door Belgacom.

55. Op verzoek van de klant en tegen betaling kan een tussentijdse factuur verzonden worden.

Belgacom heeft het recht een tussentijdse factuur of een verzoek tot betaling van een voorschot op de factuur te sturen indien het te factureren totaalbedrag het gemiddelde bedrag gefactureerd voor het geheel van de aansluitingen van de klant en berekend over een periode van vier bimesters of van vier volledige facturatiemaanden met minstens 125 EUR, exclusief btw, overschrijdt. Indien de aansluitingen minder dan vier bimesters of vier volledige facturatiemaanden in dienst zijn, kan een tussentijdse factuur of een verzoek tot betaling van een voorschot op een factuur worden gestuurd, zodra het te factureren totaalbedrag meer dan 125 EUR, exclusief btw, bedraagt.

56. Belgacom behoudt zich het recht voor de betaling van een voorschot of een bankgarantie te eisen, en dit zowel op het ogenblik van de aanvraag van de aansluiting als tijdens de uitvoering van het contract, en dat in de volgende gevallen:

- bij vermeende of bewezen fraude of bij ernstige twijfel over de solvabiliteit van de klant;
- bij abnormaal gebruik door de klant van zijn aansluiting, d.w.z. op een manier die niet overeenkomt met het gebruik dat hij er normaal van maakt (bijvoorbeeld bij een abnormaal hoog aantal verbruikte eenheden) of die niet overeenkomt met het gebruik dat een andere klant in een vergelijkbare situatie ervan zou maken;
- bij twijfel over de identiteit van de klant;
- in geval van woonplaats, vaste verblijfplaats of facturatieadres in het buitenland.

Onverminderd artikel 67, §1 behoudt Belgacom zich het recht voor om de telefoondienst van de klant gedeeltelijk of volledig te schorsen indien de klant weigert het bewijs van het bestaan van dit voorschot of deze garantie voor te leggen binnen drie werkdagen na de vraag daartoe van Belgacom.

De klant erkent in zijn relatie met Belgacom de geldigheid en de bewijskracht van de facturen en van alle andere documenten die dienen voor de opmaak ervan.

Klachten inzake de factuur

57. In geval van klachten over de factuur is de klant ertoe gehouden de rubriek en het betwiste bedrag te vermelden.

De verplichting tot betaling van de betwiste som wordt dan opgeschort, zowel voor een klacht ingediend bij de lokale dienst van Belgacom als bij de Ombudsdienst voor Telecommunicatie. Het onbetwiste gedeelte moet worden betaald binnen de normale termijn.

In geval van verwerping van de klacht door Belgacom, wordt het betwiste bedrag onmiddellijk opeisbaar. De betalingstermijnen voor deze som worden vermeld in de brief waarin de beslissing van Belgacom wordt bekendgemaakt.

Conform artikel 52 hierboven dient elke klacht met betrekking tot de facturatie van een product of dienst verkocht door een derde rechtstreeks tot deze derde-verkoper te worden gericht.

58. Alle ingediende betwistingen van facturen worden onmiddellijk door Belgacom in overweging genomen.

Indien blijkt dat de klant de twee vorige facturen of drie van de zes laatste facturen ten onrechte heeft betwist, behoudt Belgacom zich het recht voor de volledige betaling te eisen van de nieuwe betwiste factuur.

Bovendien kunnen de onderzoekskosten worden gefactureerd indien blijkt dat de nieuwe klacht ongegrond is.

59. Om bij Belgacom ontvankelijk te zijn, moet elk bezwaar betreffende de gefactureerde bedragen worden ingediend binnen 30 dagen na de datum waarop de factuur werd opgesteld, onverminderd de aanwending van andere beroepsmiddelen.

Betalingsmodaliteiten

60. De door Belgacom gefactureerde bedragen moeten worden betaald binnen de termijn die op de factuur vermeld staat.

De betaling moet via overschrijving gebeuren op het door Belgacom opgegeven rekeningnummer met vermelding van de kenmerken van de factuur.

61. Belgacom deelt het te betalen bedrag mee aan de klant die verklaart zijn factuur niet te hebben ontvangen. Indien de klant dat vraagt, ontvangt hij een duplicaat van de factuur. Herhaalde aanvragen van een duplicaat en aanvragen van duplicaten van facturen die voorafgaan aan de laatste drie facturen van de klant kunnen aanleiding geven tot de facturatie van forfaitaire administratiekosten per afgeleverd duplicaat.

62. In geval van niet-betaling stuurt Belgacom via alle geschikte middelen (brief, e-mail, sms, enz.) een aanmaningsbericht naar de in gebreke blijvende klant of de door hem aangeduide betalende derde.

De herinneringen geven aanleiding tot de betaling van forfaitaire administratiekosten.

Het verstrijken van de betalingstermijn vermeld in de herinnering stelt de klant van rechtswege in gebreke. In geval van niet-betaling op de vervaldag van de factuur zijn per dag vertraging verwijlinteressen verschuldigd op het niet-betwiste totaalbedrag van de factuur, berekend tegen de wettelijke interestvoet.

Wanneer Belgacom de inning van de vordering toevertrouwt aan een derde, zal een in de prijslijst vastgesteld bedrag in rekening worden gebracht. Indien de klant die zijn aansluiting gebruikt voor niet-professionele doeleinden een vordering heeft tegenover Belgacom, heeft de klant recht op datzelfde bedrag ingeval Belgacom in gebreke zou blijven opdracht tot terugbetaling te geven ten gevolge van de vraag om terugbetaling ingediend door de klant.

Aansprakelijkheid van Belgacom

63. §1. Onverminderd de bepalingen vermeld in de volgende paragrafen is Belgacom tegenover de klant alleen verantwoordelijk voor de fouten die zij heeft begaan bij het leveren van de telefoondienst.

§2. Belgacom is aansprakelijk in geval van vertraging bij de totstandbrenging van de aansluitingen en de lichting van storings, binnen de voorwaarden en de grenzen bepaald in artikel 12 van deze algemene voorwaarden.

§3. Belgacom kan aansprakelijk worden gesteld als de klant overlijdt of lichamelijke schade lijdt ten gevolge van een fout of een nalatigheid van Belgacom. De bepalingen voorzien in paragrafen 7 en 8 zijn niet van toepassing.

§4. Belgacom is niet aansprakelijk voor schade die te wijten is aan het feit dat de klant zijn verplichtingen niet nakomt.

§5. Belgacom kan niet aansprakelijk worden gesteld voor de inhoud van de gesprekken of berichten. Ze kan ook niet aansprakelijk worden gesteld voor diensten, noch voor de facturatie ervan, wanneer die worden aangeboden door derden en toegankelijk zijn via haar netwerk.

§6. Belgacom is niet aansprakelijk bij vertragingen of tekortkomingen in de uitvoering van haar prestaties wanneer deze het gevolg zijn van feiten of omstandigheden waarover zij geen controle heeft, die niet te voorzien zijn en die ze niet kon vermijden, zoals onder andere oorlog, oproer, rellen, burgerlijke onrust, handelingen van burgerlijke of militaire autoriteiten, embargo's, explosies, stakingen of sociale conflicten (inclusief conflicten waarbij haar personeelsleden zijn betrokken), overstromingen, langdurige vorst, brand, onweer of daden van derden.

§7. Onverminderd de bepalingen van de voorgaande paragrafen kan Belgacom slechts aansprakelijk worden gesteld in geval van bedrog of zware fout van harentwege of vanwege een van haar werknemers. In dat laatste geval beperkt haar aansprakelijkheid zich tot de herstelling van voorzienbare, directe, persoonlijke en zekere schade die de klant heeft geleden, met uitsluiting van de herstelling van alle indirecte of onstoffelijke schade zoals bijkomende uitgaven, winstderving, winstverlies, verlies van klanten, verlies of beschadiging van gegevens en verlies van contracten.

§8. In alle gevallen waarin Belgacom aansprakelijk wordt gesteld, is haar aansprakelijkheid tegenover de klant beperkt tot 650 000 EUR.

Overdracht van het contract/Overname van het nummer

64. §1. De klant mag het contract slechts overdragen aan iemand die gelijktijdig op hetzelfde adres gedomicilieerd is of verblijft. De overdrager en de overnemer dienen het onderling eens te zijn over de overdracht en Belgacom daarvan in kennis te stellen via een door beiden ondertekend document.

§2. De titularis van een aansluiting die op grond van een vonnis de toegang tot en/of het verblijf op het adres van deze aansluiting is ontzegd, erkent dat Belgacom het recht heeft het contract ambtshalve over te dragen aan de persoon die wettelijk gezien de plaats betreft waar de aansluiting is gesitueerd, indien deze laatste erom verzoekt.

§3. De overdracht is gratis en houdt in dat alle rechten en verplichtingen die voortvloeien uit het contract worden overgedragen aan de overnemer.

65. Bij overlijden van de klant blijft het contract lopen jegens de erfopvolging tot het wordt opgezegd of overgedragen aan een erfgenaam, een legataris of iemand die gelijktijdig gedomicilieerd is of verblijft op hetzelfde adres als de overleden klant.

66. Wanneer een klant de aansluiting en het oproepnummer van een andere klant wenst over te nemen, behoudens de gevallen bedoeld in artikels 64 en 65, dienen zij voorafgaandelijk een speciaal formulier in te vullen en het ondertekend terug te sturen naar Belgacom. De kosten voor de overname van het oproepnummer vaste kosten zullen hem worden aangerekend. Belgacom zal het nummer enkel weer toekennen indien de schulden met betrekking tot dit nummer volledig vereffend zijn.

Schorsing en opzegging

Schorsing en opzegging door Belgacom

67. §1. Indien een klant, consument, zijn contractuele verplichtingen niet nakomt, heeft Belgacom het recht het geheel of een deel van de dienst(en) aangeboden door Belgacom aan de klant krachtens dit contract of een ander contract en die het voorwerp uitmaakt (uitmaken) van dezelfde factuur te schorsen en mag ze de levering van de telefoondienst beperken tot die van een minimumdienst. De minimumdienst maakt het voor de klant mogelijk oproepen te ontvangen, met uitzondering van oproepen betaald door de bestemming, en oproepen tot stand te brengen naar de hulpdiensten (nummers 100,101 en 112). Alle andere oproepen zijn onmogelijk.

In geval van niet-betaling van een tussentijdse factuur die niet door de klant werd gevraagd of niet-nakoming van een verzoek tot betaling van een voorschot op een factuur die door Belgacom werd verzonden conform artikel 56 van deze algemene voorwaarden, zal de telefoondienst beperkt worden tot een minimumdienst na een termijn van drie werkdagen, te rekenen vanaf de datum van verzending van de tussentijdse factuur die niet door de klant werd gevraagd of van de aanvraag van voorschot op factuur.

§2. Indien een klant, niet-consument, zijn contractuele verplichtingen niet nakomt, heeft Belgacom het recht het geheel of een deel van de dienst(en) aangeboden door Belgacom aan de klant krachtens dit contract of een ander contract te schorsen en mag ze de levering van de telefoondienst beperken tot die van een minimumdienst na de verzending van een herinnering die gedurende een termijn van 14 kalenderdagen, te rekenen vanaf de datum vermeld in de herinnering, zonder gevolg is gebleven. In geval van niet-betaling van een tussentijdse factuur die niet door de klant werd gevraagd of niet-nakoming van een verzoek tot betaling van een voorschot op een factuur die door Belgacom werd verzonden conform artikel 56 van deze algemene voorwaarden, zal de telefoondienst volledig geschorst worden na een termijn van 3 werkdagen, te rekenen vanaf de datum van verzending van de tussentijdse factuur die niet door de klant werd gevraagd of van de aanvraag van voorschot op factuur.

§3. In geval van niet-naleving door de klant van de verplichtingen waaraan hij dient te voldoen krachtens artikels 35, 36 of 38 van deze algemene voorwaarden, mag Belgacom de telefoondienst die de klant geniet volledig schorsen na hem via elk geschikt middel te hebben verwittigd en geen reactie te hebben ontvangen gedurende een termijn van tien werkdagen, te rekenen vanaf de datum van de verwittiging. De volledige schorsing kan onmiddellijk plaatsvinden zonder voorafgaande kennisgeving indien de klant het verkeer op het openbare telefoonnet verstoort.

Ingeval Belgacom vaststelt dat eindapparaten niet aan alle wettelijke voorwaarden voldoen of dat de slechte werking ervan een storing veroorzaakt, de integriteit van het openbare telefoonnet aantast of personen in gevaar brengt, kan zij de klant vragen zijn eindapparatuur los te koppelen van zijn aansluitingspunt. Indien de klant niet onmiddellijk kan worden gecontacteerd of indien deze laatste het verzoek niet onmiddellijk inwilligt, kan Belgacom de telefoondienst onverwijld en volledig schorsen, tot de eindapparatuur daadwerkelijk wordt afgekoppeld.

Belgacom verbindt zich ertoe de klant via elk geschikt middel zo vlug mogelijk en ten laatste de volgende werkdag te informeren over deze schorsing. De totale schorsing maakt voor de klant al het uitgaande en inkomende verkeer onmogelijk.

In geval van uitzonderlijke toename van het verbruik van de klant kan Belgacom genoodzaakt zijn het geheel of een deel van de telefoondienst te schorsen nadat zij de klant hierover heeft geïnformeerd of getracht te informeren.

§4. De informatieve brief vermeldt in elk geval het motief voor het opleggen van de minimumdienst of van de volledige schorsing.

De beperking of de volledige schorsing van de telefoondienst eindigt wanneer de klant zijn verplichtingen is nagekomen. De herstelling van de normale dienst geeft aanleiding tot de facturatie van forfaitaire kosten.

68. Gedurende de volledige duur van de minimumdienst of van de volledige schorsing van de telefoondienst blijft de betaling van het basisabonnementsgeld en de eventuele bijkomende abonnementsgelden verschuldigd.

69. §1. Indien de klant bedoeld in artikel 67 §1 zich binnen zestig dagen na de beperking tot de minimumdienst niet in regel heeft gesteld, kan Belgacom het contract van rechtswege opzeggen, mits een opzeggingstermijn van minimaal dertig kalenderdagen in acht te nemen, betekend via elk geschikt middel. In dat geval behoudt Belgacom zich het recht voor een verbrekingsvergoeding aan te rekenen die gelijk is aan de maandelijkse abonnementsgelden die verschuldigd zijn tot de vervalddag van het contract. Gedurende deze periode van negentig kalenderdagen minimumdienst stelt Belgacom de klant een aanzuiveringsplan voor. In geval van een akkoord en voor zover de klant zich aan het aanzuiveringsplan houdt, wordt de periode van negentig kalenderdagen verlengd voor de duur van het aanzuiveringsplan. Bij gebrek aan een akkoord kan de klant zich wenden tot de Ombudsdienst voor Telecommunicatie.

De verplichting van minimumdienst is niet van toepassing wanneer het gaat om een nieuwe klant die binnen de termijn voorzien in de herinnering aan de eerste factuur geen gevolg geeft, of die zijn facturen systematisch te laat betaalt, inzonderheid wanneer de klant reeds gedurende een periode van 12 maanden van het stelsel van de minimumdienst heeft gebruikgemaakt.

§2. Indien de klant bedoeld in artikel 67 §2 zich veertien kalenderdagen na de volledige schorsing niet in regel heeft gesteld, kan Belgacom het contract van rechtswege opzeggen, mits een opzeggingstermijn van minimaal tien kalenderdagen in acht te nemen, betekend via elk geschikt middel.

In deze gevallen zal de klant de schadevergoeding bepaald in artikel 72 verschuldigd zijn.

§3. Indien Belgacom het contract op onrechtmatige wijze opzegt vóór het verstrijken van het eerste jaar, heeft de klant bedoeld in artikel 67,§1 recht op een vergoeding voor zijn bewezen schade van een bedrag gelijk aan de schadevergoeding voorzien in artikel 72.

70. Behoudens andersluidend verzoek van de klant stelt Belgacom de correspondenten die het nummer van de klant oproepen gedurende een periode van drie maanden op de hoogte van de opzegging van het contract. Deze mededeling is gratis indien de klant het door Belgacom voorgestelde standaardbericht aanvaardt. Tegen betaling kan de klant het standaardbericht laten vervangen door een ander bericht.

Indien de technische voorwaarden het toelaten, kan de klant tegen betaling eveneens verkrijgen dat deze dienst wordt verlengd na de periode van drie maanden.

71. Het contract wordt van rechtswege en zonder voorafgaande ingebrekestelling opgezegd in geval van stopzetting van de activiteiten, faillissement van de klant of vereffening.

Niettegenstaande deze ontbinding kan Belgacom met de curator of de vereffenaar die er uitdrukkelijk om vraagt ten behoeve van het faillissement of de vereffening een nieuw contract afsluiten betreffende het geheel of een deel van de telefoonnummers die voordien aan de klant waren toegekend. Het is de taak van de curator of vereffenaar om binnen 8 dagen na de ontbinding zijn voornemen om van deze mogelijkheid gebruik te maken kenbaar te maken.

Het nieuw gesloten contract heeft als kenmerken dat het ter bede, *intuitu personae* in hoofde van de curator of vereffenaar, en onoverdraagbaar is. Het sluiten van het contract kan afhankelijk gemaakt worden van het aanleggen van een gepaste provisie. De vorderingen ontstaan in hoofde van Belgacom wegens de uitvoering van het contract zijn schulden in faillissement.

Bovendien zijn de huidige algemene voorwaarden integraal van toepassing op dit contract.

Opzegging door de klant, verhuizing en nummeroverdraagbaarheid

72. §1. De klant kan, om gelijk welke reden, het contract opzeggen vóór de vervalddag van het eerste jaar of vóór de nieuwe vervalddag voor klanten/niet-consumenten mits de betaling van een opzegvergoeding gelijk aan de maandelijkse abonnementsgelden verschuldigd tot de vervalddag van het eerste jaar of tot de nieuwe vervalddag voor klanten/niet-consumenten. Deze vergoeding is niet onderworpen aan btw.

Na het verstrijken van het eerste jaar of op de nieuwe vervalddag mag de klant het contract gelijk wanneer beëindigen met een opzegtermijn van 1 maand of mits hij een gelijkwaardige vergoeding betaalt.

De opzegging moet door de klant worden bekendgemaakt met een ter post aangetekende brief. Bovendien kan de klant bijkomende prestaties gelijk wanneer opzeggen mits volgens dezelfde modaliteiten een opzegtermijn van 1 maand in acht wordt genomen.

§2. Indien de klant het contract opzegt zonder nummeroverdracht naar een andere operator te vragen, informeert Belgacom de correspondenten die naar het nummer van de klant bellen gedurende drie maanden over de opzegging van het contract. Deze mededeling is gratis indien de klant het door Belgacom voorgestelde standaardbericht aanvaardt. Tegen betaling kan de klant het standaardbericht laten vervangen door een ander bericht. Indien de technische voorwaarden het toelaten, kan de klant tegen betaling eveneens verkrijgen dat deze dienst wordt verlengd na de periode van drie maanden.

73. Een klant die verhuist, zal tegen betaling de verhuizing van zijn nummer kunnen aanvragen, op voorwaarde dat hij binnen dezelfde telefoonzone blijft en op een digitale centrale aangesloten is. Belgacom zal alles in het werk stellen om de verhuizing van het nummer zo goed mogelijk te laten verlopen. Het is echter mogelijk dat bepaalde functionaliteiten of diensten met toegevoegde waarde verbonden aan het nummer om technische redenen niet samen met het nummer kunnen worden overgedragen.

74. De klant die een nummeroverdracht naar een andere operator wenst, moet zich tot deze laatste wenden. In naam van de klant zal de nieuwe operator de nodige stappen ondernemen bij Belgacom.

Belgacom weigert echter een nummeroverdracht:

- indien de klant zijn nummer naar een andere telefoonzone wil overdragen;
- indien de operator naar wie de klant zijn nummer wil overdragen de wettelijke procedure voor nummeroverdracht niet naleeft.

Nummeroverdracht leidt tot de verbreking van het contract waarop dit nummer betrekking heeft en tot de afschaffing van alle aanvullende of optionele diensten die met dit nummer zijn verbonden.

Indien de klant maar een deel van de nummers waarvan hij titularis is, wenst over te dragen, betaalt hij de eventuele herconfiguratiekosten.

Belgacom zal alles in het werk stellen om de nummeroverdracht zo goed mogelijk te laten verlopen. Het is echter mogelijk dat de overdracht om technische redenen niet kan worden uitgevoerd.

Verzoeningsprocedure en regeling van de geschillen

Klacht ingediend bij Belgacom

75. Bij problemen in verband met de uitvoering van het contract wordt de klant verzocht zich tot de lokale dienst van Belgacom te wenden.

76. Klachten betreffende een eventueel onterechte buitendienststelling van de aansluiting moeten ingediend worden binnen vijf kalenderdagen na de buitendienststelling. Indien de klacht na deze termijn wordt ingediend, wordt er voor de berekening van een eventuele schadevergoeding geen rekening gehouden met de duur begrepen tussen de vijfde dag en de dag waarop de klacht werd ingediend.

Klacht ingediend bij de Ombudsdienst voor Telecommunicatie

77. De klant kan zich wenden tot de Ombudsdienst voor Telecommunicatie (Barricadenplein 1 te 1000 Brussel, tel. 02 223 06 06, fax 02 219 77 88, klachten@ombudsmantelecom.be, www.ombudsmantelecom.be), die wettelijk is opgericht bij het Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie.

De Ombudsdienst voor Telecommunicatie werkt volledig onafhankelijk van Belgacom. Binnen de perken van zijn bevoegdheden ontvangt hij van geen enkele instantie instructies.

De klant kan zich naar keuze wenden tot de Franstalige of de Nederlandstalige ombudsman.

Enkel schriftelijke klachten worden aanvaard. Niettemin kan de klant zich mondeling tot de Ombudsdienst voor Telecommunicatie wenden teneinde zo goed mogelijk voorgelicht te worden over zijn belangen.

Klachten zijn enkel ontvankelijk indien de klant kan aantonen dat hij eerst bij Belgacom stappen heeft ondernomen.

De Ombudsdienst voor Telecommunicatie kan weigeren een klacht te behandelen wanneer deze laatste betrekking heeft op feiten die zich meer dan een jaar vóór het indienen van de klacht hebben voorgedaan.

Het onderzoek van een klacht eindigt wanneer deze aan een rechtbank wordt voorgelegd.

Er kan altijd een gerechtelijke procedure worden ingesteld conform art. 80 van deze algemene voorwaarden.

78. De Ombudsdienst voor Telecommunicatie heeft als wettelijke opdracht:

a) de klachten van de klanten te onderzoeken die verband houden met de activiteiten van Belgacom;

b) te bemiddelen om een minnelijke schikking te vergemakkelijken voor geschillen tussen Belgacom en haar klanten;

c) een aanbeveling te richten tot Belgacom indien geen minnelijke schikking kan worden bereikt; een afschrift van de aanbeveling wordt naar de klager gestuurd. In dat geval beschikt Belgacom over een termijn van twintig werkdagen om haar beslissing te motiveren indien ze de gegeven aanbeveling niet volgt;

d) van elke klant die beweert het slachtoffer te zijn van kwaadwillig gebruik van een netwerk of dienst voor elektronische communicatie het verzoek te onderzoeken om inlichtingen te krijgen over de identiteit en het adres van de gebruikers van netwerken of diensten voor elektronische communicatie die deze persoon hebben lastiggevallen, voor zover die gegevens beschikbaar zijn. De ombudsdienst willigt het verzoek in indien de volgende voorwaarden vervuld zijn:

de feiten lijken vast te staan;

het verzoek heeft betrekking op precieze data en uren.

79. De ombudsdienst mag in het kader van een klacht die bij hem is ingediend, ter plaatste kennis nemen van boeken, briefwisseling, processen-verbaal en in het algemeen van alle documenten en alle geschriften van Belgacom die rechtstreeks betrekking hebben op het voorwerp van de klacht. De ombudsdienst mag van de bestuurders en van het personeel van Belgacom alle uitleg of informatie vragen en alle verificaties uitvoeren die nodig zijn voor het onderzoek.

De aldus verkregen informatie behandelt de ombudsdienst vertrouwelijk, wanneer de verspreiding de onderneming in het algemeen zou kunnen schaden.

Bevoegde rechtbanken

80. Elke betwisting met betrekking tot de interpretatie of de toepassing van het contract valt onder de uitsluitende bevoegdheid van de gewone Belgische rechtbanken.

Toepasselijk recht

81. De bepalingen van het contract zijn onderworpen aan het Belgisch recht.