



# ALGEMENE VOORWAARDEN

juli 2019

## **AANKONDIGINGEN**

1-3-2019- Update Privacy reglementering in kader van de GDPR wetgeving, voor vragen ivm. ons privacy beleid, of u wenst te weten welke gegevens bij ons gekend zijn, kan u ons steeds mailen of bellen.

1-07-2019

Door de verandering van gesprekskosten naar bepaalde internationale bestemmingen zullen onderstaande tarieven worden aangepast per 1-08-2019. Voor vragen hieromtrent kan u terecht bij onze sales dienst. U kan alle tarieven terugvinden op [cp.televoip.be/tarieven](http://cp.televoip.be/tarieven) .

Bestemming	Prijs per minuut
Reunion-Mobile-SRR	0,36 €
Reunion-Mobile-Orange Reunion	1,95 €
Guadeloupe-Mobile-Orange	0,56 €
Mayotte-Mobile-SRR	1,95 €
Martinique-Mobile-Orange	0,56 €
Reunion-Mobile-Outremer	1,95 €
Mayotte-Mobile-Outremer	1,95 €
Guadeloupe-Mobile-Digicel	0,26 €
Martinique-Mobile-Digicel	0,26 €
Guadeloupe-Mobile-Outremer	0,30 €
Martinique-Mobile-Outremer	0,26 €
Mayotte-Mobile-Others	1,95 €

---

## ALGEMENE VOORWAARDEN

De klant heeft het recht om de overeenkomst op te zeggen binnen de 7 dagen. In geval van dergelijke opzegging zal hij wel de diensten betalen die vóór de opzegging werden gebruikt en (voor zover van toepassing) de aangekochte producten terug sturen in de originele verpakking.

### 1. DEFINITIES

De begrippen die worden gebruikt in deze algemene voorwaarden hebben de hierna volgende betekenis:

- 1.1. Acceptable Use Policy of AUP: de acceptable use policy zoals gepubliceerd op de website <https://www.televoip.be/algemenevoorwaarden.pdf>
- 1.2. dienst: het geheel van de door TeleVoIP geleverde diensten waarvoor de klant een overeenkomst heeft afgesloten bij TeleVoIP.
- 1.3. klant: de natuurlijke persoon of rechtspersoon, met wie de overeenkomst wordt gesloten.
- 1.4. overeenkomst: de overeenkomst tussen de klant en TeleVoIP die bestaat uit, al naargelang het geval, (a) bestelbon, ontvangst bevestiging en eventuele bijlagen, (b) specifieke voorwaarden van toepassing op de dienst, (c) deze algemene voorwaarden en (d) de AUP, consulteerbaar via de website <http://www.televoip.be>. Elk document maakt integraal deel uit van de overeenkomst.
- 1.5. TeleVoIP bvba, met zetel te Leopold II-laan 11/0001 , B-8000 Brugge RPR Gent afdeling Brugge, met ondernemingsnummer BE0656.667.432.
- 1.6. WHP: Wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument.
- 1.7. 'Wetgeving inzake gegevensbescherming' betekent alle toepasselijke wetten en voorschriften die verband houden met de verwerking van persoonsgegevens en de bescherming van de persoonlijke levenssfeer. Dit omvat de Europese Richtlijn inzake Gegevensbescherming 95/46/EG en de Europese Algemene Verordening Gegevensbescherming, met inbegrip van alle krachtens beide instrumenten uitgevaardigde regels en elke wijziging of vernieuwing hiervan, alle andere wetgeving die betrekking heeft op privacy (inclusief de Europese Richtlijn betreffende privacy en elektronische communicatie, de Verordening betreffende e-privacy van de Europese Unie en alle toepasselijke telecommunicatiewetten inzake gegevensgeheimhouding) en/of de verwerking van persoonsgegevens (zoals van tijd tot tijd gewijzigd, aangevuld of vervangen) alsook, waar van toepassing, de richtsnoeren en gedragscode uitgevaardigd door Toezichthouders. De termen 'Verwerkingsverantwoordelijke', 'Gegevensexporteur' en 'Gegevensverwerker' zullen elk de betekenis hebben die eraan toegedicht wordt in de wetgeving inzake Gegevensbescherming.
- 1.8. 'Persoonsgegevens' heeft de betekenis die uiteengezet wordt in de wetgeving inzake Gegevensbescherming en zal in het kader van deze Gegevensbeschermingsovereenkomst verwijzen naar alle informatie over de Betrokkene die het voorwerp uitmaakt van de Verwerking in de context van de Diensten.

### 2. VOORWERP

- 2.1. Dit document bepaalt de algemene voorwaarden voor de levering van diensten en verkoop van producten door TeleVoIP aan de klant. Door inschrijving op de dienst of aankoop van een product aanvaardt de klant uitdrukkelijk afstand te doen van zijn algemene aankoopvoorwaarden.
- 2.2. Ingeval van tegenstrijdigheid tussen de documenten, zal de volgende volgorde van voorrang gelden 1. de bestelbon, orderbevestiging en eventuele bijlagen, 2. Specifieke voorwaarden, 3. de algemene voorwaarden, 4. de AUP, tenzij en voor zover partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders overeenkomen.
- 2.3. Wijzigingen of aanvullingen aan de overeenkomst gelden slechts na uitdrukkelijk, schriftelijk

akkoord van TeleVoIP.

- 2.4. TeleVoIP behoudt zich het recht voor te allen tijde deze algemene voorwaarden te wijzigen. Zulke wijzigingen gelden eveneens ten aanzien van reeds gesloten overeenkomsten. Wijzigingen treden in werking 30 dagen na bekendmaking, of op een ander tijdstip, als in de bekendmaking vermeld. Indien voor de klant een wijziging redelijkerwijs niet aanvaardbaar is, kan hij de overeenkomst schriftelijk beëindigen zonder boete uiterlijk de laatste dag van de maand die volgt op de inwerkingtreding van de wijziging.

### 3. DIENSTEN

- 3.1. TeleVoIP zal zich inspannen om de dienst te leveren in overeenstemming met de standaarden van de industrie
- 3.2. Levertijden van diensten of producten worden slechts bij benadering opgegeven. Overschrijding van de levertijd geeft de klant geen recht op enige schadevergoeding of ontbinding van de overeenkomst.
- 3.3. TeleVoIP behoudt zich het recht voor de configuratie van het netwerk, de dienstapparatuur of de paswoorden te wijzigen, met dien verstande dat een dergelijke wijziging de kwaliteit van de dienst niet wezenlijk zal beïnvloeden. TeleVoIP zal zich inspannen om de klant tijdig in kennis te stellen van deze wijziging. TeleVoIP kan, indien vereist, de dienst opschorten om redenen van operationele aard of spoedonderhoud.
- 3.4. TeleVoIP zal zich inspannen om toe te zien op een degelijke beveiliging van de dienst. TeleVoIP is echter niet aansprakelijk voor enige schade geleden door de klant en/of gebruiker of derden die het gevolg is van onvoldoende beveiliging. Dit geldt voor beltegoeden, vooruitbetalende klanten, achteraf betalende klanten en voor een negatieve beltegoed die het gevolg kunnen zijn van deze onvoldoende beveiliging. Indien de klant en/of gebruiker merkt of vermoedt dat derden zich op onrechtmatige wijze toegang hebben verschaft tot de dienst, bijvoorbeeld door het gebruik van het paswoord van de klant en/of gebruiker, zal hij dit binnen 5 werkdagen aan TeleVoIP melden. TeleVoIP is niet aansprakelijk voor eventuele schade die een dergelijk onrechtmatig gebruik van de dienst ten gevolge heeft. Bij gebruik van voip systemen waarbij extensies beschermd dienen te worden door paswoorden, is het de verantwoordelijkheid van de klant om deze voldoende te beschermen. TeleVoIP voldoet aan alle voorschriften voorgesteld in de GDPR wetgeving.
- 3.5. TeleVoIP stelt de klant een technische hulpdienst ter beschikking, die toegankelijk is via het nummer 02/6699090, voor het verhelpen van storingen en moeilijkheden bij de totstandbrenging van de dienst. Deze hulpverlening is kostenloos in zoverre kan worden aangetoond dat de oorzaak van het aangemelde probleem of panne wel degelijk bij de TeleVoIP diensten en hun standaard werking terug te vinden is. Enige andere externe oorzaak of problematiek zal volgens voorgelegde tarifiering worden behandeld en aangerekend.
- 3.6. Op het moment dat de klant een oproep doet, verschijnt zijn oproepnummer op het scherm van het toestel van de opgeroepene, indien het toestel van de opgeroepene over die functionaliteit beschikt en de klant zich niet heeft verzet tegen het doorsturen van deze gegevens. Indien het nummer van de opgeroepene zich bevindt bij een andere nationale operator, zal het oproepnummer worden doorgegeven indien met de betrokken operator een wederzijds akkoord bestaat. De klant kan zich verzetten tegen de doorgifte door TeleVoIP van zijn oproepnummer aan de opgeroepene op permanente wijze (privé-nummer). TeleVoIP zal evenwel steeds het geografisch nummer van de klant doorgeven aan de nooddiensten, zelfs indien de klant gekozen heeft voor een privé-nummer. De klant kan van voornoemde permanente keuzes oproep per oproep afwijken voor zover zijn toestel de functionaliteit ondersteunt. In geval van oproepdoorschakeling wordt enkel het nummer van de eerste aansluiting via dewelke de oproep naar de opgeroepene wordt doorgestuurd, aan de opgeroepene gemeld. De klant kan anonieme oproepen weigeren middels de betalende optie anonymous call rejection.
- 3.7. De klant kan vragen dat het aan hem toegewezen nummer wordt overgedragen van een andere operator naar het netwerk van TeleVoIP of van TeleVoIP naar het netwerk van een andere

operator, met uitzondering van nomadische nummers. De klant zal zich hiertoe wenden naar de operator naar wie hij het nummer wenst over te dragen. Deze operator zal de nodige stappen ondernemen voor deze overdracht. Tijdens de overdracht is het mogelijk dat de klant gedurende enige tijd onbereikbaar is.

- 3.8. De VoIP dienst waarbij aan de klant een geografisch nummer werd toegekend, verleent toegang tot de nooddiensten tenzij ingeval van storing in het elektriciteitsnet. De klant erkent dat de VoIP dienst niet nomadisch zal gebruikt worden, o.m. om te vermijden dat de locatie van de beller niet gekend zal zijn voor de nooddiensten. De klant zal aldus zijn toestel niet verplaatsen of activeren op een andere plaats dan de plaats vermeld in de bestelbon. De klant zal instaan voor eventuele kosten als gevolg van een zinloze verplaatsing van de nooddiensten.
- 3.9. De klant erkent uitdrukkelijk dat de nomadische VoIP dienst met het aan hem toegewezen nomadisch telefoonnummer geen toegang verleent tot de nooddiensten. TeleVoIP is niet verantwoordelijk voor enige letsels, schade of kosten opgelopen als gevolg van het feit dat nooddiensten niet (tijdig) kunnen worden bereikt.
- 3.10. De klant is verplicht om een geografisch of nomadisch nummer in de telefonische zone te kiezen waar hij zijn verblijfplaats of zijn beroepsnijverheid heeft. In geval die voorwaarde niet of niet meer geldig is heeft TeleVoIP het recht om een ander nummer toe te wijzen waar hij zijn verblijfplaats of zijn beroepsnijverheid heeft. De verblijfplaats moet op het grondgebied van België zijn. De klant dient te kunnen bewijzen in welke plaats de beroepsnijverheid of verblijfplaats zich bevinden. In ieder geval kan TeleVoIP niet verantwoordelijk worden gesteld en sluit elke geleden schade vergoeding uit die de klant zou kunnen eisen.
- 3.11. TeleVoIP behoudt zich het recht voor om het aan de klant toegewezen nummer te wijzigen in geval van een wijziging van het nummerplan of een beslissing van de toezichthoudende overheid. In dergelijk geval zal TeleVoIP zich inspannen om de impact voor de klant zoveel mogelijk te beperken.
- 3.12. De duur van een gesprek naar een Premium Number met prefix 090X en facturatie per minuut zal automatisch worden beperkt tot 10 minuten. Oproepen naar een Premium Number met prefix 905 zullen worden geblokkeerd indien de kost voor de oproeper een bedrag van 50 € (BTW inclusief) overstijgt.
- 3.13. De klant heeft recht op een kosteloze vermelding van zijn gegevens in de witte gids, zoals vastgelegd bij wet.
- 3.14. Overeenkomstig de toepasselijke wetgeving dient TeleVoIP gegevens van de klant alsook elke wijziging hieraan, over te maken aan de uitgevers van telefoongidsen en leveranciers van telefonische inlichtingendiensten, tenzij in geval van privénummer of indien de klant expliciet heeft gemeld dat hij hierin niet wenst te worden opgenomen.
- 3.15. De klant is verantwoordelijk voor de juistheid van de gegevens die hij aan TeleVoIP meedeelt. Elke verandering aan de gegevens zal zo vlug mogelijk worden opgenomen in de databank van de witte gids en in het bestand van de telefonische inlichtingendienst. De inlichtingendienst waarmee TeleVoIP een akkoord heeft gesloten, deelt aan iedereen die erom vraagt, telefonisch dan wel via het internet, een niet-geheim nummer mee, alsook andere gegevens die in de databank opgenomen zijn of daartoe bestemd zijn.
- 3.16. De klant die kwaadwillige oproepen ontvangt kan aan TeleVoIP de identificatie vragen van het nummer van waaruit hij werd gebeld. Indien de identificatie technisch mogelijk is, zal TeleVoIP aan de houder van de nummer vragen om deze oproepen stop te zetten. Indien de klant kwaadwillige oproepen blijft ontvangen, kan hij zich tot de Ombudsdienst richten. Op zijn verzoek worden de identiteit en het adres van de houder van het nummer van waaruit de kwaadwillige oproepen tot stand zijn gebracht door TeleVoIP aan de Ombudsdienst medegedeeld, met het oog op de bekendmaking ervan aan de klant.  
ZZZ

#### 4. TARIEVEN

#### 4.1. PRODUCTEN EN DIENSTEN VIA WEBSITE AANGEKOCHT

- 4.1.i. De kosten omvatten, al naargelang de dienst, een abonnement, opzetkosten en verbruikskosten. De tarieven zoals vermeld op de website, in tariefplannen of in andere contractuele documenten, zijn exclusief BTW, tenzij anders vermeld. De tarieven vermeld op de website hebben voorrang op de gedrukte versie ervan.
- 4.1.ii. De diensten zijn vooraf betaalbaar. Het is de verantwoordelijkheid van de klant om tijdig zijn belkrediet te herladen. Het belkrediet geeft de klant ten beloop van het bedrag toegang tot een aantal diensten. De klant kan oproepen verrichten zolang het belkrediet niet volledig is opgebruikt of is verloren gegaan overeenkomstig artikel 8.4. Zolang TeleVoIP het nummer toegekend aan de klant niet heeft ingetrokken overeenkomstig artikel 8.4, zal de klant oproepen kunnen blijven ontvangen. De klant heeft geen recht op enige terugbetaling van het door hem aangekochte belkrediet.
- 4.1.iii. De factuur wordt per e-mail gestuurd naar de klant en kan geconsulteerd worden op de website. De facturen bevatten een overzicht van het aangekochte belkrediet. De klant kan gratis op de website (mits gebruik van gebruikersnaam en paswoord) een gedetailleerd overzicht bekomen van alle uitgaande en binnenkomende gesprekken.

- 4.1.iv. Onverminderd de toepassing van artikel 32, 14° WHP zal de klant niet gerechtigd zijn betalingen te compenseren.
- 4.2. ANDERE PRODUCTEN EN DIENSTEN DIE ANDERS DAN VIA WEBSITEAANGEKOCHT
- 4.2.i. De tarieven zoals in de verschillende offerte of voorstellen elders dan op de website vermeld zijn exclusief BTW, tenzij anders vermeld.
- 4.2.ii. De producten zijn als opgestuurd of geïnstalleerd gefactureerd. De geleverde diensten worden maandelijks afgerekend en gefactureerd aan het einde van elke kalender maand. De klant dient de factuur per domiciliëring te betalen ten laatste vijftien (15) kalender dagen na uitgifte.

## 5. BETALINGSVOORWAARDEN EN FINANCIËLE ZEKERHEIDSTELLING

- 5.1. Alle facturen zijn betaalbaar binnen vijftien (15) kalender dagen na uitgifte.
- 5.2. Bij gebreke aan protest per aangetekend schrijven binnen de betaaltermijn, wordt de factuur onherroepelijk en onvoorwaardelijk te zijn aanvaard.
- 5.3. In geval van niet-tijdige of achterstallige betaling, stuurt TeleVoIP een betalingsherinnering per e-mail naar het door de klant bij intekening opgegeven adres, wat geldt als ingebrekestelling. In geval dat de betalingsherinnering geen resultaat oplevert, verhoogt TeleVoIP vanaf de datum van de herinnering elk overblijvend verschuldigd bedrag met conventionele verwijntresten volgens een jaarlijks percentage van 12 % met een minimum van 50 €, verhoogd onverminderd het recht op een forfaitaire vergoeding (zogenaamde strafrechtelijke clausule) van 10 % met een minimum van 50 € op elke factuur, onverminderd het recht op vordering van schadevergoeding en intresten en elke andere vordering, met inbegrip van een rechtsovername, noodzakelijk voor de vrijwaring van de belangen van TeleVoIP.
- 5.4. De klant die in gebreke blijft, draagt eveneens de kosten voor de ingebrekestelling en de onderzoekskosten gemaakt door de gerechtsdeurwaarder en/of advocaat, alsook de kosten voor de herinneringen en de briefwisseling bij aangetekend schrijven door TeleVoIP en/of haar adviseurs.
- 5.5. TeleVoIP kan eveneens op de in gebreke blijvende klant de kosten van verwerping bij weigering van afhouding door de bankinstelling van de klant verhalen. Bovendien aanvaardt de klant uitdrukkelijk dat TeleVoIP een deel of het geheel van de diensten kan schorsen tot de volledige betaling van alle door de klant verschuldigde bedragen. TeleVoIP gaat over tot de-activatie van de dienst(en) van de klant, die tegen het geldende tarief wordt gefactureerd. De klant kan opnieuw de diensten genieten na volledige betaling van de verschuldigde bedragen en de betaling van de vooraf te betalen bedragen.
- 5.6. Indien de klant zijn toestand niet rechtzet voor het einde van de maand na de schorsing van de diensten, kan TeleVoIP de overeenkomst van rechtswege en zonder nieuwe ingebrekestelling ontbinden.
- 5.7. In geval van niet-betaling of na ontbinding wordt de klant gerechtelijk vervolgd voor de betaling van de overblijvende verschuldigde bedragen, of de schuldvorderingen (bedrag van de verschuldigde facturen), de conventionele en forfaitaire intresten, de kosten voor de ingebrekestelling en de opzoekingskosten door de gerechtsdeurwaarder, maar eveneens de gerechtelijke kosten (dagvaarding, plaatsing op de rol) en de procesvergoeding vastgesteld conform artikel 1022 van het Gerechtelijk Wetboek op het "basisbedrag" bepaald in het Koninklijk Besluit van 26/09/07. In ieder geval blijven de incassokosten en de onbetaalde bedragen ten laste van de klant.
- 5.8. TeleVoIP heeft het recht een klant van wie de rekening in debet is gebleven in het kader van een vorige overeenkomst geen nieuw abonnement te verlenen.
- 5.9. Indien TeleVoIP beslist om de klant weer te activeren, dan heeft TeleVoIP het recht om een heractivatie vergoeding te factureren van 25€.

- 5.10. De klant verbindt er zich toe TeleVoIP onmiddellijk op de hoogte te brengen van elke verandering van zijn gegevens (zoals bijvoorbeeld adres en bankinstelling).
- 5.11. Voor zover de overeenkomst de levering van apparatuur omvat die in eigendom aan de klant worden overgedragen, behoudt TeleVoIP zich de eigendom voor tot het moment dat de klant aan TeleVoIP al hetgeen hij krachtens de overeenkomst verschuldigd is, heeft voldaan.
- 5.12. De door de klant gedane betalingen strekken in de eerste plaats ter voldoening van intresten en kosten en in de tweede plaats van opeisbare facturen die het langst openstaan, zelfs indien de klant vermeldt dat de betaling betrekking heeft op een latere factuur.
- 5.13. TeleVoIP behoudt zich het recht voor de tarieven voor de dienst of producten te wijzigen of te indexeren. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds gesloten overeenkomsten en worden meegedeeld uiterlijk 1 maand voorafgaand aan de inwerkingtreding ervan. In geval van tariefverhoging heeft de klant het recht om de overeenkomst zonder boete op te zeggen uiterlijk de laatste dag van de maand die volgt op ontvangst van de eerste factuur na de inwerkingtreding van de tariefverhoging, behalve ingeval van indexatie.
- 5.14. TeleVoIP behoudt zich het recht voor van de klant een zekerheidsstelling te eisen die niet hoger mag zijn dan 20% van de waarde van de overeenkomst, na een laattijdige betaling of een incident met de betaling of indien de waarde van de overeenkomst het rechtvaardigt of wanneer de inlichtingen die de klant heeft verstrekt onvolledig zijn of de controles hierop het rechtvaardigen. Onder “waarde van de overeenkomst” dient te worden verstaan de totale som die onder de overeenkomst door de klant aan TeleVoIP verschuldigd is of zou zijn gedurende een periode van 12 opeenvolgende maanden.

## 6. VERPLICHTINGEN KLANT EN/OF GEBRUIKER

- 6.1. De klant is verantwoordelijk voor het gebruik van de dienst als een goede huisvader conform de geldende wetten en reglementen, de voorwaarden van de overeenkomst en de AUP. De klant verbindt zich ertoe de dienst niet te gebruiken voor ongeoorloofde doeleinden.
- 6.2. De klant garandeert dat hij alle licenties en/of toestemmingen heeft en zal behouden die verplicht zijn om de diensten te ontvangen en om enige apparatuur te gebruiken.
- 6.3. De klant draagt zorg voor de goede bewaring van de apparatuur. De klant geeft TeleVoIP de toestemming om op ieder ogenblik op afstand de TeleVoIP apparatuur te monitoren en te controleren. Dit zal worden bijgehouden in een logboek (zoals voorzien in de GDPR wetgeving). De dienstenapparatuur kan in geen enkel geval verplaatst of aangepast worden zonder de interventie van TeleVoIP. De klant is aansprakelijk voor alle schade aan de dienstenapparatuur of aan het netwerk als gevolg van defecten of storingen aan door de klant of zijn klanten geïnstalleerde apparatuur.
- 6.4. Het gebruik van de dienst kan risico's op binnendringen door derden of virussen inhouden voor het informaticasysteem van de klant, die de nodige maatregelen zal nemen om zich ervan te vergewissen dat geen enkel ander persoon zonder zijn toestemming toegang heeft tot de dienst en om zijn gegevens en software te beschermen.
- 6.5. TeleVoIP behoudt zich het recht voor om op eigen initiatief of op vraag van de bevoegde overheid elke inhoud openbaar te maken, te verwijderen, te wijzigen of te verplaatsen die niet zou voldoen aan deze algemene voorwaarden of op enige andere wijze afkeurenswaardig zou zijn.
- 6.6. Het is de klant en/of gebruiker niet toegestaan processen of handelingen toe te passen, waarvan hij redelijkerwijs kan vermoeden dat ze TeleVoIP en/of het gebruik van de dienst nadelig kunnen beïnvloeden.
- 6.7. De schending van dit artikel 6 houdt een substantiële contractuele wanprestatie in.
- 6.8. De klant vrijwaart TeleVoIP voor elk verlies, schade, kosten, of uitgaven die het gevolg zijn van of voortvloeien uit een schending van de in dit artikel 6 vermelde verplichtingen en/of tegen vorderingen van derden voortvloeiend uit het gebruik van de dienst die een inbreuk vormen op dit artikel 6.



## 7. HARDWARE EN SOFTWARE

- 7.1. De goederen, zelfs franco verzonden, reizen op het risico van de klant.
- 7.2. De garantie van door TeleVoIP verkochte en/of geïnstalleerde hardware en/of software omvat, onverminderd de wettelijke bepalingen, standaard de door de fabrikant/software-auteur verleende garantie binnen de door hem aangeduide beperkingen en dit vanaf de aankoop/aanvang gebruikslicentie.
- 7.3. De klant verkrijgt enkel een persoonlijk, niet-overdraagbare en niet-exclusieve licentie om de software en de daarbij horende gebruikersdocumentatie die TeleVoIP ter beschikking stelt te gebruiken. TeleVoIP en haar licentiegevers behouden te alle tijde alle intellectuele eigendomsrechten met inbegrip van auteursrechten met betrekking tot de geleverde software, documentatie en dragers waarop de software en documentatie ter beschikking wordt gesteld. Door het gebruik van de software en of de apparatuur gaat de klant en/of gebruiker akkoord met de licentievoorwaarden verbonden aan de software en de gebruikersdocumentatie. Het is de klant niet toegestaan de software en bijhorende gebruikersdocumentatie te kopiëren voor andere doeleinden dan het maken van een back-up, wijzigingen in of toevoegingen aan de software en de documentatie zelf aan te brengen of te laten aanbrengen, noch het geheel of delen van de software en documentatie in welke vorm dan ook te verspreiden onder derden. De klant en/of gebruiker onthoudt zich van het verwijderen of wijzigen van tekens die bepalend zijn voor de eigendom en herkomst.

## 8. DUURTIJD EN BEËINDIGING

- 8.1. Deze overeenkomst treedt in werking op de dag van de aanvaarding van de aanvraag door TeleVoIP, hetgeen kan blijken uit een geschrift, of uit de uitvoering van de overeenkomst door TeleVoIP. De overeenkomst wordt afgesloten voor een duur tijd van 12 maanden tenzij anders vermeld in de dienst specifieke voorwaarden of de bestelbon.
- 8.2. Ingeval de klant een overeenkomst met bepaalde duur vroegtijdig wil opzeggen, is hij een beëindigingvergoeding verschuldigd gelijk aan 100% van de totale vaste maandelijkse bijdrage van de nog resterende periode. Na afloop van de initiële duur tijd wordt het contract voor een periode van 12 maanden verlengd behalve indien de klant het contract per aangetekend schrijven heeft opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van zestigdagen.
- 8.3. Opzeggingen dienen steeds schriftelijk via aangetekende brief te zijn.
- 8.4. In het geval van vooraf betaald belkrediet, aanvaardt de klant dat (i) het aan hem toegewezen oproepnummer definitief verloren gaat indien het belkrediet gedurende meer dan 2 maanden op nul (0) heeft gestaan en (ii) het belkrediet geldig blijft voor een periode van maximaal 12 maanden volgend op de laatste aankoop (eerste aankoop of herlading). Na die periode vervalt het ongebruikte belkrediet.

## 9. AANSPRAKELIJKHEID

- 9.1. De levering van de dienst betreft een middelenverbintenis. TeleVoIP is verantwoordelijk voor de levering van de dienst tot op het aansluitpunt op het netwerk van de klant.
- 9.2. TeleVoIP verleent geen garantie met betrekking tot het functioneren van de dienst. Het uitvallen of het verminderen van kwaliteit van de dienst kan - behalve ingeval van opzet of zware fout - geen aanleiding geven tot enige

aansprakelijkheid van TeleVoIP.

- 9.3. In geen geval kan TeleVoIP, met inbegrip van haar werknemers, agenten, onderaannemers en leveranciers, aansprakelijk worden gesteld voor onder meer:
  - het niet beantwoorden van de dienst aan de door de klant gestelde doeleinden;
  - de inhoud van de informatie die door de klant via de dienst wordt overgedragen of toegankelijk gemaakt aan derden en omgekeerd;

- het misbruik of frauduleus gebruik van de dienst door de klant of een derde;
  - technische storingen of pannes veroorzaakt door netwerkstoringen of het onderhoud van de voor de dienst benodigde telecommunicatie-voorzieningen, zoals telefoonaansluiting, (computer-)apparatuur en de daarbij behorende software;
  - de keuze, het gebruik en de door de klant beoogde doelstellingen m.b.t. de dienst;
  - de duurtijd tussen aanvraag van de dienst en diens effectieve levering of aansluiting, eventuele laattijdige aansluiting of afwijzing van de aanvraag van de dienst;
  - kosten, vergoedingen of schade veroorzaakt door het in gebreke blijven van de klant om zijn verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst uit te voeren;
  - een inbreuk door de klant op wettelijke bepalingen;
  - alle mogelijke schade met betrekking tot informatie en computerbestanden of data die kan ontstaan ten gevolge van het gebruik door de klant van de dienst, van het netwerk en van de uitrusting betreffende de dienst;
  - de toegangstijden tot internet, de vertragingen in de overbrenging van gegevens of de kwaliteit ervan en eventuele toegangsbeperkingen tot netwerken en servers verbonden met het internet.
- 9.4. TeleVoIP kan in geen geval aansprakelijk worden gesteld voor mogelijke indirecte of gevolgschade, voor welke vordering ook, zoals overtollig of technisch werkloos personeel, enige provisie, commerciële schade, verlies van data, verlies van omzetcijfer, winstderving, verlies van een kans, van cliënteel en/of van opdrachten, vermindering van commerciële vooruitzichten, verhoging van kosten, verlies aan verwachte besparingen, zelfs indien voorzienbaar.
- 9.5. De klant zal TeleVoIP vrijwaren tegen alle kosten, vergoedingen, schade, vorderingen, uitgaven en procedures ten gevolge van vorderingen van derden in verband met handelingen, fouten of nalatigheden van de klant.
- 9.6. In alle gevallen waarin TeleVoIP op grond van de overeenkomst aansprakelijk is ten aanzien van de klant, is de totale aansprakelijkheid van TeleVoIP beperkt tot het laagste van hetzij (i) het geheel van betalingen die uit hoofde van de overeenkomst door de klant aan TeleVoIP werden verricht in een periode van 6 maanden voorafgaand aan een schadegeval dat aanleiding heeft gegeven tot de aansprakelijkheid van TeleVoIP, of (ii) 500€.
- 9.7. Klachten of betwistingen met betrekking tot de dienst dienen steeds per aangetekend schrijven gericht te worden aan TeleVoIP:
- voor levering van goederen binnen de 10 werkdagen na levering ervan;
  - voor de levering van diensten binnen 10 werkdagen na aansluiting of na een schadegeval. Bij gebreke aan betwisting binnen voornoemde termijn worden de geleverde diensten en producten geacht onherroepelijk en onvoorwaardelijk te zijn aanvaard.

## 10. OPSCHORTING EN ONTBINDING VAN DE OVEREENKOMST

- 10.1. TeleVoIP heeft het recht de levering van de dienst of een product op te schorten ingeval van elke contractuele tekortkoming van de klant en mits een schriftelijke ingebrekestelling, waarbij de tekortkoming niet verholpen werd binnen de 5 werkdagen na datum ingebrekestelling. TeleVoIP behoudt zich het recht voor om de kosten voor herindienststelling terug te vorderen van de klant.
- 10.2. TeleVoIP heeft het recht de overeenkomst onmiddellijk van rechtswege te ontbinden (en dus de levering van de dienst definitief stop te zetten) zonder enige ingebrekestelling, zonder afbreuk te doen aan de plicht van de klant tot betaling van de verschuldigde bedragen en onverminderd haar recht op schadeloosstelling:
- ingeval de tekortkoming vermeld in artikel 10.1 zich blijft voortzetten;
  - indien de zekerheidsstelling conform artikel 5 niet op de door TeleVoIP vastgestelde datum is verricht;

- indien de klant zich in staat van faillissement, onvermogen, of staking van betaling bevindt of zijn krediet aan het wankelen is gebracht of in geval van vereffening of ontbinding van de klant;
- indien de klant een uitstel vraagt aan één of meerdere van zijnschuldeisers;
- indien er op het geheel of een deel van de goederen van de klant beslag wordt gelegd op verzoek van een schuldeiser of in geval van andere uitvoerende of bewarende maatregelen ten aanzien van de goederen van de klant;
- in geval van bewijs of ernstige verdenkingen van fraude door de klant of in geval de klant valse inlichtingen heeft verstrekt;
- in geval van abnormale stijgingen van de verbruikskosten van de klant;
- in geval van order of bevel van administratieve of rechterlijkemacht.

## 11. OVERMACHT

- 11.1. Geen van de partijen kan aansprakelijk worden gesteld voor welke schade ook die de andere partij lijdt als de partij haar verbintenissen uit hoofde van de overeenkomst, met uitzondering van verbintenissen tot de betaling van een geldsom, niet uitvoert ten gevolge van een situatie van overmacht.
- 11.2. Met overmacht worden gelijkgesteld onvoorziene omstandigheden welke van die aard zijn dat de uitvoering van de overeenkomst daardoor onmogelijk, dan wel dermate bezwaard en/of onevenredig kostbaar wordt dat prompte naleving van de overeenkomst in redelijkheid niet van de andere partij kan worden vereist. Worden daarom o.m. als overmacht beschouwd: stakingen, bedrijfsblokkades, epidemie, contractbreuk of voorraadtekort door leveranciers van TeleVoIP, natuurrampen en wettelijke of administratieve beperkingen.

## 12. OVERDRACHT – ONDERAANNEMING

- 12.1. De klant partij zal zijn rechten en verplichtingen voortvloeiende uit de overeenkomst geheel noch gedeeltelijk overdragen aan derden, tenzij na voorafgaande en uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van TeleVoIP.
- 12.2. TeleVoIP is gerechtigd om rechten en verplichtingen voortvloeiende uit de overeenkomst geheel of gedeeltelijk over te dragen aan derden zonder voorafgaande toestemming van de klant.
- 12.3. TeleVoIP behoudt zich het recht voor onderaannemer(s) te belasten met de gehele of gedeeltelijke uitvoering van de overeenkomst zonder zich te bevrijden van haar contractuele verplichtingen ten aanzien van de klant.

## 13. BESCHERMING VAN DE PERSOONLIJKE LEVENSSFEER

- 13.1. De persoonsgegevens die de klant hierbij verstrekt worden opgenomen in de bestanden van TeleVoIP. TeleVoIP verwerkt de persoonsgegevens van de klant voor de volgende doeleinden: de levering en facturatie van telecommunicatiediensten, het beheer van de relatie met de klant, de interconnectie en facturatie met andere operatoren, beheer van geschillen, marktstudies, het samenstellen van de telefoongidsen, inlichtingendiensten en van gidsen met URL adressen, het opsporen van fraude en inbreuken, nazicht van de kwaliteit van de dienstverstrekking, de verzending van commerciële informatie aan de klant en het voeren van campagnes over de producten en diensten van TeleVoIP en van contractueel met haar verbonden ondernemingen. De persoonsgegevens worden niet aan derden meegedeeld tenzij voor de realisatie van deze doeleinden. De klant kan zich verzetten tegen het gebruik van zijn persoonsgegevens voor direct marketingdoeleinden door contact op te nemen met de klantendienst. De gegevens ivm privé-nummers worden in geen geval gecommmercialiseerd.
- 13.2. De gegevens van de klant worden bewaard gedurende de bewaartermijnen zoals voorzien in de wet.

13.3. De klant geniet een recht op toegang en verbetering van zijnpersoonsgegevens.

#### 14. OMBUDSDIENST VOOR TELECOMMUNICATIE

- 14.1. In het geval van een klacht zal de klant zich richten tot de klantendienst van TeleVoIP. Indien de klant niet tevreden is met de behandeling van zijn klacht, kan hij zich wenden tot de Ombudsdienst voor Telecommunicatie, Barricadenplein 1, 1000 Brussel, tel: 02 223 09 09, fax: 02 219 86 59; E-mail: [klachten@ombudsmantelecom.be](mailto:klachten@ombudsmantelecom.be), website: [www.ombudsmantelecom.be](http://www.ombudsmantelecom.be).
- 14.2. Een klacht bij de Ombudsdienst voor Telecommunicatie is slechts ontvankelijk indien de klant kan aantonen dat hij dienaangaande voorafgaand een verzoek heeft gericht aan TeleVoIP.
- 14.3. De Ombudsdienst voor Telecommunicatie mag weigeren een klacht te behandelen wanneer die betrekking heeft op feiten die zich meer dan een jaar voor de indiening van de klacht hebben voorgedaan.
- 14.4. Het onderzoek van een klacht wordt beëindigd wanneer daartegen beroep is aangetekend bij de rechtbank.

#### 15. ONTVANKELIJKHEID - TOEPASSELIJK RECHT–BEVOEGDHEID

- 15.1. Elke betwisting nopens de uitvoering of interpretatie van de overeenkomst moet door de klant, op straffe van onontvankelijkheid, worden ingesteld binnen een termijn van 6 maanden na het ontstaan van de onderliggende oorzaak van de betwisting.
- 15.2. De overeenkomst is onderworpen aan het Belgische recht. De rechtbanken van Brussel zijn bevoegd.
- 15.3. De klant erkent dat de e-mail communicatie verzonden door TeleVoIP de rechtskracht van een schriftelijk bewijs bezit.

#### 16. VARIA

- 16.1. Indien een bepaling van deze overeenkomst, met inbegrip van een beperking, door een rechter of overheidsinstantie of autoriteit ongeldig, nietig, of onafdwingbaar wordt verklaard, blijft deze overeenkomst voor het overige volledig wettig, geldig enafdwingbaar.
- 16.2. Het niet of niet onmiddellijk uitoefenen of afdwingen door een partij van rechten die uit hoofde van de overeenkomst aan die partij zijn toegekend, zal niet worden beschouwd als een afstand van recht.
- 16.3. Niets in deze overeenkomst en geen enkele door partijen uit hoofde van deze overeenkomst ondernomen actie zal worden opgevat als, of geacht worden te leiden tot, een vennootschap, agentschap, vereniging, joint venture, of ander samenwerkingsverband tussenpartijen.
- 16.4. Deze overeenkomst vormt de gehele en exclusieve overeenstemming tussen de TeleVoIP en de klant, en vervangt alle voorgaande en eerdere offertes, verklaringen, afspraken of toezeggingen met betrekking tot het voorwerp van deze overeenkomst.

#### 17. GLOSSARIUM EN VOORWAARDEN PREMIUM NUMBERS

De termen gebruikt in de voorwaarden voor Premium Numbers worden als volgt gedefinieerd:

- Ethische Code : een gedragscode opgesteld tussen de operatoren op de Belgische markt met betrekking tot het gebruik van Premium Numbers.
- klant: De natuurlijke of rechtspersoon, of de organisatie die een overeenkomst afsluit met TeleVoIP om toegang te krijgen tot de Premium Number-dienst, die ertoe strekt informatie te verschaffen aan het publiek via het netwerk van TeleVoIP.
- Gebruiker: De beller die zich toegang verschaft tot informatie beschikbaar via een Premium Number.

## 18. PROCEDURE VOOR HET AFSLUITEN VAN EEN OVEREENKOMST EN DUUR

- 18.1. Bij de aanvraag voor een Premium Number dienst zal de klant zijn ondernemingsnummer meedelen. Als de klant is vrijgesteld van inschrijving in het rechtspersonen-register (RPR) en/of onderwerping aan het BTW-stelsel zal hij daarvan aan TeleVoIP het bewijs leveren.
- 18.2. De klant zal specificeren welk soort van informatie hij ter beschikking wil stellen aan het publiek.
- 18.3. Als de eindontvanger een derde is, zal de klant blijk geven van een schriftelijke toestemming van de derde alvorens de Premium Number dienst zal worden geactiveerd.
- 18.4. TeleVoIP mag weigeren om het verzoek van een klant in te willigen als die klant deze voorwaarden niet aanvaardt.
- 18.5. De overeenkomst wordt afgesloten voor een duur tijd van één jaar, die ingaat op de datum van ondertekening van de overeenkomst. De overeenkomst zal automatisch worden verlengd voor een bijkomende periode van 1 jaar tenzij ze wordt opgezegd door één van de partijen ten minste 2 maanden voor het einde van de duur.
- 18.6. In geval van VDSL-internet wordt de overeenkomst gesloten voor 2 jaar. De overeenkomst zal automatisch worden verlengd voor een bijkomende periode van 1 jaar tenzij ze wordt opgezegd door één van de partijen ten minste 2 maanden voor het einde van de duur.

## 19. PREMIUM NUMBER DIENST EN VERPLICHTINGEN VAN TeleVoIP

- 19.1. Een Premium Number dienst stelt de klant in staat om via het openbare telefoonnet informatie toegankelijk te maken voor de Gebruiker(s). De bedragen die door TeleVoIP worden geïnd met betrekking tot het verkeer bestemd voor een Premium Nummer gecommmercialiseerd door een klant zullen gedeeltelijk worden doorgestort aan de klant overeenkomstig de hierna bepaalde voorwaarden.
- 19.2. TeleVoIP kan niet garanderen dat een Gebruiker in staat zal zijn om zich toegang te verschaffen tot de Premium Number. De toegankelijkheid hangt af van de voorwaarden van interconnectie-overeenkomsten die tussen de operatoren worden afgesloten.
- 19.3. De duur van een gesprek naar een Premium Number met prefix 090X en facturatie per minuut zal automatisch worden beperkt tot 10 minuten. Oproepen naar een Premium Number met prefix 905 zullen worden geblokkeerd indien de kost voor de oproeper een bedrag van 50 € (BTW inclusief) overstijgt.
- 19.4. TeleVoIP wijst de klant erop dat als de faciliteit door de toegangsoperator wordt aangeboden, de Gebruiker het opbellen van Premium Numbers via zijn telefoonlijn kan blokkeren.

## 20. BIJKOMENDE VERPLICHTINGEN VAN DE KLANT VOOR EEN PREMIUM NUMBER DIENST

- 20.1. De klant is verplicht om de Ethische Code te ondertekenen en alle bepalingen ervan volledig na te leven. De Ethische Code, alsook elke latere wijziging ervan, maakt een wezenlijk deel uit van de overeenkomst.
- 20.2. De klant zal erop toezien dat de informatie ter beschikking gesteld via een Premium Number aan de gebruiker niet indruist tegen het strafwetboek, de openbare orde of de goede zeden. Een overtreding van deze verplichting maakt eveneens een contractbreuk uit.
- 20.3. Op eenvoudig verzoek van TeleVoIP zal de klant een onvoorwaardelijke bankgarantie op eerste verzoek ten gunste van TeleVoIP overmaken.

## 21. MINIMUMGEBRUIK PER PREMIUM NUMBER

Indien er gedurende één maand geen gebruik wordt gemaakt van een Premium Number heeft TeleVoIP het recht om dat Premium Number te annuleren na de klant daarvan via e-mail op de hoogte te hebben gebracht.

## 22. BETALINGSVOORWAARDEN VAN PREMIUM NUMBER DIENST

- 22.1. De klant zal een retributie ontvangen voor elke oproep van een eindgebruiker naar een Premium Number waarvoor TeleVoIP een vergoeding van de toegangsoperator heeft ontvangen overeenkomstig de voorwaarden van de prijslijst. TeleVoIP zal de klant op regelmatige tijdstippen een staat bezorgen via e-mail van de oproepen naar het (de) Premium Number(s) waarvoor TeleVoIP een vergoeding van de toegangsoperator heeft ontvangen. De klant zal op basis van deze staat een factuur opmaken en versturen, die TeleVoIP binnen de 30 kalenderdagen na de ontvangst ervan zal betalen. Bij de betaling van de factuur van de klant zal TeleVoIP gerechtigd zijn om elke som af te trekken en te compenseren met deze die de klant verschuldigd is ingevolge de uitvoering van de overeenkomst, alsook met elk bedrag dat aan de gebruiker werd gefactureerd, maar waarvoor TeleVoIP geen vergoeding heeft ontvangen.
- 22.2. Indien de operator aan dewelke een geografische nummer werd toegekend dat verbonden is met het Premium Number zijn interconnectie tarieven verhoogt om de oproepen te termineren op zijn netwerk of indien de interconnectie tarieven van TeleVoIP werden verlaagd zonder dat de andere operator dezelfde tariefverlaging toepast, heeft TeleVoIP het recht om de van toepassing zijnde tarieven en/of de betalingsvoorwaarden te wijzigen. Als de klant de nieuwe voorwaarden niet aanvaardt, kan hij de overeenkomst beëindigen mits voorafgaande kennisgeving zonder opzegtermijn en zonder betalen van een boete. De klant zal geen aanspraak kunnen maken op de betaling van schadevergoeding ten gevolge van een dergelijke stopzetting van de Premium Number dienst.

## 23. OPSCHORTING EN BEËINDIGING VAN EEN PREMIUM NUMBER DIENST

- 23.1. Indien de klant de verplichtingen van deze overeenkomst of een ander contract met betrekking tot een Premium Number dienst niet nakomt, heeft TeleVoIP het recht om alle betalingen aan de klant op te schorten binnen de 5 werkdagen na de datum van een ingebrekestelling. TeleVoIP stopt de opschorting van de betaling aan de klant, zodra de klant zijn verplichtingen is nagekomen. In geval van overtreding door de klant van de Ethische Code, behoudt TeleVoIP zich het recht voor om zonder voorafgaande kennisgeving de dienst onmiddellijk op te schorten. TeleVoIP zal bovendien elk bedrag met betrekking tot overtredingen van de Ethische Code in mindering brengen van de bedragen verschuldigd aan de klant plus een forfaitaire vergoeding van 25 € per klacht om administratieve kosten te dekken. Bovendien zal TeleVoIP niet gehouden zijn tot betaling van de factuur van de klant waarop de overtreding betrekking heeft.
- 23.2. Bij vaststelling van enige inbreuk op artikel 20.2 dan wel een ernstige en/of herhaaldelijke inbreuk op de voorwaarden van artikel 20 dan wel van de Ethische Code ernstig en/of herhaaldelijk overtreedt, behoudt TeleVoIP zich het recht voor om zonder voorafgaande kennisgeving de overeenkomst te beëindigen. De klant heeft geen recht op schadevergoeding ten gevolge van een dergelijke contractverbreking.

## 24. OVERDRAAGBAARHEID VAN NUMMERS

- 24.1. TeleVoIP zal elk verzoek van een derde tot overdracht van een Premium Number dat eerder werd toegekend aan de klant behandelen overeenkomstig het regelgevende kader inzake nummeroverdraagbaarheid. De klant kan geen gebruik maken van een dergelijke overdracht van nummers om schadevergoeding te bekomen.
- 24.2. Als de klant een verzoek indient om nummers over te dragen, zal TeleVoIP dit verzoek inwilligen in de mate dat hij al zijn verplichtingen tegenover TeleVoIP is nagekomen.

## 25. OPZEGGEN VDSL INTERNET

25.1. TeleVoIP zal elk verzoek van een derde tot overdracht van een VDSL dat eerder werd toegekend aan de klant behandelen overeenkomstig het regelgevende kader inzake nummer-internet overdraagbaarheid. De klant kan geen gebruik maken van een dergelijke overdracht van nummers/internet om schadevergoeding te bekomen. De restwaarde van het contract zal bij overdracht worden aangerekend ((aantal resterende maanden) X abonnementskost)



---

## GEbruikers Voorwaarden

Deze Acceptable Use Policy (AUP) beoogt een verantwoord gebruik door de klant van de dienst, de website en het netwerk van TeleVoIP bvba. TeleVoIP behoudt zich het recht voor om de AUP te wijzigen mits kennisgeving per e-mail.

### 1. BASISPRINCIPES

- 1.1. De klant zal de dienst, de website en het netwerk alleen voor rechtmatige doeleinden gebruiken en conform de voorwaarden van TeleVoIP. Het is verboden de dienst, de website of het netwerk van TeleVoIP te gebruiken in strijd met de Belgische of internationale wettelijke of reglementaire bepaling. Zo zijn o.m. verboden het doorgeven van auteursrechtelijk beschermd materiaal zonder toestemming van de auteursrechthebbende, van materiaal dat van rechtswege als in strijd met de openbare orde of goede zeden wordt beschouwd, en van door handelsgeheimen beschermd materiaal.
- 1.2. TeleVoIP behoudt zich het recht voor materiaal of gegevens te verwijderen, en bepaalde gebruikers toegang tot de dienst of het netwerk te ontfeggen indien het beoogde gebruik of doel niet in overeenstemming is met de AUP.
- 1.3. De klant zal TeleVoIP schadeloos stellen en vrijwaren voor alle door derden ingediende klachten op grond van een illegaal of schadelijk gebruik van de dienst, de website of het netwerk door de klant. De klant zal ook TeleVoIP in kennis stellen van enige klacht die tegen hem werd ingediend of waarvan hij op de hoogte is.
- 1.4. TeleVoIP zal e-mail adressen of andere persoonlijke identificatiegegevens van zijn klanten niet aan derden openbaar maken tenzij met voorafgaande schriftelijke toestemming, met uitzondering van een gerechtelijk onderzoek waarbij aan TeleVoIP gevraagd wordt zijn volle medewerking te verlenen en van de gevallen zoals voorzien in de algemene voorwaarden.

### 2. HET NETWERK

- 2.1. De klant erkent dat TeleVoIP onmogelijk toezicht kan uitoefenen op en aldus niet verantwoordelijk is voor de inhoud van alle informatie die via het netwerk van TeleVoIP wordt uitgewisseld.
- 2.2. Indien de klant via het netwerk van TeleVoIP verbinding maakt met andere netwerken in de wereld, zal hij eveneens de gedragscodes van deze netwerken naleven.
- 2.3. De klant verbindt zich ertoe de Internet-protocollen en –standaarden na te leven.
- 2.4. Het is niet toegestaan enige gebruikersauthenticatie of beveiliging van een host, netwerk of account te breken ("hacking"), of zich op welke wijze dan ook te mengen in de dienstverlening aan een gebruiker, host of netwerk waardoor deze geen toegang tot de dienst krijgt ("denial-of-service attacks").
- 2.5. Elke toepassing die tot overbelasting van het netwerk leidt, op welke wijze dan ook, wordt met ongeoorloofd gebruik van het netwerk gelijkgesteld en is als zodanig verboden. Elke mogelijkheid voor multicast via IP anders dan door toedoen en onder de coördinatie van TeleVoIP is eveneens verboden.
- 2.6. TeleVoIP zal ten volle meewerken aan elk onderzoek onder leiding van de gerechtelijke overheid naar vermeende strafbare overtredingen of het kraken van systemen of netwerkbeveiliging.

### 3. ELEKTRONISCHE BERICHTENUITWISSELING

- 3.1. De klant zal zich onthouden van:
  - het verzenden van ongewenste e-mails;
  - ongevraagd en massaal e-mails te versturen ("junk mail" of "spam"), van welke aard dan ook (bijvoorbeeld reclame, politieke traktaten, aankondigingen);
  - berichten in grote overvloed te verzenden naar personen of nieuwsgroepen ("cross-posting", ook wel "usenet spam" genoemd);



- kettingbrieven of kwaadwillige e-mails te verzenden;
  - post op te vragen voor enig ander adres dan het zijne, behalve met voorafgaande toestemming van de eigenaar van het betreffende adres.
- 3.2. Deze regels zijn van toepassing:
- op elk distributiemiddel via het Internet alsook op elke toepassing die gebruik maakt van het Internet (bijvoorbeeld usenet news, faxdocumenten via het Internet);
  - zelfs als de klant een server van een andere site gebruikt om deze berichten door te sturen.
4. INDIENEN VAN KLACHTEN
- 4.1. Klachten over illegaal of oneigenlijk gebruik - van om het even welke aard - mbt het netwerk van TeleVoIP kunnen schriftelijk aan TeleVoIP gemeld te worden op haar maatschappelijke zetel, of via mail [info@televoip.be](mailto:info@televoip.be).
- 4.2. Het online meldpunt waar de klant als telecom gebruiker terecht kan voor klachten en neutrale informatie is [www.bipt.be](http://www.bipt.be).