

# hey!

## **Algemene voorwaarden**

Abonnement

# Inhoud

|     |                                                                                          |    |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1.  | Algemeen .....                                                                           | 3  |
| 2.  | Activeringsprocedure voor het contract op de hey!-diensten en/of op extra diensten ..... | 3  |
| 3.  | Herroepingsrecht .....                                                                   | 5  |
| 4.  | Prestaties en verplichtingen van Orange Belgium nv .....                                 | 5  |
| 5.  | Verplichtingen van de klant .....                                                        | 8  |
| 6.  | Facturering en betalingsvoorwaarden .....                                                | 9  |
| 7.  | Overdracht van de overeenkomst .....                                                     | 10 |
| 8.  | Opschorting van de overeenkomst .....                                                    | 10 |
| 9.  | Beëindiging .....                                                                        | 11 |
| 10. | Afstand .....                                                                            | 11 |
| 11. | Informatie aan de Klant .....                                                            | 12 |
| 12. | Nietigheid .....                                                                         | 12 |
| 13. | Klachten en geschillen .....                                                             | 12 |

## 1. Algemeen

Orange Belgium nv, een naamloze vennootschap naar Belgisch recht, met maatschappelijke zetel te Bourgetlaan 3, 1140 Brussel, met ondernemingsnummer BE0456.810.810 (hierna «Orange Belgium nv»), commercialiseert en baat zijn diensten uit onder het gedeponeerde handelsmerk en de handelsbenaming 'hey!'. In onderhavige Algemene Voorwaarden omvat de hey!-dienst de Mobiele Dienst. Zij vermelden de rechten en plichten van Orange Belgium nv, en van de Klant in het kader van de levering van de hey!-dienst. De Vaste Dienst behelst: met een vaste telefoonlijn in België, alle soorten oproepen (nationale en internationale oproepen, oproepen naar toestellen voor mobiele telefonie en speciale nummers 070 en 090x), uitgezonderd oproepen naar noodnummers en verkorte nummers voor de inlichtingendiensten. De contractuele relatie tussen Orange Belgium nv en de Klant (hierna de Overeenkomst genoemd) wordt bepaald door onderhavige Algemene Voorwaarden, door de contractaanvraag met eventuele bijvoegsels en door de toepasselijke tarieven.

In het kader van de hey!-dienst kunnen diensten aanverwant aan de Mobiele Dienst aangeboden worden. Afhankelijk van de aanverwante dienst, kan er tussen de Klant en Orange Belgium nv een bijzonder contract overeengekomen worden. In geval van tegenstrijdigheid tussen de bepalingen van het bijzondere contract en de Overeenkomst, heeft het bijzondere contract voorrang.

Als de Klant een toestel voor mobiele telefonie koopt in het kader van de Overeenkomst, maakt deze aankoop een integraal deel uit van de Overeenkomst en is zij er een onderdeel van. De Klant verworft de eigendom van het toestel voor mobiele telefonie in overeenstemming met de voorwaarden die verbonden zijn aan de aankoop en het gebruik ervan. Alle in deze Algemene Voorwaarden vermelde prijzen zijn inclusief btw.

'Schriftelijke middelen' in deze Algemene Voorwaarden zijn de brief, al dan niet aangetekend.

## 2. Activeringsprocedure voor het contract op de hey!-dienst en/of op extra diensten

### 2.1. Te leveren informatie

**2.1.1.** De Klant die een contract aanvraagt op de hey!-dienst en/of op extra diensten is verplicht de contractaanvraag ten aanzien van Orange Belgium nv juist en volledig in te vullen en op eenvoudig verzoek van Orange Belgium nv, te allen tijde, de volgende documenten voor te leggen:

- indien de Klant een natuurlijke persoon is, zal de klant Orange Belgium nv de officiële documenten overmaken teneinde zijn identiteit, domicilie of vaste verblijfplaats in de Europese Unie te bewijzen die Orange Belgium nv nodig acht om de Overeenkomst te sluiten,
- indien de Klant een rechtspersoon of een feitelijke vereniging is:
  - een exemplaar van de officieel gepubliceerde statuten en alle gepubliceerde wijzigingen van die statuten,
  - de officiële documenten teneinde de identiteit, domicilie of vaste verblijfplaats te bewijzen van de natuurlijke persoon die gemachtigd is de rechtspersoon of de feitelijke vereniging te vertegenwoordigen,
  - extra documenten die het Orange Belgium nv mogelijk maken
  - de financiële draagkracht van de rechtspersoon of de feitelijke vereniging na te gaan.

De Klant moet een stabiele band met België kunnen bewijzen in overeenstemming met de Europese regelgeving. Een dergelijk bewijs kan met naam bestaan uit:

- een geldig document waaruit bevestigt dat België de woonplaats is,
- het post- of factuuradres van de Klant,
- de plaats van oprichting van de vennootschap,
- de plaats van de uitoefening van haar belangrijkste economische activiteit.

Orange Belgium nv kan deze documenten op ieder ogenblik opvragen; zowel voor als tijdens de duurtijd van de Overeenkomst als naar aanleiding van de beëindiging van de Overeenkomst.

**2.1.2.** Elke persoon die zich voorstelt als mandataris van een natuurlijke persoon of rechtspersoon of van een feitelijke vereniging is verplicht zich op verzoek van Orange Belgium nv te identificeren en het bewijs te leveren van zijn hoedanigheid als mandataris.

**2.1.3.** De Klant verbindt zich ertoe, via een schrijven gericht aan Orange Belgium nv op het adres vermeld in artikel 13.1.1., Orange Belgium nv onmiddellijk op de hoogte te brengen van elke wijziging in de bij de indiening van de contractaanvraag verstrekte informatie. Onder andere dienen te worden meegedeeld: elke adreswijziging; elke wijziging van de maatschappelijke zetel, van de juridische vorm, van het maatschappelijk doel of van de naam van de vennootschap; elke wijziging in verband met financiële informatie (i.v.m. bankrekening, domiciliëring, en volledigheid van de door hem verstrekte informatie).

### 2.2. Redenen tot weigering

Orange Belgium nv behoudt zich het recht voor een contractaanvraag of de toegang tot buitenlandse netwerken (de roamingmogelijkheden) of tot bepaalde extra diensten te beperken of te weigeren om één van de volgende redenen:

- de Klant weigert de vereiste informatie te leveren vermeld in artikel 2.1. of heeft onjuiste en/of valse gegevens geleverd,
- de contractaanvraag is niet behoorlijk ingevuld,
- de Klant heeft de verplichtingen die hem opgelegd werden in een andere overeenkomst met Orange Belgium nv niet nageleefd,
- er zijn bewijzen of ernstige aanwijzingen van niet-betaling en/ of fraude door de Klant of van een gebruik van de hey!-dienst strijdig met de Overeenkomst, wettelijke of reglementaire bepalingen en/of de openbare orde of de goede zeden,
- de Klant wanbetaler is, zoals beschreven in artikel 6.8. van onderhavige Algemene Voorwaarden,
- de Klant verstoort of bedreigt de goede werking van het Orange-netwerk of schaadt de integriteit ervan,

### 2.3. Waarborg

**2.3.1.** Orange Belgium nv behoudt zich het recht voor zowel bij de contractaanvraag als tijdens de looptijd van het Contract de betaling van een waarborg te eisen. Orange Belgium nv kan een waarborg vragen na een niet-, gedeeltelijke of laattijdige betaling, als het bedrag van

de gesprekken van de Klant het rechtvaardigt, indien de inlichtingen uit het dossier onvolledig zijn, indien de controle van het dossier het rechtvaardigt, of bij het toekennen van de mogelijkheid om internationale gesprekken te voeren.

De waarborg bedraagt maximaal 350 euro per simkaart voor de mobiele telefonie.

**2.3.2.** Indien de waarborg niet op de vastgestelde datum is betaald, wordt de contractaanvraag geweigerd of de Overeenkomst beëindigd zonder dat de Klant recht heeft op enige vorm van schadevergoeding.

**2.3.3.** Op de als waarborg gestorte som wordt geen rente uitbetaald.

**2.3.4.** De waarborg wordt integraal aangewend voor (gedeeltelijke) betaling van facturen, met uitzondering van de eerste 3 facturen die de Klant ontvangt na datum van betaling van de waarborg. De Klant heeft aldus niet het recht om Orange Belgium nv te vragen de waarborg aan te wenden voor een (gedeeltelijke) betaling van de eerste 3 facturen die volgen op de datum van betaling van de waarborg. Indien het (rest)bedrag van de waarborg niet kan aangewend worden zoals hierboven omschreven, zal Orange Belgium nv het (rest)bedrag van de waarborg aan de Klant terugbetalen binnen een termijn van één maand na datum van beëindiging van de Overeenkomst voorzover alle facturen door de Klant vereffend zijn.

## 2.4. Kredietkaartdomiciliëring

**2.4.1.** Ingeval van kredietkaartdomiciliëring behoudt Orange Belgium nv zich het recht voor zowel bij de contractaanvraag als tijdens de duur van de Overeenkomst bij de kredietkaart-verstrekker een autorisatiecode aan te vragen. Ten laatste 24 uur voor deze aanvraag wordt de Klant hieromtrent verwittigd door Orange Belgium nv via een gewone brief naar het factureringsadres. In geen geval is het Orange Belgium nv toegestaan een autorisatiecode aan te vragen of aan te wenden in het geval Orange Belgium nv beschikt over een waarborg op basis van artikel 2.3. van onderhavige voorwaarden.

**2.4.2.** De autorisatiecode zal Orange Belgium nv machtigen in geval van niet-betaling van het totaal of een gedeelte van een factuurbedrag op de vervaldag, om een betaling van 60 euro te bekomen van de kredietkaartverstrekker. Deze 60 euro zal aangewend worden tot vereffening van het totale of gedeeltelijk onbetaalde factuurbedrag, en indien de 60 euro het totale of gedeeltelijk onbetaalde factuurbedrag overschrijdt, wordt het resterende bedrag in mindering gebracht op de eerstvolgende factu(u)r(en).

## 2.5. Inwerkingtreding en duur van de Overeenkomst

**2.5.1.** Tenzij anders overeengekomen, bestaat de Overeenkomst vanaf het moment dat er wilsovereenstemming is tussen partijen. Voor de Mobiele Dienst treedt de Overeenkomst in werking op de dag dat de simkaart of eSIM (zoals gedefinieerd in artikel 4.3.2. van de Algemene Voorwaarden) geactiveerd wordt door Orange Belgium nv. De simkaart wordt door Orange Belgium nv geactiveerd vanuit de maatschappelijke zetel te Brussel. Vanaf de dag van activering van de simkaart zijn de bijdragen verschuldigd.

**2.5.2.** Vanaf het moment dat er wilsovereenstemming is tussen partijen, zijn alle rechten en plichten van de Overeenkomst van toepassing. Vanaf dat ogenblik bindt de Overeenkomst de Klant. Indien de Klant op de aangegeven verbintenis wil terugkomen, en dit zelfs vóór de activering van de Dienst, zijn de bepalingen van artikel 9.2. van onderhavige voorwaarden van toepassing.

**2.5.3.** Orange Belgium nv verbindt zich ertoe om alles in het werk te stellen om - behoudens in uitzonderlijke omstandigheden, bij speciale acties en/of aanbiedingen en behoudens in geval van het weigeringsmotief zoals voorzien in artikel 2.2. - de simkaart(en) te activeren binnen een termijn van 2 werkdagen (exclusief zaterdag) na datum van de wilsovereenstemming en op voorwaarde dat Orange Belgium nv over een volledig dossier beschikt.

**2.5.4.** De Overeenkomst wordt voor onbepaalde duur kan deze Overeenkomst op gelijk welk ogenblik, met een van de schriftelijke middelen beëindigd worden.

**2.5.5.** De Overeenkomst wordt gesloten voor één kaart (hoofdkaart genoemd) en eventuele meerdere kaarten (extra kaart(en) genoemd), met een maximum van 4 kaarten.

**2.5.6.** De duur van de eventuele extra kaart(en) wordt bepaald door de hoofdkaart. De op de hoofdkaart van toepassing zijnde getrouwheidsvoordelen vervangen de op de eventuele extra kaart(en) geldende getrouwheidsvoordelen.

**2.5.7.** Indien de Klant van tariefformule verandert, of indien hij een contract overneemt van een andere persoon, blijft hij toch gebonden aan de oorspronkelijke contractperiode.

Bij elke wijziging van tariefplan, aanvaardt de Klant de nieuwe getrouwheidsmodaliteiten en ziet hij af van eventuele oorspronkelijke getrouwheids- en promovoordelen. De Klant kan te allen tijde zijn contractperiode veranderen op voorwaarde dat de nieuwe duur langer is dan de vorige. De datum van de verandering geldt als begindatum van de nieuwe periode. Bij de verandering van de contractperiode aanvaardt de Klant de nieuwe getrouwheidsmodaliteiten en ziet hij af van eventuele oorspronkelijke getrouwheids- en promovoordelen.

## 2.6. Wijziging van de Overeenkomst en/of tariefverhoging

**2.6.1.** Orange Belgium nv kan haar prijzen een keer per jaar herzien en aanpassen, in functie van de consumptieprijsindex.

**2.6.2.** In geval van wijziging van een beding van de Overeenkomst wordt de Klant hieromtrent ten minste één maand voor de inwerkingtreding van de wijziging verwittigd. Bij tariefverhoging, wordt de Klant verwittigd via de factuur 1 maand voor de tariefverhoging in werking treedt. Dergelijke wijziging van de Overeenkomst en/of gewijzigde tarieven kunnen vanaf de kennisgeving van de wijziging geraadpleegd worden op de website van hey! ([www.heytelecom.be](http://www.heytelecom.be)).

**2.6.3.** De Klant die een wijziging van de Overeenkomst niet aanvaardt, heeft het recht om de Overeenkomst, zonder verbrekingsvergoeding, te beëindigen tot ten laatste drie maanden na de kennisgeving van de wijzigingen, en dit met een van de schriftelijke middelen gericht aan Orange Belgium nv, tenzij de voorgestelde wijzigingen op aantoonbare wijze uitsluitend in het voordeel zijn van de Klant, van strikt administratieve aard zijn en geen negatieve gevolgen hebben voor de Klant of rechtstreeks worden opgelegd door of krachtens wetgeving die operatoren geen keuze laat op het vlak van implementatie of indien het gaat om een aan de index van de consumptieprijzen gerelateerde stijging conform artikel 2.6.1 van deze Algemene Voorwaarden.

## 2.7. Handtekening van de Klant

**2.7.1.** Een gescand document met handtekening erop heeft dezelfde bewijskracht als het originele bericht en de originele handtekening.

**2.7.2.** Elke bevestiging van door Orange Belgium nv voorgestelde of aangeboden wijzigingen van de hey!-dienst of van de activering van bijkomende dienst(en), in het kader van de Overeenkomst en verstuurd per mail, via de hey!-website of met het toestel voor mobiele telefonie van de Klant (bv. met een sms...), verbindt de Klant, en de Klant is dan ook voor desbetreffende wijziging van de hey!-dienst of activering van

extra dienst(en) contractueel verbonden. Desbetreffende elektronische communicatiegegevens worden door Orange Belgium nv opgeslagen, en dit voor een duurtijd zo lang als noodzakelijk.

### 3. Herroepingsrecht

**3.1.** Indien de Klant een consument is en de Overeenkomst op afstand heeft de Klant 14 kalenderdagen de tijd om de Overeenkomst te herroepen, zonder opgave van redenen en zonder tot schadevergoeding gehouden te zijn.

Dit recht geldt alleen voor natuurlijke personen die uitsluitend voor privédoeleinden handelen, d.w.z. niet in het kader van hun commerciële, industriële, ambachtelijke of zelfstandige activiteiten.

Om van het herroepingsrecht gebruik te kunnen maken, dient de Klant zijn beslissing om zijn Contract te herroepen aan Orange Belgium nv mee te delen door middel van een ondubbelzinnige verklaring. De Klant kan hiervoor contact opnemen via standaardformulier op hey!.

Om de herroepingstermijn te respecteren, volstaat het dat de Klant de kennisgeving van zijn beslissing om zijn herroepingsrecht uit te oefenen vóór het verstrijken van deze termijn verstuurt. De herroepingstermijn verstrijkt na een periode van 14 kalenderdagen vanaf de levering van de aangekochte goederen indien de Overeenkomst betrekking heeft op de verkoop van goederen en na een periode van 14 kalenderdagen vanaf het afsluiten van de Overeenkomst in het geval van een dienstenovereenkomst of indien de overeenkomst betrekking heeft op digitale inhoud die niet op een fysieke drager is geleverd.

**3.2.** Indien de Klant de Overeenkomst herroept, zal Orange Belgium nv alle reeds door hem gedane betalingen, inclusief verzendkosten, terugbetalen (met uitzondering van eventuele bijkomende kosten in verband met de keuze van de Klant voor een andere leveringswijze dan de door Orange Belgium nv voorgestelde goedkoopste standaardmethode).

Orange Belgium nv betaalt de Klant via hetzelfde betaalmiddel terug als datgene dat door de Klant bij de initiële transactie werd gebruikt, tenzij de Klant instemt met het gebruik van een ander betaalmiddel en de terugbetaling voor de Klant geen kosten met zich meebrengt.

De terugbetaling geschiedt zonder onnodige vertraging en uiterlijk binnen 14 kalenderdagen na de dag waarop Orange Belgium nv in kennis is gesteld van het besluit van de Klant om de Overeenkomst te herroepen.

Indien de Overeenkomst betrekking heeft op de verkoop van een goed of meerdere goederen, kan Orange Belgium nv de terugbetaling opschorten tot hij het goed / de goederen heeft teruggekregen of tot de Klant heeft aangetoond dat hij het goed / de goederen heeft teruggezonden, al naar gelang wat zich het eerst voordoet.

Indien de Klant goederen, apparatuur of andere accessoires voor de uitvoering van de hey!-dienst heeft ontvangen in het kader van de Overeenkomst, dient hij contact op te nemen met hey!/Orange voor instructies over het terugzenden daarvan. De terugzending geschiedt voor rekening van de Klant en uiterlijk 14 kalenderdagen nadat de Klant aan Orange Belgium nv kennis heeft gegeven van zijn besluit tot herroeping. Deze termijn wordt gerespecteerd indien de Klant de goederen vóór het verstrijken van de termijn van 14 dagen terugstuurt.

Goederen, apparatuur en accessoires moeten intact en in de originele verpakking worden teruggezonden. De Klant is verantwoordelijk voor elke waardevermindering van de goederen, apparatuur en accessoires, van welke aard dan ook, die het gevolg is van oneigenlijk gebruik of hantering ervan op een andere manier dan noodzakelijk is om de aard, de kenmerken en de goede werking ervan vast te stellen. Indien de Overeenkomst een dienstverleningscontract is en de Klant gedurende de herroepingstermijn om uitvoering van de diensten heeft verzocht, brengt Orange Belgium nv hem een bedrag in rekening dat in verhouding staat tot de reeds verleende diensten, tot het moment waarop de Klant Orange Belgium nv in kennis heeft gesteld van zijn besluit om gebruik te maken van zijn herroepingsrecht met betrekking tot alle in de Overeenkomst voorziene diensten.

Indien de Overeenkomst betrekking heeft op de levering van digitale inhoud die niet op een fysieke drager is geleverd, erkent de Klant dat hij zijn herroepingsrecht verliest indien de uitvoering van de Overeenkomst is aangevat met zijn voorafgaande toestemming.

### 4. Prestaties en verplichtingen van Orange Belgium nv

**4.1.** Bij de indiening van de contractaanvraag deelt Orange Belgium nv aan de Klant alle nodige informatie mee met betrekking tot de hey!-dienst (capaciteit van de hey!-dienst, beschikbare opties, tarieven...). Een web-klantendienst staat ter beschikking van maandag tot zondag van 8 tot 22 uur (behalve feestdagen) om in de mate van het mogelijke antwoord te geven op alle vragen, problemen en klachten van de Klant met betrekking tot de hey!-dienst. hey! stelt eveneens een FAQ-ruimte ter beschikking van de Klant op de website [www.heytelecom.be](http://www.heytelecom.be)

**4.2.** Orange Belgium nv verbindt er zich toe om alles in het werk te stellen om de Klant een optimale toegang te verschaffen tot het telecommunicatienetwerk van Orange Belgium nv, de Mobiele Dienst. Deze verplichting is een inspanningsverbintenis en enkel Orange Belgium nv bepaalt de technische middelen die nodig zijn om deze toegang onder de beste voorwaarden te realiseren en gebruikt hiervoor de technische informatie die volgens de gebruikte technologieën tot haar beschikking staan. Orange Belgium nv herinnert eraan dat zij te allen tijde de optimale kwaliteit van haar netwerk wenst te waarborgen. Dit kan werken van onderhoud, versterking, herontwikkeling of uitbreiding van haar netwerk vereisen. Zulke werken kunnen storingen veroorzaken die de Klant dient te tolereren. Orange Belgium nv vraagt hem begrip te tonen. hey! spant zich in om dergelijke verstoringen zo veel mogelijk te beperken en zo snel mogelijk op te heffen.

#### 4.3. Bijzonderheden met betrekking tot de Mobiele Dienst

**4.3.1.** Mobiele telefonie is een vorm van draadloze communicatie en werkt door de verspreiding van radiosignalen. Aangezien deze signalen verstoord kunnen worden door een externe bron of door hindernissen die inherent zijn aan gebouwen, aan de vegetatie of aan het reliëf, kan een perfecte transmissie niet altijd en overal gegarandeerd worden. Bovendien hangt de kwaliteit van de Mobiele Dienst ook af van de kwaliteit van het gebruikte toestel voor mobiele telefonie.

**4.3.2.** hey! draagt geen enkele aansprakelijkheid voor gelijk welke storing in de transmissie die door de hierboven vermelde omstandigheden is veroorzaakt.

De geraamde maximale snelheid en de aangekondigde download- en uploadsnelheden voor mobiele internettoegangsdiensten zijn beschikbaar op de website van hey!. De geschatte maximumsnelheid is de waarde van de snelheid die hey!-klanten onder realistische gebruiksomstandigheden in verschillende delen van het dekkingsgebied kunnen verwachten. Aangezien verschillende factoren de geschatte maximumsnelheid kunnen beïnvloeden, is het waarschijnlijk dat de Klant deze waarden niet overal en voortdurend zal bereiken.

Op de website vindt de Klant meer informatie over het door Orange Belgium nv toegepaste verkeersbeheer om een optimale kwaliteit van het Orange netwerk te verzekeren en een (over)verzadiging te voorkomen.

**4.3.3.** hey!/Orange Belgium nv levert aan de Klant een kaart met microprocessor, de hey!/Orange-simkaart (in de onderhavige Algemene Voorwaarden 'de simkaart' genoemd), die de Klant in zijn toestel voor mobiele telefonie moet plaatsen om toegang te krijgen tot de Mobiele Dienst. De simkaart bevat alle gegevens die nodig zijn voor de identificatie van de Klant binnen het netwerk, welke ook het toestel is dat gebruikt wordt voor het ontvangen of verzenden van oproepen. De simkaart vertegenwoordigt de Overeenkomst van de Klant op het netwerk en op de Mobiele Dienst. De toegang tot de simkaart is beveiligd door een pincode, die door de Klant kan gebruikt worden volgens de gebruiksaanwijzingen in de handleiding van zijn toestel voor mobiele telefonie.

**4.3.4.** Bij de activering wordt aan de Klant een hey!- telefoonnummer toegekend. Behoudens andersluidende overeenkomst tussen Orange Belgium nv en de Klant of indien de Klant diens nummer overdraagt in het kader van Mobiele Nummeroverdraagbaarheid, kan de Klant zich niet beroepen op het recht om een bepaald Orange-telefoonnummer te eisen.

Indien er een overeenkomst is tussen Orange Belgium nv en de Klant die de Klant toelaat zijn telefoonnummer te kiezen, geldt deze enkel voor nog beschikbare nummers.

Op vraag van de Klant kan zijn oproepnummer gewijzigd worden, op voorwaarde dat de wijziging technisch mogelijk is.

**4.3.5.** Indien er kosten verbonden zijn aan deze wijziging, brengt Orange Belgium nv de Klant hiervan op de hoogte, en dit voorafgaand aan de definitieve wijziging van het oproepnummer.

**4.3.6.** Behoudens tegenbericht van de Klant binnen de 5 kalenderdagen na voormelde kennisgeving, wijzigt Orange Belgium nv het hey!-oproepnummer van de Klant met de daaraan verbonden kosten. Het wordt de Klant in elk geval sterk aangeraden zijn nieuwe hey!-telefoonnummer pas te communiceren na bevestiging door Orange Belgium nv.

**4.3.7.** Orange Belgium nv behoudt zich het recht voor om het Orange-telefoonnummer dat toegekend werd aan de Klant te veranderen om redenen die verband houden met de uitbating van de Mobiele Dienst. De Klant wordt hiervan in dat geval minstens twee maanden vooraf op de hoogte gebracht.

**4.3.8.** Met betrekking tot het gebruik van de simkaart op andere mobiele netwerken in het buitenland (roaming) wordt de Mobiele Dienst mede bepaald door de geografische zone(s) waarin de Klant oproepen wil verrichten en ontvangen én door de door Orange Belgium nv afgesloten commerciële akkoorden. Voor roaming in een lidstaat van de Europese Unie beschikt de Klant over nationale volumes die zonder meerkosten bij zijn nationale bundel zijn inbegrepen, in verhouding tot de voorziene maandelijkse compensatie voor zijn abonnementsformule en binnen de grenzen van een niet-onrechtmatig gebruik zoals beschreven onder artikel 4.1.1.. Oproepen in roaming naar speciale nummers (0800, 09x...) en korte nummers zijn niet inbegrepen en worden gefactureerd rekening houdend met de kosten die door de aanbieders en betrokken operatoren zijn bepaald. De oproepen kunnen ook in rekening worden gebracht zelfs al is het speciale nummer gratis in dit land. Daarnaast kunnen telefoongesprekken en dataverbindingen die gebeuren in maritieme zones (bijvoorbeeld vanuit een boot tijdens een cruise) gebruikmaken van satellietnetwerken die overeenstemmen met een ander geografisch gebied dan dat van de Europese Unie. Voor het gebruik buiten bundel in de Europese Unie wordt het nationale tarief van de Overeenkomst van de Klant toegepast. Het gebruik van mobiel internet in een lidstaat van de Europese Unie kan het voorwerp zijn van een beleid voor redelijk gebruik vanwege Orange onder de voorwaarden zoals bepaald in het geldende tariefplan en overeenkomstig de Europese regelgeving. De lijst van de landen waarin roaming mogelijk is en de roamingtarieven kunnen worden aangepast naarmate deze akkoorden evolueren. De landenlijst en de tarieven zijn beschikbaar bij Orange Belgium nv en kunnen worden geraadpleegd in de hey!-tariefbrochure en op de website van hey! ([www.heytelecom.be](http://www.heytelecom.be)). In overeenstemming met de Europese regelgeving stelt Orange Belgium nv een systeem van tarieftransparantie en -bescherming in werking op basis waarvan de Klant zal verwittigd worden wanneer hij 80 % heeft verbruikt van een bepaalde financiële drempel, bepaald op 50 euro (inclusief btw) en waarbij de roamingdatasessies zullen worden onderbroken wanneer de 60 euro is bereikt. Orange Belgium nv verwittigt de Klant ook dat bepaalde toestellen voor mobiele telefonie automatisch en ongecontroleerd een dataroamingverbinding tot stand kunnen brengen en dat data wordt gedownload en dat de Klant deze automatische dataroamingverbinding kan uitschakelen. Meer informatie hieromtrent kan de Klant vinden in de gebruiksaanwijzing van het betreffende toestel. In overeenstemming met de Europese regelgeving, heeft de Klant de mogelijkheid om te kiezen voor afzonderlijke roamingdiensten geleverd door alternatieve aanbieders van roamingdiensten, volgens de modaliteiten beschreven op de hey! website.

#### **4.3.9. Mobiele nummeroverdraagbaarheid**

Mobiele nummeroverdraagbaarheid betekent dat Klanten hun mobiele telefoonnummer kunnen behouden wanneer ze van mobiele operator veranderen. Alleen het mobiele nummer kan worden overgedragen, Diensten of opties niet. De Klant behoudt het recht om het mobiele telefoonnummer over te dragen naar een andere operator gedurende één maand na de datum van opzegging van de Overeenkomst.

De Klant die zijn mobiel nummer wenst over te dragen naar een andere operator, dient de nieuwe operator te vragen om de nodige maatregelen te nemen om het mobiele nummer over te dragen.

Deze operator zal het contract met de vorige operator opzeggen, door middel van een volmacht die hij verkrijgt van de Klant.

De overdracht van het nummer van de Klant naar hey!/Orange Belgium nv ontslaat de Klant niet van de verplichting om zijn contractuele verplichtingen tegenover zijn vorige operator te respecteren. Bij het niet-naleven, loopt de Klant het risico een schadevergoeding te moeten betalen aan deze operator. De Klant is de enige die verantwoordelijk is in dit verband.

Orange Belgium nv zal de wettelijke bepalingen aangaande de overdraagbaarheid van nummers respecteren. hey!/Orange Belgium nv zal ook rekening houden, in de mate van het mogelijke, met de datum van overdracht gewild door de Klant. hey!/Orange Belgium nv neemt de noodzakelijke maatregelen om de door de Klant gevraagde overdracht snel en correct te bewerkstelligen na bevestiging van het verzoek tot overdracht van nummer door de oude operator. Technische belemmeringen kunnen aanleiding geven tot het verhinderen van de overdracht van het nummer op de gewenste datum, bijvoorbeeld vanwege een verplichte gegevensoverdracht via het geautomatiseerde proces van de centrale referentiedatabank. Indien het nummer niet tijdig werd overgedragen, kan de Klant recht hebben op een vergoeding. Om hier aanspraak op te maken, moet hij zich richten tot de nieuwe operator. Indien het overdrachtsproces mislukt, reactiveert de oude operator het nummer en de daarmee verbonden diensten van de Klant onder de dezelfde voorwaarden, tot de overdracht en de activering van de diensten door de nieuwe operator is gelukt. Operatoren stellen alles in het werk om de dienst niet te onderbreken.

hey!/Orange Belgium nv kan echter niet aansprakelijk worden gesteld indien de overdracht niet of laattijdig wordt uitgevoerd om een reden die afhangt van de vorige operator van de Klant of van de Klant zelf. hey!/Orange Belgium nv kan onder meer niet aansprakelijk gesteld worden in geval van een valse, onjuiste of onleesbare overdrachtsaanvraag.

#### **4.3.10. Toegang tot de eerstehulpdiensten**

De oproepen naar eerstehulpdiensten (1XX-diensten, en ook Child Focus en het Antigifcentrum) zijn toegelaten als de Klant een actieve simkaart heeft. Een Klant heeft een actieve simkaart als hij met Orange Belgium n.v. een overeenkomst voor de Mobiele Dienst heeft. In geval van een noodoproep communiceert Orange Belgium n.v. aan de eerstehulpdiensten de coördinaten van het centrale punt van de mobiele netwerkcel die

de oproeper gebruikt. De eerstehulpdiensten ontvangen de abonneegegevens van de Klant zoals ze werden meegedeeld op het ogenblik van het aangaan van de Overeenkomst.

Sommige eerstehulpdiensten (bijvoorbeeld 112) zijn bereikbaar via alle netwerken (dus ook waar Orange Belgium nv geen dekking biedt). Andere eerstehulpdiensten zijn evenwel enkel bereikbaar van op plaatsen waar Orange Belgium nv dekking biedt.

In de Europese Unie kan de Klant de plaatselijke eerstehulpdiensten bereiken via het nummer 112.

De Belgische nooddiensten ondersteunen Advanced Mobile Location (AML). Dit betekent dat elke telefoon met AML (de meeste smartphones) tijdens een noodoproep de meest nauwkeurige verkregen positie naar de nooddiensten zal verzenden. De locatieinformatie wordt alleen naar de nooddiensten verzonden wanneer je 112 of 101 belt (of het oude nummer 100, dat niet langer actief wordt gepromoot). Het verzenden van de locatiegegevens is in overeenstemming met de Belgische wetgeving en is alleen bedoeld om het incident op een efficiëntere manier te lokaliseren.

#### 4.4. Wijziging van de prestaties

**4.4.1.** In geval van operationele of organisatorische vereisten van de hey!-dienst, kan Orange Belgium nv de inhoud of de eigenschappen van zijn prestaties wijzigen, evenwel zonder de wezenlijke kenmerken ervan te wijzigen.

**4.4.2.** Behoudens in geval van overmacht of ingeval dit om praktische of technische redenen onmogelijk is, verbindt Orange Belgium nv zich ertoe de Klant op de hoogte te brengen van elke wijziging die gevolgen heeft voor de toestellen voor mobiele telefonie. De eventuele noodzaak van vervanging van of veranderingen aan het toestel voor mobiele telefonie die toegang verleent tot een bepaalde Orange-dienst en/of extra diensten geeft de Klant geen recht op enige schadevergoeding op voorwaarde dat de wijziging of vervanging onafhankelijk van de wil van hey! geschiedt.

#### 4.5. Bescherming van het privéleven

**4.5.1.** Orange Belgium nv verwerkt, als verantwoordelijke voor de verwerking, persoonsgegevens die hem door de Klant worden verstrekt, hierin begrepen de eventuele persoonsgegevens van de gebruikers van de hey!-dienst en/of extra diensten (de 'Gebruikers'). Voor meer informatie over dit onderwerp, gelieve het privacybeleid van Orange Belgium nv te raadplegen op [www.heytelecom.be](http://www.heytelecom.be)

**4.5.2.** Enkel ingeval de Klant aangeeft dat hij zijn adresgegevens in de online telefoongidsen en in de inlichtingendiensten wenst te vermelden, verstuurt Orange Belgium n.v. de gegevens die verschaft worden door de Klant, zoals de naam, het adres en het telefoonnummer, naar de uitgevers van de telefoongidsen en inlichtingendiensten. Indien de Klant aangeeft dat hij wenst opgenomen te worden in de telefoongidsen en in de inlichtingendiensten, dan geldt dit voor alle uitgevers van telefoongidsen en inlichtingendiensten. De doelstellingen van de telefoongidsen en inlichtingendiensten zijn: een telefoonnummer zoeken op basis van de naam en het adres of op basis van de naam en de postcode via het internet of telefoon. De Klant dient zijn uitdrukkelijke toestemming te geven dat zijn naam en adresgegevens kunnen opgevraagd worden op basis van het telefoonnummer. Orange geeft aan de uitgevers van telefoongidsen en inlichtingendiensten uitsluitend de informatie die de Klant hiervoor heeft verstrekt.

De Klant kan de door hem verstrekte gegevens wijzigen of schrappen indien hij niet langer wil opgenomen worden in de telefoongidsen of de inlichtingendiensten. De Klant dient er rekening mee te houden dat de inwerkingtreding van wijzigingen en/of schrappingen afhankelijk is van de door de telefoongidsen of de inlichtingendiensten gehanteerde termijnen. De Klant is als enige verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van de door hem verstrekte informatie. De verantwoordelijkheid van Orange is beperkt tot het accuraat doorgeven van de door de Klant verstrekte informatie aan de uitgevers van telefoongidsen en inlichtingendiensten.

**4.5.3.** De Klant kan zich kosteloos in de 'Bel me niet meer lijst' registreren om zich te verzetten tegen het gebruik van het telefoonnummer of de telefoonnummers die hem zijn toegekend voor redenen van direct marketing. Voor informatie: [www.centralnumberdatabase.be](http://www.centralnumberdatabase.be) of [www.bel-me-niet-meer.be](http://www.bel-me-niet-meer.be). De Klant kan tot uiterlijk één maand na registratie oproepen met het oog op direct marketing ontvangen.

#### 4.6. Maatregelen die Orange Belgium nv neemt bij incidenten gekoppeld aan de veiligheid en de integriteit

Orange Belgium nv verbindt zich ertoe om beveiligingen te integreren in het Orange telecom- en IT-netwerk teneinde misbruiken te voorkomen. Orange Belgium nv kan echter niet alle vormen van ongepast gebruik uitsluiten. Niet zoals voor de andere incidenten volgt het Orange Operation Center de incidenten te wijten aan de integriteit en de veiligheid 24 uur op 24 en 7 dagen op 7. Indien nodig vraagt het Orange Operation Center de ondersteuning van technische specialisten.

#### 4.7. Verantwoordelijkheden van Orange Belgium nv

**4.7.1.** Orange Belgium nv kan niet aansprakelijk worden gesteld voor schade in geval van of ten gevolge van:

- het foutieve gebruik door de Klant van de hey!-dienst en/of extra diensten,
- slechte werking van het toestel voor mobiele of vaste telefonie of accessoires of verkeerd gebruik van het toestel voor mobiele of vaste telefonie of het gebruik van niet-erkend materiaal,
- storingen of kwaliteitsgebreken van de hey!-dienst en/of extra diensten wegens externe factoren,
- de tussenkomst van derden, ondanks de door Orange Belgium nv genomen veiligheidsmaatregelen, waaronder acties genomen door de Klant naar aanleiding van frauduleuze sms of mail berichten,
- schorsing of beëindiging van de hey!-dienst en/of extra diensten, conform de Algemene Voorwaarden, zelfs indien derden door de schorsing of de beëindiging rechtstreekse of onrechtstreekse gevolgen zouden ondervinden, wijzigingen als gevolg van voorschriften van het BIPT of andere regulerende overheden, gevallen van overmacht.

**4.7.2.** Orange Belgium nv is niet verantwoordelijk voor de inhoud van telefoongesprekken, berichten en gegevensstromen, en ook niet voor de eventuele schade die deze zouden kunnen veroorzaken, ongeacht de gebruikte technologie. Met het oog op het bestrijden van fraude door middel van berichten die gebruik maken van de hey! SMS en MMS diensten, kan hey! deze frauduleuze SMS en MMS berichten na machinaal onderzoek op basis van een lijst van frauduleuze nummers en sleutelwoorden blokkeren.

**4.7.3.** Premium diensten of diensten van derden. Orange Belgium n.v. kan niet verantwoordelijk worden gesteld voor diensten die gevraagd worden door de Klant en die aangeboden worden door derden, externe dienstenaanbieders op premium partners en die toegankelijk zijn via het netwerk van Orange Belgium n.v. en die in rekening gebracht worden via de facturen van Orange Belgium n.v. Dienstenaanbieders zijn derden die diensten van derden rechtstreeks aan de Klant leveren. Diensten van derden zijn gesprekken of berichten naar betaalnummers (zoals 090x-nummers, enz.) voor spelletjes, beltonen, chat en andere diensten of producten die via het internet worden aangekocht, die verdeeld

worden door de derden en die door Orange Belgium n.v. bij de Klant in rekening worden gebracht. Diensten van derden zijn geen door Orange geleverde diensten. Orange handelt hier uitsluitend met het oog op de facturering van de diensten en de inning van de betaling in naam en voor rekening van deze derden. Orange Belgium n.v. kan dan ook niet aansprakelijk worden gesteld:

- voor diensten van derden en de inhoud ervan, voor hun wettelijkheid, voor hun goede uitvoering of door de derde aangerekende bedragen, zelfs indien Orange Belgium n.v. er enig profijt uit zou halen of indien zij zou instaan voor de facturatie van deze diensten voor rekening van deze derden,
- voor het gebruik van de diensten van derden door de Klant,
- voor transacties tussen een derde en de Klant.

Orange Belgium n.v. is, tenzij uitdrukkelijk anders aanvaard door Orange Belgium nv, geenszins een partij in een contract dat tussen een derde en de Klant wordt gesloten. In geval van betwisting van de Klant met betrekking tot deze diensten van derden, dient de Klant zich rechtstreeks tot de betrokken dienstenaanbieder te richten. De identiteitsgegevens van de dienstenaanbieders van 070 en 090x-nummers kunnen geraadpleegd worden op de website [www.crdc.be](http://www.crdc.be), de identiteitsgegevens van de dienstenaanbieders van sms-diensten en multimedia-diensten op [www.heytelecom.be](http://www.heytelecom.be).

**4.7.4.** Orange Belgium nv kan in geen geval aansprakelijk gehouden worden voor immateriële schade of gevolgschade zoals winstderving of omzeterderving, klantenverlies, gegevensverlies of verlies van contracten. Zonder afbreuk te doen aan de dwingende wettelijke bepalingen, beperkt de aansprakelijkheid van Orange Belgium nv zich in elk geval tot een bedrag dat het equivalent is van drie (3) maanden van de maandelijkse kostprijs voor de betrokken Diensten.

## 5. Verplichtingen van de klant

### 5.1. Normaal gebruik

De Klant verbindt zich ertoe de hey!-dienst en extra diensten die hem worden geleverd door hey! op een verantwoordelijke manier te gebruiken en uitsluitend voor zijn eigen gebruik, conform de bepalingen van de Overeenkomst en de heersende wetten en reglementen. Het is verboden de hey!-dienst en extra diensten te gebruiken in strijd met de openbare orde of de goede zeden.

De Klant verbindt zich eveneens tot een normaal gebruik van de hey!-dienst.

Worden niet als een normaal gebruik beschouwd (niet-exhaustieve lijst):

- een gebruik met de bedoeling elektronische communicaties om te leiden, rechtstreeks of onrechtstreeks, of met het oog op de doorverkoop op welke wijze ook van de hey!-dienst en/of extra diensten aan derden en zonder dat Orange Belgium nv hiervoor voorafgaand zijn schriftelijk akkoord heeft gegeven,
- een gebruik op een wijze waardoor bepaalde functies van het Orange-netwerk of van een door het Orange-netwerk normaal overgenomen netwerk, niet meer op betrouwbare en correcte wijze uitgevoerd kunnen worden. Voorbeelden van functies die op een betrouwbare en correcte wijze moeten kunnen worden uitgevoerd, zijn: het doorgeven van het identificatienummer van de oproeper (behoudens tegenovergestelde instructie), het doorgeven van het imei-nummer van het toestel voor mobiele telefonie waarvan de oproep uitgaat, het onderscheppen en het opnemen van communicaties krachtens een bevel van een bevoegde gerechtelijke of administratieve overheid, of het opnemen en het bewaren van de oproep- en identificatiegegevens,
- een gebruik op een zodanige wijze dat de identificatie of de lokalisatie van de oproeper naar aanleiding van een noodoproep niet meer mogelijk is, of zodat het Orange-netwerk overbelast wordt of de goede werking van het Orange-netwerk verstoord wordt of de tarieven van interconnectie vermeden worden te betalen,
- ieder gebruik op een andere wijze dan door de Klant bij het afsluiten van de Overeenkomst aan Orange Belgium nv is meegedeeld,
- een gebruik op een wijze die qua frequentie, verdeling tussen de verschillende communicatietypes (nl. telefoon, gegevenstransmissie, sms, mms...) of connectietijd, significant afwijkt van de gemiddelden bij de verschillende Klanten van de hey!-dienst,
- een gebruik met een apparaat waarvan de gebruikswijze volgens Orange Belgium nv valt of viel onder een van de voorgaande punten,
- ieder ander gebruik dat strijdig is met de toepasselijke bijzondere voorwaarden van de hey!-dienst en/of extra diensten.

Het bewijs van bovenvermelde verboden gebruikswijzen kan door hey!/Orange Belgium nv geleverd worden met alle middelen, daaronder begrepen gegevens en overzichten afkomstig van zijn eigen systemen of van deze van andere operatoren van telecommunicatienetwerken waarlangs de communicatie is verlopen.

De Klant en Orange Belgium nv beschouwen deze gegevens en overzichten als waarheidsgetrouw en dit tot bewijs van het tegendeel.

De simkaarten mogen uitsluitend worden gebruikt in mobiele individuele toestellen (handsets) en mogen in geen geval worden gebruikt in toestellen van het type 'Sim box', 'gsm-gateway' of in al dan niet vergelijkbare toestellen.

De simkaarten zijn uitsluitend bedoeld voor persoonlijk gebruik en mogen in geen geval worden gebruikt in het kader van de wederverkoop van communicatie of rerouting.

De Klant verbindt zich ertoe de intellectuele en andere rechten van derden te respecteren.

Behoudens uitdrukkelijk tussen partijen overeengekomen akkoord tot het tegendeel vanwege Orange Belgium nv is het de Klant verboden om via het Orange-netwerk naar derden tekstberichten te versturen die enige commerciële boodschap bevatten of inhouden.

Behoudens uitdrukkelijke, schriftelijke en voorafgaande toestemming van Orange Belgium nv is het de Klant verboden de hey!-dienst, geheel of gedeeltelijk, rechtstreeks of onrechtstreeks te commercialiseren.

### 5.2. Aansprakelijkheid

De Klant is als enige aansprakelijk voor het gebruik van de hey!-dienst en extra diensten. De Klant is als enige aansprakelijk en verantwoordelijk voor de uitvoering van zijn contractuele verplichtingen en dit zelfs indien hij verschillende Gebruikers heeft opgegeven. Orange Belgium nv dient onder geen beding rekening te houden met enige overdracht aan een derde in overtreding van artikel 7.2. van onderhavige Algemene Voorwaarden. De Klant alleen is aansprakelijk voor alle schade als gevolg van het niet nakomen van een van de verplichtingen in het kader van de Overeenkomst.

### 5.3. De Mobiele Dienst

#### 5.3.1. De simkaart

Orange Belgium nv blijft eigenaar van de simkaart die het aan de Klant bezorgt ingevolge goedkeuring van zijn contractaanvraag.

De Klant verbindt zich ertoe deze niet over te dragen, niet te verhuren, niet te vernietigen, of op geen enkele manier te beschadigen. Hij verbindt zich ertoe de simkaart op het eerste verzoek van Orange Belgium nv onmiddellijk terug te bezorgen.

De Klant neemt alle nodige voorzorgen om te vermijden dat zijn simkaart verkeerd of onrechtmatig gebruikt wordt. Elke poging tot kopiëren van de technische identificatiegegevens van de simkaart en elk frauduleus of onrechtmatig gebruik van de simkaart zijn verboden. De Klant verbindt zich ertoe de simkaart niet te onderwerpen aan enige decompilering, analyse of retrotechniek, geen afgeleide software te creëren en de simkaart niet te gebruiken op enige andere wijze dan die voorzien in de Overeenkomst.

De Klant is aansprakelijk voor alle schade berokkend aan Orange Belgium nv of aan derden ten gevolge van het gebruik, ongeacht door wie en ongeacht in welk toestel voor mobiele telefonie, van de simkaart, zelfs in geval van diefstal of verlies.

In geval van verlies of diefstal van de simkaart blijft de Klant aansprakelijk voor het gebruik en de betaling tot op het moment waarop de Klant Orange Belgium nv waarschuwt en vraagt om de simkaart tijdelijk te schorsen via hey! webchat ([www.heytelecom.be](http://www.heytelecom.be)). De Klant krijgt vervolgens een nieuwe simkaart en de Orange-dienst wordt opnieuw geactiveerd. Het verlies of de diefstal van een simkaart betekent niet de beëindiging van de Overeenkomst. De Klant is als enige aansprakelijk voor het correct inbrengen van de simkaart in zijn toestel voor mobiele telefonie. Indien de simkaart blokkeert of beschadigd raakt ten gevolge van een verkeerde handeling door de Klant wordt na schriftelijke aanvraag van die Klant een nieuwe simkaart bezorgd. In dat geval zal de Klant de vervangingskosten moeten dragen (tarieven: [www.heytelecom.be](http://www.heytelecom.be)). Indien de simkaart defect is ten gevolge van een productiefout of een slechte configuratie van de simkaart, wordt aan de Klant gratis een nieuwe simkaart bezorgd.

### **5.3.2. Toestellen voor mobiele telefonie**

De Klant verbindt zich enkel (een) toestel(len) voor mobiele telefonie te gebruiken die in perfecte staat van werking verkeren en die erkend zijn volgens de Belgische reglementering. Het is verboden toestellen voor mobiele telefonie en accessoires aan te sluiten die storingen kunnen veroorzaken binnen het Orange-netwerk of binnen de Orange-dienst. Het is ook verboden op toestellen voor mobiele telefonie en accessoires apparatuur aan te sluiten die storingen kunnen veroorzaken binnen het Orange-netwerk of binnen de Orange-dienst. Zowel voor als na de activering van de Overeenkomst van de Klant kan Orange Belgium nv van de Klant eisen dat hij zijn toestel voor mobiele telefonie aanbiedt voor controle.

Orange Belgium nv heeft het recht om alle nodige maatregelen te nemen ter beveiliging van het Orange-netwerk indien vastgesteld wordt dat een toestel voor mobiele telefonie storingen veroorzaakt of kan veroorzaken, of dat een toestel voor mobiele telefonie van twijfelachtige oorsprong is. De Klant is ingelicht dat er voor sommige specifieke diensten, een specifiek toestel en/of specifieke apparatuur en/of programmatuur nodig is. Enkel de Klant is verantwoordelijk voor de conformiteit van zijn apparatuur en programmatuur met de hey!-dienst en extra diensten die hij wil gebruiken.

### **5.3.3. Gebruik van diensten van gegevensoverdracht**

1. Orange Belgium nv kan niet verantwoordelijk gesteld worden indien externe, niet aan hem toerekenbare oorzaken de toegankelijkheid van de gegevensoverdrachtdiensten bemoeilijken of onmogelijk maken of de tijd of de hoeveelheid gegevens beïnvloeden die nodig zijn om de gewenste informatie te verkrijgen
2. de Klant is ervan op de hoogte dat er voor sommige gegevensoverdrachtdiensten specifieke apparatuur en/of programmatuur nodig is. Zo kan Orange Belgium nv dergelijke diensten aanbieden die toegang tot de Mobiele Dienst verlenen zonder dat de Klant hiertoe gebruik dient te maken van zijn toestel voor mobiele telefonie. Enkel de Klant is verantwoordelijk voor de conformiteit van zijn apparatuur en/of programmatuur met de diensten die hij wil gebruiken
3. Orange Belgium nv kan op elk ogenblik wijzigingen aanbrengen in het aantal en de aard van de beschikbare gegevensoverdrachtdiensten, zonder evenwel de mogelijkheid om deze diensten te benutten uit te sluiten
4. de Klant mag de gegevensoverdrachtdiensten enkel toepassen voor persoonlijk en normaal gebruik, conform de bepalingen van de Overeenkomst en conform de toepasselijke wetgeving

**5.3.4.** Orange Belgium nv behoudt zich het recht voor om zonder voorafgaande verwittiging de toegang tot bepaalde diensten of informatie geheel of gedeeltelijk af te sluiten of te beperken, dan wel de inhoud van de diensten of van de informatie te wijzigen indien het risico bestaat dat hun inhoud strijdig is met de heersende wetten, reglementen, de openbare orde of de goede zeden, zoals deze gelden in België of enig ander rechtsgebied van waaruit de hey!-dienst toegankelijk is. Orange Belgium nv behoudt zich eveneens het recht voor de toegang tot bepaalde diensten of informatie afhankelijk te stellen van voorwaarden die kunnen evolueren.

### **5.3.5. Roaming**

De Klant verbindt zich er eveneens toe de roamingdiensten redelijkerwijs en niet onrechtmatig te gebruiken en dit conform de Europese regelgeving. Worden door de Europese regelgeving als onrechtmatig of abnormaal gebruik beschouwd:

1. lange inactiviteit van een simkaart, gecombineerd met een zeer frequent, zo niet uitsluitend gebruik van roaming in de Europese Unie,
2. een hoger verbruik in roaming in de Europese Unie dan het binnenlandse verbruik, gecombineerd met een aantal dagen zonder verbinding in België dat hoger is dan het aantal dagen waarop de Klant verbinding maakt in de Europese Unie,
3. aanschaf en daaropvolgend gebruik van verschillende simkaarten door dezelfde Klant bij roaming in de Europese Unie.

Orange zal gedurende vier maanden observeren of die elementen gegrond zijn. In geval van een bewezen onrechtmatig of abnormaal gebruik zal de Klant via alle geschikte middelen (sms, e-mail, brief, telefoon...) op de hoogte worden gebracht en heeft hij vanaf dat moment 15 kalenderdagen de tijd om zijn gebruik aan te passen. Indien de Klant zijn gebruik niet wijzigt binnen de gestelde termijn, rekent Orange hem extra aan voor het geheel van zijn gebruik, conform de Europese regelgeving en de geldende tarieven. Is tevens een geval van onrechtmatig gebruik van de roamingdienst: de georganiseerde doorverkoop van simkaarten aan personen die niet echt in België wonen, of geen duurzame banden met België hebben. In voorkomend geval kan Orange onmiddellijk adequate maatregelen nemen om de naleving van alle voorwaarden van de Overeenkomst te garanderen, zonder echter afbreuk te doen aan het recht om een schadevergoeding te eisen.

## **6. Facturering en betalingsvoorwaarden**

### **6.1. Elke maand stuurt hey!/Orange Belgium nv de Klant een factuur, die, naast de wettelijk voorgeschreven vermeldingen, het volgende bevat:**

- de eventuele activeringskosten,
- vergoeding voor de gekozen tariefformules,
- vergoeding voor de eventuele betalende opties die door de Klant zijn gekozen,
- de kost van nationale en internationale mobiele datacommunicatie,

- de kost van nationale communicaties, internationale communicaties en de communicaties naar mobiele telefoons vanaf een vaste lijn,
- alle andere kosten en kredieten voor rekening van de Klant.

De Klant kan steeds een gedetailleerde factuur op zijn My hey! klantenzone downloaden met de vermelding van de opgeroepen nummers. De vergoeding voor de gekozen tariefformules worden bij het begin van de betreffende factureringsperiode gefactureerd en de communicatiekosten op het einde van de betreffende factureringsperiode.

**6.2.** Orange Belgium nv heeft het recht roaming later dan voorzien te factureren in het geval omstandigheden buiten de wil van Orange Belgium nv een latere facturering noodzakelijk maken. De Klant kan om deze reden geen schadevergoeding vorderen.

**6.3.** De Klant verbindt zich ertoe om de factureringsgegevens slechts te verwerken in strikte naleving van de toepasselijke wetgeving op het vlak van het communicatiegeheim, de bescherming van de persoonlijke levenssfeer en de verwerking van persoonsgegevens.

**6.4.** Alle klachten betreffende facturen moeten duidelijk gemotiveerd aan de hey!-webchat worden gestuurd binnen drie maanden na de datum van opstelling van de betrokken factuur. Na deze termijn wordt de Klant onherroepelijk geacht het gefactureerde bedrag te aanvaarden. De indiening van een klacht ontslaat de Klant niet van zijn verplichting tot betaling van het niet-betwiste gedeelte. De taxatieregistraties (verslagen van oproepen) die als basis dienen voor de facturering en die door Orange Belgium nv worden opgeslagen, primeren boven elk ander bewijs, ook dat van de Klant, onverminderd het recht van de Klant om het tegenbewijs met alle middelen te leveren.

**6.5.** Tenzij op de factuur zelf een langere betalingstermijn is vermeld, moeten de gefactureerde bedragen binnen een termijn van 10 dagen worden betaald aan Orange Belgium nv met maatschappelijke zetel te Bourgetlaan 3, 1040 Brussel. Indien contractueel een andere betalingstermijn werd overeengekomen en indien voor de betreffende Klant het faillissement wordt aangevraagd of gevorderd, of bij notoire insolventie of in geval van toestand van staking van betaling of kennelijk onvermogen van de Klant, heeft Orange Belgium nv het recht deze betalingstermijn eenzijdig te wijzigen. De Klant zal hiervan schriftelijk op de hoogte worden gebracht.

#### **6.6. Facturen worden vereffend:**

- in My hey! via de beschikbare betalingsmogelijkheden (bancontact, payconiq, kredietkaart, enzovoort)
- via bankoverschrijving door middel van het overschrijvingsformulier bijgesloten bij de factuur, zonder dat wijzigingen worden aangebracht aan de door Orange Belgium nv ingevulde gegevens.
- via bankdomiciliëring: de voorafgaande verwittiging voorzien in de Europese Richtlijn over de betaaldiensten, gebeurt via de factuur van de Klant die kan verstuurd worden vóór de 14 dagen voorzien in de vermelde Richtlijn,

**6.7.** Bij niet-ontvangst van een factuur kan de Klant in zijn My hey! de factuur downloaden in PDF. Zowel de gedetailleerde als globale factuur is beschikbaar.

Een overzicht van eventuele bijkomende kosten die kunnen worden aangerekend door Orange Belgium nv is beschikbaar op de website van hey! ([www.heytelecom.be](http://www.heytelecom.be)).

**6.8.** Indien de Klant de bedragen waarvoor hij aansprakelijk is niet binnen de gestelde termijn betaalt, zal Orange Belgium nv hem met alle gepaste middelen één of meerdere betalingsherinneringen sturen. Het versturen van betalingsherinneringen geeft aanleiding tot het factureren van forfaitaire administratiekosten (tarieven: zie [www.heytelecom.be](http://www.heytelecom.be)). Het gebruik van een onjuiste of onvolledige mededeling op het overschrijvingsformulier geeft ook aanleiding tot het aanrekenen van administratiekosten (tarieven: zie [www.heytelecom.be](http://www.heytelecom.be)). De verzending van (een) herinneringsbrie(f)(ven) door Orange Belgium nv laat de mogelijkheid van de artikelen 8.1. en 9.1. van deze algemene Voorwaarden onverlet.

**6.9.** Het verstrijken van de betalingstermijn die is aangegeven op de betalingsherinnering, stelt de Klant van rechtswege in gebreke. Indien de Klant de verschuldigde bedragen niet binnen deze termijn heeft voldaan, wordt het verschuldigde bedrag van rechtswege vermeerderd met verwijlinteressen aan de wettelijke rentevoet vanaf de vervaldag tot de volledige betaling van het verschuldigde bedrag, alsmede met een forfaitaire schadevergoeding (om Orange Belgium n.v. te vergoeden voor de opgelopen buitengerechtelijke kosten om de betaling van de verschuldigde bedragen te bekomen) die gelijk is aan:

- 20 euro als het verschuldigde saldo lager dan of gelijk is aan 150 euro;
- 30 euro vermeerderd met 10% van het verschuldigde bedrag op de schijf tussen 150,01 en 500 euro als het verschuldigde saldo tussen 150,01 en 500 euro is;
- 65 euro vermeerderd met 5% van het verschuldigde bedrag op de schijf boven 500 euro met een maximum van 2000 euro als het verschuldigde saldo hoger is dan 500 euro.

De verwijlinteressen en de forfaitaire schadevergoeding worden de Klant enkel aangerekend bij en na een eventuele beëindiging van de Overeenkomst en slechts ten aanzien van het (de) op dat moment nog onbetaalde factuurbedrag(en). In het geval Orange Belgium n.v. in gebreke blijft eventueel aan de Klant verschuldigde bedragen of afgesproken terugbetalingsregelingen in het kader van de kwaliteit van de dienst of een onopgelost beveiligingsincident niet binnen de overeengekomen betalingstermijn terug te storten, heeft de Klant het recht op gelijkwaardige wettelijke intresten vanaf het moment dat Orange Belgium n.v. op de hoogte is van het rekeningnummer van de Klant.

**6.10.** Voor elke weigering van betaling van een onbetwiste of onterecht betwiste gedomiciëerde factuur door de financiële instelling aangesteld door de Klant, kunnen zonder voorafgaande verwittiging administratieve kosten worden aangerekend (tarieven: zie [www.heytelecom.be](http://www.heytelecom.be)).

## 7. Overdracht van de overeenkomst

### 7.1. Door Orange Belgium nv

Orange Belgium nv heeft het recht alle of een deel van zijn contractuele rechten en plichten aan een derde over te dragen, zonder voorafgaande toestemming van de Klant en zonder dat deze enige schadevergoeding kan eisen in verband met deze overdracht. De overdracht mag evenwel geen vermindering van de garanties van de Klant tot gevolg hebben.

In geval van overdracht van de Overeenkomst, kan de Klant de overgedragen Overeenkomst zonder vergoeding beëindigen binnen een termijn van 15 dagen, te rekenen vanaf de kennisgeving van de overdracht, via een schrijven ter attentie van de overnemer.

### 7.2. Door de Klant

De Klant kan zijn contractuele rechten en plichten slechts - geheel of gedeeltelijk - overdragen aan een derde mits de voorafgaande goedkeuring van Orange Belgium nv en nadat de Klant en de overnemer het door Orange Belgium nv opgestelde overdrachtformulier hebben vervolledigd en ondertekend. De overnemer moet bovendien ook een nieuwe contractaanvraag doen en moet de Algemene Voorwaarden van de Dienst en de geldende tarieven aanvaarden.

## 8. Opschorting van de overeenkomst

### 8.1. Door Orange Belgium nv

**8.1.1.** In geval van gehele of gedeeltelijke wanbetaling van een factuurbedrag op de vervaldag en indien de Klant geen gevolg heeft gegeven aan een schriftelijke aanmaning van Orange Belgium nv, waarin een regularisatietermijn van 1 week werd gegeven, kan Orange Belgium nv van rechtswege en zonder nieuwe ingebrekestelling noch schadevergoeding de levering van de hey!-dienst en/of extra diensten aan de Klant onmiddellijk opschorten, behalve bij een gegronde betwisting door de Klant van het gefactureerde bedrag. Er zullen geen opschortings- of reactiveringskosten ten laste worden gelegd van de Klant.

Bij wanbetaling van de Klant kan Orange Belgium nv de hey!-dienst en/of aanvullende diensten beperken tot het minimum van de dienstverlening.

In dit geval: mag de Klant, wat de Mobiele Dienst betreft, enkel oproepen of andere inkomende nationale gegevensoverdrachten ontvangen (met uitzondering van oproepen en gegevensoverdrachten betaald door de ontvanger) en geen uitgaande oproepen doen of gegevens verzenden, met uitzondering van oproepen naar nooddiensten.

Een dergelijke minimumdienstverlening wordt niet gegarandeerd in geval van aanhoudend in gebreke blijven of aanhoudende betalingsachterstand, d.w.z. wanneer de Klant reeds in de voorafgaande 12 maanden van de minimumdienstverlening heeft genoten of wanneer zijn verbinding in de voorafgaande 12 maanden reeds werd opgeschort.

**8.1.2.** Indien de Klant zijn andere verplichtingen ten opzichte van Orange Belgium nv, zoals vermeld in deze Algemene Voorwaarden of enige toepasselijke bijzondere voorwaarden, niet nakomt of indien hij de gebruiksvoorwaarden van de hey!-dienst niet respecteert, kan Orange Belgium nv onmiddellijk zonder ingebrekestelling of schadevergoeding de hey!-dienst en/of extra diensten opschorten. Orange Belgium nv kan dit ook doen in geval van bewijs of ernstige aanwijzingen van fraude. Orange Belgium nv behoudt zich het recht voor bij abnormale stijgingen van het verbruik door de Klant of de Gebruiker, en dit indien mogelijk in vergelijking met het gemiddelde verbruik van de voorafgaande 3 maanden, als voorzorgsmaatregel de toegang tot de hey!-dienst en/of extra diensten op te schorten, na de Klant hiervan (indien mogelijk) op de hoogte te hebben gesteld.

**8.1.3.** Orange Belgium nv kan onmiddellijk, zonder voorafgaande kennisgeving of schadevergoeding, de Orange-dienst en/of extra diensten opschorten in gevallen van overmacht of om redenen die te maken hebben met de technische exploitatie. Orange Belgium nv verbindt zich ertoe de Klant hierover in de mate van het mogelijke en met alle passende middelen te informeren. Orange Belgium nv stelt alles in het werk om storingen zo veel mogelijk te beperken, en zo snel mogelijk op te heffen.

**8.1.4.** In geval van opschorting conform de artikels 8.1.1. en 8.1.2. worden de Klant geen opschortingskosten en reactiveringskosten aangerekend. De Klant blijft echter gehouden alle verplichtingen te respecteren die hem opgelegd worden door de Overeenkomst.

### 8.2. Door de Klant

**8.2.1.** De Klant kan een opschorting vragen van de zijn Contract, om welke reden ook, voor een termijn die de duur van drie maanden per jaar niet mag overschrijden. Deze periode kan niet verlengd worden. Na deze periode van maximaal drie maanden wordt de Overeenkomst automatisch gereactiveerd. Opschortingskosten en reactiveringskosten kunnen ten laste gelegd worden van de Klant (tarieven: [www.heytelecom.be](http://www.heytelecom.be)).

**8.2.2.** De opschorting van de Dienst brengt van rechtswege de opschorting van de eraan verbonden opties mee.

## 9. Beëindiging

In geval van beëindiging van de Overeenkomst om gelijk welke reden, behoudt Orange Belgium nv zich het recht voor de simkaart terug te eisen van de Klant.

### 9.1. Beëindiging door Orange Belgium nv

**9.1.1.** Indien de Klant zich niet in regel gesteld heeft binnen de tien dagen na de opschorting van de Overeenkomst door Orange Belgium nv ingevolge de artikels 8.1.1. en 8.1.2, heeft Orange Belgium nv het recht om met een van de schriftelijke middelen onmiddellijk een einde te maken aan de Overeenkomst, zonder dat opzeggingstermijn, beëindigingvergoeding noch schadevergoedingen verschuldigd zijn door Orange Belgium nv.

**9.1.2.** Orange Belgium nv kan de Overeenkomst ook onmiddellijk verbreken met een aangetekend schrijven aan de Klant, zonder vooropzeg noch schadevergoeding, indien het vaststelt dat de Klant Orange Belgium nv foutieve, vervalste, of onvolledige essentiële informatie (hetgeen blijkt uit het formulier voor de contractaanvraag) gegeven heeft bij de indiening van de contractaanvraag of indien de Klant verzuimd heeft

belangrijke wijzigingen met betrekking tot de geleverde informatie mee te delen of indien de Klant de hey!-dienst en/of extra diensten gebruikt voor doeleinden die strijdig zijn met de openbare orde, de goede zeden of een wettelijke of reglementaire bepaling.

**9.1.3.** Orange Belgium nv kan de Overeenkomst van rechtswege onmiddellijk beëindigen in geval van faillissement, gerechtelijk akkoord, verzoek om uitstel van betaling, vereffening of ontbinding van de vennootschap van de Klant, zonder beëindigingsvergoeding noch schadevergoeding.

**9.1.4.** De Overeenkomst wordt van rechtswege ontbonden op het ogenblik dat de door de bevoegde Belgische autoriteiten aan Orange Belgium nv toegekende exploitatievergunningen verlopen zonder beëindigingsvergoeding noch schadevergoeding. De beëindiging ingevolge de artikels 9.1.1., 9.1.2. en 9.1.3. doet geen afbreuk aan het recht van Orange Belgium nv om schadevergoeding te krijgen vanwege de Klant voor eventuele schade die zij geleden heeft.

## 9.2. Beëindiging door de Klant

De Klant kan zijn Contract met onbepaalde duur op elk moment met een van de schriftelijke middelen opzeggen. De schriftelijke kennisgeving waarmee de Klant Orange Belgium n.v. in kennis stelt van zijn wens om de Overeenkomst op te zeggen, dient te worden gericht aan het adres vermeld in artikel 13.1.1. van deze Algemene Voorwaarden en dient het GSM-nummer, klantnummer, naam en adres van de Klant te vermelden en wordt door de Klant gedateerd en ondertekend.

## 9.3. De beëindiging van de Overeenkomst brengt van rechtswege de beëindiging van de eraan verbonden opties mee.

## 10. Afstand

Het feit dat een van de partijen op een bepaald moment de strikte toepassing van een van de bepalingen van onderhavige Algemene Voorwaarden niet eist, kan niet beschouwd worden als een afstand van de rechten waarover die partij volgens deze Algemene Voorwaarden beschikt. Deze partij kan ook later steeds de strikte naleving van deze bepaling of van de andere bepalingen van onderhavige Algemene Voorwaarden eisen, behoudens andersluidende uitdrukkelijke overeenkomst tussen de partijen.

## 11. Informatie aan de Klant

Orange Belgium nv wijst de Klant op het gevaar dat het gebruik van een toestel voor mobiele telefonie tijdens het besturen van een voertuig met zich meebrengt en op de storingen die zijn toestel voor mobiele telefonie kan veroorzaken in de buurt van brandstoffen en explosieven en in medische apparatuur of navigatiesystemen. Orange Belgium nv kan geenszins aansprakelijk worden gesteld voor enige schade die ten gevolge van de hierboven vermelde factoren optreedt, hetzij bij de Klant, hetzij bij derden.

## 12. Nietigheid

De nietigheid, de onuitvoerbaarheid of de onafdwingbaarheid van één clause van onderhavige Algemene Voorwaarden laat de geldigheid, de uitvoerbaarheid of de afdwingbaarheid van de overige bepalingen van de Algemene Voorwaarden onverlet, behalve indien de Overeenkomst zonder het onrechtmatige beding niet kan voortbestaan.

## 13. Klachten en geschillen

### 13.1. Minnelijke schikking

**13.1.1.** In geval van klachten of van problemen die verband houden met de uitvoering van de Overeenkomst, wendt de Klant zich tot de hey!/Orange-Klantendienst.

hey!/Orange Belgium nv, Bourgetlaan 3, 1140 Brussel

website: <http://www.heytelecom.be>

**13.1.2.** Indien de Klant niet tevreden is met het antwoord van de Orange-Klantendienst, kan hij zich richten tot de Ombudsdienst voor Telecommunicatie die door de bevoegde instanties werd opgericht en waarmee Orange Belgium nv een akkoord heeft afgesloten.

Ombudsdienst voor Telecommunicatie, Koning Albert II-laan 8 bus 3, 1000 Brussel

Tel.: 02 223 09 09, fax: 02 219 86 59

Mail: [klachten@ombudsmantelecom.be](mailto:klachten@ombudsmantelecom.be) Website: [www.ombudsmantelecom.be](http://www.ombudsmantelecom.be)

### 13.2. Gerechtelijke regeling

Elk geschil met betrekking tot het bestaan, de interpretatie of de uitvoering van de Overeenkomst dat niet kan beslecht worden tussen Orange Belgium nv en de Klant onderling, valt onder de uitsluitende bevoegdheid van de rechtbanken van het gerechtelijk arrondissement Brussel.

### 13.3. Toepasselijk recht

Alle bepalingen van de Overeenkomst worden beheerst door het Belgisch recht.