

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 meegegeeld: 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).

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

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). 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 netwerklocatie 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

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 verschaffen 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 of 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.crcd.be, de identiteitsgegevens van de dienstenaanbieders van sms-diensten en multimedia-diensten op www.heytelecom.be.

4.7.4. Orange Belgium nv kan in geen geval aansprakelijk gehouden worden voor immateriële schade of gevolgschade zoals winstderving of omzetsderving, 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). 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). 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).

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). Het gebruik van een onjuiste of onvolledige mededeling op het overschrijvingsformulier geeft ook aanleiding tot het aanrekenen van administratiekosten (tarieven: zie 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 buitengerechtigde 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).

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).

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 Website: 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.

Algemene voorwaarden

internetdienst van hey! telecom

Contents

Algemene voorwaarden internetdienst van hey!	2
Bijlage: Modelformulier voor herroeping	18

Algemene voorwaarden internetdienst van hey!

1. Definities

In onderhavige algemene voorwaarden hebben deze termen de volgende betekenis:

- Klant: elke natuurlijke of rechtspersoon of feitelijke vereniging die inschrijft op de Diensten,
- hey!: de naamloze vennootschap naar Belgisch recht, Orange Belgium n.v., met maatschappelijke zetel te Bourgetlaan 3, 1140 Brussel, die zijn diensten commercialiseert en uitbaat onder het gedeponeerde handelsmerk en de handelsbenaming hey!, en die ingeschreven is onder het ondernemingsnummer BE0456.810.810,
- Netwerkaansluitpunt: het fysieke toegangspunt van het netwerk geïnstalleerd door de Netwerkbeheerder bij de Klant. Het Netwerkaansluitpunt is de netwerkverdeler (NIU) van de kabel of de wandcontactdoos van de kabel,
- hey!-apparatuur: de modem, de eventuele decoder(s) en alle toebehoren, zoals de kabels en de afstandsbediening, die noodzakelijk zijn voor de ontvangst van de Diensten door de Klant, die eigendom zijn van hey! en die hey! aan de Klant ter beschikking stelt,
- Diensten: de diensten aangeboden door hey! waarop de Klant intekent in het kader van het Contract van het internetdienst
- Netwerkbeheerder: VOO of Telenet voor de internetdienst die door hey! via de kabel wordt aangeboden.
- Schriftelijke middelen: de brief, al dan niet aangetekend.

2. Internetdiensten

De internetdiensten omvatten de internetaansluiting op het kabelnetwerk, en zijn exclusief voorbehouden voor privégebruik en gebruik in de familiale kring. De downloadsnelheden die hey! in al zijn commerciële communicatie vermeldt, zijn maximumsnelheden, d.w.z. de snelheid die de gebruiker op bepaalde tijdstippen, in principe minstens één keer per 24 uur, kan verwachten. De werkelijke surfsnelheid hangt af van de gebruiksomstandigheden (tijdstip, dataverkeer, het aantal aangesloten klanten, netwerkomstandigheden, verbinding, ...). hey! garandeert geen minimale bandbreedte en stelt aan de Klant een vast of onbeperkt maandelijks volume internetverkeer ter beschikking, afhankelijk van het Contract van de Klant.

3. Specifieke verplichtingen voor hey!

Om de integriteit en prestaties van het netwerk te vrijwaren behoudt hey! zich het recht voor te allen tijde toezicht te houden op de verbruikte volumes en elke handeling te stellen die noodzakelijk is om die integriteit en prestaties te behouden, waaronder een tijdelijke inperking of beperking van de internetdienst. hey! kan niet aansprakelijk worden gesteld voor schade die de Klant lijdt in geval van of wegens:

- het slechte of foutieve gebruik van de internetdienst of van de modem door de Klant,
- het gebruik van niet-erkend materiaal door de Klant,
- tijdelijke of definitieve onderbrekingen of een slechte kwaliteit van de internetdienst als gevolg van externe factoren en de gevolgen daarvan,
- de tussenkomst van derden, ondanks de door hey! genomen veiligheidsmaatregelen, waaronder acties genomen door de Klant naar aanleiding van frauduleuze sms- of mailberichten,

- wijzigingen als gevolg van voorschriften van het Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie of van andere regulerende overheden,
- netwerkstoringen,
- onderhouds-, verbeterings- en/of uitbreidingswerkzaamheden die door hey! of door de Netwerkbeheerder worden uitgevoerd,
- een defecte of niet goed werkende modem,
- de niet-naleving van de verplichtingen van de Klant,
- de simultane aanwezigheid van een groot aantal surfers of downloaders die op dezelfde netwerknode zitten,
- de slechte staat of slechte kwaliteit van de kabel waarop de internetdienst is geïnstalleerd,
- de wijziging van het IP-adres vanwege de netiquette of om operationele, technische of wettige redenen.

4. Specifieke verplichtingen van de Klant

4.1. Toegang internetdiensten

Om toegang te krijgen tot de wifi krijgt de Klant van hey! een SSID en wachtwoord. Deze gegevens staan op een sticker op de modem. Het is aan de Klant om ervoor te zorgen dat deze gegevens vertrouwelijk blijven en niet worden gedeeld met derden. Indien de Klant vermoedens heeft dat zijn SSID of wachtwoord wordt gebruikt door iemand die daar niet toe gemachtigd is, kan de Klant zijn wachtwoord zelf wijzigen. Indien zijn SSID of wachtwoord is gewijzigd en de Klant ze kwijt is, kan de Klant contact opnemen met de hey!-klantendienst.

4.2. Gebruik internetdiensten

De Klant verbindt zich er onder meer toe om (niet-exhaustieve lijst):

- de andere internetgebruikers of het netwerk niet moedwillig te belemmeren,
- de internetdienst niet te gebruiken voor onwettelijke of immorele oogmerken die schadelijk zijn voor de openbare orde of de goede zeden, zoals daar zijn de overdracht van illegale, onjuiste, obscene of lasterlijke informatie of het voeren van illegale, onjuiste, obscene of lasterlijke activiteiten (kinderpornografie, aanzetten tot rassenhaat en xenofobie, het te koop aanbieden van verdovende middelen en psychotrope stoffen, enz.),
- de toepasselijke regels te respecteren bij de overdracht van informatie, intellectuele rechten en rechten die aan derden toebehoren,
- geen ongewenste boodschappen (zoals spam) te sturen, ongeacht de aard ervan (advertenties, reclame, politieke pamfletten, enz.),
- niet massaal identieke of gelijkaardige boodschappen te versturen, noch kettingbrieven of kwaadwillige boodschappen, in discussieforums geen ongeoorloofde of onethische houding aan te nemen,
- niet aan piraterij te doen (hacking of andere vormen). De Klant erkent dat hij:
 - als enige verantwoordelijk is voor het gebruik van de diensten,
 - als enige verantwoordelijk is voor de verspreiding van vertrouwelijke informatie tijdens het gebruik van de internetdienst,
 - de nodige maatregelen moet nemen om zijn gegevens, toestellen en software te beschermen tegen besmetting door virussen en andere kwaadwillige programma's,
 - de op internet geldende gedragscode, netiquette genaamd, moet respecteren.

5. Contractuele documenten

De contractuele verbintenissen tussen de Klant en hey! zijn opgenomen in onderhavige algemene voorwaarden, de voorwaarden eigen aan de internetdienst, de bevestiging van de installatieaanvraag, de bevestiging van de technische interventie en eventuele andere contractuele documenten, zoals product- en/of dienstbeschrijvingen, die een integraal deel uitmaken van het contract (hierna samen het Contract genoemd).

Indien de Klant geabonneerd is op (een) optionele dienst(en) en er bijzondere voorwaarden van toepassing zijn op die optionele dienst(en), maken die bijzondere voorwaarden een integraal deel uit van het Contract.

Het Contract omschrijft het geheel van de rechten en plichten tussen de Klant en hey!.

De Klant verklaart voldoende te zijn geïnformeerd over de inhoud van de algemene voorwaarden, en deze te hebben ontvangen en aanvaard. De Klant kan het Contract niet wijzigen, tenzij schriftelijk anders werd overeengekomen met hey!.

6. Verkoop op afstand – herroepingsrecht

6.1. Indien het Contract op afstand wordt gesloten, buiten de verkooppunten van Orange of buiten de onafhankelijke verkooppunten van hey!, heeft de Klant 14 kalenderdagen de tijd om het Contract te herroepen, te rekenen vanaf de dag dat het Contract werd gesloten, zonder opgave van redenen en zonder tot enige 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 zijn herroepingsrecht gebruik te kunnen maken, dient de Klant zijn beslissing om zijn Contract te herroepen aan hey! mee te delen door middel van een ondubbelzinnige verklaring op eender welke schriftelijke manier en dit voor het einde van de herroepingstermijn. 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 de termijn uitoefent.

6.2. Indien de Klant het Contract herroept, zal hey! alle reeds door hem uitgevoerde 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 hey! voorgestelde goedkoopste standaardmethode). De opstartkosten en de eventuele aansluitingskosten die vóór de herroeping zijn gemaakt om de Diensten aan de Klant te verlenen, worden niet vergoed. Deze bedragen blijven verschuldigd en kunnen niet worden terugbetaald.

hey! 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 hey! in kennis is gesteld van het besluit van de Klant om het Contract te herroepen.

Indien de Klant goederen, hey!-apparatuur of andere accessoires heeft ontvangen in het kader van het Contract, dient hij contact op te nemen met hey! voor instructies met het oog op het

terugzenden daarvan. De terugzending geschiedt voor rekening van de Klant en uiterlijk 14 kalenderdagen nadat de Klant aan hey! 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. De goederen, hey!-apparatuur en accessoires moeten intact en in de originele verpakking worden teruggezonden. De Klant is verantwoordelijk voor elke waardevermindering van de goederen, hey!-apparatuur en accessoires, van welke aard 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 Klant gedurende de herroepingstermijn de uitvoering van de Dienst heeft gevraagd, brengt hey! hem een bedrag in rekening dat in verhouding staat tot de reeds verleende Diensten, tot het moment waarop de Klant hey! in kennis heeft gesteld van zijn besluit om gebruik te maken van zijn herroepingsrecht met betrekking tot alle in het Contract voorziene diensten.

7. Voorwaarden om in aanmerking te komen

7.1. Technische en geografische voorwaarden

Om van de internetdienst gebruik te kunnen maken, dient de Klant een bestaande en functionerende aansluiting te hebben op het kabelnetwerk van de Netwerkbeheerder in zijn regio en voldoende stopcontacten naast het Netwerkaansluitpunt. Indien hey! vaststelt dat de Klant geen bestaande en functionerende aansluiting heeft op het kabelnetwerk van de Netwerkbeheerder kunnen er aansluitingskosten worden aangerekend. Een overzicht van de kosten is te raadplegen op www.heytelecom.be. hey! behoudt zich het recht voor om de aanvraag tot aansluiting van de Klant te weigeren, indien aan drie bepaalde technische en geografische voorwaarden niet is voldaan. Wanneer de Klant verhuist en de internetdienst van hey! verder wenst te gebruiken, vraagt hey! de Klant om het nieuwe adres drie weken voor de verhuisdatum aan hey! mee te delen bij een bestaande aansluiting op het kabelnetwerk van de Netwerkbeheerder, en zes weken voor de verhuisdatum als er nog geen aansluiting is op het kabelnetwerk. hey! informeert de Klant of het nieuwe adres aan de geografische en technische voorwaarden voldoet zodat hij verder gebruik kan maken van de internetdienst, en of op basis van deze voorwaarden aansluitingskosten verschuldigd zijn. Eventuele aansluitingskosten worden, voorafgaandelijk aan de installatie, aan de Klant gecommuniceerd.

7.2. Voorwaarden van de aanbiedingen

7.2.1. De Klant kan niet intekenen op meer dan één Contract voor de internetdienst tegelijkertijd.

7.3. Te leveren informatie door de Klant

7.3.1. De Klant die een Contract aanvraagt moet hey! de informatie leveren die is aangeduid in het contractaanvraagformulier, alsook alle andere nodige informatie. De Klant is als enige verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van de door hem verstrekte informatie. Op eenvoudig verzoek van hey! moet de Klant zich identificeren door middel van onder andere volgende documenten:

- indien de Klant een natuurlijke persoon is: de originele Belgische identiteitskaart, de EU-verblijfskaart of de originele identiteitskaart voor in België verblijvende vreemdelingen of in voorkomend geval elk ander identificatiedocument,
- indien de Klant een rechtspersoon of feitelijke vereniging is:

- a) een exemplaar van de in het Belgisch Staatsblad verschenen statuten, alsook een exemplaar van alle wijzigingen aan deze statuten die in het Belgisch Staatsblad zijn verschenen,
- b) de originele Belgische identiteitskaart, de EU-verblijfskaart of de originele identiteitskaart voor in België verblijvende vreemdelingen van de natuurlijke persoon die gemandateerd is om de rechtspersoon of feitelijke vereniging te vertegenwoordigen,
- c) elk ander document dat hey! in staat stelt om de financiële draagkracht van de rechtspersoon of feitelijke vereniging te onderzoeken. hey! kan deze documenten op elk ogenblik vragen, en dus zowel voor, tijdens als na de ontbinding van het Contract.

7.3.2. Iedere persoon die zich voorstelt als mandataris van een natuurlijke persoon, van een rechtspersoon of van een feitelijke vereniging is verplicht zich op verzoek van hey! te identificeren en het bewijs te leveren van zijn hoedanigheid als mandataris.

7.3.3. De Klant verbindt zich ertoe om hey! onmiddellijk schriftelijk te informeren over elke wijziging van in het Contract opgenomen informatie en dit op het in artikel 21.1. van deze algemene voorwaarden vermelde adres. In het bijzonder moeten volgende zaken meegedeeld worden:

- elke adreswijziging,
 - elke wijzigingen met betrekking tot de maatschappelijke zetel, de rechtsvorm, het maatschappelijk doel of de naam van de vennootschap,
 - alsook elke wijziging met betrekking tot de financiële gegevens of met betrekking tot de facturering (bankrekening, domiciliëring, kredietkaartnummer, vervaldatum, ...).
- Indien de Klant wijzigingen in de meegedeelde gegevens te laat doorgeeft, kan hij geen enkele aanspraak maken op het met terugwerkende kracht aanbrengen van wijzigingen of herfactureren door hey!.

8. Intekening op de Diensten

8.1. Tenzij anders overeengekomen, wordt het Contract gesloten en treedt het in werking op het ogenblik dat hey! de aanvraag van de Klant voor de Diensten aanvaardt. Vanaf dat moment verbindt het Contract de Klant en zijn alle rechten en verplichtingen van het Contract van toepassing. Indien de Klant op de aangegane verbintenis wil terugkomen en dit zelfs vóór de activering van de Dienst, zijn de bepalingen van artikel 14.1. van deze algemene voorwaarden van toepassing. Als het Contract op afstand is gesloten, verbindt hey! zich ertoe om een bevestigingsmail te versturen naar de Klant. Deze mail maakt deel uit van het Contract.

8.2. hey! behoudt zich het recht voor het sluiten van het Contract of de toegang tot bepaalde optionele diensten te weigeren omwille van een van de volgende redenen:

- de Klant voldoet niet aan een van de technische en geografische voorwaarden voorzien in artikel 4.1 van onderhavige algemene voorwaarden en/of aan de voorwaarden om in aanmerking te komen die voorzien zijn in artikel 4.2.,
- de Klant weigert de vereiste informatie te leveren zoals vermeld in artikel 4.3 van onderhavige algemene voorwaarden,
- de Klant levert onjuiste of valse gegevens,
- de contractaanvraag werd niet terdege ingevuld,
- de Klant heeft de verplichtingen die voortvloeien uit een ander contract met hey! niet nageleefd,
- hey! heeft bewijzen of ernstige aanwijzingen van wanbetaling en/of fraude door de Klant of van een gebruik van de internetdienst van hey! die strijdig zijn met het Contract, met de wet- en regelgeving, met de openbare orde en/of de goede zeden.

8.3. De activering van de internetdienst gebeurt onmiddellijk bij de installatie. De facturering begint vanaf de dag van de activering van de internetdienst.

8.4. Indien na het sluiten van het Contract blijkt dat de installatie of activering van de internetdienst om technische redenen redelijkerwijze niet kan worden gerealiseerd, wordt het Contract onmiddellijk en met terugwerkende kracht ontbonden, zonder dat dat aanleiding geeft tot een vergoeding in hoofde van een van de partijen.

8.5. Als het Contract voor onbepaalde duur is gesloten, kan het te allen tijde schriftelijk worden opgezegd.

9. Installatie en activering

9.1. Afhankelijk van de plaats waar de Klant woont, de Netwerkbeheerder die actief is in de regio, het type woning van de Klant en het eventuele aantal decoders kunnen er specifieke installatieprocedures noodzakelijk zijn. Meer details over de verschillende stappen ter voorbereiding van de installatie kan de Klant vinden op www.heytelecom.be of via de klantendienst van hey!. In elk geval informeert hey! de Klant over de noodzakelijkheid om de installatie voor te bereiden. De kosten voor de extra toebehoren (bv. wifiversterkers, extra kabels, adapters, ...) die door hey! worden verkocht zijn niet inbegrepen in de opstartkosten, noch in de eventuele aansluitingskosten. De prijs van het toebehoren is vermeld op de website van hey!: www.heytelecom.be.

9.2. hey! verbindt zich ertoe om zo snel mogelijk van start te gaan met de installatie. De installatiedatum wordt vastgelegd in overleg met de Klant en kan plaatsvinden zodra de installatie is voorbereid zoals beschreven in artikel 6.1. Indien de Klant een installatie- of herstellingsafspraken niet kan nakomen, dient de Klant hey! daarvan ten laatste tegen de middag van de dag vóór de afspraak te verwittigen. Gebeurt dat niet, dan zal hey! de Klant een kost aanrekenen voor de gemiste afspraak. De prijs is beschikbaar op www.heytelecom.be. De internetdienst wordt geactiveerd en getest door hey!, waarna de technicus een document invult en ondertekent, de 'Bevestiging van de technische interventie'. hey! vraagt de Klant om de 'Bevestiging van de technische interventie' te ondertekenen. Tenzij anders vermeld op de 'Bevestiging van de technische interventie' wordt de installatie als succesvol beschouwd. Vanaf het moment van de ondertekening van de 'Bevestiging van de technische interventie' gaat het risico op verlies, diefstal of beschadiging van de hey!-apparatuur over op de Klant.

9.3. De Klant geeft aan de hey!-technicus en indien nodig aan de technicus van de Netwerkbeheerder toegang tot de plaats van installatie op de afgesproken installatiedatum en op elk ander moment tijdens de looptijd van het Contract, zodat hey! kan voldoen aan zijn contractuele verplichtingen.

9.4. De Klant zorgt ervoor dat de hey!-apparatuur wordt geïnstalleerd in een geschikte omgeving, waar de goede werking niet wordt verhinderd, waar deze gemakkelijk kan worden onderhouden en waar de installatie veilig kan plaatsvinden. De Klant is verantwoordelijk voor de binnenbekabeling die dient om de hey!-apparatuur te kunnen aansluiten. De Klant verbindt

zich ertoe om gratis elektriciteit te leveren om de installatie mogelijk te maken. De installateur mag op de plaats van installatie alle nodige werkzaamheden uitvoeren en veranderingen doorvoeren om de modem te installeren. hey! is niet aansprakelijk voor schade die op de plaats van installatie wordt toegebracht indien zij noodzakelijk is om de hey!-apparatuur te kunnen installeren. De Klant weerhoudt zich ervan zelf werkzaamheden uit te voeren en veranderingen door te voeren aan de geïnstalleerde hey!-apparatuur, behalve na uitdrukkelijk akkoord van hey!.

- 9.5. De Klant verbindt zich ertoe om hey! onmiddellijk te informeren over alle werkzaamheden binnen of buiten het gebouw die een invloed zouden kunnen hebben op de goede werking van de internetdienst. De Klant verbindt zich er ook toe om niets te installeren wat storingen kan veroorzaken of de goede werking van de internetdienst zou kunnen verstoren.
- 9.6. De binneninstallatie, die onder meer de toestellen van de Klant (televisies, computers, tablets, enz.) bevat, moet voldoen aan de veiligheids- en technische voorschriften en aan elke andere wettelijke maatregel die van toepassing is. De Klant moet elk onderdeel van zijn binneninstallatie, waarvan het gebruik het netwerk van hey! of van de Netwerkbeheerder verhindert of verstoort, uitschakelen vanaf het ogenblik dat de Klant dat vaststelt of op vraag van hey!. Doet hij dat niet, dan heeft hey! het recht om het Contract op te schorten of eventueel op te zeggen en een schadevergoeding te vragen aan de Klant.

10. hey!-apparatuur

10.1. Gebruik

- 10.1.1. In het kader van een huur- of bruikleningsovereenkomst stelt hey! apparatuur ter beschikking van de Klant waarmee de Klant toegang krijgt tot de internetdienst waarop hij heeft ingetekend. De Klant erkent de hey!-apparatuur in goede staat te hebben ontvangen.
- 10.1.2. De hey!-apparatuur die ter beschikking staat van de Klant blijft de exclusieve en niet-verhandelbare eigendom van hey!. De hey!-apparatuur kan niet in beslag worden genomen en mag in geen geval worden verkocht, onderverhuurd, omgevormd, in pand of als waarborg worden gegeven, of worden uitgeleend aan derden onder welke vorm dan ook. Het Contract stelt de Klant niet vrij van zijn burgerlijke aansprakelijkheid in zijn hoedanigheid van bewaarder of huurder van de hey!-apparatuur. Indien een derde een bewarende maatregel neemt tegen de Klant of overgaat tot uitvoerend beslag op de hey!-apparatuur verbindt de Klant zich ertoe er die derde onmiddellijk op te wijzen dat de hey!-apparatuur niet zijn eigendom is. Indien de derde de minnelijke opheffing van het beslag weigert, zal hey! alle kosten om zijn rechten te doen gelden ten laste leggen van de Klant. De Klant is als enige aansprakelijk voor het gebruik en de bewaring van de hey!-apparatuur als goede huisvader. Hij is aansprakelijk voor verlies, diefstal of vernieling van de hey!-apparatuur, alsook voor de opgelopen beschadigingen daaraan, tenzij de beschadiging, het verlies of de diefstal aan hey! te wijten is. Elke poging tot namaak of elk ongeoorloofd, abnormaal of frauduleus gebruik van de hey!-apparatuur is verboden. Indien de hey!-apparatuur moet worden hersteld of vervangen wegens een fout of nalatigheid van de Klant, heeft hey! het recht om kosten aan te rekenen aan de Klant (tarieven: www.heytelecom.be). De Klant verbindt er zich formeel toe de hey!-apparatuur niet te demonteren, er technische interventies op uit te voeren, te reproduceren, te transformeren of te wijzigen om welke reden dan ook, en verbindt zich ertoe de sticker met het serienummer op de achterkant van de hey!-apparatuur niet te beschadigen of te verwijderen. In geen geval is de Klant vrij om de parameters van de hey!-apparatuur te wijzigen.

10.1.3. hey! ziet op afstand toe op de goede werking van de hey!-apparatuur. Om een goede werking van de hey!-apparatuur te garanderen, zal hey! geregeld een update uitvoeren. Dat kan een tijdelijke onderbreking van de internetdienst veroorzaken. hey! is geen enkele vergoeding verschuldig aan de Klant voor deze updates. hey! kan te allen tijde eisen dat de hey!-apparatuur die de Klant ter beschikking heeft wordt teruggegeven, waarbij dan een vergelijkbaar product wordt aangeboden aan de Klant.

10.2. Teruggave

10.2.1. Indien het Contract wordt stopgezet, om welke reden dan ook, moet de Klant de hey!-apparatuur terugsturen (volgens de instructies van hey!), binnen de veertien kalenderdagen te rekenen vanaf het einde van het Contract. Als de werking en volledigheid van de hey!-apparatuur zijn aangetast, dan heeft hey! het recht om de herstellingskosten ten laste te leggen van de Klant.

10.2.2. Geeft de Klant de hey!-apparatuur niet terug, dan verstuurt hey! een ingebrekestelling naar de Klant. Als deze ingebrekestelling zonder gevolgen blijft gedurende 14 kalenderdagen vanaf de kennisgeving aan de Klant, dan legt hey! een forfaitaire vergoeding voor het niet-teruggeven van de hey!-apparatuur ten laste van de Klant.

11. Verplichtingen en aansprakelijkheid van hey!

11.1. hey! levert alle redelijke inspanningen om de toegang van de Klant tot de internetdienst op een optimale manier te leveren, zoals uiteengezet in het Contract, en gebruikt daarvoor de beschikbare technische informatie in functie van de geleverde technologie. Deze verbintenis is een middelenverbintenis. Eventuele storingen worden zo snel mogelijk hersteld. hey! geeft geen enkele garantie voor een werking zonder storingen of onderbrekingen van de Diensten, noch voor de capaciteit van de internetdienst om aan de verwachtingen van de Klant te beantwoorden.

11.2. hey! kan alleen aansprakelijk worden gesteld indien de Klant kan aantonen dat hey! of een van haar aangestelden of lasthebbers een opzettelijke of een zware contractuele fout begaat, of indien hey! een verbintenis die een van de voornaamste prestaties van het Contract uitmaakt niet heeft uitgevoerd.

11.3. In ieder geval beperkt de aansprakelijkheid van hey! zich tot de herstelling van de voorzienbare, rechtstreekse en persoonlijke schade die de Klant heeft geleden, met uitsluiting van elke onrechtstreekse of immateriële schade zoals verlies van winst, omzet of inkomen, verlies van klanten of contracten, verlies of beschadiging van gegevens of opnames, of onderbreking van de activiteiten (niet-exhaustieve lijst). Zonder afbreuk te doen aan de dwingende wettelijke bepalingen, beperkt de aansprakelijkheid van hey! zich in elk geval tot een bedrag dat het equivalent is van drie (3) maanden van de maandelijkse kostprijs voor de betrokken Diensten.

11.4. hey! is niet aansprakelijk voor vertragingen of tekortkomingen in de uitvoering van de internetdienst die voortvloeien uit een geval van overmacht.

11.5. hey! is niet aansprakelijk voor handelingen of nalatigheden van derden waardoor de internetdienst gedurende korte of langere tijd wordt verstoord.

11.6. De Klant aanvaardt dat hey! geen enkele controle uitoefent op en niet aansprakelijk is voor de eigenschappen, kwaliteit, wettelijkheid en veiligheid van de gegevens, programma's of diensten van derden waartoe de Klant toegang heeft via de internetdienst. De Klant erkent dat hey! de informatie die de Klant verstuurt, downloadt, uploadt, en/of ontvangt via de internetdienst niet onderzoekt, en dat hey! geenszins aansprakelijk is voor de inhoud van de

informatie en gegevens die via de internetdienst worden verzonden en ontvangen. Wat betreft de diensten van derden waarvan de Klant gebruik kan maken via de internetdienst, erkent de Klant dat hey! louter als tussenpersoon optreedt voor de facturering en de inning, en dat hey! in geen geval als een aanbieder in eigen naam of voor eigen rekening van die internetdienst kan worden beschouwd. hey! kan in geen geval aansprakelijk worden gesteld voor wijzigingen van tijdsschema's of programma's die door derden worden samengesteld.

11.7. Het onderhoud en de ontwikkeling van de geleverde internetdienst kan de Netwerkbeheerder of hey! ertoe verplichten de internetdienst gedurende een korte periode te beperken of te schorsen, zonder dat hey! daardoor een vergoeding aan de Klant is verschuldigd. hey! stelt alles in het werk om de Klant daarvan op de hoogte te brengen. Bij onderbrekingen ten gevolge van acties van de Netwerkbeheerder is het mogelijk dat hey! de Klant niet op de hoogte kan brengen.

12. Verplichtingen en aansprakelijkheid van de Klant

De Klant verbindt zich ertoe om de internetdienst op een normale manier te gebruiken en om de internetdienst als een voorzichtig en redelijk persoon te gebruiken, en uitsluitend voor privégebruik en gebruik in familiale kring, conform de bepalingen van het Contract en de geldende wet- en regelgeving. De Klant verbindt er zich toe om de internetdienst niet te gebruiken op een manier die strijdig is met de openbare orde en met de goede zeden. Eventuele storingen of onderbrekingen van de internetdienst dient de Klant te melden aan de klantendienst van hey!. De Klant verbindt zich er onder meer toe om (niet-exhaustieve lijst):

- de internetdienst niet te commercialiseren of om te leiden, geheel of gedeeltelijk, rechtstreeks of onrechtstreeks,
- elk gebruik te vermijden dat de goede werking van het netwerk in gevaar brengt of dat overbelasting van het netwerk veroorzaakt,
- de internetdienst niet te gebruiken voor illegale of immorele doeleinden,
- de modem en eventuele decoder(s) die hey! ter beschikking stelt niet te beschadigen of zelf proberen te herstellen. De hey!-apparatuur mag enkel worden hersteld door een door hey! aangesteld persoon,
- het Netwerkaansluitpunt niet te beschadigen of te verwijderen, de stickers van de Netwerkbeheerder niet te beschadigen of van het toestel te halen,
- de hey!-apparatuur niet onrechtmatig of voor frauduleuze praktijken te gebruiken.

De gebruiksrechten van de hey!-diensten zijn persoonlijk en niet overdraagbaar, en vervallen onmiddellijk bij de verbreking van dit Contract. hey! kan het bewijs van abnormaal of frauduleus gebruik leveren met alle middelen, met inbegrip van gegevens en overzichten afkomstig van zijn eigen systemen of van deze van andere verbonden operatoren of hun dienstverleners wat de via hen verlopen communicatie betreft. De Klant en hey! beschouwen deze gegevens en overzichten als waarheidsgetrouw tot bewijs van het tegendeel. De Klant is als enige aansprakelijk tegenover hey! voor het gebruik van de internetdienst voor de uitvoering van zijn contractuele verplichtingen, alsook voor alle schade als gevolg van de niet-naleving van een van de verplichtingen in het kader van het Contract. De Klant zal hey! eveneens alle kosten en boetes terugbetalen die hey! werden opgelegd na een overtreding begaan door de Klant.

13. Klantendienst

De klantendienst van hey! is beschikbaar op www.heytelecom.be van maandag tot zondag van 8 tot 22 uur, om, in de mate van het mogelijke, vragen, problemen en klachten van de Klant over de

internetdienst te beantwoorden. De Klant kan ook terecht op de website www.heytelecom.be voor veelgestelde vragen en antwoorden. hey! stelt eveneens een Hulp-ruimte ter beschikking van de Klant op zijn website www.heytelecom.be. Daarop staan de vragen die het meest gesteld worden, alsook de passend geachte antwoorden.

14. Facturering en betalingsvoorwaarden

Bij alle in het Contract vermelde tarieven is de btw inbegrepen.

14.1. hey! stelt de Klant elke maand een factuur ter beschikking, die, naast de wettelijk bepaalde vermeldingen, volgende elementen kan bevatten, afhankelijk van de door de Klant gekozen internetdienst en opties:

- opstartkosten,
- aansluitingskosten,
- kosten voor het eventuele toebehoren,
- de abonnementsbijdragen voor de Diensten,
- bijdrage voor betalende opties die door de Klant zijn gekozen,
- de bijdragen pro rata verrekend op de eerste factuur,
- eenmalige kosten (bv. kosten die verschuldigd zijn voor een herstelafpraak of een gemiste afspraak),
- alle andere kosten, auteursrechten, heffingen en kredieten voor rekening van de Klant. hey! stelt op zijn website (www.heytelecom.be) een overzicht van de betaalde en te betalen facturen ter beschikking aan de Klant. De facturering begint vanaf de activering van de internetdienst. Indien de Klant reeds voor het sluiten van het Contract een of meer andere contracten met hey! heeft gesloten, stemt hij ermee in dat de prijs van de internetdienst en van de eventuele opties kan worden opgenomen in de factuur die in het kader van die andere contract(en) wordt uitgegeven, tenzij anders bepaald. Indien de Klant na het sluiten van het Contract een of meer andere contracten met hey! sluit, stemt hij er tevens mee in dat de op basis van dat/die andere contract(en) met hey! te betalen prijs kan worden opgenomen in de factuur die in het kader van het Contract wordt verzonden, tenzij anders bepaald.

14.2. De Klant en hey! verbinden zich ertoe om de factureringsgegevens slechts te verwerken in strikte naleving van de toepasselijke wetgeving met betrekking tot het communicatiegeheim, de bescherming van de persoonlijke levenssfeer en de verwerking van persoonsgegevens.

14.3. Alle klachten betreffende facturen moeten duidelijk worden gemotiveerd en schriftelijk aan de hey!-klantendienst worden gestuurd op het in artikel 21.1 van deze algemene voorwaarden vermelde adres, en dit 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 registratie van het gebruik van de internetdienst, die als basis dient voor de facturering en door hey! wordt opgeslagen, prevaleert boven elk ander element van bewijs, ook dat van de Klant, onverminderd het recht van de Klant om het tegenbewijs met alle middelen te leveren.

14.4. De gefactureerde bedragen moeten binnen een termijn van tien dagen worden betaald (tenzij op de factuur zelf een langere betalingstermijn is vermeld) op het door hey! opgegeven rekeningnummer. Indien contractueel een andere betalingstermijn werd overeengekomen en indien voor de betreffende Klant het faillissement wordt aangevraagd of uitgesproken, of bij notoire insolvabiliteit of toestand van staking van betaling of kennelijk

onvermogen van de Klant, heeft hey! het recht om deze betalingstermijn eenzijdig te wijzigen. De Klant zal daarvan schriftelijk op de hoogte worden gebracht.

- 14.5. De gefactureerde bedragen blijven ook verschuldigd aan hey! indien de Klant geen gebruikmaakt van de internetdienst, bijvoorbeeld in geval van problemen met de hey!-apparatuur of toestellen van de Klant.
- 14.6. Facturen worden vereffend:
- via bankoverschrijving door middel van het overschrijvingsformulier bijgesloten bij de factuur, zonder dat wijzigingen worden aangebracht aan de door hey! ingevulde gegevens,
 - via domiciliëring:
 - via bankdomiciliëring : de voorafgaande verwittiging voorzien in de Europese Richtlijn over de betaaldiensten gebeurt via de factuur van de Klant die kan worden verstuurd vóór de 14 dagen voorzien in de vermelde Richtlijn,
 - via domiciliëring op een kredietkaart van Visa, Eurocard, Mastercard of American Express. Deze domiciliëring gebeurt via een formulier dat hey! ter beschikking stelt.
- 14.7. Als de Klant een factuur niet heeft ontvangen, dan kan hij een duplicaat van de factuur in kwestie aan hey! vragen, met dien verstande dat die vraag betrekking moet hebben op een factuur waarvan de vervaldatum minder dan een jaar oud is. Er kunnen administratieve kosten worden aangerekend voor elk duplicaat van een factuur. Een overzicht van de eventuele bijbehorende kosten die hey! kan vorderen, is te vinden op de website van hey! (www.heytelecom.be).
- 14.8. Voor elke weigering van betaling van een gedomicilieerde factuur, onbetwist of onterecht betwist, door de financiële instelling aangesteld door de Klant, kunnen zonder voorafgaande verwittiging administratieve kosten worden aangerekend (tarieven: zie www.heytelecom.be).
- 14.9. Indien de Klant in gebreke blijft de openstaande facturen binnen de vervaltermijn te betalen, stuurt hey! hem via elk geschikt middel een of meerdere herinneringen. De herinneringen tot betaling geven aanleiding tot de aanrekening van forfaitaire administratiekosten (tarieven: zie www.heytelecom.be). Indien de mededeling op de overschrijving niet correct of onvolledig is, zullen ook administratieve kosten worden aangerekend. Het versturen van betalingsherinneringen door hey! doet geen afbreuk aan de in de artikelen 13 en 14 van deze algemene voorwaarden geboden mogelijkheid.
- 14.10. Het verstrijken van de betalingstermijn zoals vermeld 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 die gelijk is aan 15 % van het onbetaalde bedrag, met een minimum van 62 euro (om hey! te vergoeden voor de opgelopen buitengerechtelijke kosten om de betaling van de verschuldigde bedragen te verkrijgen). De verwijlinteressen en de forfaitaire schadevergoeding worden de Klant enkel aangerekend bij en na een eventuele beëindiging van het Contract en slechts ten aanzien van het (de) op dat moment nog onbetaalde factuurbedrag(en). Ingeval hey! 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 binnen de overeengekomen betalingstermijn terug te storten, heeft de Klant het recht op gelijkwaardige wettelijke intresten vanaf het moment dat hey! het rekeningnummer van de Klant heeft gekregen.

14.11. Domiciliëring op een kredietkaart

In geval van domiciliëring per kredietkaart, behoudt hey! zich het recht voor, zowel bij de contractaanvraag als tijdens de looptijd van het Contract, om een autorisatiecode te vragen bij de financiële instelling die de kredietkaart heeft uitgegeven. hey! verwittigt de Klant daarvan ten laatste 24 uur voor de aanvraag, door middel van een gewone brief naar het factuuradres. Indien hey! over een waarborg beschikt zal het geen autorisatiecode opvragen of gebruiken. De autorisatiecode stelt hey! in staat om in geval van gehele of gedeeltelijke niet-betaling van een factuur op de vervaldatum, een bedrag van 60 euro te verkrijgen bij de financiële instelling die de kredietkaart heeft uitgegeven. Indien het bedrag van de onbetaalde facturen lager is dan 60 euro, zal het saldo worden afgetrokken van de volgende factuur of volgende facturen.

15. Bescherming van het privéleven

15.1. hey! verwerkt, als verantwoordelijke voor de verwerking, de persoonsgegevens die door de Klant worden verstrekt. Voor meer informatie over dit onderwerp, gelieve het privacybeleid van hey! te raadplegen op www.heytelecom.be.

16. Opschorting van het Contract

16.1. Indien de Klant zijn verplichtingen ten opzichte van hey!, zoals vermeld in het Contract, niet nakomt of de gebruiksvoorwaarden niet respecteert, kan hey! onmiddellijk, zonder voorafgaande kennisgeving en zonder schadevergoeding aan de Klant, de internetdienst opschorten, een verzoek tot bijkomende diensten afwijzen, een heractivering van de internetdienst of een herstelling weigeren. hey! kan dat ook doen in geval van bewijs of ernstige aanwijzingen van fraude. hey! kan, behalve bij een gegronde betwisting door de Klant, van rechtswege en zonder schadevergoeding de levering van de internetdienst onmiddellijk opschorten in geval van niet-betaling van het totaal of een gedeelte van een factuurbedrag op de vervaldag, en indien de Klant geen gevolg heeft gegeven aan een aanmaning van hey!, waarin een regularisatietermijn van één week werd gegeven. In geval van opschorting van de Dienst ingevolge een wanbetaling vanwege de Klant kan hey! de internetdienst beperken tot een minimale dienstverlening. De Klant heeft dan alleen toegang tot het vast internet aan een upload- en downloadsnelheid die even hoog is als de snelheid die de Klant nog krijgt wanneer zijn in zijn abonnement inbegrepen internetvolume is opgebruikt of, indien een dergelijke voortzetting van internettoegang niet voorzien is in zijn abonnementsformule, aan een upload- en downloadsnelheid gelijk aan of hoger dan 256 kbps. Dergelijke minimale dienstverlening is niet gegarandeerd bij aanhoudend te laat of niet betaalde facturen, met name als de Klant in de voorgaande 12 maanden al heeft genoten van het regime van de minimale dienstverlening of indien zijn aansluiting in de voorbije 12 maanden al eens werd opgeschort.

16.2. In geval van opschorting van het Contract worden de Klant geen opschortingskosten en reactiveringskosten aangerekend. De Klant blijft echter gehouden alle verplichtingen te respecteren die hem worden opgelegd door het Contract.

16.3. hey! kan onmiddellijk, zonder voorafgaande kennisgeving of schadevergoeding, de Diensten opschorten in geval van overmacht of om redenen die te maken hebben met de technische exploitatie. hey! verbindt zich ertoe om alles in het werk te stellen om storingen zo veel mogelijk te beperken, en zo snel mogelijk op te heffen.

17. Beëindiging van het Contract

17.1. Door de Klant

De Klant kan zijn Contract van onbepaalde duur op elk moment schriftelijk opzeggen. De schriftelijke kennisgeving waarmee de Klant hey! in kennis stelt van zijn wens om het Contract op te zeggen, dient te worden gericht aan het adres vermeld in artikel 21.1 van deze algemene voorwaarden. In de brief moet de Klant zijn telefoonnummer, klantnummer, naam en adres vermelden en de Klant moet de brief dateren en ondertekenen. De beëindiging van het Contract maakt een einde aan alle daaraan verbonden opties. De Klant is bij beëindiging van het Contract verplicht om alle open factuurbedragen te betalen aan hey! en alle hey!-apparatuur waarover hij beschikt in goede staat aan hey! terug te bezorgen.

17.2. Door hey!

Indien de Klant zich niet in regel heeft gesteld binnen tien dagen na de opschorting van de internetdienst door hey! ingevolge artikel 13.1 van onderhavige algemene voorwaarden, heeft hey! het recht om onmiddellijk schriftelijk een einde te maken aan het Contract, zonder dat een opzeggingstermijn, beëindigingsvergoeding noch schadevergoeding verschuldigd is door hey!.

In volgende gevallen kan hey!, zonder afbreuk te doen aan zijn recht om alle geleden schade te verhalen, het Contract onmiddellijk verbreken met een eenvoudig schrijven aan de Klant en dit zonder vooropzeg:

- niet-naleving van de contractuele verplichtingen door de Klant,
- de Klant of zijn gevolmachtigde heeft essentiële informatie gegeven die onjuist, onvolledig of verkeerd was op het ogenblik van het sluiten van het Contract,
- de Klant of zijn gevolmachtigde heeft nagelaten om belangrijke wijzigingen betreffende de meegedeelde informatie mee te delen,
- gebruik van de internetdienst voor doeleinden die strijdig zijn met de openbare orde, de goede zeden of een wettelijke of reglementaire bepaling,
- terbeschikkingstelling van de hey!-apparatuur aan derden onder welke vorm dan ook, en meer in het algemeen, elk abnormaal of ongeoorloofd gebruik van de hey!-apparatuur of het netwerk,
- gebruik van de hey!-apparatuur buiten het Belgische grondgebied,
- verlopen van de door de bevoegde Belgische autoriteiten aan hey! toegekende exploitatievergunningen,
- faillissement, gerechtelijk akkoord, verzoek om uitstel van betaling, vereffening of ontbinding van de Klant,
- handelingen van de Klant met het oog op de ontvangst van de volledige of gedeeltelijke programma's door derden. Vanaf de kennisgeving van de ontbinding zal hey! onmiddellijk en van rechtswege overgaan of laten overgaan tot de desactivering van de internetdienst.

18. Overdracht van het Contract

18.1. Door de Klant

De Klant kan zijn contractuele rechten en plichten slechts overdragen aan een derde op voorwaarde dat deze overdracht het gehele Contract betreft (alle contractuele rechten en plichten, voor alle

geleverde Diensten en alle toepasselijke opties), op voorwaarde dat de plaats van installatie onveranderd blijft en op voorwaarde dat de Klant de voorafgaande schriftelijke toestemming van hey! heeft verkregen. Een dergelijke overdracht treedt pas in werking nadat de Klant en de overnemer een overnameformulier hebben ingevuld en ondertekend en nadat de overnemer een nieuwe contractaanvraag heeft ondertekend.

18.2. Door hey!

hey! heeft het recht om zijn contractuele rechten en plichten in hun geheel of gedeeltelijk aan een derde over te dragen, zonder dat de Klant daarvoor voorafgaand toestemming moet geven 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 het Contract door hey! aan een derde kan de Klant het overgedragen Contract zonder enige vergoeding schriftelijk beëindigen binnen een termijn van vijftien dagen te rekenen vanaf de kennisgeving van de overdracht.

19. Handtekening van de Klant

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

19.2. Elk bericht of elke bevestiging die verzonden werd van het toestel voor mobiele telefonie van de Klant (bv. per sms), via de website van hey! of per e-mail en die een vermelding bevat van de afzender en de inhoud, geldt als bewijs van de inhoud. Zo is de bevestiging per mail, sms of via de website van door hey! voorgestelde of aangeboden wijzigingen wat de Dienst of de activering van bijkomende opties betreft bindend voor de Klant. Desbetreffende elektronische communicatiegegevens worden niet langer dan noodzakelijk door hey! bewaard.

20. Easy Switch

20.1. Procedure

hey! leeft de wettelijke bepalingen na met betrekking tot de Easy Switch-procedure. De Easy Switch-procedure laat de Klant toe om gemakkelijk van toegangsleverancier te veranderen voor internettoegangsdiensten, televisiediensten, mobiele telefoondiensten en/of vaste telefoondiensten. Dit kan door aan een nieuwe operator te vragen om het contract dat de Klant met de vorige operator had afgesloten in naam van de Klant op te zeggen. Hiervoor zal de nieuwe operator een volmacht moeten krijgen van de Klant. In het volmacht document kan de Klant aanduiden of hij, naast de internettoegangsdienst, ook de nummeroverdracht wenst van zijn mobiel telefoonnummer of, in voorkomend geval, van zijn vast telefoonnummer of dat hij wenst een of meerdere van deze nummers te deactiveren.

Om de Easy Switch te kunnen uitvoeren dient de Klant aan de nieuwe operator de Easy Switch identificatiegegevens, die de oude operator heeft toegekend, over te maken. Deze bestaan uit het klantnummer en de unieke Easy Switch identificatiecode (Easy Switch-ID). De Klant kan deze gegevens terugvinden op de factuur, in de klantzone of de mobiele applicatie van de oude operator. De gegevens kunnen ook telefonisch bij de klantendienst van de oude operator worden opgevraagd.

hey! zal de Klant informeren over de vooruitgang van zijn aanvraag tot deactivering van de diensten bij zijn vroegere operator, na de ontvangstbevestiging door de vroegere operator en na de

uitvoering van de deactivering van de diensten. De Klant wordt eveneens geïnformeerd indien het verzoek tot deactivering bij de vroegere operator niet wordt ingewilligd, alsmede de reden.

De toepassing van de Easy Switch-procedure ontslaat de Klant niet van de verplichting om zijn verplichtingen tegenover de vorige operator na te leven. Bij het niet-naleven loopt de Klant het risico nalatigheidsintresten en een schadevergoeding te moeten betalen aan deze operator. De Klant is de enige die verantwoordelijk is in dit verband. hey! kan niet aansprakelijk worden gesteld indien Easy Switch niet of laattijdig wordt uitgevoerd om een reden die afhangt van de vorige operator of van de Klant zelf. hey! kan in het bijzonder niet aansprakelijk gesteld worden in geval van een valse, onjuiste of onleesbare Easy Switch-aanvraag.

Op de professionele markt beperkt Easy Switch zich tot de standaardtariefplannen. Welke tariefplannen dat zijn, ontdek je op: www.heytelecom.be

20.2. Compensaties in het kader van Easy Switch:

In een aantal gevallen kan de Klant recht hebben op een compensatie:

- Indien de technicus niet in het afgesproken tijdsblok op het installatieadres was, heeft de Klant automatisch recht op een compensatie van 30€ per afspraak van de nieuwe operator. Er is evenwel geen compensatie verschuldigd wanneer uit het bezoekrapport van de technicus blijkt dat er in het aangekondigde tijdsblok niemand aanwezig was die hem rechtmatige toegang kon verschaffen tot de plaats waar de technicus zijn werkzaamheden had moeten uitvoeren.
- Indien de dienstonderbreking meer dan één werkdag heeft geduurd vanaf het moment dat de dienst verplicht werd onderbroken om van toegangsleverancier te kunnen veranderen, heeft de Klant automatisch recht op een compensatie van 10€ van de nieuwe operator per bijkomende kalenderdag dat de dienst niet beschikbaar is.
- Op zijn uitdrukkelijk verzoek heeft de Klant recht op een compensatie van 6€ per dag vertraging indien de dienst niet op de vooraf afgesproken datum werd geactiveerd. De afgesproken datum voor activering telt mee in het totale aantal dagen vertraging. De Klant kan de compensatie bij de nieuwe operator indienen door naar de chat op: www.heytelecom.be

Deze compensaties zijn niet verschuldigd indien de Klant niet al het nodige heeft gedaan met het oog op een vlotte activering: indien hij onjuiste of onvolledige informatie heeft verstrekt, indien hij de technicus geen toegang kon geven tot de plaats waar die zijn werkzaamheden had moeten uitvoeren, indien de apparatuur problemen gaf waarvoor de Klant verantwoordelijk was.

Deze Easy Switch compensaties zijn van toepassing indien de Klant ervoor kiest om gebruik te maken van de Easy Switch-procedure. Via een duurzame drager wordt de Klant op de hoogte gebracht van zijn recht op een compensatie, inclusief de hoogte van het bedrag. De Klant kan de informatie over de compensaties raadplegen op de website van hey! (www.heytelecom.be/easyswitch).

De compensatie(s) wordt (worden) in mindering gebracht op de volgende factuur op naam van de Klant.

21. Wijziging van het Contract en/of tariefverhoging

- 21.1. hey! kan zijn prijzen een keer per jaar herzien en aanpassen, in functie van de consumptieprijsindex.

21.2. In geval van wijziging van een beding van het Contract wordt de Klant ten minste één maand voor de inwerkingtreding van de wijziging verwittigd. Bij een tariefverhoging wordt de Klant verwittigd voorafgaand aan deze waarop de tariefverhoging in werking treedt. Dergelijke wijziging van het Contract en/of gewijzigde tarieven kunnen vanaf de kennisgeving van de wijziging geraadpleegd worden op de website van hey! (www.heytelecom.be).

21.3. De Klant die een wijziging van het Contract niet aanvaardt, heeft het recht om het Contract, 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 hey!, 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 18.1 van deze algemene voorwaarden.

22. Geen verklaring van afstand

Het feit dat één van de partijen op een bepaald ogenblik nalaat om de strikte toepassing te eisen van één van de bepalingen van het Contract kan in geen geval worden beschouwd als een afstand van de rechten waarover deze partij beschikt. Dit feit belet deze partij niet om later de strikte naleving van die bepaling of van enige andere voorwaarde van het Contract te eisen.

23. Nietigheid

De nietigheid, onuitvoerbaarheid of onafdwingbaarheid van een clause van het Contract laat de geldigheid, uitvoerbaarheid of afdwingbaarheid van de overige bepalingen van het Contract onverlet behalve indien het Contract zonder deze clause niet kan voortbestaan.

24. Klachten en geschillen

24.1. Minnelijke schikking

Bij klachten of problemen met de uitvoering van het Contract wendt de Klant zich tot de klantendienst van hey!. De contactgegevens van de klantendienst zijn: hey!/ Orange Belgium n.v., Bourgetlaan 3, 1140 Brussel Website: <http://www.heytelecom.be>

24.2. Ombudsdienst

Indien de Klant niet tevreden is met het antwoord van de hey!-klantendienst kan hij zich richten tot de Ombudsdienst voor Telecommunicatie die daartoe door de bevoegde overheden is opgericht: Ombudsdienst voor Telecommunicatie Koning Albert II-laan 8, bus 3 - 1000 Brussel Tel.: 02 223 09 09 - Fax: 02 219 86 59 E-mail: klachten@ombudsmantelecom.be Website: www.ombudsmantelecom.be

24.3. Gerechtelijke regeling

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

24.4. Toepasselijk recht

Alle bepalingen van het Contract worden beheerst door het Belgische recht.

Bijlage: Modelformulier voor herroeping

(Dit formulier alleen invullen en terugzenden als u het Contract wil herroepen)

Aan: Orange Belgium n.v. Klantendienst Bourgetlaan 3, 1140 Brussel Ik/ Wij (*) deel/delen (*) u hierbij mede dat ik/wij (*) onze overeenkomst betreffende de verkoop van de volgende goederen/levering van de volgende dienst (*):
..... met onmiddellijke
ingang herroep/herroepen. (*)

Besteld op / Ontvangen op (*):

Naam/Namen Klant(en):

Adres Klant(en):

Klantnummer:

Datum :

Handtekening van de consument(en).....

(Enkel indien u dit formulier in papieren versie opstuurt)

(*) Doorhalen wat niet van toepassing is.