Allgemeine Bedingungen VOO

Die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen und die spezifischen Allgemeinen Geschäftsbedingungen der verschiedenen hierin enthaltenen Dienstleistungen, im Folgenden gemeinsam als «Allgemeine Geschäftsbedingungen» bezeichnet, gelten für alle Vertragsbeziehungen zwischen dem Kunden und VOO. Sie heben mit Wirkung zum 1. Januar 2024 alle früheren allgemeinen Bedingungen auf, die zwischen dem Kunden und VOO galten, vorbehaltlich der folgenden Übergangsbestimmungen:

- Artikel 6.4, der das Easyswitch-Verfahren betrifft, tritt am 1. Oktober 2023 in Kraft;
- Artikel 7.3, der die Entschädigung bei Zahlungsverzug betrifft, tritt am 1. Dezember für Kunden in Kraft, die vor dem 1. September 2023 ein Abonnement abgeschlossen haben.

1. Definitionen

Aktivierung : Inbetriebsetzung von Diensten, die eine Aktivierung erfordern.
Anschluss: Verbindung des Kunden mit dem Netz von VOO.
Kunde: Jede Person, die durch eine Vertragsbeziehung mit VOO verbunden ist oder die einen Abonnementantrag an VOO gestellt hat.
Vertrag: Gesamtheit der Rechte und Pflichten zwischen dem Kunden und VOO, die in den nachfolgenden Vertragsdokumenten festgehalten sind: Abonnementvertrag/-verträge und Allgemeine Geschäftsbedingungen. Im Fall eines Widerspruchs zwischen den verschiedenen Vertragsdokumenten gilt die nachstehende Rangfolge :
1. Abonnementvertrag
2. die jeweiligen Allgemeinen Geschäftsbedingungen für die Dienste;
3. die Allgemeinen Geschäftsbedingungen.
Die französische Fassung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen ist maßgeblich.
Arbeits- und Leistungsdokument : Dokument, das die Leistungen aufführt, die ausgeführt werden, um die Anbindung, den Anschluss und/oder die Aktivierung für den Kunden vorzunehmen, sowie die punktuellen Leistungen im Rahmen jedes anderen Dienstes von VOO für den Kunden, wobei all diese Leistungen dem Kunden in Rechnung gestellt werden.
Ausrüstung(en) : Ausrüstung(en), die für die Installation bestimmter Dienstleistungen benötigt wird/werden (Decoder, Modem usw.), dem Kunden von VOO zur Verfügung gestellt wird/werden und Eigentum von VOO bleibt/bleiben.
Endeinrichtung : Produkt oder wesentlicher Bestandteil eines Produkts, das bzw. der es erlaubt, auf elektronischem Weg zu kommunizieren und dazu bestimmt ist, direkt oder indirekt an die Schnittstellen eines öffentlichen Netzes für elektronische Kommunikation angebunden zu werden (Decoder, Modem, Fernseher, Computer, Mobiltelefon, Tablet etc.).
Installation : Vorgang bestehend aus der ersten Installation aller Geräte beim Kunden.
Inneninstallation : Gesamtheit der beweglichen und unbeweglichen Güter (Steckdosen, interne Verkabelung, Endgeräte usw.) hinter dem Übergabepunkt, die dem Kunden gehören und die für die Nutzung der Dienste unerlässlich sind.
Option : Zusatzdienstleistungen zu den Fernseh-, Internet-, Festnetz- und Mobiltelefonie-Diensten. Diese können nicht unabhängig vom zugehörigen Hauptdienst abonniert werden.
Übergabepunkt : Schnittstelle zwischen der Inneninstallation und dem VOO-Kabelnetz. Der Übergabepunkt befindet sich an einer leicht zugänglichen Stelle innerhalb des Gebäudes des Kunden.
Anschlussvorbereitung : Verlegung bzw. Installation von Leitungen, Vorrichtungen, Übergabepunkten und Zubehörgeräten, die Eigentum von VOO sind und den Anschluss der Inneninstallation des Kunden sowie gegebenenfalls die Installation und Aktivierung der Dienste ermöglichen.Website: die Website www.voo.be.
Erstattungstabelle : Tabelle, die Monat für Monat den Betrag angibt, den der Kunde im Falle der Kündigung des mit der Tabelle verknüpften Abonnementvertrags zahlen muss. Diese Tabelle ist im Abonnementvertrag enthalten oder diesem beigefügt.
VOO : In den vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen sind unter „VOO" in Bezug auf alle Dienste mit Ausnahme der Mobiltelefonie die folgenden juristischen Personen zu verstehen: VOO SA mit Sitz in der Rue Jean Jaurès 46, 4430 Ans, eingetragen unter der Unternehmensnummer 0696.668.549, jeweils für das sie betreffende Gebiet handelnd. In Bezug auf die Mobiltelefonie ist unter „VOO" die folgende einzige juristische Person zu verstehen: VOO SA.

2. Die wichtigsten von VOO angebotenen Dienste

- Fernsehen
- Internet
- Festnetz- und Mobiltelefonie.

Die Dienstleistungen von VOO sind nicht in ganz Belgien verfügbar. Der Kunde kann die Verfügbarkeit der Dienstleistungen an seiner Adresse auf der Website überprüfen. Die Dienste und Inhalte von VOO sind ausschließlich für den privaten und persönlichen Gebrauch bestimmt. Der Kunde ist nicht berechtigt, Dritten zu gestatten, die Dienste oder ihren Inhalt zu verbreiten oder zu kopieren. Software, die dem Kunden möglicherweise unentgeltlich oder kostenpflichtig zur Verfügung gestellt wird, wie MyVOO, VOOmotion, die Sicherheitsanwendungen von VOOinternet usw., ist insbesondere durch geistige Eigentumsrechte geschützt. Der Kunde verpflichtet sich somit, diese Software – abgesehen von Sicherungskopien – weder zu kopieren noch zu verändern und die Pflichten im Zusammenhang mit ihren Nutzungslizenzen einzuhalten.

3. Abonnement und Inkrafttreten des Abonnementvertrags

VOO behält sich das Recht vor, vor der Annahme von Abonnementaufträgen über einen oder mehrere Dienstleistungen jegliche Informationen zu erbitten, die VOO als notwendig für den Abschluss und/oder die einwandfreie Erfüllung des Vertrags erachtet. VOO kann die Annahme des Abonnementantrags des Kunden verweigern oder den Zugang zu bestimmten Diensten und Optionen einschränken, insbesondere wenn:

- sich der Kunde weigert, VOO angeforderte Informationen oder Dokumente bereitzustellen, oder der Kunde VOO falsche Informationen oder Dokumente zukommen lässt;
- der Kunde seinen Pflichten im Zusammenhang mit jeglichem Abonnementvertrag, den er mit VOO eingegangen ist, nicht nachkommt oder nicht nachgekommen ist;
- sich der Kunde weigert, eine gemäß Artikel 6.1 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen von VOO verlangte Sicherheit und/oder Anzahlung zu leisten;
- die Bereitstellung des Dienstes durch VOO ist aus technischen Gründen nicht möglich;
- der Kunde oder sein Verhalten lässt es nicht zu, dass die Installation oder der Anschluss von einem Techniker sicher durchgeführt werden kann;
- ein vermuteter Betrug oder erhebliche Bedenken bezüglich der Zahlungsfähigkeit oder der Identität des Kunden (z. B. Beschlagnahmung, kollektive Schuldenregelung usw.) bestehen ;
- der Kunde eine Zustellungsanschrift, einen festen Wohnsitz oder eine Rechnungsanschrift im Ausland hat.

Bei eingeschränkter Aktivierung der Dienstleistungen hat der Kunde keinen Zugang zu bezahlten Produkten oder Dienstleistungen Dritter und kann keinen über die gebuchte Pauschale hinausgehenden Verbrauch tätigen.
Bei Bedarf wird ein Termin mit dem Kunden vereinbart, damit ein Techniker die Installation vornehmen kann.
Der Vertragsabschluss und sein Inkrafttreten erfolgen am späteren der beiden folgenden Daten: dem Datum der Aktivierung des ersten der betroffenen Dienste oder dem Datum, an dem VOO dem Kunden seinen Vertrag aushändigt. In jedem Fall erklärt sich der Kunde bei Inanspruchnahme des Dienstes und/oder bei Begleichung einer diesbezüglichen Rechnung automatisch mit den Bedingungen des Vertrags einverstanden.
Mit der Übermittlung seiner Kontaktdaten an VOO erklärt sich der Kunde damit einverstanden, dass VOO berechtigt ist, unter diesen Kontaktdaten diejenigen auszuwählen, an die er dem Kunden Informationen jeder Art (z. B. Vertragsänderungen, Preisanpassungen, Rechnungen etc.) zukommen lässt. Jede Mitteilung von VOO an den Kunden über einen dieser Kommunikationswege gilt als rechtsgültig, ausreichend und individualisiert erfolgt. Der Kunde verpflichtet sich, VOO umgehend über jede Änderung seiner Kontaktdaten zu informieren und haftet für die Folgen, die sich aus der Nichteinhaltung dieser Verpflichtung ergeben können.

4. Fernabsatz und Verkauf außerhalb von Geschäftsräumen

Bei Fernabsatz oder Verkauf außerhalb der Geschäftsräume von VOO hat der Kunde das Recht, VOO innerhalb von 14 Kalendertagen ab dem Tag nach Abschluss des Abonnementvertrags ohne Vertragsstrafe und ohne Angabe von Gründen mitzuteilen, dass er vom Kauf zurücktritt. Hierzu kann der Kunde entweder das den Allgemeinen Geschäftsbedingungen beiliegende und auf der Website verfügbare Widerrufsformular verwenden oder VOO seine Entscheidung, vom Vertrag zurückzutreten, in einer anderen unmissverständlichen schriftlichen Form mitteilen. Im Fall eines Rücktritts ist der Kunde verpflichtet, VOO auf eigene Kosten, ohne unangemessene Verspätung und in jedem Fall spätestens 14 Kalendertage nach Mitteilung seiner Widerrufsentscheidung an VOO jegliche Geräte zurückzugeben, die ihm gegebenenfalls zur Verfügung gestellt wurden. Diese Rückgabe muss an dem (den) von VOO angegebenen Ort(-en) erfolgen. VOO erstattet gegebenenfalls alle vom Kunden gezahlten Beträge innerhalb von 14 Tagen nach der Mitteilung des Kunden über seinen Rücktrittswunsch. VOO behält sich das Recht vor, die Rückerstattung aufzuschieben, bis VOO die dem Kunden zur Verfügung gestellten Ausrüstungen und/oder die dem Kunden gelieferten Endgeräte zurückerhalten hat oder bis der Nachweis für den Versand der letzteren eingegangen ist. Für Dienste, die dem Kunden auf dessen Wunsch vor Ablauf der Widerrufsfrist zur Verfügung gestellt wurden, muss der Kunde VOO einen Betrag zahlen, der proportional zu den Leistungen ist, die dem Kunden bis zu dem Zeitpunkt bereitgestellt wurden, an dem dieser VOO über seine Rücktrittsentscheidung unterrichtet hat. Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass er sein Rücktrittsrecht verliert, falls er einen nicht auf einem physischen Träger gespeicherten digitalen Inhalt wie z. B. eine im Rahmen des VOD-Dienstes angebotene Fernsehsendung bucht und darum bittet, dass ihm dieser digitale Inhalt vor Ablauf der Widerrufsfrist bereitgestellt wird.

5. Anbindung, Inneninstallation, Anschluss, Installation, Aktivierung, Geräte

5 .1. Anbindung

Falls der Kunde nicht über eine funktionierende Anbindung an das VOO-Kabelnetz verfügt und VOO diese Anbindung auf Wunsch des Kunden vornimmt, werden die diesbezüglichen Gebühren auf Grundlage der geltenden Tarife oder gegebenenfalls auf Grundlage eines Kostenvoranschlags berechnet. Unterlässt es der Kunde im Fall einer Verhinderung, einen zum Zweck der Anbindung mit VOO vereinbarten Termin mindestens 48 Std. im Voraus abzusagen oder zu verschieben, so werden ihm die Anfahrtskosten auf Grundlage der geltenden Tarife in Rechnung gestellt. Ist eine Anbindung aus technischen Gründen nicht möglich, so hat VOO das Recht, den Auftrag des Kunden abzulehnen, ohne ihm hierfür eine Entschädigung zu schulden.

5.2. Inneninstallation

Die Inneninstallation muss den anwendbaren Sicherheitsbestimmungen, technischen Vorschriften und allen weiteren gesetzlichen Bestimmungen genügen. Zusätzliche Informationen zu den technischen Spezifikationen in Bezug auf die Kompatibilität der Inneninstallation des Kunden mit den Dienstleistungen sind auf der Website verfügbar und werden auf schriftlichen Antrag zugesandt. Für die Kompatibilität seiner Inneninstallation mit dem Dienst haftet ausschließlich der Kunde. Der Kunde muss alle Elemente seiner Inneninstallation, deren Verwendung das Netz von VOO behindert oder stört, vom Netz trennen, sobald der Kunde hierzu von VOO aufgefordert wird oder er selbst die Störung feststellt. VOO ist keinesfalls verpflichtet, die Inneninstallation des Kunden wieder in ihren ursprünglichen Zustand zurückzuversetzen.

5.3. Anschluss – Installation – Aktivierung

Ausschließlich VOO ist berechtigt, den Anschluss, die Installation und die Aktivierung durchzuführen. Die Installation wird, außer in Fällen höherer Gewalt, innerhalb von maximal 35 Tagen nach dem Abonnementantrag durchgeführt, sofern der Kunde über eine funktionsfähige Anbindung an das VOO-Vertriebsnetz verfügt.
Alle Arbeiten von VOO beim Kunden müssen sich durchführen lassen, ohne dass der Techniker gezwungen ist, Mobiliar zu verschieben oder ein Element zu demontieren. VOO bemüht sich nach Kräften, die Arbeiten ohne nachteilige Folgen durchzuführen. VOO haftet auf keinen Fall für Sachschäden, Schönheitsfehler oder sonstige Schäden, die dem Kunden während der Arbeiten entstehen können, sofern die VOO-Techniker nicht vorsätzlich oder grob fahrlässig gehandelt haben. VOO ist keinesfalls verpflichtet, den Ort, an dem die Arbeiten durchgeführt wurden, wieder in ihren ursprünglichen Zustand zurückzuversetzen.

5.4. Geräte

Die Bereitstellung bestimmter Dienste setzt voraus, dass VOO Geräte liefert, die im Abonnementvertrag näher beschrieben sind. Diese Geräte werden entweder im Rahmen des abonnierten Dienstes kostenlos zur Verfügung gestellt oder entsprechend den im Abonnementvertrag vereinbarten Bestimmungen vermietet. Im Fall der Aussetzung der Dienste aus jeglichen Gründen werden die Mietkosten für die Geräte weiterhin

erhoben. Die Geräte bleiben das alleinige, unveräußerliche und unpfändbare Eigentum von VOO. Die Geräte werden dem Kunden ausschließlich zur privaten und bestimmungsgemäßen Nutzung zur Verfügung gestellt. Die Geräte dürfen in keiner Form abgetreten, verkauft oder Dritten zur Verfügung gestellt werden. Der Kunde ist für die Geräte verantwortlich und verpflichtet, für die gesamte Dauer des Vertrags und nach dessen Beendigung bis zur Rückgabe der Geräte an VOO mit gebührender Sorgfalt für ihre sachgerechte Aufbewahrung zu sorgen. Im Zuge dessen sorgt der Kunde dafür, dass die ihm von VOO zur Verfügung gestellten Geräte ordnungsgemäß - insbesondere gegen Diebstahl und Witterungseinflüsse - versichert sind. Dem Kunden ist es ausdrücklich verboten, technische Eingriffe, Umgestaltungen oder Änderungen jeder Art an den Geräten vorzunehmen. Muss jedoch ein Gerät ersetzt oder upgedatet werden, stellt VOO dem Kunden ein neues Gerät oder die für das Update des Geräts erforderlichen Anweisungen zur Verfügung. Der Kunde hat daraufhin das neue Gerät selbst zu installieren oder sein Gerät upzudaten, und zwar gemäß den Anweisungen von VOO. Im Fall der Pfändung oder Anmeldung jeglicher Ansprüche Dritter bezüglich der Geräte ist der Kunde verpflichtet, Einspruch dagegen zu erheben und VOO unverzüglich zu informieren. Bei Verlust, Diebstahl oder Beschädigung der Geräte muss der Kunde VOO binnen 48 Stunden verständigen. VOO übernimmt die Kosten für Reparaturarbeiten an den Geräten, es sei denn, diese Arbeiten wurden aufgrund einer Fahrlässigkeit, eines Verschuldens oder einer vorsätzlichen oder betrügerischen Handlung des Kunden erforderlich. Über die zu ergreifenden Maßnahmen entscheidet VOO nach freiem Ermessen. Bei Reparaturen oder Austausch, für die der Kunde haftet, werden sie gemäß den geltenden Tarifen von VOO in Rechnung gestellt und dem Kunden wird eine pauschale Entschädigung in Rechnung gestellt. Bei Austausch oder Reparatur haftet VOO nicht für den Verlust der vom Kunden auf den Geräten gespeicherten Daten. Der Kunde muss in allen Fällen weiterhin seinen Pflichten aus dem Abonnementvertrag nachkommen.

Die dem Kunden zur Verfügung gestellten Geräte müssen innerhalb von 15 Tagen nach dem Datum des Vertragsendes an dem/den von VOO angegebenen Ort(-en) zurückgegeben werden. Bei Rückgabe der Geräte wird dem Kunden die eventuell von ihm geleistete Sicherheitszahlung spätestens am letzten Tag des Monats, der auf den Monat folgt, in dem die Rückgabe erfolgte, erstattet, abzüglich etwaiger Kosten in Zusammenhang mit der Wiederinstandsetzung der Geräte oder dem Ersatz fehlender Elemente sowie eventueller Schulden des Kunden gegenüber VOO.

Nicht innerhalb der oben angegebenen Frist zurückgegebene Geräte werden dem Kunden zu einer pauschalen Entschädigung auf Grundlage der geltenden Tarife in Rechnung gestellt. In diesem Fall behält VOO die gegebenenfalls vom Kunden geleistete Sicherheit bis in voller Höhe der Entschädigung oder bis zu einem Teil davon ein.

6. Dauer und Kündigung

6.1 Dauer

Die Vertragslaufzeit ist im Vertrag angegeben. Abonniert der Kunde eine Gruppe von Diensten, die zu einem Pauschalpreis angeboten werden, so zieht dies die automatische Kündigung jeglicher Abonnementverträge nach sich, die dieser Kunde zu einem vorherigen Zeitpunkt über einen der in dieser Gruppe eingeschlossenen Dienste abgeschlossen hatte. Sofern ein Kunde eine solche Gruppe von Diensten abonniert hat und einen oder mehrere dieser Dienste, nicht jedoch die gesamte Gruppe, kündigt, und sofern der/die nichtgekündigte(-n) Dienst(-e) von VOO angeboten werden, wird automatisch ein neuer Abonnementvertrag für diese(-n) Dienste(-e) als abgeschlossen angesehen, dessen Merkmale so weit wie möglich mit denen übereinstimmen, die in dem vorherigen Abonnementvertrag des Kunden bezüglich des/der entsprechenden Dienste(-s) festgelegt waren.

6.2. Kündigung durch den Kunden

Unbeschadet der Anwendung von Artikel 6.3 kann der Kunde seinen Vertrag jederzeit und ohne Angabe von Gründen über das auf der Website verfügbare Kontaktformular, durch einfachen Brief oder per Einschreiben an VOO Rue Jean Jaurès, 46 in 4430 Ans für Kunden von VOO SA. VOO wird sich nach Kräften bemühen, je nach technischer Möglichkeit den betreffenden Dienst zum durch den Kunden gewünschten Daten oder auf Wunsch sofort einzustellen und dem Kunden eine schriftliche Bestätigung zukommen lassen.

6.3 Entschädigungen

6.3.1. Unbeschadet der Anwendung von Artikel 6.3.3 kann VOO im Fall der vorzeitigen Kündigung eines befristeten Abonnementvertrags vor Ablauf von dessen Laufzeit, sofern diese weniger als sechs Monate beträgt, oder vor Ablauf eines Zeitraums von sechs Monaten nach Inkrafttreten des jeweiligen Vertrags, sofern dessen Laufzeit mindestens sechs Monate beträgt, vom Kunden eine Kündigungsentschädigung fordern, die den Abonnementgebühren entspricht, die noch bis zum Auslaufen des jeweiligen Vertrags fällig würden, falls die Vertragslaufzeit weniger als sechs Monate beträgt, oder die noch bis zum Ende des sechsten Monats nach Inkrafttreten des jeweiligen Vertrags fällig würden, falls dessen Laufzeit mindestens sechs Monate beträgt.

6.3.2. Im Übrigen kann VOO im Fall der vorzeitigen Kündigung Vertrags, dessen Abonnement oder Beibehaltung mit der kostenlosen oder preisermäßigten Bereitstellung eines Endgeräts verbunden war, wenn diese vor Ablauf des Amortisierungszeitraums des Geräts erfolgt, vom Kunden eine Entschädigung fordern, die dem Restwert in der Erstattungstabelle angegebenen Wert im Monat der Kündigung entspricht. Die Erstattungstabelle enthält den Restwert des Endgeräts oder den verbleibenden Anteil der Gebühr aus dem Vertrag bis zum Auslaufen des befristeten Vertrags je nachdem, welcher Betrag geringer ist, für jeden Monat der Dauer des befristeten Vertrags.

6.3.3. Der Kunde (bzw. im Todesfall dessen Rechtsnachfolger) kann den Vertrag jedoch jederzeit ohne Ankündigung und gegebenenfalls ohne die in Artikel 6.3.1. genannte Kündigungsentschädigung leisten zu müssen, kündigen, falls der Kunde aus dem von VOO bedienten Gebiet fortzieht oder verstirbt. Tritt ein solcher Fall ein, so legt der Kunde oder sein Rechtsnachfolger der Kündigung alle erforderlichen Nachweise bei. In diesen Fällen bleibt der Kunde gegebenenfalls zur Zahlung der in Artikel 6.3.2. vorgesehenen Entschädigung verpflichtet.

6.4 Betreiberwechsel – Easy Switch-Verfahren

Easy Switch ist ein Verfahren, das den Wechsel des Internet- und Fernsehdienstanbieters vereinfachen soll. Bei der Anmeldung, wenn er dieses Verfahren nutzen möchte, füllt der Kunde ein Umzugsmandat für seine Dienste zu Gunsten von VOO aus. Dieses Mandat wird von VOO so schnell wie möglich nach Aktivierung der Dienste des Kunden an den alten Anbieter gesendet, damit dieser die betreffenden Dienste kündigt.

Bei einer Verzögerung bei der Aktivierung, wenn der Dienst nicht zum festgelegten Aktivierungsdatum aktiviert wurde, hat der Kunde das Recht, auf ausdrücklichen Wunsch, auf eine Entschädigung von 6 Euro pro Verzögerungstag. Das festgelegte Aktivierungsdatum wird in die Anzahl der Verzögerungstage einbezogen.

Der Kunde kann auch die Übertragung oder Kündigung der Festnetz- und/oder Mobiltelefonnummern beantragen, die er bei seinem alten Anbieter hatte.

Wenn der Dienst während des Anbieterwechselprozesses länger als einen Arbeitstag unterbrochen wurde, hat der Abonnent automatisch, ohne einen Antrag stellen zu müssen, Anspruch auf eine Entschädigung von 10 Euro für jeden zusätzlichen Kalendertag der Dienstunterbrechung durch den empfangenden Anbieter.

Die Durchführung des Easy Switch Verfahrens befreit den Kunden nicht von seinen Verpflichtungen gegenüber seinem alten Anbieter.

VOO kann nicht haftbar gemacht werden, wenn das Easy Switch Verfahren nicht oder verspätet aus einem Grund durchgeführt wird, der vom alten Anbieter oder vom Kunden selbst abhängt. VOO kann insbesondere nicht haftbar gemacht werden, wenn ein Easy Switch Antrag falsch, ungenau oder unleserlich ist.

Wenn die Installation der Dienste den Besuch eines Technikers erfordert, muss dieser dem Kunden einen Bericht über seinen Besuch übergeben. Wenn aus dem Besuchsbericht hervorgeht, dass der Techniker nicht innerhalb des vereinbarten Zeitfensters erschienen ist, hat der Kunde automatisch, ohne einen Antrag stellen zu müssen, Anspruch auf eine Entschädigung von 30 Euro pro verpasstem Termin.

6.5 Beschränkung/Aussetzung des Dienstes – Kündigung durch VOO

Hat ein Kunde einen oder mehrere Dienstleistungen abonniert, die eine Installation erfordern, und wird diese Installation nicht innerhalb von 30 Tagen nach dem Abschluss des Abonnements durchgeführt, oder hat ein Kunde, der einen Mobilfunkdienst abonniert hat, seine Sim-Karte nicht innerhalb von 60 Tagen nach deren Erhalt aktiviert, wird der Vertrag automatisch gekündigt.

Hat der Kunde ein Dienstleistungspaket abonniert, das zu einem Gesamtpreis angeboten wird und einen Mobilfunkdienst umfasst, und aktiviert seine Sim-Karte(n), aktiviert aber seine anderen Dienste nicht innerhalb von 30 Tagen nach Abschluss des Abonnementvertrags, wird der Abonnementvertrag automatisch gekündigt und es wird automatisch ein neuer Abonnementvertrag abgeschlossen, der sich ausschließlich auf den Mobilfunkdienst bezieht. Aktiviert der Kunde, der eine Gruppe von Diensten abonniert hat, die zu einem Pauschalpreis angeboten werden und einen Mobiltelefoniedienst beinhalten, seine anderen Dienste, aktiviert aber seine Sim-Karte(n) nicht innerhalb von 60 Tagen nach Abschluss des Abonnementvertrags, wird dieser ebenfalls automatisch gekündigt, und es wird automatisch ein neuer Abonnementvertrag nur über die anderen Dienste abgeschlossen. Dies wird dem Kunden im Voraus mitgeteilt.

Wenn der Kunde seine Verpflichtungen aus dem Vertrag mit Ausnahme seiner Zahlungsverpflichtung nicht erfüllt, wie z. B. unbefugte oder betrügerische Nutzung der Dienste oder der Ausrüstung, aggressives Verhalten gegenüber den Mitarbeitern von VOO, Nichteinhaltung der gesundheitlichen Sicherheitsmaßnahmen während eines Termins mit einem Techniker oder jegliche Gefährdung ihrer Sicherheit, kann VOO den Vertrag oder den Abonnementvertrag für den/die betreffenden Dienst/e jederzeit und ohne vorherige Ankündigung oder förmliche Mitteilung durch einfache schriftliche Mitteilung an den Kunden kündigen. Die Kündigung erfolgt unbeschadet des Rechts von VOO, einen möglichen Mehrverbrauch in Rechnung zu stellen und eine Entschädigung für einen eventuell erlittenen Verlust zu fordern.

Kommt ein Kunde seinen vertraglichen Zahlungspflichten nicht nach, so erhält er eine Nachricht von VOO, in der er vor dem Risiko einer Beschränkung oder Aussetzung seines/seiner Dienste(-s) und Option(en) gewarnt wird. Falls er nicht innerhalb der in dieser Nachricht angegebenen Frist die Gesamtheit der VOO geschuldeten Beträge entrichtet, VOO gegenüber keinen stichhaltigen Einspruch gegen den ausstehenden Betrag erhebt und nicht um die Gewährung eines Ratenzahlungsplans bittet, ist VOO zur Einschränkung seines bzw. seiner Dienste(s) und Option(en) berechtigt. Während der gesamten Dauer der Beschränkung/Aussetzung des Dienstes bzw. der Dienste ist der Kunde nur zur Begleichung der Kosten verpflichtet, die direkt mit den ihm bereitgestellten Diensten im Zusammenhang stehen. Behebt der Kunde seine Situation während der Beschränkungs-/Aussetzungsfrist, so reaktiviert VOO die Dienstleistungen und Optionen des Kunden innerhalb von 24 Stunden nach Erhalt der Zahlung. VOO behält sich das Recht vor, dem Kunden eine Reaktivierungsgebühr von höchstens 30 € einschließlich MwSt. in Rechnung zu stellen. Schafft der Kunde noch immer keine Abhilfe, so erhält er eine Nachricht von VOO, in der er vor dem Risiko einer Kündigung seines Vertrags gewarnt wird. Falls er nicht innerhalb der in dieser Nachricht angegebenen Frist die Gesamtheit der VOO geschuldeten Beträge entrichtet, ist VOO berechtigt, den Vertrag von Rechts wegen frist- und entschädigungslos zu kündigen.

VOO ist darüber hinaus jederzeit berechtigt, unbefristete Abonnementverträge per Einschreiben, einfachem Anschreiben, Fax oder E-Mail an den Kunden zu kündigen, und dies unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 30 Tagen, die am 1. Tag des auf die entsprechende Mitteilung folgenden Monats beginnt.

6.6. Umzug

Der Kunde muss VOO mittels des auf der Website verfügbaren Kontaktformulars über seinen Umzug und seine neue Adresse informieren. Im Fall des Umzugs des Kunden an eine Adresse, die an das Netz von VOO angebunden ist, können die vom Kunden abonnierten Fernseh-, Internet- und Festnetztelefoniedienste auf dessen Wunsch vorbehaltlich der technischen Durchführbarkeit und der regelmäßigen Einhaltung von Zahlungsverpflichtungen an die neue Adresse des Kunden übertragen werden. Befindet sich die neue Adresse auf dem Gebiet der anderen juristischen Person, die unter der Bezeichnung VOO tätig ist, so wird der Vertrag automatisch an diese andere juristische Person übertragen. In diesem Fall sorgt VOO für die Fortführung der Dienste an der neuen Adresse. Alle Leistungen, die VOO anlässlich eines Umzugs des Kunden erbringt, damit dieser seine Dienste weiterhin beziehen kann, werden dem Kunden zu den geltenden Tarifen in Rechnung gestellt. Zieht der Kunde aus seiner Wohnung aus, ohne seinen Vertrag zu kündigen oder abzutreten, so bleibt dieser in Kraft.

7. Finanzielle Bedingungen

7.1. Preis – Sicherheitszahlung – Anzahlung

Die Kosten für das monatliche Abonnement der Dienstleistungen und Optionen sowie die Kosten für die Nutzung über die gebuchte Pauschale hinaus sind vom Kunden ab der Aktivierung jeder der jeweiligen Dienstleistungen zu zahlen. Der Abonnementpreis ist, sofern nichts Gegenteiliges festgelegt ist, der Preis, der am Tag des Inkrafttretens des Abonnementantrags gilt. Die auf die Dienste bezogenen Verbrauchskosten werden dem Kunden gegebenenfalls zusätzlich zum Abonnementpreis zu den geltenden Tarifen in Rechnung gestellt. Überdies werden dem Kunden Installationskosten, Aktivierungskosten sowie alle weiteren Leistungen, die VOO für den Kunden erbringt, zu den geltenden Tarifen in Rechnung gestellt. Einzelheiten zu den Tarifen, den Tarifen für Sonderrufnummern, den Gebühren, einschließlich der Wartungsgebühren, und den geltenden Entschädigungen können hier eingesehen werden und werden jeder Person zugesandt, die eine schriftliche Anfrage an VOO stellt. VOO behält sich das Recht vor,

seine Preise einmal jährlich an den Verbraucherpreisindex anzupassen. Diese Preisanpassung erfolgt nach folgender Formel: Neuer Preis = alter Preis multipliziert mit (letzter bekannter Verbraucherpreisindex geteilt durch den Verbraucherpreisindex zum Zeitpunkt der letzten Preisfestsetzung). VOO behält sich das Recht vor, insbesondere in folgenden Fällen vor Abschluss des Vertrags oder während dessen Laufzeit eine Sicherheitszahlung vom Kunden zu verlangen :

- um die Rückgabe einer Ausrüstung zu garantieren;
- im Fall stichhaltiger Hinweise auf einen Betrug oder auf mangelnde Zahlungsfähigkeit, Zuverlässigkeit oder Solidität des Kunden (z. B. bei Falschangaben des Kunden, Zahlungsverzug, Pfändung, einem Verfahren zur kollektiven Schuldenregelung etc.);
- Wohnsitz, fester Wohnort oder Rechnungsadresse im Ausland.

Die Sicherheitszahlung kann von VOO zur Begleichung etwaiger vom Kunden geschuldeter Summen herangezogen werden. Falls VOO die Sicherheitszahlung ganz oder teilweise auf diese Weise verrechnet, ist der Kunde verpflichtet, die Sicherheitszahlung erneut zu leisten bzw. wieder aufzustocken. Nach Auslaufen des Vertrags wird die Sicherheitszahlung oder ihr Restbetrag an den Kunden zurückgezahlt, sofern dieser VOO keine Beträge mehr schuldet. Der Höchstbetrag der während der Vertragslaufzeit verlangten Sicherheitszahlung kann die voraussichtlichen Rechnungsbeträge für einen Dreimonatszeitraum, die anhand des Abonnemententgelts und des durchschnittlich in Rechnung gestellten Verbrauchs der letzten sechs Monate vor der Aufforderung zur Leistung der Sicherheitszahlung berechnet werden, nicht übersteigen.
VOO behält sich das Recht vor, vor Abschluss des Vertrags vom Kunden die systematische Leistung einer Anzahlung zu fordern oder dem Kunden während der Laufzeit des Vertrages die Dienste öfter als monatlich (zweimal pro Monat oder wöchentlich) in Rechnung zu stellen, sofern der pro Dienst im Monat in Rechnung gestellte Gesamtbetrag 100 € einschließlich MwSt. überschreitet. vor MwSt. (Abonnementpreis und Verbrauch zusammengenommen) und/oder 50 € vor MwSt. für die Inanspruchnahme von VOD-Diensten überschreitet. Falls dem Kunden ein an bestimmte Bedingungen geknüpftes Sonderangebot gewährt wird und sich später herausstellt, dass der Kunde die vorgeschriebenen Bedingungen nicht erfüllt, zieht dies automatisch die Nichtigkeit des gewährten Sonderangebots nach sich. Das Sonderangebot wird auch dann nichtig, falls der Kunde nach Wahrnehmung des Sonderangebots nicht innerhalb von zwei Monaten ab dem Datum der E-Mail oder des postalischen Anschreibens von VOO zur Bestätigung des Abonnementauftrags die Installation der für den Betrieb der gebuchten Dienste notwendigen Geräte vorgenommen hat oder falls er nicht innerhalb von 30 Tagen ab dem Erhalt der entsprechenden Rechnung sämtliche in Verbindung mit dem Sonderangebot geforderten Zahlungen entrichtet.

7.2. Abrechnung – Zahlung – Lastschrift

Für die von VOO erbrachten Dienstleistungen werden Rechnungen ausgestellt, die dem Kunden auf seinem MyVoo-Konto zur Verfügung gestellt und ihm per E-Mail oder, falls der Kunde keine E-Mail-Adresse angegeben hat oder auf seinen Wunsch hin, per Post zugesandt werden.
VOO stellt dem Kunden über MyVOO Mittel zur Verfügung, die es ihm ermöglichen, kostenlos und aktuell seinen Dienstleistungskonsum zu überwachen, und sendet und kostenlose Warnmeldungen, wenn der Verbrauch seine gebuchte Pauschale überschreitet. Die Nutzung des Mobiltelefoniedienstes im Roaming werden dem Kunden in Rechnung gestellt, sobald VOO die hierzu erforderlichen Elemente zur Verfügung stehen. Wenn der Kunde Dienste, die von Dritten angeboten werden, in Anspruch genommen hat, enthalten die monatlichen Kontoauszüge gegebenenfalls den folgenden Vermerk:\„Dienstleistungen, die von Dritten erbracht werden, Rundschreiben MwSt. Nr. E.T.109.696 (AFER Nr. 50/2009) vom 12.11.2009 \". Wenn VOO nur als Vermittler für die Rechnungsstellung und die Einnahme der geschuldeten Beträge agiert, sendet der Kunde seine etwaigen Reklamationen an den Dritten, der diesen Dienst anbietet. Die Zahlungen können per Banküberweisung oder per Lastschrift erfolgen. In den Überweisungen ist der von VOO auf der Rechnung angegebene Verwendungszweck anzugeben. Die VOO geschuldeten Beträge sind innerhalb von 15 Tagen ab dem Versand jeder diesbezüglichen Zahlungsaufforderung fällig bzw. am Tag der ersten Einreichung der Lastschrift, sofern der Kunde sich für die Zahlung per Lastschrift entschieden hat. VOO behält sich ausdrücklich das Recht vor, Zahlungen des Kunden mit etwaigen Schulden dieses Kunden jeder Art gegenüber VOO zu verrechnen. Falls sich der Kunde entscheidet, einen der Dienste über das Lastschriftverfahren zu bezahlen, wird das Lastschriftverfahren auch für die Bezahlung aller anderen Beträge angewandt, die der Kunde VOO im Rahmen der von VOO erbrachten Leistungen schuldet (fällige und künftige Rechnungen), es sei denn, der Kunde lehnt dies ausdrücklich ab. VOO behält sich jedoch das Recht vor, die Bezahlung des ersten Betrags oder der ersten Beträge per Überweisung zu verlangen. Sind die Zahlungen Gegenstand einer Lastschrift, so behält sich VOO das Recht vor, im Fall der Verweigerung einer Abbuchung beim Bankinstitut eine Verweigerungsgebühr in Höhe von 9 € zu berechnen und die Lastschrift zu kündigen. VOO übermittelt dem Kunden auf dessen Wunsch kostenlos ein Zweitexemplar jeglicher Rechnung. Jedes weitere Exemplar wird dem Kunden zu den geltenden Tarifen in Rechnung gestellt. Auf Antrag des Kunden können die Rechnungen, an einen von ihm angegebenen Drittzahler adressiert und gesandt werden. Die Angabe eines Drittzahlers entbindet den Kunden nicht von seiner Zahlungspflicht, falls der Drittzahler die Zahlung nicht leistet. Der Drittzahler erwirbt keinerlei Ansprüche bezüglich des jeweiligen Abonnementvertrags. Ohne gegenteilige Anweisungen des Kunden werden gegebenenfalls fällige Rückzahlungen von VOO ausschließlich auf das Konto getätigt, über das der Kunde die von ihm geschuldeten Beträge an VOO zahlt, sofern dieses Konto ganz oder hauptsächlich auf den Namen des Kunden ausgestellt ist. Ist dies nicht der Fall, so bittet VOO den Kunden um die Nummer des Kontos, auf das der Kunde die besagte Rückzahlung wünscht.

7.3 Zahlungsverzug

Im Falle eines verspäteten oder ausbleibenden Zahlung, auch teilweise, zum Fälligkeitsdatum der Rechnung, kann VOO dem Kunden eine oder mehrere Mahnungen senden. Die erste Mahnung ist kostenlos. Ein Maximum von 4 Mahnungen pro unbezahlter Rechnung, ganz oder teilweise oder verspätet bezahlt, wird dem Kunden zum Einheitspreis von 10 € berechnet. Jeder unbezahlte Betrag wird ab dem Fälligkeitsdatum automatisch und ohne Mahnung zum gesetzlichen Zinssatz verzinst, wobei jeder angefangene Monat vollständig fällig wird. Der geltende gesetzliche Zinssatz ist hier verfügbar. Der Kunde ist zudem verpflichtet, eine Pauschalentschädigung zu zahlen:

- **20 Euro**, wenn der ausstehende Betrag 150 Euro oder weniger beträgt;
- **30 Euro** plus 10 % des Betrags auf den Betrag zwischen 150,01 und 500 Euro, wenn der ausstehende Betrag zwischen 150,01 und 500 Euro liegt;
- **65 Euro** plus 5 % des Betrags über 500 Euro mit einem Maximum von 2000 Euro, wenn der ausstehende Betrag über 500 Euro liegt.

Diese Pauschalentschädigung deckt die Verwaltungskosten für unbezahlte Rechnungen ab, ohne die durch das Eingreifen Dritter entstehenden Rückforderungskosten. Darüber hinaus wird jeder Zahlungsverzug einer Rechnung oder einer Rate, wenn ein Zahlungsplan vereinbart wurde, automatisch alle Beträge fällig, die VOO geschuldet werden, einschließlich derjenigen, für die Zahlungserleichterungen gewährt wurden. Wenn Beträge nach dem Versand von mindestens zwei Mahnungen bei VOO ausstehen, kann VOO die Eintreibung dieser Beträge, vor jedem gerichtlichen Verfahren, einem Gerichtsvollzieher, einem Anwalt oder einem Dritten übertragen.
Im Fall der gerichtlichen Beitreibung einer unbezahlten Rechnung zahlt der Schuldner alle Gerichtskosten, und dies unbeschadet jeglicher Schadensersatzansprüche und weiterer Klagen einschließlich vor Gericht, die zur Wahrung der Interessen von VOO erfolgen.
Falls VOO dem Kunden etwaige geschuldete Beträge nicht innerhalb der vereinbarten Fristen zahlt, hat der Kunde Anspruch auf dieselben Verzugsstrafen.

8. Verfügbarkeit der Dienstleistungen – Wartung

Vorbehaltlich technischer Sachzwänge verpflichtet sich VOO, alles in seiner Macht Stehende zu tun, um dem Kunden Zugang zu den abonnierten Diensten zu gewährleisten.Ein fehlerloser und unterbrechungsfreier Betrieb der Dienste oder die Erfüllung der Erwartungen oder Anforderungen des Kunden an die Dienste wird von VOO jedoch weder ausdrücklich noch stillschweigend garantiert.
Bestimmte Wartungseingriffe, die für das einwandfreie Funktionieren der Dienste notwendig sind, können eine vorübergehende Unterbrechung der Dienste erfordern, für die VOO nicht haftbar gemacht werden kann. Sofern möglich, erfolgen diese Eingriffe außerhalb der Hauptnutzungszeiten der Dienste.

9. Haftungspflichten

9.1. Haftung von VOO

VOO garantiert kein Mindestqualitätsniveau. VOO haftet nur bei Vorsatz, eigenen schweren Fehlern oder Fehlern von Erfüllungsgehilfen oder Bevollmächtigten oder aufgrund der Tatsache der Nichterfüllung einer Verpflichtung, die sich aus einer der Hauptleistungen des Vertrags ergibt. Die Haftung von VOO beschränkt sich ggf. auf Schadensersatz bei vorhersehbaren, direkten und unbestreitbaren Schäden sowie Personen- und Sachschäden, die dem Kunden entstehen, wobei ein Schadensersatz für indirekte oder immaterielle Schäden jeder Art ausgenommen ist. VOO haftet nicht für Unterbrechungen oder Störungen von Diensten aufgrund von höherer Gewalt oder anderen unvorhersehbaren Ereignissen wie Pandemien, Streiks, Witterungseinflüssen (nach freiem Ermessen von Gerichten) oder anderen Ereignissen, die dem Kunden oder Dritten zuzuschreiben sind. In allen Fällen beschränkt sich die Haftung von VOO auf einen Betrag, der der Summe der Beträge entspricht, die der Kunde im Verlauf der 24 Monate vor Eintritt des Schadens für Dienstabonnements an VOO gezahlt hat.

9.2. Haftung des Kunden

Der Kunde haftet allein für alle direkten oder indirekten, materiellen oder immateriellen Schäden, die der Kunde oder andere Nutzer des vom Kunden abonnierten Dienstes VOO oder Dritten zufügen.Der Kunde verpflichtet sich, VOO insbesondere in Bezug auf jede Rechtshandlung, Beschwerde oder Schadensersatzverurteilung schadlos zu halten, zu deren Gegenstand VOO aufgrund des Verhaltens des Kunden oder jedes anderen Nutzers des vom Kunden abonnierten Dienstes wird oder die aufgrund von Verletzungen geistiger Eigentumsrechte Dritter durch den Kunden oder jeden anderen Nutzer des vom Kunden abonnierten Dienstes entsteht.
Der Kunde haftet im Fall von Betrug in Zusammenhang mit der Anbindung, dem Anschluss, der Installation, der Aktivierung und/oder den ihm zur Verfügung gestellten Geräten wie z. B., aber nicht ausschließlich, der gemeinsamen Nutzung der Verbindung. In diesem Fall ist der Kunde unbeschadet etwaiger Schadensersatzansprüche von VOO verpflichtet, VOO einer Entschädigung von 250 € pro Verstoß zu zahlen, um den jeweiligen Verstoß sowie die Instandsetzungs- und jegliche weiteren technischen und administrativen Kosten zu decken.
Der Kunde übernimmt die volle Verantwortung für die Wahl seiner PIN-Codes/Passwörter/Anmeldedaten und für die Aufbewahrung dieser sowie für die Nutzung dieser Daten durch ihn oder einen Dritten. Der Kunde muss alle zweckdienlichen und notwendigen Maßnahmen ergreifen, um Cyberkriminalität und Computerviren zu vermeiden, insbesondere durch regelmäßige Änderung seiner Passwörter (WLAN, myVOO-Account, usw.) unter Einhaltung der von SafeOnWeb https://www.safeonweb.be/fr/ empfohlenen Sicherheitsstandards. Der Kunde verzichtet ausdrücklich und allgemein auf jegliches diesbezügliche Rechtsmittel gegenüber VOO.
Der Kunde haftet für alle Schäden, die VOO oder Dritten durch Nutzung der SIM-Karte von ihm oder einem Dritten oder in jedem beliebigen Gerät, in dem sie genutzt wird, entstehen, auch im Fall von Verlust und Diebstahl. Bei Verlust oder Diebstahl der SIM-Karte ist der Kunde weiterhin für seine Pflichten gemäß seinem Abonnementvertrag bis zu dem Zeitpunkt verantwortlich, zu dem er VOO über den Verlust oder Diebstahl informiert und eine Aussetzung des Dienstes beantragt.

10. Abtretung

Die Abtretung der Rechte und Pflichten aus dem Vertrag an Dritte ist dem Kunden nur in Bezug auf bestimmte Dienste und mit der vorherigen schriftlichen Genehmigung von VOO gestattet. Bei einer von VOO akzeptierten Abtretung gehen alle Rechte und Pflichten aus dem Vertrag, gegebenenfalls einschließlich der Zahlung der im Falle der Beendigung des Vertrags fälligen Entschädigungen, gegebenenfalls auch aufgrund einer mit dem Vertrag verbundenen Erstattungstabelle, auf den Abtretungsempfänger über, der sie annimmt. Im Fall einer durch VOO genehmigten Abtretung gehen alle Rechte und Pflichten, die sich aus dem Vertrag ergeben, an den Zessionar über, der sie akzeptiert. Der Zessionar und der Zedent müssen VOO einen von beiden Parteien ordnungsgemäß unterzeichneten Antrag auf Abtretung des Vertrags übermitteln. Dieses Formular steht auf der Website zur Verfügung und wird an jede Person gesendet, die eine entsprechende schriftliche Anfrage an VOO richtet.
VOO ist berechtigt, alle oder einen Teil seiner Rechte und Pflichten aus dem Vertrag auch ohne die Genehmigung des Kunden an jeden Dritten seiner Wahl zu übertragen.

11. Reklamation und Intervention des Ombudsdienstes

11.1. Beschwerden an VOO

Der Kunde kann sich mit jeder Beschwerde über das auf der Website verfügbare Kontaktformular an VOO wenden oder per Post an den Kundendienst von VOO in der Rue Jean Jaurès, 46 in 4430 Ans für Kunden von VOO. Bei rechnungsbezogenen Beanstandungen steht dem Kunden eine Frist von 30 Tagen ab dem Datum der Belastung seines Bankkontos oder ab Eingang der Rechnung zur Verfügung, um die Höhe des Betrags anzufechten. Nach Ablauf dieser Frist gilt die Zahlungspflicht als vom Kunden endgültig akzeptiert. Die Zahlung bleibt zum verein-

barten Termin fällig, sofern der Kunde nicht eine für zulässig erklärte Beschwerde bei der Schlichtungsstelle eingereicht hat. Der Kunde hat ab der Aussetzung der Dienstleistung eine Frist von 5 Kalendertagen, um eine Beschwerde einzureichen. Wurde innerhalb dieser Frist keine Beschwerde eingereicht kann der Kunde für den Zeitraum zwischen dem fünften Tag und dem Tag der Einreichung der Reklamation keine Entschädigung mehr von VOO für die Nachteile, die ihm aus dieser Aussetzung entstehen, fordern.

11.2. Beschwerden an den Ombudsdienst

Jeder Kunde, der mit der Bearbeitung einer von ihm formulierten Beschwerde durch VOO unzufrieden ist, kann sich an den Ombudsdienst für Telekommunikation wenden, der beim Belgischen Institut für Postdienste und Telekommunikation eingerichtet und gesetzlich verankert wurde:
Ellipse Building, Bd. Roi Albert II, 8 bte 3 in 1000 Brüssel:
- per Fax an die Nummer 02 219 77 88;
- persönlich in der Geschäftsstelle während deren Öffnungszeiten (von 9 bis 17 Uhr);
- durch Ausfüllen des Kontaktformulars auf http://www.ombudsmantelecom.be.

Der Ombudsdienst für Telekommunikation arbeitet völlig unabhängig von VOO. Innerhalb der Grenzen seiner Aufgaben erhält er keinerlei Anweisungen von Behörden. Der Kunde kann sich wahlweise an eine französischsprachige oder niederländischsprachige Ombudsperson wenden. VOO informiert den Kunden auf einfache Anfrage über das Verfahren, das bei der Einreichung einer Beschwerde beim Ombudsdienst zu befolgen ist. Eine Beschwerde ist nur zulässig, wenn der Kunde nachweisen kann, dass er zuvor Schritte zur Lösung des Streitfalls bei VOO unternommen hat. Nur schriftliche Klagen sind zulässig.

11.3 Nachweise

Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass die Aufzeichnungen seiner Aufträge und seiner Daten durch VOO über die EDV- und Bestellsysteme von VOO formelle Nachweise der Aufträge des Kunden darstellen wie insbesondere Abonnement- und/oder Aktivierungsaufträge bezüglich eines Dienstes oder einer Option, die Änderung der Art des vom Kunden abonnierten Dienstes, die Bestellung von Sendungen etc.

11.4 Anwendbare Verhaltenskodizes

VOO ist an folgende Verhaltenskodizes gebunden:
- Verhaltenskodex für ISP, aufgestellt von der VoG „Internet Service Provider Association Belgium", kurz „ISPA Belgium" und abrufbar auf der Website www.ispa.be
- Ethikkodex für Telekommunikation (Königlicher Erlass vom 9. Februar 2011/B. S. 21.06.2011, S. 36508) abrufbar auf der Website www.telethicom.be

Ein Exemplar dieser Kodizes senden wir dem Kunden auf dessen schriftliche Aufforderung hin zu.

12. Für die Erbringung der Dienstleistungen notwendige oder im Rahmen der Erbringung der Dienstleistungen zu erhebende personenbezogene Daten

Um dem Kunden seine Dienste zur Verfügung stellen zu können, erfasst VOO dessen Identifikationsdaten wie Name, Vorname, Wohn- und Dienstleistungsadresse, E-Mail-Adresse sowie Geburtsdatum, Telefon- und/oder Mobiltelefonnummer. VOO erfasst auch die gewählte Abonnementart und die Optionen. Beauftragt der Kunde VOO mit der Übertragung seiner Dienste von seinem ehemaligen Anbieter und der Kündigung seiner Dienste bei diesem, holt VOO bei diesem Anbieter die Easy Switch-Nummer und/oder die Kundennummer sowie alle zu übertragenden Festnetz- und/oder Mobiltelefonnummern ein. Um die Zahlung des Preises der Dienstleistungen zu gewährleisten, erfasst VOO die Kontonummer, die Zahlungsart (Lastschrift – Nummer der Einzugsermächtigung usw.), die Zahlungshistorie sowie einen Verlauf der an den Kunden gesendeten Mahnungen. Falls der Kunde ein persönliches Konto erstellt, erfasst VOO diese Informationen sowie den Anmeldenamen und das Kennwort des Kunden. Darüber hinaus erfasst VOO den Verlauf jeder Interaktion mit dem Kunden, wie Anrufe bei seinem Callcenter, den Besuch eines Technikers, das Versenden von Briefen oder den Austausch von E-Mails oder elektronischen Nachrichten.
Im Rahmen der Erbringung seiner Dienstleistungen ist VOO außerdem verpflichtet, eine große Anzahl von Daten über den Kunden und die Nutzung seiner Dienste zu erheben und zu verarbeiten. So erfasst VOO alle technischen Daten in Bezug auf die gelieferten Geräte und die SIM-Karte(n), wie die Nummern der SIM-Karten (IMSI, ICCID), die internationale Mobilfunkgerätenummer (IMEI), die Modemnummer, die PIN/PUK-Codes und die Typen und Identifikationsnummern der Modems und Decoder oder Endgeräte, die VOO dem Kunden verkauft oder anbietet. Zudem erfasst VOO Daten in Bezug auf die Verbindungen zu den Diensten, wie z. B. Verbindungsprotokolle, MAC-Adresse, IP-Adresse oder Standort des Kunden, Verbrauchsdaten, wie z. B. Daten in Bezug auf die VOD-Käufe und -Ansichten des Kunden, das in Anspruch genommene Dienstleistungsvolumen (Volumen des festen und mobilen Internetverbrauchs, Gesprächsminuten, Anzahl der gesendeten und empfangenen SMS/MMS). Auch sammelt VOO Daten über das Surfverhalten des Kunden im Internet (Zeit/Datum der Internetverbindung, besuchte Websites) sowie Daten über die Nutzung seiner Telefonverbindungen (Dauer der Anrufe, Dauer zwischen dem Wählen der Nummer und dem Beginn des Anrufs, Nummern eingehender Anrufe und angerufene Nummern, erfolglose Anrufe, Ursprung und Ziel von SMS/MMS-Nachrichten).

13. Änderung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen oder des Abonnementvertrags

VOO verpflichtet sich, den Kunden mindestens einen Monat vor dem Inkrafttreten jeglicher Änderung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen, die für einen unbefristeten Vertrag gelten, oder jeder Änderung des unbefristeten Abonnementvertrags mit Auswirkungen auf den Kunden zu informieren. Jeder Kunde, der Änderungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen, die für einen unbefristeten Vertrag gelten, oder Änderungen des befristeten Abonnementvertrags ablehnt, ist berechtigt, im ersten Fall den Vertrag, im zweiten Fall den unbefristeten Abonnementvertrag kostenlos spätestens drei Monate nach Mitteilung der Änderungen zu kündigen.
VOO behält sich jedoch das Recht vor, die Allgemeinen Geschäftsbedingungen, welche für befristete und unbefristete Verträge oder befristete und unbefristete Abonnementverträge gelten, zu ändern, ohne dass dem Kunden ein Recht auf kostenlose Kündigung gewährt wird, wenn die Änderung ausschließlich zum Vorteil des Kunden ist, rein administrativer Art ist und keine nachteiligen Folgen für den Kunden hat oder unmittelbar durch ein Gesetz auferlegt wird, oder wenn es sich um eine an den Verbraucherpreisindex gekoppelte, vertraglich vorgesehene Erhöhung handelt. Der Kunde wird über eine derartige Änderung mindestens einen Monat vor deren Inkrafttreten informiert..

14. Sicherheit und Integrität des Netzes

VOO ergreift angemessene und verhältnismäßige technische und organisatorische Maßnahmen, einschließlich Verschlüsselung, falls erforderlich, um ein angemessenes Management der Sicherheitsrisiken des Netzes und der Dienste zu gewährleisten und die Auswirkungen möglicher Sicherheitsvorfälle sowohl für die Nutzer als auch für andere Netze und Dienste zu vermeiden und zu begrenzen. Bei Bedenken hinsichtlich der Sicherheit oder Vertraulichkeit und/oder der Annahme, dass einer der Dienste missbraucht werden könnte, kann VOO insbesondere den Anmeldenamen oder das Kennwort des Kunden ändern. Über eine solche Datenübermittlung wird der Kunde ggf. von VOO informiert.
VOO kann seine Kunden, die möglicherweise von einer Bedrohung betroffen sind, einzeln über das Bestehen der Bedrohung und die ergriffenen Schutz- oder Korrekturmaßnahmen informieren.
Bei Missbrauch, Betrug, unrechtmäßiger oder böswilliger Nutzung oder bei Verdacht auf Missbrauch, Betrug, unrechtmäßige oder böswillige Nutzung, die im VOO-Netz durch den Kunden oder einen Dritten, der den vom Kunden abonnierten Dienst nutzt, von dem VOO Kenntnis hat, begangen wird, oder bei Offenlegung von Informationen durch den Kunden, die geeignet sind, die Sicherheit des Netzes und der Geräte von VOO zu beeinträchtigen, ergreift VOO Maßnahmen gegen den Kunden. Wenn sich eine Situation als besonders dringlich erweist, kann VOO unverzüglich die Verbindung oder den betreffenden Dienst des Kunden zeitweise oder endgültig aussetzen, um die Netzintegrität zu erhalten. Wird der Verstoß nicht eingestellt, oder ergreift der Kunde nicht die zu dessen Behebung erforderlichen Maßnahmen, kann VOO, unbeschadet des Rechts auf Schadenersatz und Zinsen, den Vertrag des Kunden gemäß Artikel 6.5 kündigen.

15. Gerichtsstand und anwendbares Recht

Der Vertrag unterliegt belgischem Recht. Jeder Streit bezüglich der Auslegung oder Durchführung des Vertrags fällt ausschließlich in die Zuständigkeit der Gerichte des Bezirks Lüttich.

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN DER VERSCHIEDENEN DIENSTE

16. Fernsehdienste

16.1. Urheberrechte

Der Inhalt der von VOO angebotenen Sendungen ist insbesondere durch geistige Eigentumsrechte und vor allem durch das Urheberrecht geschützt. Jegliches Aufzeichnen, Kopieren oder Speichern dieses Inhalts auf einem beliebigen Medium für andere Zwecke als den privaten Gebrauch und jegliche öffentliche Verbreitung ist verboten. VOO ist in Anwendung der geltenden Gesetzgebung zur Zahlung von Urheberrechtsabgaben verpflichtet. Diese werden dem Kunden ganz oder zum Teil in Rechnung gestellt und sind in dem vom Kunden zu entrichtenden Abonnementpreis enthalten. Dies gilt auch für die Pflichtbeiträge, die im Rahmen des Rundfunkerlasses von der Französischen Gemeinschaft erhoben werden.

16.2. Decoder und Digital-TV-Karte

Um Digitalfernsehen oder interaktives Digitalfernsehen empfangen zu können, benötigt der Kunde einen VOO-Decoder. Um Digitalfernsehen oder interaktives Digitalfernsehen auf mehreren Fernsehgeräten empfangen zu können, benötigt der Kunden für jeden Fernseher einen eigenen Decoder. Der Kunde kann den digitalen Fernsehdienst auch mit einer Digital-TV-Karte von VOO in Anspruch nehmen. Die Digital-TV-Karte funktioniert nur mit kompatiblen Fernsehgeräten, die auf der Website aufgeführt sind. Pro Abonnementvertrag ist die Anzahl der Digital-TV-Karten auf 3 begrenzt. Der Kunde darf diesen Decoder und die Digital-TV-Karte nur für den Empfang der Digitalfernsehsender nutzen, zu denen er laut seines Abonnementvertrags Zugang hat. Sie dürfen auf keinen Fall direkt oder indirekt dazu verwendet werden, einem Dritten die Möglichkeit zu bieten, die Fernsehdienste von VOO zu empfangen.

16.3. Chip-Karte

Der Kunde stellt sicher, dass er in seinen Decoder an der dafür vorgesehenen Stelle die gegebenenfalls von VOO bereitgestellte Chipkarte einführt, die ihm den Zugang zum Digitalfernsehen oder zum interaktiven Digitalfernsehen ermöglicht. Die von VOO bereitgestellte Chipkarte verbleibt im ausschließlichen, nicht übertragbaren und unpfändbaren Eigentum von VOO. Sie darf Dritten in keiner Form abgetreten, verkauft oder zur Verfügung gestellt werden und darf nur in Verbindung mit dem VOO-Decoder benutzt werden.

16.4. Sendungen

VOO stellt die Übermittlung der Radio- und Fernsehersignale der Sender sicher, die im VOO-Angebot eingeschlossen sind. Die von den Herausgebern der Sender angekündigten Sendungen unterliegen deren Verantwortung und können von ihnen jederzeit und ohne vorherige Ankündigung geändert werden. VOO ist nicht für Sendungen verantwortlich und haftet somit in keinem Fall für deren Inhalte. VOO ist nicht allein für die Übertragung der Sendungen verantwortlich und haftet daher nicht für direkte oder indirekte Schäden, die insbesondere auf Defekte, Verzögerungen oder Unterbrechungen bei der Ausstrahlung oder beim Empfang von Sendungen zurückzuführen sind. VOO stellt Kunden, die den Dienst Digitalfernsehen oder interaktives Digitalfernsehen abonniert haben, ein elektronisches Programmverzeichnis zur Verfügung. Über diese Funktion lassen sich Programmdaten bestimmter Sender abrufen. VOO haftet nicht für den Inhalt, die Richtigkeit oder die Vollständigkeit dieser Informationen. VOO ist berechtigt, jederzeit und ohne vorherige Ankündigung die technischen Merkmale der Dienste und ihre Zusammensetzung, insbesondere in Bezug auf die Anzahl und Art der Fernsehsender und die Zusammensetzung des von VOO angebotenen Programmkatalogs (VOD/SVOD), zu ändern.

16.5 App Store und Anwendungen

VOO kann beschließen, dem Kunden über den oder die Decoder seiner Wahl die Möglichkeit zu bieten, auf einen App Store zuzugreifen und über diesen die Dienste bestimmter Anwendungen zu abonnieren und darauf zuzugreifen.Wenn VOO beschließt, einen App Store über einen oder mehrere seiner Decoder anzubieten, könnte jeder Decoder einen eigenen App Store haben.
Wird diese Möglichkeit des Zugriffs auf einen App Store von VOO angeboten, steht es VOO frei, die über ihn zugänglichen Anwendungen auszuwählen und den Zugriff jederzeit zu entziehen. Zugängliche Anwendungen können je nach angebotenem App Store variieren. Gegebenenfalls muss der Kunde zunächst die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des betreffenden App Store und jeder Anwendung, die er abonnieren möchte, akzeptieren und deren Bedingungen einhalten. Er muss auch die eventuell erforderlichen Zahlungen nach den Anweisungen der jeweiligen Anbieter leisten. VOO garantiert nicht, dass der App Store oder die Funktionen der vom Kunden über ihn abonnierten Dienste seinen Erwartungen oder Bedürfnissen entsprechen und ohne Unterbrechung oder Fehler verfügbar sind. Der Zugriff auf den App Store und die genannten Dienste sowie deren Nutzung erfolgen auf eigene Verantwortung und eigenes Risiko des Kunden.
Der Kunde befreit VOO von jeglicher Haftung, die sich direkt oder indirekt aus der Nutzung des App Store und der Dienste, die er auf diese Weise abonniert hat, durch den Kunden ergibt. VOO haftet nicht für Verluste und/oder Schäden jeglicher Art, die dem Kunden durch die Aussetzung, Unterbrechung, (technische) Störung,

Verlangsamung, Zugangsschwierigkeit und/oder Unterbrechung des Zugangs zu und/oder aus dem gesamten oder einem Teil des App Store, den zugänglichen Anwendungen und den über ihn abonnierten Diensten entstehen, sei es durch VOO oder durch den betreffenden Dienstanbieter.

16.6 VOO TV+ Dienst und Anwendung

Der Inhalt der VOO TV+ Website und Anwendung ist nur in den Ländern der Europäischen Union zum Ansehen verfügbar.

17. Internet-Dienst

17.1. Nutzungsbedingungen

Um optimale Bedingungen für die Nutzung des Dienstes zu gewährleisten, sind die unbegrenzten Internet-Angebote („Flatrates") von VOO dem normalen privaten und persönlichen Gebrauch durch den Kunden vorbehalten. Dieser normale Gebrauch garantiert dem Kunden optimale Bedingungen auch bei intensiver Nutzung. Der unbegrenzte Charakter des Dienstes wird bei Betrug, unlauterer Nutzung, Nutzung unter Verletzung der Rechte Dritter – insbesondere geistiger Eigentumsrechte – oder einer im Sinne der Rechtsprechung missbräuchlichen Nutzung nicht gewährleistet.
Der Kunde verpflichtet sich, alle Zugangs- und Verbrauchsanweisungen zum Internetdienst insbesondere in Bezug auf Mengen und Geschwindigkeiten, die VOO auf der Website https://www.voo.be/fr/gestion-reseau/ zu beachten, damit für alle Kunden eine erstklassige Dienstqualität gewährleistet werden kann.

17.2. Urheberrechte

Der Inhalt der von VOO angebotenen Sendungen ist insbesondere durch die Gesetze über die Rechte an geistigem Eigentum und namentlich über das Urheberrecht geschützt. Jegliche Speicherung, Kopie oder Aufzeichnung dieses Inhalts gleich auf welchen Datenträger zu einem anderen Zweck als einer privaten Nutzung sowie jegliche öffentliche Wiedergabe sind verboten. VOO hat in Anwendung der geltenden Gesetze Nutzungsgebühren zu zahlen. Diese Gebühren werden dem Kunden ganz oder teilweise in Rechnung gestellt und sind in dem vom Kunden gezahlten Abonnementpreis enthalten.

17.3 E-Mail-Adresse

Verfügt der Kunde über eine von VOO bereitgestellte E-Mail-Adresse, behält er automatisch für 18 Monate nach der Kündigung seines Abonnementvertrags kostenlos Zugang zu dieser Adresse. Der Kunde kann auf Wunsch eine Verlängerung dieser Möglichkeit beantragen.

17.4. Schutz elektronischer Daten

Der Kunde haftet alleine und in vollem Umfang für die Nutzung des Internetdienstes. Der Kunde verpflichtet sich, den Dienst im Einklang mit allen geltenden Gesetzen zu nutzen. Allgemein nutzt der Kunde den Dienst ausschließlich auf verantwortungsvolle Weise. Er verpflichtet sich, alle Urheberrechte in Verbindung mit den von ihm genutzten oder übertragenen Daten zu beachten, und entbindet VOO ausdrücklich von jeglicher diesbezüglichen Haftung.
VOO kann auf keinen Fall für Konsequenzen haftbar gemacht werden, die sich aus dieser Nutzung oder aus dem Inhalt der vom Kunden übertragenen oder empfangenen Daten ergeben.
Der Kunde erkennt an, dass VOO keinerlei Kontrolle über diese Daten und keinerlei Verpflichtung hinsichtlich einer solchen Kontrolle hat. Der Kunde verzichtet auf die Ergreifung jeglicher Rechtsmittel gegen VOO aufgrund von Schäden jeder Art, die ihm aus der rechtmäßigen oder unrechtmäßigen Nutzung des Dienstes entstehen. VOO kann unter keinen Umständen für Schäden, Fehler oder Unterlassungen, Unterbrechungen, Mängel, Diebstähle oder Zerstörungen haftbar gemacht werden, die durch Dritte am EDV-System des Kunden verursacht werden. VOO haftet ferner nicht für Verluste elektronischer Daten, die im System des Kunden gespeichert sind, oder für eventuelle Datenverluste in dem ihm gegebenenfalls zur Verfügung gestellten Mail-Bereich.

17.5. Dienst VOO Internet Security

17.5.1 Abonnementbedingungen
Der Kunde kann den Dienst VOO Internet Security nur nutzen, sofern er die von F-Secure festgelegten Lizenzbedingungen im Voraus annimmt und sie einhält. Diese Lizenzbedingungen werden ihm auf der Website mitgeteilt, die den Download des Dienstes VOO Internet Security ermöglicht. Falls es der Kunde ablehnt, sich zur Einhaltung dieser Bedingungen zu verpflichten, steht es ihm frei, VOO um die Kündigung seines Abonnements des Dienstes VOO Internet Security zu bitten, sofern er diese Anfrage innerhalb von zwei Monaten nach Abschluss seines Abonnementvertrags über diesen Dienst schriftlich an VOO richtet.

17.5.2 Haftungsausschluss und Gewährleistungsbeschränkungen
Der Dienst VOO Internet Security wird ohne jeden Eingriff seitens VOO von der F-SECURE CORPORATION bereitgestellt. Der Kunde entbindet VOO von jeder Haftung, die direkt oder indirekt mit der Installation oder Nutzung des Dienstes VOO Internet Security im Zusammenhang steht. VOO gewährleistet nicht, dass VOO Internet Security mit dem Betriebssystem des Kunden kompatibel ist. Die Liste der mit dem Dienst VOO Internet Security kompatiblen Betriebssysteme ist auf der Website einsehbar. Falls VOO Internet Security mit dem Betriebssystem des Kunden nicht kompatibel ist, kann der Kunde seinen Abonnementvertrag fristlos kündigen. VOO gewährleistet nicht, dass die Funktionen des Dienstes VOO Internet Security ununterbrochen oder mängelfrei verfügbar sind, dass alle eventuellen Sicherheitslücken behoben werden oder dass der Computer, auf dem der Dienst VOO Internet Security installiert wird, vor allen Viren, Spam-Nachrichten und/oder Angriffen jeglicher Art aus dem Internet geschützt ist. Der Dienst VOO Internet Security bietet keinen Schutz vor Viren oder sonstigen Schadprogrammen, die sich gegebenenfalls vor seiner Installation auf dem Computer befanden. Der Zugriff auf jegliche Dateien erfolgt mit der ausschließlichen Haftung des Kunden und auf dessen eigene Gefahr. Der Kunde entbindet VOO von jeder Haftung, die direkt oder indirekt mit der Speicherung und/oder Weitergabe infizierter Dateien in Zusammenhang steht. Der Dienst VOO Internet Security bietet keinen Schutz des Zugangs zu geteilten oder gespeicherten Inhalten oder deren Weiterleitung vor dem Zugriff Dritter. Im Fall eines unbefugten Zugriffs Dritter auf die vom Kunden geteilten oder gespeicherten Inhalte trifft VOO somit keine Haftung. VOO gewährleistet in keiner Weise, dass der Dienst VOO Internet Security auf die Erwartungen oder Anforderungen des Kunden zugeschnitten ist. VOO übernimmt keine Haftung für jegliche Schäden und/oder Verluste, die dem Kunden aufgrund der Aussetzung, Unterbrechung, (technischen) Störung oder Verlangsamung oder aus einem erschwerten und/oder unterbrochenen Zugang in Bezug auf den gesamten Dienst VOO Internet Security oder eines Teils dieses Dienstes entstehen.

18. Festnetz - und Mobiltelefonie - Dienste

18.1 Telefonbuch

Der Kunde kann seine Eintragung in das örtliche Telefonbuch seines Wohnsitzes beantragen. Die Aufnahme der Daten des Kunden in dieses Telefonbuch erfolgt kostenlos. Der Kunde trägt in jedem Fall die alleinige Verantwortung für die Informationen, die er zwecks Aufnahme ins Telefonbuch bereitstellt. Die Veröffentlichung dieser Informationen kann in folgenden Fällen von VOO ausgesetzt werden, ohne dass Rechtsmittel gegen VOO ergriffen werden können: sofern auf schriftliche Anfrage seitens VOO an den Kunden nicht binnen 15 Tagen Nachweise erbracht werden, anhand derer sich die Richtigkeit der zu veröffentlichenden Informationen überprüfen lässt; sofern die Eintragung den Ruf der Telefonbücher gefährdet; sofern die Eintragung die Rechte Dritter verletzen könnte; sofern die Eintragung sittenwidrig ist; um den Jugendschutz zu gewährleisten; und allgemein in allen Fällen, die einen Verstoß gegen geltende Gesetze, Vorschriften und geschäftliche Gepflogenheiten darstellen können. Die Telefonbücher sollen Dritten die Möglichkeit bieten, die Rufnummer des Kunden anhand seines Namens und seiner Adresse (wie VOO mitgeteilt) zu finden.

18.2 Rufnummernmitnahme

Falls ein Kunde den Anbieter wechselt und seine bisherige(-n) Rufnummer(-n) behalten möchte, beauftragt er VOO, die für die Rufnummernmitnahme erforderlichen Schritte beim abgebenden Anbieter zu unternehmen. Die Mitnahme seiner Rufnummer(-n) zum neuen Anbieter entbindet den Kunden nicht von seinen Vertragspflichten gegenüber dem abgebenden Anbieter, wobei bei Verletzung dieser Pflichten Entschädigungszahlungen an den abgebenden Anbieter fällig werden können. VOO ergreift alle erforderlichen Maßnahmen, damit die vom Kunden erbetene Rufnummernmitnahme im Einklang mit den geltenden gesetzlichen Vorschriften durchgeführt werden kann. VOO übernimmt jedoch keine Haftung für den Fall, dass die Rufnummernmitnahme aus Gründen, die vom abgebenden Anbieter oder vom Kunden zu vertreten sind, oder aus technischen Gründen nicht oder verspätet erfolgt. Unter bestimmten Umständen ist eine Rufnummernmitnahme nicht möglich, insbesondere falls der Kunde eine Mitnahme seiner Telefonnummer in einen anderen Rufnummernbereich beantragt oder falls der abtretende Betreiber das gesetzliche Rufnummernmitnahmeverfahren nicht einhält. Auf ausdrücklichen Wunsch haben Kunden im Falle einer Verzögerung bei der Durchführung der Rufnummernmitnahme Anspruch auf folgende Entschädigung:

- für einfache Rufnummernmitnahmen:3 € pro Verzugstag pro mitgenommene Rufnummer;
- für komplexe Rufnummernmitnahmen:5 pro Verzugstag pro mitgenommene Rufnummer.

Eine Verspätung bei der Durchführung der Rufnummernmitnahme tritt auf, wenn die Rufnummernmitnahme nicht innerhalb eines Werktages nach Folgendem aktiviert wurde :

- dem Datum der Installation und Aktivierung des Anschlusses im Falle der Mitnahme von geografischen oder nicht geografischen Nummern, mit Ausnahme von Mobilfunknummern;
- dem Datum, an dem der Antrag auf Bestätigung der Rufnummernmitnahme abgeschickt wird, wenn der Kunde eine direkte Mitnahme seiner Mobilfunknummer wünscht, oder nach dem zwischen dem Kunden und VOO vereinbarten Datum der Rufnummernmitnahme, beides im Falle der einfachen Mitnahme einer Mobilfunknummer;
- das Datum des Eingangs der Bestätigung des Antrags auf Rufnummernmitnahme, wenn der Kunde wünscht, dass seine Mobilfunknummer direkt oder nach dem zwischen dem Kunden und VOO vereinbarten Datum der Rufnummernmitnahme übertragen wird, beides im Falle einer komplexen Rufnummernmitnahme.

Die Gesamtentschädigung für den Kunden entspricht der Anzahl der Tage zwischen dem im vorstehenden Absatz genannten Datum und dem Datum, an dem die Rufnummernmitnahme tatsächlich stattgefunden hat, multipliziert mit den vorgesehenen Beträgen. Entschädigungsanträge müssen immer innerhalb von 6 Monaten nach dem Antrag auf Mitnahme einer Rufnummer eingereicht werden. VOO ist verwaltungstechnisch für die Bearbeitung der Anträge des Kunden auf Entschädigung und Auszahlung der Entschädigung verantwortlich. Bei Kündigung eines Telefoniedienst-Abonnementvertrags aus irgendeinem Grund kann die Mitnahme der damit verbundenen Nummer(n) für einen Monat nach dem Datum der Kündigung beantragt werden.

18.3. Zugang zum Notdienst

Solange sie aktiv sind, umfassen die Festnetz- und Mobiltelefonie-Dienste von VOO Stunden am Tag und sieben Tage in der Woche einen kostenlosen Zugang zu den belgischen Notrufnummern sowie zur europaweit geltenden Notrufnummer (112). Bestimmte Notdienste (z. B. 112) sind von allen Mobilfunknetzen aus erreichbar (also auch an Orten, an denen VOO keine Netzversorgung bietet). VOO stellt den Notrufzentralen, die Hilfe vor Ort anbieten, Informationen zum Anruferstandort zur Verfügung, sobald der Anruf bei diesen Zentralen eingeht. Für den Festnetztelefoniedienst werden diese Informationen auf der Grundlage der vom Kunden bei der Anmeldung mitgeteilten Adresse bereitgestellt.

18.4. Alarm-/Fernüberwachungsanlagen

Verfügt der Kunde über eine Fernüberwachungs- oder Alarmanlage, so lehnt VOO jegliche Haftung im Fall der Unterbrechung des Telefoniedienstes ab, sofern diese nicht vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht wurde.

18.5. Missbräuchliche oder belästigende Anrufe

Erhält der Kunde missbräuchliche oder belästigende Anrufe von Dritten, so kann er sich an VOO wenden, damit VOO die Maßnahmen ergreifen kann, die VOO als erforderlich erachtet. Dauern diese Anrufe fort, so hat der Kunde die Möglichkeit, gemäß dem in Artikel 11.2 beschriebenen Verfahren eine Beschwerde beim Ombudsdienst für Telekommunikation einzureichen:

18.6 Bedingungen für die Nutzung des Festnetztelefoniedienstes

Der Kunde verpflichtet sich, den Dienst im Einklang mit allen geltenden Gesetzen zu nutzen. Allgemein nutzt der Kunde den Dienst ausschließlich auf verantwortungsvolle Weise. Eine unzulässige Nutzung des Dienstes stellen insbesondere dar :

- Nutzung des Dienstes als Weg zur Weiterleitung von Kommunikation oder zur Kontaktherstellung;
- Nutzung des Dienstes über Gruppenleitungen oder einen ISDN-Anschluss;
- Anschluss der Telefonleitung an eine Nebenstellenanlage.

Im Fall einer unerlaubten Nutzung des Dienstes behält sich VOO das Recht vor, den entstehenden Mehrverbrauch in Rechnung zu stellen, den Dienst unverzüglich auszusetzen oder gegebenenfalls den Vertrag gemäß den in Artikel 5.5 definierten Bedingungen zu kündigen. Unabhängig von der Art des vom Kunden abonnierten Telefoniedienstes können dessen Gespräche bei einer Anrufdauer von über zwei Stunden von VOO unterbrochen werden, um im Interesse aller Kunden den erforderlichen Fluss im Netz zu gewährleisten.

18.7. Bedingungen für die Nutzung des Mobiltelefonie-Dienstes

VOO übergibt dem Kunden eine SIM-Karte zugeteilter Nummer. Diese durch einen PIN-Code gesicherte Karte muss ins Gerät eingesetzt werden, um den Mobilfunkdienst nutzen zu können. Schickt VOO dem

Kunden im Rahmen des Abonnementvertrags für den Mobilfunkdienst von VOO eine neue SIM-Karte, muss der Kunde die bestehende Karte entfernen und die neue Karte in sein Mobiltelefon einsetzen, um den Dienst weiterhin nutzen zu können. Der Kunde verpflichtet sich, seine SIM-Karte(n) und seinen Mobilfunkdienst/ seine Mobilfunkdienste mit der gebotenen Sorgfalt zu nutzen und sie nicht auf unzulässige, ungeeignete oder unrechtmäßige Weise zu verwenden. Verbotene, unangemessene oder widerrechtliche Verhaltensweisen sind unter anderem :

- jede Nutzung, die gegen den Vertrag verstößt, die öffentliche Ordnung stört oder sittenwidrig ist;
- die Versendung von Spam, Werbung, Nachrichten mit geschäftlichem Inhalt oder solchen, die gegen die geltenden Gesetze und Vorschriften verstoßen;
- jede Nutzung der SIM-Karte in einem Gerät, das nicht den Vorschriften oder der geltenden Gesetzgebung entspricht oder Störungen im Netz von VOO oder im Netz eines Dritten verursacht oder deren normale und zuverlässige Funktion verhindert, insbesondere in einem Gerät, das die Identifizierung oder Geolokalisierung des Anrufers bei einem Notruf nicht zulässt, oder einem Gerät, das zur Auslastung des Netzes von VOO oder des Netzes eines Dritten führt, etwa ein Gerät des Typs „Sim box", „gsm-gateways" oder das einen Identitätsdiebstahl ermöglicht, oder in jedem anderen ähnlichen Gerät;
- jede Nutzung, die einen normalen und zuverlässigen Betrieb bestimmter Funktionen des Netzes von VOO oder des Netzes eines Dritten stört, etwa die Übertragung der IMEI-Nummer des Mobiltelefons, von dem der Anruf stammt, die Identifizierung oder Geolokalisierung des Anrufers im Fall von Notrufen, das Abfangen und Aufzeichnen von Verbindungen gemäß den Anordnungen eines Gerichts, einer Vorschrift oder Behörde oder auch das Aufzeichnen und die Speicherung von Anruf- und Identifizierungsdaten;
- jede Nutzung, die zur Auslastung des Netzes von VOO oder des Netzes eines Dritten führt oder dessen einwandfreie Funktion behindert oder durch die Verbindungstarife von VOO umgangen werden können;
- jede Nutzung, die dazu bestimmt ist, Kommunikationen direkt oder indirekt oder zum Zwecke des Weiterverkaufs oder der Weiterleitung auf irgendeine Weise an Dritte umzuleiten;
- jeder Versuch einer Nachahmung oder Kopie der technischen Daten zur Identifizierung der SIM-Karte und allgemein jede betrügerische oder ungesetzliche Nutzung der SIM-Karte;
- jeder Prozess der Analyse der SIM-Karte oder der Dekompilation oder jedes Einsetzen oder jede Nutzung anderer Software in der SIM-Karte als derjenigen, die von VOO genehmigt ist;

Bei Änderung, Diebstahl oder Verlust der SIM-Karte muss der Kunde VOO einen Antrag auf eine neue SIM-Karte schicken. Diese wird dem Kunden so bald als möglich zugeschickt. Der Kunde kann die Karte bei Entgegennahme aktivieren. VOO behält sich das Recht vor, dem Kunden jede neue SIM-Karte auf der Grundlage der geltenden Tarife in Rechnung zu stellen.
Mit dem Mobilfunkdienst kann der Kunde Verbindungen innerhalb des Netzes von VOO und mit jedem anderen Telefonnetz und umgekehrt herstellen. Diese Verbindungen können auf Antrag des Kunden den technischen Möglichkeiten entsprechend begrenzt oder ausgesetzt werden, außer bei Roaming-Anrufen, die von einem Betreiber abgedeckt werden, der nicht in das Telekommunikationsprotokoll Camel eingebunden ist. In diesem Fall erhält nämlich VOO die Verbrauchsberichte erst im Nachhinein und ist technisch nicht in der Lage, den Verbrauch des Kunden in Echtzeit zu prüfen und somit dessen Verbrauch zu begrenzen.
In Belgien gelten die im Angebot enthaltenen Gesprächsminuten, SMS und das mobile Datenvolumen für die Kommunikation in alle belgischen Mobilfunk- und Festnetze. Innerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums sind die im Angebot enthaltenen Anrufminuten, SMS und das mobile Datenvolumen für die Kommunikation in alle Mobilfunk- und Festnetze Belgiens und des Europäischen Wirtschaftsraums gültig. Anrufminuten, SMS und das mobile Datenvolumen sind nicht auf den Folgemonat übertragbar, was die Kommunikation (Anrufe oder SMS an Sondernummern, kostenpflichtige Nummern (vote, 0900 etc.)) und Dienstleistungen betrifft, die von Dritten bereitgestellt werden, und dies selbst dann, wenn die Sondernummer oder die Dienstleistung im betreffenden Land kostenlos ist.
Sofern nicht ausdrücklich etwas Gegenteiliges vermerkt ist, sind die Kommunikation ab Belgien ins Ausland außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums oder ab dem Europäischen Wirtschaftsraum in ein Mobilfunk- oder Festnetz außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums, die mobile Internetnutzung von einem Land aus, das sich außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums befindet, sowie Verbindungen mit nicht-terrestrischen Netzen (wie etwa Verbindungen von einem Schiff aus) nicht in Ihrem Tarif enthalten und werden auf der Grundlage der hier verfügbaren Tarife in Rechnung gestellt.
Steht im besuchten Netz dieselbe Netz- und Mobilfunktechnologie-Generation zur Verfügung, wie sie in Belgien angeboten werden, so verfügt der Kunde – vorbehaltlich mangelnder Netzabdeckung oder Netzschwankungen aufgrund externer Faktoren wie der Topografie – beim Roaming innerhalb der Europäischen Union über dieselben Leistungen zu denselben Qualitätsstandards wie jenen, über die er auf belgischem Staatsgebiet verfügt. Im Ausland wählt die SIM-Karte gegebenenfalls automatisch ein VOO-Partnernetz aus. Der Kunde hat jedoch trotzdem die Möglichkeit, manuell, kostenfrei und jederzeit ein anderes Netz seiner Wahl auszuwählen, sofern VOO im jeweiligen Land eine Roaming-Vereinbarung mit dem Anbieter dieses anderen Netzes getroffen hat.
Im Ausland stehen bestimmte Dienste gegebenenfalls nicht zur Verfügung, und/oder es kann ein Aufpreis erhoben werden.
Standardmäßig ist der Verbrauch außerhalb der Pauschale auf 50 € inkl. MwSt. und 20 € inkl. MwSt. für Kunden, die ihr Abonnement nach dem 1. Januar 2021 abgeschlossen haben, begrenzt. Standardmäßig wird auch der Roaming-Datenverbrauch auf 60,50 € inklusive MwSt. begrenzt. Der Kunde kann diese finanziellen Grenzen jederzeit aufheben oder andere aus der von VOO vorgeschlagenen Liste wählen. Wenn die finanzielle Obergrenze erreicht ist, erhält der Kunde eine Warnmeldung von VOO und kann keine Anrufe über die gebuchte Pauschale hinaus mehr tätigen. VOO ist jedoch nicht in der Lage, den Verbrauch in Echtzeit zu überwachen, und garantiert daher nicht, dass der Betrag, der dem Kunden in Rechnung gestellt wird, nicht über der geltenden finanziellen Obergrenze liegt, und zwar auch dann, wenn der Kunde den Dienst nicht mehr nutzt, nachdem er die Warnmeldung erhalten hat. Die Verbindungen können aufgrund der Bonität des Kunden auch von VOO begrenzt oder ausgesetzt werden, oder dann, wenn der monatliche Verbrauch beim Mobilfunkdienst das Dreifache des monatlichen Durchschnitts aller Kunden des Mobilfunkdienstes beträgt.Gegebenenfalls wird der Kunde ordnungsgemäß informiert.
VOO schließt jede Haftung bezüglich des Inhalts der Verbindungen, Nachrichten und Datenströme aus, die der Kunde auf welche Art auch immer erhalten oder versendet hat. Um optimale Bedingungen für die Nutzung zu gewährleisten, ist der unbegrenzte Mobilfunkdienst von VOO dem normalen, privaten und persönlichen Gebrauch durch den Kunden vorbehalten. Dieser Gebrauch erlaubt dem Kunden eine intensive Nutzung der von VOO angebotenen Dienste. Als anomal wird eine Nutzung betrachtet, die über 6000 Gesprächsminuten und 6000 SMS im Monat hinausgeht. Im Fall einer anomalen Nutzung berechnet VOO dem Kunden einen Aufpreis in Höhe von 0,23 € je zusätzlicher Gesprächsminute und 0,07 € je zusätzlicher SMS.