

Algemene voorwaarden VOO

Deze algemene voorwaarden en de algemene voorwaarden voor de verschillende diensten die er deel van uitmaken, hierna samen de 'Algemene Voorwaarden' genoemd, zijn van toepassing voor alle contractuele relaties tussen de Klant en VOO. Ze annuleren en vervangen vanaf 1 juli 2021 alle vorige algemene voorwaarden tussen de Klant en VOO.

1. Definities

Activering: De indienststelling van de diensten die een Activering vereisen.

Apparatuur: Apparatuur vereist voor de installatie van sommige diensten (decoder, modem ...). Deze wordt door VOO ter beschikking gesteld van de Klant en blijft eigendom van VOO.

Verbinding: De operatie voor de verbinding van de Klant met het distributienet van VOO.

Klant: Elke persoon die aan VOO gebonden is door een Contract of die VOO een abonnementsaanvraag toestuurt.

Contract: Geheel van rechten en plichten tussen de Klant en VOO, in de vorm van de volgende contractuele documenten: het (de) abonnementscontract(en) en de Algemene Voorwaarden. In geval van tegenstrijdigheid tussen de verschillende contractuele documenten, geldt de volgende hiërarchie:

1. Het abonnementscontract
2. De specifieke algemene voorwaarden van de diensten
3. De algemene voorwaarden.

De Franstalige versie van de Algemene Voorwaarden is rechtsgeldig.

Werk- en Prestatiedocument: Document met de prestaties uitgevoerd voor de Aansluiting, de Verbinding en/of de Activering van de Klant en de eenmalige prestaties die door VOO worden uitgevoerd voor de Klant. Deze prestaties zullen aan de Klant gefactureerd worden.

Terminaluitrusting: Product of relevante component van een product dat elektronische communicatie mogelijk maakt en bedoeld is om direct of indirect te worden aangesloten op de interfaces van een elektronisch openbaar communicatienet (decoder, modem, televisie, computer, mobiele telefoon, tablet ...).

Installatie: Handeling bestaande uit de eerste installatie van Uitrusting bij de Klant

Binneninstallatie: Geheel van roerende en onroerende goederen (stekkers, binnenbekabeling en terminaluitrusting) die eigendom zijn van de Klant, stroomafwaarts van het Leveringspunt en onontbeerlijk voor de ontvangst van de diensten.

Optie: Nevendienst bij de televisie- of internetdiensten of de diensten voor vaste of mobiele telefonie. De Klant kan zich hierop niet abonneren los van de hoofddienst waarbij dit een nevendienst is.

Leveringspunt: Interface tussen de Binneninstallatie en het distributienet van VOO. Het wordt op een gemakkelijk bereikbare plaats in het gebouw van de Klant geïnstalleerd.

Aansluiting: Plaatsing van leidingen, toestellen, Leveringspunten en accessoires toebehorend aan VOO voor de Verbinding van de Binneninstallatie van de Klant en, desgevallend, de Installatie en de Activering van de diensten.

Site: de website www.voo.be

Terugbetalingstabel: Tabel met, maand per maand, het door de Klant te betalen bedrag in geval van opzegging van het abonnementscontract waarop de tabel betrekking heeft. Deze tabel is opgenomen in of bijgevoegd bij het abonnementscontract.

VOO: In deze Algemene Voorwaarden, voor wat alle diensten behalve mobiele telefonie betreft, verwijst 'VOO' naar de volgende juridische entiteiten: VOO nv, met maatschappelijke zetel in de Rue Louvrex 95, 4000 Luik, ondernemingsnummer 0696.668.549, en BRUTELE cv, met maatschappelijke zetel in de Napelsstraat 29, 1050 Elsene, ondernemingsnummer 0205.954.665, die respectievelijk optreden voor het grondgebied dat hen betreft. Wat de mobiele telefonie betreft, verwijst 'VOO' enkel naar de volgende juridische entiteit: VOO nv.

2. Voornaamste diensten die worden aangeboden door VOO

- Televisie
- Internet
- Vaste en mobiele telefonie

De diensten van VOO zijn niet op het hele Belgische grondgebied beschikbaar. De Klant kan op de Site de beschikbaarheid van de diensten op zijn adres nagaan. De diensten en inhoud van VOO zijn uitsluitend voorbehouden voor privé- en persoonlijk gebruik. De Klant mag een derde geen toestemming geven om de diensten of hun inhoud te gebruiken, met name door ze uit te zenden of te kopiëren. De software die eventueel, al dan niet gratis, ter beschikking wordt gesteld van de Klant, zoals de toepassingen MyVOO, VOOmotion, VOOinternet

security enz., is beschermd door de wetgeving inzake intellectuele eigendomsrechten. Bijgevolg verbindt de Klant zich ertoe de software niet te kopiëren, tenzij voor een back-up, de software niet te wijzigen en de verplichtingen in hun verbruikslicenties na te leven.

3. Abonnementsaanvraag en inwerkingtreding van het Abonnementscontract

Alvorens gevolg te geven aan een inschrijvingsaanvraag voor één of meer diensten, behoudt VOO zich de mogelijkheid voor om alle informatie op te vragen die het nuttig acht voor de afsluiting en/of de goede uitvoering van het Contract. VOO kan weigeren om in te gaan op de inschrijvingsaanvraag van de Klant of de toegang tot bepaalde diensten en Opties beperken, met name indien:

- a) de Klant weigert om VOO de gevraagde informatie of documenten te verstrekken of niet-correcte informatie of documenten verstrekt;
- d) technische redenen ervoor zorgen dat de dienst niet kan worden geleverd door VOO;
- c) de Klant weigert om een waarborg te verstrekken en/of een voorschot te betalen in de omstandigheden bepaald door VOO in artikel 7.1. van de Algemene Voorwaarden;
- d) technische redenen ervoor zorgen dat de dienst niet kan worden geleverd door VOO;
- e) de Klant of zijn gedrag niet toestaat dat de Installatie of Aansluiting op een veilige manier door een technicus wordt uitgevoerd;
- f) er een vermoeden is van bedrog of bij ernstige twijfel aangaande de solvabiliteit of de identiteit van de klant (bv. beslag, procedure voor collectieve schuldbemiddeling...);
- g) de klant een woonplaats, vaste verblijfplaats of facturaire adres in het buitenland heeft.

In geval van beperkte activering van de diensten heeft de Klant geen toegang tot betalende producten of diensten van derden en kan hij niets verbruiken buiten het forfait.

Indien nodig wordt met de Klant een afspraak vastgelegd om over te gaan tot de Installatie door een technicus.

Het Contract wordt gesloten en treedt in werking op de datum van de Activering van de betrokken diensten of de datum waarop VOO het Contract ter beschikking stelt van de Klant, afhankelijk van de datum die het laatste valt. In elk geval zal het gebruik van de dienst en/of de betaling door de Klant van elke factuur hiervoor, leiden tot de aanvaarding van rechtswege van de bepalingen en voorwaarden van het Contract.

Wanneer de Klant zijn gegevens bezorgt aan VOO, erkent hij en stemt hij ermee in dat VOO hieruit de gegevens kan kiezen die de onderneming wenst te gebruiken om de Klant informatie te bezorgen (bv. wijziging van het Contract, indexering, factuur enz.). Elke kennisgeving door VOO aan de Klant via een van deze communicatiemogelijkheden zal als geldig, voldoende en geïndividueeliseerd worden beschouwd. De Klant verbindt zich ertoe VOO onmiddellijk op de hoogte te brengen van elke wijziging van zijn gegevens en is verantwoordelijk voor de gevolgen die kunnen resulteren uit de niet-naleving van deze verplichting.

4. Verkoop op afstand en verkoop buiten de vestiging

In geval van verkoop op afstand of verkoop buiten de vestiging van VOO heeft de Klant het recht om VOO te laten weten dat hij afziet van de aankoop, zonder boetes en zonder opgave van reden, binnen 14 kalenderdagen vanaf de dag volgend op het sluiten van het abonnementscontract. Hiervoor kan de Klant hetzij het modelformulier voor herroeping gebruiken dat als bijlage bij deze Algemene Voorwaarden is gevoegd en beschikbaar is op de Site, hetzij een andere eenduidige schriftelijke verklaring afleggen van zijn beslissing om de ondertekening te herroepen. In voorkomend geval zal VOO overgaan tot de terugbetaling van alle door de Klant gedane betalingen, en dit binnen de 14 dagen volgend op de kennisgeving door de Klant van zijn wens om de overeenkomst te herroepen. VOO behoudt zich het recht voor om de terugbetaling uit te stellen tot de teruggave van alle aan de Klant ter beschikking gestelde Apparatuur en/of alle aan hem geleverde Terminalapparatuur, of tot de ontvangst van het bewijs van de verzending hiervan. Die terugbetaling moet plaatsvinden op de door VOO aangeduide plaats(en). In voorkomend geval zal VOO overgaan tot terugbetaling van alle door de Klant gedane betalingen binnen de 14 dagen volgend op de teruggave van de aan de Klant ter beschikking gestelde Uitrusting of op de ontvangst van het bewijs van hun terugzending. Voor diensten waarvan de uitvoering op vraag van de Klant al begonnen is voor het verstrijken van de bedenktijd, dient de klant VOO een bedrag te betalen dat overeenstemt met de diensten geleverd tot op het moment van de kennisgeving aan VOO van de herroeping van de

beslissing. De klant erkent dat wanneer hij digitale content bestelt die niet geleverd wordt op een fysiek medium, zoals een audiovisueel programma besteld via de dienst 'on demand', en vraagt dat deze digitale content hem wordt geleverd vooraleer de bedenktijd verstrijkt, hij zijn recht op herroeping verliest.

5. Duur en opzeg

5.1 Duur

De duur van het abonnementscontract is die welke erin vermeld is. Als de Klant intekent voor een reeks diensten die worden aangeboden tegen een globale prijs, worden het of de abonnementscontracten voor het of de diensten waarop hij eerder ingetekend had en die deel uitmaken van dit pakket, van rechtswege opgezegd. Als de Klant die op een dergelijke reeks diensten geabonneerd is, één of meer diensten van het pakket opzegt zonder ze allemaal op te zeggen, en de dienst of diensten die de Klant heeft opgezegd, door VOO worden aangeboden, zal automatisch een nieuw contract geacht worden te zijn afgesloten op deze dienst(en), met kenmerken die zo goed mogelijk lijken op die van de genoemde dienst(en) waarover de Klant in zijn vorige abonnementscontract beschikte.

5.2. Opzegging door de Klant

Onverminderd de toepassing van artikel 6.3 kan de Klant zijn Contract, op elk moment en zonder een reden op te geven, opzeggen via het contactformulier dat beschikbaar is op de Site, per gewone brief of per aangetekend schrijven gericht aan VOO, rue Jean Jaurès 46 te 4430 Ans voor de Klanten van VOO nv, en aan BRUTELE PB 80.000 te Gosselies voor de Klanten van BRUTELE cv. VOO zal alles in het werk stellen om de dienst in kwestie op de door de Klant gekozen datum te beëindigen, of onmiddellijk indien de Klant dit wenst, evenwel rekening houdend met de technische vereisten. VOO zal de Klant hiervan een schriftelijke bevestiging sturen.

5.3 Schadevergoeding

5.3.1. Onverminderd de toepassing van artikel 6.3.3 kan VOO in geval van een voortijdige opzegging van een abonnementscontract met bepaalde duur vóór het einde van een abonnementscontract van minder dan 6 maanden, of vóór het verstrijken van een periode van 6 maanden na de inwerkingtreding van een abonnementscontract van 6 maanden of meer, van de Klant een opzeggingsvergoeding eisen die gelijk is aan de nog verschuldigde abonnementskosten tot het einde van een contract van minder dan 6 maanden, of de nog verschuldigde abonnementskosten tot het einde van de zesde maand na de inwerkingtreding van een contract van 6 maanden of meer.

5.3.2. Indien de Klant een contract verbreekt waarvoor hij bij inschrijving gratis of tegen een verlaagde prijs een Terminaluitrusting heeft ontvangen, en indien deze verbrekking gebeurt vóór de laatste vervaldag van de terugbetalingstabel van de Uitrusting in kwestie, dan kan VOO bovendien van de Klant een vergoeding eisen die overeenstemt met het in de Terugbetalingstabel vermelde bedrag voor de maand van de verbrekking, berekend in overeenstemming met de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie, zoals uitgelegd op de Site.

5.3.3. De Klant kan het Contract echter te allen tijde opzeggen zonder opzegtermijn en zonder de eventuele in artikel 6.3.1 bedoelde schadevergoeding verschuldigd te zijn in geval van een verhuizing van de Klant naar een gebied dat niet door VOO wordt bediend of in geval van overlijden van de Klant. In dat geval moet de Klant of zijn rechthebbende bij de opzeggingsaanvraag de nodige bewijsstukken leveren. In deze gevallen blijft de Klant echter de in artikel 6.3.2 bedoelde schadevergoeding verschuldigd.

5.4 Verandering van operator – 'Easy Switch'-procedure

Easy Switch is een procedure die tot doel heeft de verandering van operator voor internet- en televisiediensten te vereenvoudigen. Als de Klant bij zijn inschrijving gebruik wenst te maken van deze procedure, dient hij een mandaat voor de migratie van zijn diensten ten voordele van VOO in te vullen en te valideren. Dit mandaat zal door VOO naar de oude operator worden gestuurd zodra dit mogelijk is na de activering van de diensten van de Klant, zodat de oude operator de betrokken diensten opzegt. De Klant kan ook de overdracht of de opzegging vragen van nummers voor vaste en/of mobiele telefonie die hij bij zijn oude operator had.

De tenuitvoerlegging van de 'Easy Switch'-procedure stelt de Klant niet vrij van de naleving van zijn verplichtingen ten aanzien van zijn oude operator.

VOO kan niet verantwoordelijk worden gehouden als de 'Easy Switch'-procedure niet wordt uitgevoerd of laattijdig wordt uitgevoerd om een reden die kan worden

toegeschreven aan de oude operator of de Klant zelf. VOO kan in het bijzonder niet verantwoordelijk worden gehouden in geval van een foute, onjuiste of onleesbare 'Easy Switch'-aanvraag.

Als de Installatie van de diensten het bezoek van een technicus vereist, moet deze aan de Klant een verslag van zijn bezoek overmaken. Als uit het verslag van het bezoek blijkt dat de technicus niet is langsgelopen op het overeengekomen moment, dan heeft de Klant recht op een vergoeding van 10 euro per gemiste afspraak.

5.5. Beperking/opschorting van de dienst – Opzegging door VOO

Als een Klant zich geabonneerd heeft op één of meer diensten waarvoor een installatie vereist is en deze installatie niet laat uitvoeren binnen de 30 dagen nadat hij zich geabonneerd heeft, zal het contract automatisch ontbonden worden.

Als de Klant zich geabonneerd heeft op een reeks diensten die aangeboden worden tegen een globale prijs en die een mobiele telefoniedienst omvatten en hij wel zijn simkaart(en) maar niet zijn andere diensten activeert binnen de 30 dagen na het sluiten van het abonnementscontract, dan zal het contract automatisch ontbonden worden en zal automatisch een nieuw abonnementscontract worden gesloten dat enkel betrekking heeft op de mobiele telefoniedienst. De Klant zal hierover vooraf geïnformeerd worden.

Indien de Klant zijn verplichtingen uit hoofde van het Contract, anders dan zijn betalingsverplichting, niet nakomt, zoals ongeoorloofd of frauduleus gebruik van de diensten of de Apparatuur, agressief gedrag jegens medewerkers van VOO, het niet naleven van de gezondheidsveiligheidsmaatregelen tijdens een afspraak met een technicus of elke inbreuk op de veiligheid van de technici, dan kan VOO het Contract of het abonnementscontract op de betrokken dienst(en) op elk moment opzeggen, zonder voorafgaande kennisgeving of ingebrekestelling, middels een eenvoudige schriftelijke kennisgeving aan de Klant. De opzegging doet geen afbreuk aan het recht van VOO om het eventuele oververbruik te factureren en om een schadevergoeding te eisen voor de schade die de onderneming eventueel heeft geleden.

Als een Klant niet voldoet aan de betalingsverplichtingen die voortvloeien uit zijn contract, dan zal hij van VOO een waarschuwing ontvangen dat het risico bestaat dat zijn dienst(en) en Optie(s) worden beperkt of opgeschort. Betaalt hij binnen de termijn voorzien in deze waarschuwing niet het volledige aan VOO verschuldigde bedrag, betwist hij het bedrag niet op geldige manier of vraagt hij geen afbetalingsplan aan, dan kan VOO zijn dienst(en) en Optie(s) beperken of opschorten. Gedurende de beperking/opschorting van de dienst(en) worden aan de Klant enkel de kosten aangerekend die direct gekoppeld zijn aan de diensten die hem worden verstrekt. In geval van regularisatie van zijn situatie door de Klant tijdens de beperkings-/opschortingsperiode, heractiveert VOO de diensten en Opties van de Klant binnen de 24 uur na de ontvangst van de betaling. VOO behoudt zich het recht voor aan de Klant een heractiveringsvergoeding te factureren van maximaal € 30 incl. btw. Voldoet de Klant nog steeds niet aan zijn betalingsverplichtingen, dan zal hij van VOO een waarschuwing ontvangen dat het risico bestaat dat zijn contract wordt opgezegd. Betaalt hij binnen de termijn voorzien in deze waarschuwing niet het volledige verschuldigde bedrag, dan kan VOO van rechtswege het Contract opzeggen zonder opzegtermijn of schadevergoeding.

VOO kan het abonnementscontract met onbetaalde duur ook op elk ogenblik opzeggen met een aangetekende brief, een gewone brief, een fax of e-mail naar de Klant, met inachtneming van een opzegtermijn van 30 dagen die aanvangt op de 1e dag van de maand volgend op de kennisgeving.

5.6. Verhuizing

De Klant moet VOO informeren over zijn verhuis en zijn nieuwe adres via het contactformulier dat beschikbaar is op de Site. In geval van verhuis van de Klant naar een adres dat is aangesloten op het netwerk van VOO, kunnen de televisie-, internet- en vaste-telefoniediensten waarvoor hij intekende op aanvraag worden overgedragen naar zijn nieuwe adres, evenwel onder voorbehoud van de technische haalbaarheid en een gereguleerde betalingssituatie. Als dit nieuwe adres zich bevindt op het grondgebied van een andere juridische entiteit die onder de naam VOO handelt, zal het Contract van rechtswege worden overgedragen naar deze andere juridische entiteit. In dat geval zal VOO waken over de continuïteit van de dienstverlening op het nieuwe adres. Alle door VOO uitgevoerde prestaties ter gelegenheid van een verhuis van de Klant om het behoud van de diensten mogelijk te maken worden gefactureerd tegen de geldende tarieven. Als de Klant zijn woning verlaat zonder zijn Contract op te zeggen of over te dragen, blijft het Contract van kracht.

6. Financiële voorwaarden

6.1. Prijs – Waarborg – Voorschot

De kostprijs van het maandabonnement op de diensten en op de Opties en van het verbruik buiten het forfait is door de Klant verschuldigd vanaf de Activering van elk van de diensten. De prijs van het abonnement is, tenzij anders bepaald, de geldende prijs op de dag van de afsluiting van het contract. De kosten voor het verbruik van de diensten zullen desgevallend aan de Klant gefactureerd worden bovenop de abonnementsprijs op basis van de geldende tarieven. Bovendien zullen kosten voor de installatie en alle andere door VOO uitgevoerde prestaties voor de Klant op basis van het Werk- en Prestatiedocument alsook de Activeringskosten aan de Klant gefactureerd worden op basis van de geldende tarieven. Het detail van de tarieven, van de toepasselijke tarieven voor speciale nummers, van de kosten - waaronder de onderhoudskosten - en van de vergoedingen kan worden geraadpleegd op de Site en wordt verstuurd naar iedereen die dit schriftelijk aanvraagt aan VOO. VOO behoudt zich het recht voor om zijn prijzen eenmaal per jaar te indexeren volgens de index van de consumptieprijzen. De prijsindexering gebeurt volgens de volgende formule: nieuwe prijs = oude prijs vermenigvuldigd met (laatst bekende index van de consumptieprijzen gedeeld door de index van de consumptieprijzen op het moment van de voorgaande prijsbepaling). VOO behoudt zich het recht voor om van de Klant de betaling van een garantie te vragen voor het Contract wordt afgesloten of in de loop van het contract, onder meer in de volgende gevallen:

- om de teruggave van uitrusting te garanderen;
- In het geval van ernstige aanwijzingen van fraude, een gebrek aan solvabiliteit, betrouwbaarheid of stabiliteit van de Klant (bv. door de Klant verstrekte foutieve informatie, wanbetaling, beslaglegging, procedure voor collectieve schuldenregeling ...);
- Domicilie, vaste verblijfplaats of factuuradres in het buitenland.

VOO kan de garantie gebruiken voor de betaling van alle sommen die door de Klant verschuldigd zouden zijn. Indien VOO de garantie volledig of gedeeltelijk gebruikt, moet de Klant ze weer aanvullen. Op het einde van het Contract zal de garantie of het eventuele saldo aan de Klant worden terugbetaald, nadat de Klant alle aan VOO verschuldigde sommen heeft betaald. Het maximale bedrag van de tijdens het Contract gevraagde waarborg mag niet hoger liggen dan de voorziene te factureren bedragen tijdens een periode van 3 maanden, berekend op basis van de kostprijs van het abonnement en het gemiddelde van het aangerekende verbruik tijdens de 6 maanden voorafgaand aan het verzoek tot waarborg. VOO behoudt zich het recht voor om, vóór het sluiten van het Contract, van de Klant de systematische betaling van een voorschot te vragen of, tijdens de duur van het Contract, de diensten vaker dan maandelijks (tweemaal per maand of wekelijks) aan de Klant te factureren indien het totale maandelijks te factureren bedrag per dienst hoger is dan € 100 excl. btw. (vergoeding(en) en verbruik samen) en/of € 50 excl. btw voor het verbruik van VOD. Wanneer onder bepaalde voorwaarden een promotie wordt toegekend aan de Klant en vervolgens blijkt dat de Klant niet aan deze voorwaarden voldoet, dan wordt de toegekende promotie geannuleerd. De promotie wordt tevens geannuleerd wanneer de Klant die op de promotie is ingegaan, niet binnen de twee maanden na de mail of brief van VOO ter bevestiging van de abonnementsaanvraag overgaat tot de Installatie van de Uitrusting die vereist is voor de werking van de diensten waarop hij zich heeft geabonneerd of wanneer de Klant niet binnen een termijn van 30 na ontvangst van de bijbehorende factuur het volledige vereiste bedrag betaalt om gebruik te maken van de promotie.

6.2. Facturering - Betaling - Domiciliëring

De door VOO verleende diensten maken het voorwerp uit van facturen die ter beschikking worden gesteld van de Klant in zijn MyVoo-zone en die hem worden toegestuurd via e-mail of, als de Klant geen e-mailadres heeft opgegeven of op zijn verzoek, per post. VOO stelt de Klant via MyVOO tools ter beschikking die de mogelijkheid bieden om zijn verbruik van de diensten kosteloos op te volgen en VOO stuurt gratis waarschuwingen als het verbruik het forfait overschrijft. Verbruik van de mobiele telefoniediensten in het buitenland wordt door VOO aan de Klant gefactureerd zodra VOO hiervoor over de nodige gegevens beschikt. In de veronderstelling dat de Klant gebruik heeft gemaakt van diensten verleend door derden, zullen de maandelijks rekeningoverzichten in voorkomend geval de volgende vermelding bevatten: 'Diensten van derden, btw-circulaire nr. E.T. 109.696 (AFER nr. 50/2009) van 12/11/2009'. Ingeval VOO enkel optreedt als tussenpersoon voor de facturatie en de inning van de verschuldigde bedragen dient de Klant zijn eventuele klachten te richten

aan de derden die de dienst verlenen. De betalingen kunnen gebeuren via bankoverschrijving of via domiciliëring. Bij de overschrijvingen moet de gestructureerde mededeling vermeld worden die VOO vermeldt op de factuur. Domiciliëringen worden enkel aanvaard vanaf een Belgische bankrekening. De aan VOO verschuldigde bedragen zijn te betalen binnen 15 dagen na de verzending door VOO van elke betalingsaanvraag hieromtrent, of, voor de Klanten die kozen voor betaling per domiciliëring, de dag van de eerste voorlegging van de domiciliëring in kwestie. VOO behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor deze betalingen van de Klant te boeken voor de aanzuivering van eender welke schuld die de Klant zou hebben bij VOO. Wanneer de Klant opteert voor de domiciliëring van de betaling van een van de diensten, zal deze domiciliëring van toepassing zijn voor de betaling van alle aan VOO verschuldigde bedragen in het kader van alle andere door VOO geleverde diensten (vervallen en nog te vervallen facturen), tenzij de Klant zich daar formeel en schriftelijk tegen heeft verzet. VOO behoudt zich echter het recht voor de betaling per overschrijving te eisen van de eerste vervaldag(en). Als de betalingen via domiciliëring gebeuren, behoudt VOO zich het recht voor in geval van weigering van de inning bij de bankinstelling € 9 weigeringskosten te factureren en de domiciliëring te deactiveren. Op vraag van de Klant zal VOO gratis een duplicaat leveren van elke factuur. Elk extra duplicaat zal aan de Klant gefactureerd worden op basis van de geldende tarieven. Op verzoek van de Klant kunnen de facturen naar een door hem aangeduide derde betaler worden verzonden. De aanduiding van een derde betaler stelt de Klant niet vrij van zijn betaalplicht indien de derde betaler in gebreke blijft. De derde betaler verwertt geen rechten op grond van het abonnementscontract. Behalve andersluidende instructies van de Klant zal elke eventuele terugbetaling door VOO uitsluitend gebeuren op de rekening waarmee de Klant de aan VOO verschuldigde bedragen betaalt, zolang het gaat om een rubriekrekening op zijn naam of een rekening op zijn naam. Is dit niet het geval, dan zal VOO hem het bankrekeningnummer vragen waarop de terugbetaling in kwestie dient te gebeuren.

6.3 Betalingsachterstand

In geval van betalingsachterstand of wanbetaling, zelfs gedeeltelijk, op de vervaldatum van de factuur, kan VOO de Klant een of meerdere aanmaningen sturen. De eerste herinnering is gratis. Er zullen maximaal vier aanmaningen worden aangerekend aan de Klant per onbetaalde, gedeeltelijk betaalde of met vertraging betaalde factuur, tegen een eenheidsprijs van 10 euro. Elk op de vervaldag onbetaald bedrag zal van rechtswege en zonder ingebrekestelling leiden tot interesten volgens de wettelijke tarieven, waarbij elke begonnen maand volledig verschuldigd is. Het toepasselijke wettelijke tarief is [hier](#) beschikbaar. De Klant moet bovendien een forfaitaire schadevergoeding betalen van 15% van de op de vervaldag onbetaalde bedragen met een minimum van 50 euro. Deze forfaitaire vergoeding dekt de administratieve kosten voor de verwerking van de onbetaalde facturen, exclusief invorderingskosten bij interventie door derden. Elke betalingsachterstand van een factuur of, indien een afbetalingsplan werd afgesloten, van een maandaflossing, zal alle aan VOO verschuldigde sommen automatisch en zonder ingebrekestelling opeisbaar maken, met inbegrip van de sommen waarvoor betalingsfaciliteiten werden verleend. Indien aan VOO verschuldigde sommen onbetaald blijven na de verzending van minimaal twee aanmaningen, kan VOO vóór elke gerechtelijke procedure de inning ervan toevertrouwen aan een gerechtsdeurwaarder, een advocaat of een derde. Bovenop de aan VOO verschuldigde bedragen zal de Klant in dat geval de kosten moeten betalen voor de akten en de interventies van de gerechtsdeurwaarder, de advocaat of de derde voor de invordering evenals rechten op voorschot en/of inningsrechten. Die akten en interventies (aanmaning, ingebrekestelling, onderzoekkosten, inningsrechten, inningsrechten op afkorting ...) worden berekend op basis van het koninklijk besluit van 30 november 1976 tot vaststelling van het tarief voor akten van gerechtsdeurwaarders in burgerlijke en handelszaken en van het tarief van sommige toelagen. <http://www.ejustice.just.fgov.be>

Deze tarieven zijn als volgt:

UITTREKSELS UIT HET TARIEF 2021 IN EURO			
		Excl. btw	Incl. btw
INGEBREKESTELLING/ AANMANING + ZEGEL (1) (ART. 7)	125,00 en meer	20,35	24,62
INNINGSRECHT (ART. 8)	1% hoofdsom en interesten MINIMUM	12,67	15,33
	1% hoofdsom en interesten MAXIMUM	125,67	152,06
INNINGSRECHT OP VOORSCHOT (ART. 8)			
Tot 24,99		2,61	3,16
Van 25,00	tot 124,99	4,37	5,29
Van 125,00	tot 249,99	7,22	8,74
Van 250,00	tot 494,99	12,67	15,33
Van 495,00	tot 744,99	27,10	32,79
meer dan 745,00		35,91	43,45
Opzoekingsrecht (art. 13.1*)		7,78	9,41
Opzoekingsrecht + uittreksel Rijksregister		8,23	9,96

Deze tarieven worden jaarlijks geïndexeerd op 1 januari op basis van de index van de consumptiegoederen. Bij een gerechtelijke invordering van onbetaalde facturen zijn, indien de schuldenaar de zaak verliest, alle gerechtelijke kosten voor rekening van de schuldenaar, onverminderd elke vraag om schadevergoeding en andere stappen, waaronder ook gerechtelijke procedures, die nodig zijn om de belangen van VOO te vrijwaren. Als VOO eventuele aan de Klant verschuldigde bedragen niet binnen de afgesproken termijnen aan de Klant betaalt, heeft de Klant recht op dezelfde achterstandsboetes.

7. Aansluiting, Binneninstallatie, Verbinding, Installatie, Activering, Uitrusting

7.1. Aansluiting

Indien de Klant niet beschikt over een werkende Aansluiting op het kabeldistributienetwerk van VOO en VOO op verzoek van de Klant overgaat tot deze Aansluiting, zullen de kosten hiervoor berekend worden op basis van de geldende tarieven of, in voorkomend geval, op basis van een offerte. Bij niet-naleving door de Klant van een termijn van 48 uur voor het annuleren of uitstellen van de afspraak met VOO hiervoor, zullen de verplaatsingskosten aan de Klant gefactureerd worden op basis van de geldende tarieven. Indien een Aansluiting niet mogelijk is om technische redenen, heeft VOO het recht om de aanvraag van de Klant te weigeren, zonder dat het enige schadevergoeding verschuldigd is.

7.2. Binneninstallatie

De Binneninstallatie moet voldoen aan de veiligheidsvoorschriften, aan de technische voorschriften en aan elke andere toepasbare wettelijke bepaling. Aanvullende informatie over de technische specificaties betreffende de compatibiliteit van de Binneninstallatie van de Klant met de diensten, is beschikbaar op de Site en wordt verstuurd naar iedereen die dit schriftelijk aanvraagt. De Klant is als enige verantwoordelijk voor de compatibiliteit van zijn Binneninstallatie met de dienst. De Klant moet elk element van zijn Binneninstallatie waarvan het gebruik het VOO-netwerk verhindert of verstoort loskoppelen zodra de Klant dit vaststelt of op aanvraag van VOO. VOO zal in geen geval en op geen enkele wijze verplicht zijn de Binneninstallatie van de Klant in zijn oorspronkelijke staat te herstellen.

7.3. Verbinding - Installatie - Activering

VOO is als enige bevoegd om over te gaan tot de Aansluiting, de Installatie en de Activering. Behoudens overmacht gebeurt de Installatie binnen een termijn van maximaal 35 dagen na de inschrijvingsaanvraag, voor zover de Klant beschikt over een werkende Aansluiting op de kabeldistributie van VOO.

Elk werk van VOO bij de Klant moet kunnen worden uitgevoerd zonder dat een technicus meubilair hoeft te verplaatsen of eender welk element moet demonteren. VOO zal al het mogelijke doen om de werken uit te voeren zonder schadelijke gevolgen. VOO kan nooit aansprakelijk worden gesteld voor materiële, esthetische of andere schade die de Klant zou kunnen lijden als gevolg van de werken, tenzij bij kwaad opzet of een zware fout van de technici van VOO. VOO zal in geen geval en op geen enkele wijze verplicht zijn de plaats waar de werken uitgevoerd werden in de oorspronkelijke staat te herstellen.

7.4. Uitrusting

Om de levering van bepaalde diensten mogelijk te maken, moet VOO Uitrusting leveren waarvan de beschrijving is opgenomen in het abonnementscontract. Deze Uitrusting wordt hetzij gratis ter beschikking gesteld in het kader van de aangevraagde dienst, hetzij verhuurd volgens de bepalingen in het abonnementscontract. In geval van de opschorting van de diensten om eender welke reden blijven de huurkosten van de Uitrusting verschuldigd. De Uitrusting blijft het exclusieve, niet voor overdracht en beslag vatbare eigendom van VOO. De Uitrusting wordt uitsluitend voor privégebruik en gebruik waarvoor ze bedoeld is ter beschikking gesteld van de Klant. De Uitrusting mag niet worden overgedragen, verkocht of ter beschikking worden gesteld van een derde, onder welke vorm dan ook. De Klant blijft verantwoordelijk voor de Uitrusting en moet als goede huisvader waken over het behoud ervan gedurende de volledige duur van het abonnementscontract hieromtrent en tevens na afloop van het contract, totdat de Uitrusting wordt terugbezorgd aan VOO. Het is ten strengste verboden voor de Klant om technische interventies, formaties, of wijzigingen uit te voeren met de Uitrusting. Als Uitrusting vervangen moet worden, kan VOO echter nieuwe Uitrusting leveren aan de Klant die, in voorkomend geval, deze Uitrusting zelf zal mogen installeren volgens de instructies van VOO. In geval van inbeslagname of eender welke andere aanspraak van een derde van rechten op de Uitrusting, moet de Klant zich hiertegen verzetten en VOO onmiddellijk op de hoogte brengen. In geval van verlies, diefstal of schade van de Uitrusting, moet de Klant VOO hiervan binnen 48 uur op de hoogte brengen. VOO is belast met de herstellingen van de Uitrusting tenzij die werkzaamheden noodzakelijk zijn als gevolg van een fout of kwaad opzet of bedrog van de Klant. VOO zal op discretionaire wijze de te treffen maatregelen bepalen. Als de reparatie of vervanging ten laste van de Klant is, zullen de werken door VOO gefactureerd worden op basis van de geldende tarieven. In geval van vervanging of reparatie zal VOO niet aansprakelijk zijn voor het verlies van gegevens van de Klant die de Klant opslag op de Uitrusting. In al deze omstandigheden moet de Klant de verplichtingen die voortvloeien uit zijn abonnementscontract blijven naleven.

De Uitrusting die ter beschikking wordt gesteld van de Klant moet worden teruggegeven op het of de plaatsen die VOO aanduidt, binnen 15 dagen na afloop van het abonnementscontract ter zake. In geval van de teruggave van de Uitrusting wordt de eventueel door de Klant betaalde waarborg terugbetaald, uiterlijk op de laatste dag van de maand volgend op die tijdens dewelke de teruggave plaatsvond, met aftrek van de eventuele kosten voor de herstelling van de Uitrusting of de vervanging van ontbrekende elementen en eventuele schulden van de Klant aan VOO.

In geval van niet-teruggave van de Uitrusting binnen de hiervoor vermelde termijn zal een forfaitaire schadevergoeding worden geëist van de Klant op basis van de geldende tarieven. In dat geval zal de eventueel door de Klant betaalde waarborg eigendom blijven van VOO ten belope van een deel van of het volledige bedrag van die schadevergoeding.

8. Beschikbaarheid van de Diensten - Onderhoud

Onder voorbehoud van technische beperkingen verbindt VOO zich ertoe alle middelen waarover het beschikt in te zetten om de toegang van de Klant tot de onderschreven dienst(en) te verzekeren. VOO biedt echter geen enkele uitdrukkelijke of impliciete garantie voor de werking zonder fouten of onderbrekingen van de dienst noch voor het vermogen van de dienst om te voldoen aan de verwachtingen of de behoeften van de Klant. Sommige onderhoudsinterventies die nodig zijn voor de goede werking van de diensten kunnen een tijdelijke onderbreking van de diensten vereisen zonder dat VOO hiervoor verantwoordelijk kan worden gesteld. In de mate van het mogelijke worden die interventies uitgevoerd buiten de piekuren van het gebruik van de diensten.

9. Aansprakelijkheid

9.1. Aansprakelijkheid van VOO

Er wordt geen enkel minimaal kwaliteitsniveau verzekerd door VOO. VOO is enkel aansprakelijk in geval van kwaad opzet, een zware fout van zichzelf of van zijn beampten of mandatarissen of door elke niet-uitvoering van een verplichting die overeenstemt met een van de voornaamste prestaties in het Contract. De verantwoordelijkheid van VOO is desgevallend beperkt tot een vergoeding voor de voorzienbare, rechtstreekse, persoonlijke, materiële en zekere schade die de Klant heeft geleden, met uitzondering van vergoedingen voor elke onrechtstreekse of immateriële schade. VOO kan niet aansprakelijk worden gesteld voor onderbrekingen of storingen in de dienst als gevolg van overmacht of elke andere niet te voorzienbare gebeurtenis, zoals pandemieën, stakingen, slechte weersomstandigheden, gevallen van

overmacht of eender welke andere gebeurtenis die kan worden toegeschreven aan de Klant of aan derden. In elk geval is de aansprakelijkheid van VOO begrensd tot een bedrag gelijk aan het totaal van de bedragen die de Klant aan VOO heeft betaald voor abonnementscontracten voor de dienst(en) in de loop van de vierentwintig maanden die voorafgaan aan het optreden van de schade.

9.2. Aansprakelijkheid van de Klant

De Klant is de enige aansprakelijke voor elke door VOO of derden geleden rechtstreekse of onrechtstreekse, materiële of immateriële schade veroorzaakt door hemzelf of door derden die gebruikmaken van de dienst waarvoor de Klant heeft ingetekend. De Klant verbindt zich ertoe VOO een vergoeding te betalen voor alle schade als gevolg van eender welke handeling, eis of veroordeling tot schadevergoeding waarvan VOO het voorwerp uitmaakt als gevolg van het gedrag van de Klant of derden die gebruikmaken van de dienst waarvoor de Klant intekende, of na een schending van de intellectuele rechten van derden door de Klant of door derden die gebruikmaken van de dienst waarvoor de Klant intekende.

De Klant zal aansprakelijk worden gesteld bij fraude met de Aansluiting, Verbinding, Installatie, Activering en/of de Uitrusting die hem ter beschikking wordt gesteld, zoals - maar niet uitsluitend - het delen van een verbinding. In dat geval, onverminderd het recht van VOO om een schadevergoeding te eisen, zal de Klant VOO een forfaitair bedrag van € 250 per inbreuk betalen teneinde de winstderving en de herstellingskosten en andere technische en administratieve kosten te dekken.

De Klant is zelf verantwoordelijk voor de keuze van zijn pincodes/wachtwoorden/login en de bewaring ervan, alsook voor het gebruik ervan door hemzelf en/of een derde. De Klant zal alle nuttige en noodzakelijke maatregelen treffen om cybercriminaliteit en informaticavirusen te vermijden, met name door erover te waken zijn wachtwoorden (wif, myVOO-account enz.) regelmatig te wijzigen in overeenstemming met de beveiligingsnormen aanbevolen door SafeOnWeb <https://www.safeonweb.be/nl/gebruik-sterke-wachtwoorden>

De Klant ziet uitdrukkelijk af van elk algemeen beroep tegen VOO in dit kader.

De Klant is verantwoordelijk voor alle schade toegebracht aan VOO of aan derden naar aanleiding van het gebruik van de simkaart door hemzelf of door een derde ongeacht het toestel waarin ze wordt gebruikt, zelfs bij verlies of diefstal. Bij verlies of diefstal van de simkaart blijft de Klant verantwoordelijk voor de verplichtingen die hem toekomen krachtens zijn abonnementscontract, en dat tot het moment dat de Klant VOO op de hoogte brengt van het verlies of de diefstal en een schorsing van de dienst vraagt.

10. Overdracht

De overdracht aan een derde door een Klant van zijn rechten en plichten die voortvloeien uit het Contract, is enkel toegelaten voor bepaalde diensten en na voorafgaande schriftelijke toestemming van VOO. In geval van een door VOO aanvaarde overdracht gaan alle uit het Contract voortvloeiende rechten en verplichtingen, met inbegrip van, in voorkomend geval, de betaling van een bij de beëindiging van het Contract verschuldigde schadevergoeding, met inbegrip van de schadevergoeding die in voorkomend geval verschuldigd is uit hoofde van een aan het Contract verbonden aflossingsschema, over op de verkrijger, die deze aanvaardt. De verkrijger en de overdrager moeten VOO een aanvraagformulier voor een overdracht overhandigen, ondertekend door beide partijen. Dit formulier is beschikbaar op de Site en wordt verstuurd naar elke persoon die hiervoor een schriftelijke aanvraag indient bij VOO.

Het staat VOO vrij zijn rechten en plichten die voortvloeien uit het contract geheel of gedeeltelijk over te dragen aan een derde van zijn keuze.

11. Klachten en tussenkomst van de ombudsman

11.1. Klacht ingediend bij VOO

Elke klacht van een Klant kan aan VOO worden gericht via het contactformulier dat beschikbaar is op de Site of per brief gericht aan de Klantendiensten van VOO, rue Jean Jaurès 46 te 4430 Ans voor de Klanten van VOO nv, en PB 80.000 te Gosselies voor de Klanten van BRUTELE cv. Voor klachten in verband met de facturering beschikt de Klant over een termijn van 30 dagen vanaf de debitering van zijn bankrekening of de ontvangst van de factuur, om het bedrag ervan te betwisten. Na deze termijn wordt de Klant geacht het bedrag definitief aanvaard te hebben. De betaling blijft opeisbaar op de overeengekomen datum, behalve als de Klant een klacht heeft ingediend, die ontvankelijk is verklaard, bij de Ombudsdienst. De Klant beschikt over een termijn van 5 kalenderdagen, te rekenen vanaf de opschorting van de dienst, om een klacht in te dienen. Als hij binnen deze termijn geen

klacht heeft ingediend, kan de Klant geen enkele vergoeding meer eisen van VOO voor de schade als gevolg van die opschorting, voor de periode tussen de vijfde dag en de dag waarop de klacht wordt ingediend.

11.2. Klacht ingediend bij de Ombudsdienst

Elke Klant die niet tevreden is over de behandeling van een klacht door VOO kan zich richten tot de Ombudsdienst voor Telecommunicatie, die wettelijk werd opgericht bij het Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie:

- Ellipse Building, Koning Albert II-Laan 35 te 1030 Brussel;
- per fax, op het nummer 02 219 77 88;
- door u te melden in de kantoren van de bemiddelingsdienst tijdens de openingsuren (van 9 tot 17 u.);
- door de formulieren in te vullen die beschikbaar zijn op de site <http://www.ombudsmantelecom.be>.

De Ombudsdienst Telecommunicatie werkt volledig onafhankelijk van VOO. Binnen de grenzen van zijn toegekende taken krijgt hij geen enkele instructie van geen enkele overheid. De Klant kan zich naar keuze tot de Nederlandstalige of de Franstalige ombudsman richten. VOO zal de Klant op eenvoudig verzoek de te volgen procedure voor het indienen van een klacht bij de Ombudsdienst meedelen. Klachten zijn enkel ontvankelijk indien de Klant kan aantonen dat hij eerst stappen heeft gezet bij VOO. Enkel schriftelijke klachten worden aanvaard.

11.3 Bewijsstukken

De Klant erkent dat de registraties van zijn aanvragen en zijn gegevens door VOO via het IT-systeem en het bestelsysteem van VOO formele bewijzen vormen van de aanvragen van de Klant, zoals inschrijvings- en/of activeringsaanvragen voor bepaalde diensten of Opties, de wijziging van het type diensten waarop de Klant heeft ingetekend, de bestelling van programma's enz.

11.4 Geldende gedragscodes

VOO is onderworpen aan de volgende codes:

- Gedragscode voor ISP's van de vzw Internet Service Provider Association Belgium, afgekort 'ISPA Belgium', beschikbaar op de website www.ispa.be

Ethische code voor telecommunicatie (koninklijk besluit van 9 februari 2011 /B.S. 21.06.2011, p. 36508) beschikbaar op de site www.telethicom.be

Op schriftelijk verzoek van de klant zal hem een kopie van die codes worden toegestuurd.

12. Persoonsgegevens die vereist zijn voor de verlening van de diensten of die verzameld moeten worden in het kader van de levering van de diensten

Om diensten te kunnen verlenen aan de Klant verzamelt VOO de identificatiegegevens van de Klant, zoals naam, voornaam, adres van de woonplaats en van de levering van de diensten, e-mailadres, geboortedatum en telefoon- of gsm-nummer. VOO registreert ook het gekozen abonnements-type en de Opties. Als de Klant aan VOO de opdracht geeft om zijn diensten van zijn oude operator over te dragen en om zijn diensten bij zijn oude operator op te zeggen, vraagt VOO het Easyswitch-nummer en/of het klantnummer bij deze operator en de eventuele vaste en/of mobiele telefoonnummers die overgedragen moeten worden. Om zich te vergewissen van de betaling van de prijs van de diensten vraagt VOO het bankrekeningnummer, de betaalwijze (domiciliëring - nummer van de domiciliëringsoverdracht, ...), de betaalhistoriek en een historiek van de aanmaningen gericht aan de Klant. Als de Klant een persoonlijke account aanmaakt, registreert VOO deze informatie, evenals de login van de Klant en zijn wachtwoord. VOO bewaart ook het spoor van elke interactie met de Klant, zoals oproepen naar het callcenter, het bezoek van een technicus, de verzending van brieven of de uitwisseling van e-mails of elektronische berichten.

Bovendien kan VOO in het kader van de dienstverlening tal van gegevens over de Klant en zijn gebruik van de diensten verzamelen en verwerken. VOO verzamelt zo alle technische gegevens met betrekking tot de geleverde uitrusting en simkaart(en), zoals de nummers van de simkaarten (IMSI, ICCID), het IMEI-nummer, het modemnummer, de PIN/PUK-codes, de types en identificatienummers van de modems en decoders of terminaluitrusting door VOO verkocht of aangeboden aan de Klant. VOO verzamelt ook de gegevens met betrekking tot de verbindingen met de diensten, zoals de verbindinglogs, het MAC-adres, het IP-adres of de geolokalisatie van de Klant, de verbruiksgegevens zoals de gegevens met betrekking tot de VOD-aankopen en het VOD-gebruik van de Klant, het verbruiksvolume van de diensten (verbruiksvolumes voor vast en mobiel internet, belminuten, aantal verzonden en ontvangen sms'en/mms'en). VOO verzamelt ook de gegevens met betrekking tot de navigatie van de Klant op het internet (uur/datum van de

internetverbinding, bezochte sites) en de gegevens met betrekking tot het gebruik van zijn telefoonverbindingen (duur van de oproepen, duur tussen de vorming van het nummer en de start van de oproep, oproepnummers en gebelde nummers, niet-geslaagde oproepen, herkomst en bestemming van de sms'en/mms'en).

13. Wijziging van de Algemene Voorwaarden of van het abonnementscontract

VOO verbindt zich ertoe de Klant minstens één maand voor de inwerkingtreding op de hoogte te brengen van alle wijzigingen van de Algemene Voorwaarden voor een contract van onbepaalde duur of van alle wijzigingen van het abonnementscontract van onbepaalde duur die een impact hebben op de Klant. Elke Klant die zich verzet tegen de wijzigingen van de Algemene Voorwaarden voor een contract van onbepaalde duur of de wijzigingen van het abonnementscontract van onbepaalde duur heeft het recht om, in het eerste geval, zijn Contract of, in het tweede geval, zijn abonnementscontract van onbepaalde duur uiterlijk de laatste dag van de maand die volgt op de inwerkingtreding van de nieuwe Algemene Voorwaarden of van de wijziging van het abonnementscontract of middels de naleving van elke andere wettelijk bepaalde termijn die gunstiger zou zijn voor de Klant, kosteloos op te zeggen.

Indien de wijziging een prijsverhoging inhoudt van zijn abonnement, heeft elke Klant die zich hiertegen verzet, het recht om zijn abonnementscontract van onbepaalde duur kosteloos op te zeggen, en dat ten laatste op de laatste dag van de maand die volgt op de ontvangst van de eerste factuur uitgegeven na de inwerkingtreding van de genoemde prijsverhoging of middels de naleving van elke andere wettelijk bepaalde termijn die gunstiger zou zijn voor de Klant. VOO behoudt zich echter het recht voor om de Algemene Voorwaarden te wijzigen van contracten van bepaalde en onbepaalde duur of om abonnementscontracten van bepaalde en onbepaalde duur te wijzigen wanneer de wijziging de omzetting betreft van een puur feitelijke situatieverandering, een wijziging van het reglementaire kader waarbij VOO geen keuze heeft over de manier om de opgelegde wijzigingen in te voeren of indien er geen enkele redelijke twijfel bestaat dat de voorgestelde wijziging door elke Klant zal worden aanvaard, zonder dat de Klant het recht krijgt op een kosteloze opzegging. De Klant zal minstens één maand voor de inwerkingtreding op de hoogte worden gebracht van een dergelijke wijziging.

14. Veiligheid en integriteit van het netwerk

VOO treft passende en proportionele technische en organisatorische maatregelen, in voorkomend geval met inbegrip van codering, om de risico's inzake de beveiliging van het netwerk en de diensten passend te beheren en om de impact van eventuele veiligheidsincidenten te voorkomen en te beperken, zowel voor de gebruikers als voor andere netwerken en diensten. In geval van schrik voor de veiligheid of de vertrouwelijkheid en/of schrik dat een van de diensten het voorwerp uitmaakt van misbruik, kan VOO met name overgaan tot de wijziging van de login of het wachtwoord van de Klant. Desgevallend zal VOO hem hiervan op de hoogte brengen.

VOO kan Klanten waarvoor mogelijk een dreiging geldt individueel informeren over het bestaan hiervan en over elke beschermende of corrigerende maatregel die de Klanten zouden kunnen nemen.

Ingeval van misbruik, fraude of illegaal gebruik of een vermoeden hiervan binnen het netwerk van VOO door de Klant of elke derde die gebruikmaakt van de dienst waarop de Klant zich geabonneerd heeft en waarvan VOO weet heeft, zal VOO maatregelen treffen tegen de Klant. Indien een situatie bijzonder dringend blijkt te zijn, kan VOO onmiddellijk overgaan tot het tijdelijk schorsen van de verbinding van de Klant om de integriteit van het netwerk te vrijwaren. Als de tekortkoming niet ophoudt, kan VOO - onverminderd het recht om een schadevergoeding te eisen - het Contract van de Klant opzeggen in overeenstemming met artikel 6.5.

15. Jurisdictie en toepasbaar recht

Dit Contract wordt geregeld door het Belgische recht. Elk geschil over de interpretatie of de uitvoering van het Contract valt onder de exclusieve bevoegdheid van het rechtsgebied van de maatschappelijke zetel van de juridische entiteit die de dienst(en) levert aan de Klant.

ALGEMENE VOORWAARDEN VOOR DE VERSCHILLENDE DIENSTEN

16. Televisiediensten

16.1. Auteursrechten

De inhoud van de door VOO voorgestelde programma's wordt met name beschermd door de wetgeving inzake intellectuele eigendomsrechten, en in het bijzonder het auteursrecht. Elke opname, kopie of registratie van deze inhoud op eender welke drager met een ander doel dan

privégebruik is verboden, net als elke openbare vertoning. VOO moet, als toepassing van de geldende wetgeving, auteursrechten betalen. Deze zijn gedeeltelijk of volledig ten laste van de Klant en zijn inbegrepen in de abonnementsprijs van de Klant. Hetzelfde geldt voor de verplichte bijdragen opgelegd door de Franse Gemeenschap in het kader van het decreet over radio-uitzendingen.\n

16.2. Decoder en kaart voor digitale televisie

Om te kunnen gebruikmaken van digitale televisie of interactieve digitale televisie, moet de Klant beschikken over een VOO-decoder. Als de Klant wil kunnen genieten van de dienst voor digitale televisie of interactieve digitale televisie, moet hij één decoder per televisie hebben. De Klant kan ook genieten van digitale televisie via een kaart voor digitale televisie van VOO. De kaart voor digitale televisie werkt enkel met compatibele televisietoestellen, waarvan de lijst beschikbaar is op de Site. Het aantal kaarten voor digitale televisie is beperkt tot 3 per abonnementscontract. De Klant mag de decoder of de kaart voor digitale televisie enkel gebruiken om de digitale zenders te decoderen waartoe hij volgens zijn abonnementscontract toegang heeft. De decoder en de kaart mogen in geen geval rechtstreeks of onrechtstreeks worden gebruikt om een derde in staat te stellen de televisiediensten van VOO te ontvangen.

16.3. Chipkaart

De Klant wordt ervoor dat hij op de daarvoor bestemde plaats de chipkaart invoert die in voorkomend geval door VOO werd geleverd en waarmee hij toegang krijgt tot de dienst voor digitale televisie of interactieve digitale televisie. De door VOO geleverde chipkaart blijft het exclusieve, niet voor overdracht en beslag vatbare eigendom van VOO. Ze mag niet worden overgedragen, verkocht of ter beschikking worden gesteld van een derde, onder welke vorm dan ook, en kan enkel worden gebruikt met de VOO-decoder.

16.4. Programma's

VOO verzekert de verspreiding van de radio- en televisiesignalen van de zenders die deel uitmaken van zijn aanbod. De door de uitgevers van de zenders aangekondigde programma's vallen onder hun verantwoordelijkheid en kunnen op elk moment zonder voorafgaande kennisgeving door hen gewijzigd worden. VOO geeft de programma's niet uit en kan dus in geen geval aansprakelijk worden gesteld voor hun inhoud. VOO is niet verantwoordelijk voor de uitzending van de programma's en kan dus niet verantwoordelijk worden gehouden voor rechtstreekse of onrechtstreekse schade als gevolg van een storing, een vertraging of onderbreking bij de uitzending of ontvangst van de programma's. VOO stelt een elektronische programmagids ter beschikking van de Klanten met een abonnement voor digitale of interactieve digitale televisie. Met deze functie kunnen de programmagegevens van bepaalde zenders geraadpleegd worden. VOO kan niet verantwoordelijk worden gehouden voor de inhoud, de juistheid en volledigheid van deze gegevens. VOO heeft het recht om op elk moment en zonder voorafgaande kennisgeving de technische kenmerken van de diensten en hun samenstelling te wijzigen, met name het aantal en de aard van de zenders en de samenstelling van de catalogus met programma's die worden aangeboden door VOO (VOD/SVOD).

16.5 App Store en apps

VOO kan besluiten om de Klant via de decoder(s) van zijn keuze de mogelijkheid te bieden om toegang te krijgen tot een App Store en om zich, via die weg, te abonneren op en toegang te krijgen tot de diensten van bepaalde apps.

Indien VOO besluit om een App Store aan te bieden via een of meerdere van zijn decoders, kan elke decoder zijn eigen App Store hebben. Als die mogelijkheid om toegang te krijgen tot een App Store wordt aangeboden door VOO, staat het VOO vrij om te kiezen welke apps op die manier beschikbaar zijn en om de toegang tot die apps op elk moment te verwijderen. De beschikbare apps kunnen variëren naargelang de aangeboden App Store. In voorkomend geval moet de Klant de algemene voorwaarden van de App Store in kwestie en van elke app waarop hij zich wil abonneren vooraf accepteren en er de voorwaarden van naleven. Hij moet ook de eventueel vereiste betalingen doen volgens de instructies gegeven door de respectieve leveranciers van die diensten.

VOO garandeert niet dat de App Store of de functies van de diensten waarop de Klant zich via die weg abonneert, beantwoorden aan zijn verwachtingen of zijn behoeften en zonder onderbreking foutloos beschikbaar zullen zijn. De toegang tot de App Store en die diensten en het gebruik ervan, met de bijbehorende risico's en gevaren, gebeuren op eigen verantwoordelijkheid van de Klant.

De Klant ontslaat VOO van elke aansprakelijkheid die direct of indirect voortvloeit uit het gebruik dat de Klant maakt van de App Store en van de diensten waarop hij zich via die weg heeft geabonneerd. VOO kan overigens in geen geval aansprakelijk worden gesteld voor enige

schade en/of enig nadeel, van welke aard dan ook, die/dat de Klant ondervindt en wordt veroorzaakt door de opschorting, onderbreking, (technische) verstoring, vertraging, beperkte toegang en/of onderbreking van de toegang tot (een gedeelte van) de App Store, de beschikbare apps en diensten waarop via die weg is geabonneerd, ongeacht of die van VOO komen of van de leverancier van de dienst in kwestie.

17. Internetdienst

17.1. Gebruiksvoorwaarden

Om optimale gebruiksvoorwaarden voor de dienst te garanderen, zijn de aanbiedingen voor onbeperkt internetgebruik van VOO voorbehouden voor privé- en persoonlijk gebruik door de Klant. Dit garandeert de Klant een intensief gebruik. Het onbeperkte karakter van de dienst zal niet verzekerd zijn in geval van fraude, misbruik, gebruik dat de rechten van derden aantast, met name de intellectuele eigendomsrechten van derden, of gebruik dat misbruik inhoudt in de zin van de rechtspraak.

De Klant verbindt zich ertoe alle aanwijzingen na te leven betreffende de toegang tot en het gebruik van de internetdienst, meer specifiek wat betreft volume en snelheid, op de pagina <http://www.voo.be/nl/netwerkbeheer/>, om de kwaliteit van de dienstverlening te garanderen voor alle Klanten

17.2 E-mailadres

Als de Klant een e-mailadres heeft dat ter beschikking wordt gesteld door VOO, blijft hij automatisch gratis toegang hebben tot dit adres gedurende 18 maanden na de opzegging van zijn abonnementscontract.

17.3. Bescherming van computergegevens

De Klant is als enige volledig verantwoordelijk voor het gebruik dat hij maakt van de internetdienst. De Klant verbindt zich ertoe bij het gebruik van de dienst de geldende wetgeving na te leven. In het algemeen zal de Klant de dienst enkel gebruiken als goede huisvader. Hij verbindt zich ertoe alle auteursrechten van de gegevens die hij gebruikt of doorgeeft na te leven en stelt VOO uitdrukkelijk vrij van elke verantwoordelijkheid op dit vlak.

VOO kan dus in geen geval aansprakelijk worden gesteld voor de gevolgen die voortvloeien uit dit gebruik of de inhoud van gegevens die worden ontvangen of doorgegeven door de Klant.

De Klant erkent dat VOO geen enkele controle heeft over deze gegevens en geen enkele controleverplichting heeft. De Klant ziet af van elk beroep tegen VOO wegens elke schade, van welke aard dan ook, geleden als gevolg van het al dan niet foutieve gebruik van de dienst. In geen geval kan VOO verantwoordelijk worden gehouden voor schade, verlies, fouten of omissies, onderbrekingen, storingen, diefstal of vernietiging veroorzaakt door derden aan het computersysteem van de Klant. VOO zal ook niet verantwoordelijk zijn voor het verlies van computergegevens opgeslagen op het systeem van de Klant, noch voor eventueel gegevensverlies in de e-mailruimte die hem in voorkomend geval ter beschikking wordt gesteld.

17.4. Dienst VOO internet Security++

17.4.1 Abonnementvoorwaarden

De Klant heeft toegang tot de dienst VOO internet Security+ bij voorafgaande goedkeuring van en naleving van de algemene licentievoorwaarden uitgevaardigd door F-Secure die hem worden meegedeeld op de webpagina waar de dienst VOO internet Security+ kan worden gedownload. Als de Klant weigert zich ertoe te verbinden zich aan deze voorwaarden te houden, kan hij aan VOO vragen om zijn abonnement op de dienst VOO internet Security+ te verbreken zolang deze vraag schriftelijk wordt gesteld binnen de twee maanden na de datum van de inschrijving op de dienst.

17.4.2 Verantwoordelijkheid en aansprakelijkheidsbeperking

De dienst VOO internet Security+ wordt verstrekt door F-SECURE CORPORATION zonder enige tussenkomst van VOO. De Klant ontslaat VOO van elke aansprakelijkheid die direct of indirect voortvloeit uit de installatie of het gebruik van de dienst VOO internet Security+. VOO verzekert gezinszins de compatibiliteit van VOO internet Security+ met het besturingssysteem van de Klant. De lijst van de besturingssystemen die compatibel zijn met de VOO internet Security+-dienst is beschikbaar op de Site. In geval van niet-compatibiliteit van VOO internet Security+ met het besturingssysteem van de Klant, kan deze zijn abonnementscontract beëindigen zonder voorafgaande kennisgeving. VOO garandeert niet dat de functies van de dienst VOO internet Security+ zonder onderbreking of zonder fouten beschikbaar zullen zijn, dat alle eventuele gebreken zullen worden gecorrigeerd of dat de computer waarop de dienst VOO internet Security+ zal worden geïnstalleerd, beschermd zal zijn tegen alle virussen, ongewenste e-mail en/of cyberaanvallen. De dienst VOO internet Security+ beschermt niet tegen virussen of andere mal-

ware die reeds op de computer aanwezig zijn voorafgaand aan de installatie. Het openen van bestanden, met de bijbehorende risico's en gevaren, gebeurt volledig op verantwoordelijkheid van de Klant. De Klant ontslaat VOO van elke aansprakelijkheid die direct of indirect voortvloeit uit de opslag en/of het delen van geïnfecteerde bestanden. Het openen of overdragen van gedeeltes of opgeslagen inhoud kan niet worden beschermd tegen indringing door derden door de dienst VOO internet Security+. Bijgevolg kan VOO niet aansprakelijk worden gehouden in het geval van ongeoorloofde toegang door derden tot informatie die de Klant deelt of opslaat. VOO biedt geen enkele garantie aangaande de capaciteit van de dienst VOO internet Security+ om te beantwoorden aan de verwachtingen of behoeften van de Klant. VOO kan in geen geval aansprakelijk worden gesteld voor enige schade en/of enig nadeel, van welke aard dan ook, die/dat de Klant ondervindt en wordt veroorzaakt door de opschorting, onderbreking, (technische) verstoring, vertraging, beperkte toegang en/of onderbreking van de toegang tot (een gedeelte van) de dienst VOO internet Security+.

18. Diensten voor vaste en mobiele telefonie

18.1 Telefoongids

De Klant kan vragen om te worden ingeschreven in de telefoongids van de gemeente waar hij zijn woonplaats heeft. De opname van de gegevens van de Klant in deze telefoongids is gratis. De Klant blijft in elk geval de enige verantwoordelijke voor de gegevens die hij verstrekt met het oog op hun opname in de telefoongids. De verschijning van deze informatie kan op elk moment worden opgeschort door VOO, zonder mogelijkheid tot beroep, in de volgende gevallen: bij gebrek aan voorlegging van bewijsstukken ter bevestiging van de juistheid van de te verschijnen informatie binnen een termijn van 15 dagen te tellen vanaf de schriftelijke aanvraag van de Klant aan VOO; als de inschrijving tot doel heeft het imago van telefoongidsen te beschadigen; als de inschrijving van die aard is dat ze de rechten van derden aantast; in geval van aantasting van de goede zeden of met het oog op de bescherming van kinderen; en meer in het algemeen in alle gevallen die een inbreuk vormen op de geldende wetten, reglementen en professionele gebruikswijzen. De telefoongidsen zijn bedoeld om derden in staat te stellen het telefoonnummer van de Klant terug te vinden op basis van zijn naam en adres zoals die werden meegedeeld aan VOO.

18.2 Overdraagbaarheid

Wanneer een Klant van operator verandert en zijn huidige telefoonnummer(s) wenst te behouden, geeft hij aan VOO de opdracht om de nodige stappen te zetten bij de overdragende operator, zodat kan worden overgegaan tot de overdracht van zijn nummer. De overdracht van zijn huidige nummer(s) naar de nieuwe operator stelt de Klant niet vrij van zijn contractuele verplichtingen ten opzichte van de overdragende operator, op straffe van de betaling van een schadevergoeding aan de overdragende operator. VOO neemt de nodige stappen om de door de Klant gevraagde nummeroverdracht uit te voeren met naleving van de toepasbare wettelijke bepalingen. VOO kan echter niet verantwoordelijk worden gehouden als de nummeroverdracht niet of laatijdig wordt uitgevoerd om elke reden die kan worden toegeschreven aan de overdragende operator, aan de Klant of om technische redenen. In bepaalde omstandigheden is de overdraagbaarheid niet mogelijk, met name als de Klant vraagt om zijn vast nummer naar een andere telefoonzone over te dragen of als de overdragende operator de wettelijke overdrachtsprocedure niet naleeft. Op hun uitdrukkelijk verzoek hebben de Klanten recht op de volgende schadevergoedingen in geval van laatijldige uitvoering van de nummeroverdracht:

- voor eenvoudige overdrachten: 3 euro per dag vertraging per overgedragen nummer;
- voor complexe overdrachten: 5 euro per dag vertraging per overgedragen nummer.

Er is sprake van laatijldige uitvoering van de nummeroverdracht als de nummeroverdracht niet werd geactiveerd binnen een termijn van 1 werkdag:

- na de datum van de installatie en de activering van de lijn, in geval van overdracht van geografische of niet-geografische nummers, met uitzondering van mobiele nummers;
- na de verzenddatum van het verzoek tot validatie van de nummeroverdracht als de Klant wil dat zijn mobiel nummer rechtstreeks wordt overgedragen, of na de datum van de nummeroverdracht overeengekomen tussen de Klant en VOO, allebei in geval van eenvoudige overdracht van een mobiel nummer;
- na de ontvangstdatum van de validatie van het ver-

zoek tot nummeroverdracht als de Klant wil dat zijn mobiel nummer rechtstreeks wordt overgedragen, of na de datum van de nummeroverdracht overeengekomen tussen de Klant en VOO, allebei in geval van complexe nummeroverdracht.

De volledige vergoeding voor de Klant is gelijk aan het aantal dagen tussen de datum beoogd in de alinea hiervoor en de datum waarop de nummeroverdracht effectief heeft plaatsgevonden, vermenigvuldigd met de voorziene bedragen. De schadevergoedingsaanvragen moeten altijd ingediend worden binnen een termijn van 6 maanden na de aanvraag van de nummeroverdracht. VOO is administratief verantwoordelijk voor de verwerking van de aanvragen van Klanten met betrekking tot de vergoeding en de betaling van de vergoeding. Bij verbreking van een abonnementscontract met betrekking tot de telefoniedienst, om welke reden ook, kan de overdraagbaarheid van het (de) overeenkomstige nummer(s) aangevraagd worden gedurende een termijn van één maand na de verbreking.

18.3. Toegang tot hulpdiensten

Als ze actief zijn, verlenen de diensten voor vaste en mobiele telefonie van VOO 24 uur per dag en 7 dagen per week gratis toegang tot de Belgische noodnummers en tot het unieke Europese nummer (112). Sommige nooddiensten (bijvoorbeeld 112) kunnen bereikbaar zijn via alle mobiele netwerken (inclusief dus op plaatsen waar VOO geen dekking biedt). VOO verstrekt informatie over de lokalisatie van de beller aan de beheerscentrale van de hulpdiensten die hulp ter plekke bieden, onmiddellijk na de ontvangst van de oproep. Voor vaste telefonie wordt deze informatie verstrekt op basis van het adres dat de Klant meedeelde bij zijn inschrijving.

18.4. Alarmen / Telebewaking / Toezicht

In het geval dat de Klant over een telebewakingssysteem, toezichts- of alarmsysteem beschikt, weigert VOO elke verantwoordelijkheid in geval van onderbreking van de telefonische dienst, behalve in geval van kwaad opzet of een zware fout.

18.5. Kwaadwillige of storende oproepen

De Klant die kwaadwillige of storende oproepen krijgt van derden kan zich richten tot VOO, dat de zijns inziens nodige maatregelen zal treffen. Indien die oproepen blijven duren, kan de Klant een klacht indienen bij de Ombudsdienst Telecommunicatie door de procedure te volgen die beschreven wordt in artikel 12.2.

18.6 Gebruiksvoorwaarden van de dienst voor vaste telefonie

De Klant verbindt zich ertoe bij het gebruik van de dienst de geldende wetgeving na te leven. In het algemeen zal de Klant de dienst enkel gebruiken als goede huisvader. De volgende gebruikswijzen van de dienst zijn verboden:

- Het gebruik van de dienst als gateway voor het doorzenden van communicaties of verbindingen.
- Het gebruik van de dienst op gegroepeerde lijnen of op een RNIS-lijn;
- De verbinding van de telefoonlijn met een PABX.

In geval van ongeoorloofd gebruik van de dienst behoudt VOO zich het recht voor het oververbruik dat eruit resulteert te factureren, de dienst onmiddellijk op te schorten of desgevallend het Contract op te zeggen volgens de voorwaarden beschreven in artikel 6.5. Ongeacht het type telefoniedienst waarop de Klant geabonneerd is, kan het gesprek door VOO worden onderbroken na een ononderbroken oproep van 2 uur om de noodzakelijke vlotte werking van het netwerk ten voordele van alle Klanten te verzekeren.

18.7. Gebruiksvoorwaarden van de dienst voor mobiele telefonie

VOO zal aan de Klant een simkaart per toegekend nummer bezorgen. Deze kaart is beveiligd met een pincode en moet in het toestel worden aangebracht om toegang te krijgen tot de mobiele dienst. Als VOO tijdens het abonnementscontract voor de mobiele telefonie van VOO aan de Klant een nieuwe simkaart bezorgt, moet de Klant de bestaande kaart verwijderen en de nieuwe kaart in zijn toestel plaatsen om verder te genieten van de dienst. De Klant verbindt zich ertoe zijn simkaart(en) en zijn mobiele dienst(en) te gebruiken als een goede huisvader en zich dus te onthouden van verboden, ongepast of illegaal gebruik ervan. Zijn onder meer verboden, ongepaste of onwettige vormen van gebruik:

- elk gebruik dat indruist tegen het Contract, de wet, de openbare orde of de goede zeden;
- de verzending van spam, reclameberichten, commerciële berichten of berichten die in strijd zijn met de geldende wetten en reglementen;

- het gebruik van de simkaart in een toestel dat niet voldoet aan de geldende regel- of wetgeving of dat storingen veroorzaakt in het netwerk van VOO of dat van een derde of dat de normale en betrouwbare werking ervan verhindert, zoals een toestel dat de identificatie of de geografische lokalisering van de beller verhindert bij noodoproepen, een toestel dat een verzadiging kan veroorzaken van het netwerk van VOO of van een derde, een toestel van het type 'Sim box', 'gsm gateways', een toestel waarmee een andere identiteit kan worden aangenomen of andere gelijkaardige toestellen;
- elk gebruik dat de normale en betrouwbare werking verstoort van bepaalde functies van het netwerk van VOO of dat van derden, zoals het versturen van het IMEI-nummer van het oproepende toestel voor mobiele telefonie, de identificatie of de geografische lokalisatie van de oproeper in geval van noodoproepen, het onderscheppen en opnemen van communicatie in overeenstemming met de instructies van de gerechtelijke, reglementaire of administratieve autoriteiten, of de opname en het bewaren van de oproep- en identificatiegegevens;
- elk gebruik dat kan leiden tot de verzadiging van het netwerk van VOO of dat van derden of er de goede werking van in het gedrang kan brengen, of waardoor de interconnectiekosten van VOO kunnen worden omzeild;
- elk gebruik dat erop gericht is communicatie naar derden om te leiden, direct of indirect of met het oog op doorverkoop of rerouting, op welke manier ook;
- elke poging tot vervalsing of kopiëren van de technische identificatiegegevens van de simkaart en, meer algemeen, elk frauduleus of onwettig gebruik van de simkaart;
- elke blootstelling van de simkaart aan een analyse- of retro-engineeringproces of elke invoer of elk gebruik in de simkaart van andere software dan die toegestaan door VOO;

In geval van wijziging, diefstal of verlies van de simkaart moet de Klant aan VOO een nieuwe simkaart aanvragen. Deze zal hem zo snel mogelijk worden toegestuurd. Deze kan door de Klant geactiveerd worden zodra hij ze ontvangt. VOO behoudt zich het recht voor elke nieuwe simkaart aan de klant aan te rekenen op basis van de geldende tarieven. Aan de hand van de mobiele dienst kan de klant binnen het netwerk van VOO en met elk ander telefoonnet en omgekeerd verbinding maken. Die verbinding kan, naargelang wat technisch mogelijk is, op vraag van de klant worden beperkt of geschorst, behalve voor oproepen uit het buitenland en oproepen die gedekt worden door een operator die geen deel uitmaakt van het Camel-telecomprotocol. In dat geval ontvangt VOO de verbruiksrapporten immers pas achteraf waardoor VOO het verbruik van de Klant technisch niet in real time kan nagaan. De Klant kan steeds een maximumbedrag kiezen in de lijst die VOO aanbiedt. Als het plafond bereikt is, ontvangt de Klant van VOO een waarschuwingsbericht en kan hij geen oproepen meer doen buiten het forfait. VOO is echter niet altijd in staat om het verbruik in real time op te volgen en garandeert bijgevolg niet dat het bedrag dat aan de Klant wordt gefactureerd niet hoger ligt dan het toepasselijke maximumbedrag, zelfs als de Klant het gebruik van de dienst heeft stopgezet na het ontvangen van de waarschuwing. De verbindingen kunnen eveneens door VOO worden beperkt of geschorst wegens de solvabiliteit van de klant of wanneer het maandelijkse gebruik van de mobiele dienst drie keer zo hoog is als het maandelijkse gemiddelde gebruik van alle Klanten van de mobiele dienst. In voorkomend geval zal de Klant hiervan naar behoren op de hoogte worden gebracht.

VOO sluit alle verantwoordelijkheid uit die betrekking heeft op de inhoud van de gesprekken, berichten en gegevensstromen van welke aard dan ook die de Klant verstuurt of ontvangt. Om optimale gebruiksomstandigheden te garanderen, is de onbeperkte mobiele telefoniedienst van VOO voorbehouden voor normaal privé- en persoonlijk gebruik door de Klant. Dankzij dit gebruik kan de Klant intensief gebruikmaken van de diensten aangeboden door VOO. Gebruik dat hoger ligt dan in totaal 6000 minuten of sms'en per maand (1 belminuut = 1 sms) wordt beschouwd als abnormaal. Een dergelijk verbruik is namelijk meer dan 20 keer hoger dan het gemiddelde maandverbruik van de 'onbeperkte' formules van VOO. Bij abnormaal verbruik zal VOO de Klant meerkosten aanrekenen van € 0,20 per extra sms of per extra belminuut.