

Algemene verkoopsvoorwaarden

1. Begrippen

Toledo : Toledo Telecom NV - **Klant** : de medecontractant voor alle met Toledo gesloten overeenkomsten - **Diensten** : de diensten waarnaar verwezen wordt in de productomschrijvingen en brochures van Toledo en die verband houden met onderhavig contract – **Toegangscodes** : elke code of nummer die door Toledo aan de Klant verstrekt wordt waarmee de door Toledo geleverde diensten toegankelijk worden voor de Klant - **Schrijven** : aangetekende brief of fax met ontvangstbewijs - **Overmacht** : elke gebeurtenis die zich buiten de wil of controle van één der Partijen voordoet en die verhindert dat de in het contract gestipuleerde verplichtingen kunnen nagekomen worden, met inbegrip van, bijvoorbeeld : een ontploffing, een ongeluk, brand, overstroming, oorlog, opstand, staking, embargo, heirkracht, een beslissing van de militaire of burgerlijke autoriteiten, de onmogelijkheid om het benodigde materiaal of gespecialiseerde mankracht te leveren, sectoriële conflicten, en het feit van elke andere telecommunicatieleverancier. - **SIM kaart** : Een kaart met microprocessor die in het mobiele communicatie apparaat gestoken dient te worden en die toelaat om de Klant te identificeren op het netwerk van Toledo zodat inkomende en uitgaande gesprekken kunnen gevoerd worden – **Tarieven** : De tarieven die op de voorzijde van dit contract staan. **Algemene voorwaarden (AV)** : de onderhavige algemene voorwaarden.

2. Toepasbaarheid

De AV zijn van toepassing op elk met Toledo gesloten contract voor zover het de aansluiting van mobiele telefondiensten betreft, alsook op de onderhandelingen, offertes en orderbevestigingen die hiermee verband houden of hiernaar verwijzen. Onderhavig contract is gesloten met de volledige instemming van Partijen en vervangt alle voorgaande akkoorden, offertes en aanvragen wat betreft de verplichtingen van Toledo en bevat alle formuleringen, voorwaarden, verbintenissen, verklaringen en beloftes van de Partijen. In geval van tegenstrijdigheid heeft de voorzijde van dit contract voorrang op de onderhavige AV. Onderhavige AV hebben voorrang op de algemene en/of speciale voorwaarden van de Klant zelfs indien de algemene voorwaarden van de Klant andere algemene voorwaarden uitsluiten. Alle bijkomende diensten zijn eveneens onderhevig aan de huidige AV.

3. Toegangsvoorwaarden tot het netwerk

TOLEDO kan de toegang tot de Toledodiensten, bijkomende diensten, opties, roaming of internationale gesprekken in zijn geheel of gedeeltelijk weigeren wegens één van de volgende redenen, zonder dat deze lijst als limitatief kan gezien worden : -in geval van fraude ; -in geval van vermoedelijke of bewezen wanbetaling ; - op basis van essentiële wettelijke vereisten die betrekking hebben op het netwerk ; -indien de Klant een mobiele telefoon gebruikt die storingen op het Toledonetwerk veroorzaakt ongeacht of deze mobiele telefoon al dan niet conform de ETSI normen is ; -indien de Klant de Toledodiensten gebruikt op een wijze die in strijd is met deze AV of met wettelijke bepalingen en/of geldende reglementeringen ; -indien de Klant nalaat om op correcte wijze de vereiste documenten/inlichtingen over te maken aan Toledo of indien hij de abonnementsaanvraag van Toledo niet doortuurt ; -in geval de Klant zijn verplichtingen niet nakent in hoofde van een ander met Toledo afgesloten contract ;

4. Duur

Behalve anders aangeduid wordt het contract aangegaan voor een bepaalde duur van [12 maanden] ingaand op de datum van ondertekening van het contract. Indien de Klant het contract voortijdig en eenzijdig opzegt, zelfs indien deze opzeg voor de werkelijke activatiedatum zou gebeuren, zal de Klant gehouden zijn om een bedrag aan Toledo te betalen dat overeenkomt met de totaliteit van de overblijvende maanden volgens het contract alsook alle kosten te vergoeden die reeds door Toledo zouden gemaakt zijn om de klant aan te sluiten. Toledo heeft recht op een forfaitaire schadevergoeding van vijftig (50) % van het maandelijks gemiddelde belovolume van de klant gedurende het laatst afgelopen jaar, vermenigvuldigd met het aantal resterende maanden tot aan het einde van het contract met een minimum van vijftig (50) Euro exclusief BTW per lijn, vermenigvuldigd met het aantal resterende maanden. De Klant kan, na de stilzwijgende verlenging van dit contract, het contract op eender welk moment opzeggen zonder schadevergoeding mits inachtnaeme van een opzegperiode van één maand.

5. Eigendomsclausule

Alle aan de Klant ter beschikking gestelde materiaal of programmatuur, met inbegrip van de SIM kaart, blijft eigendom van Toledo en zal door de Klant uitsluitend gebruikt worden om gebruik te maken van de diensten die door Toledo geleverd worden. Bij faillissement van de Klant zal deze de curator op de hoogte brengen van deze eigendomsclausule.

6. Inlichtingen, toelatingen, geheimhouding

De Klant zal alle inlichtingen en/of toelatingen die noodzakelijk zijn voor het leveren van de diensten ter beschikking stellen aan Toledo. Partijen zullen in geen geval de informatie die zij verkregen hebben in het kader van de uitvoering van het contract meedelen aan derden. Dit geldt zowel tijdens de duurtijd van het contract als na de eventuele ontbinding of na het beëindigen van het contract.

7. Uitbreiding naar medewerkers

Indien er een uitbreiding van onderhavig contract gemaakt wordt door de medewerker(s) van de Klant, dan zal deze uitbreiding eveneens onderworpen zijn aan de huidige AV. De Klant verbindt er zich toe om de diensten die door de medewerker(s) in kwestie gebruikt worden, te betalen. De Klant zal Toledo onverwijld schriftelijk op de hoogte brengen van alle omstandigheden die met zich meebrengen dat de toegangscodes welke aan de medewerker(s) ter beschikking gesteld werden en/of de diensten die geleverd worden zoals contractueel bepaald tussen Toledo en de Klant, gedeactiveerd dienen te worden.

8. Verantwoordelijkheden van de Klant

De Klant is verantwoordelijk voor het gebruik van zijn telefoonlijnen en/of zijn geheime codes, alsook voor de personen die deze gebruiken met of zonder zijn toestemming. De Klant zal Toledo onverwijld schriftelijk inlichten indien er zich een wijziging van zijn gegevens, zoals opgegeven bij de ondertekening van het contract, voordoet; een adreswijziging dient onmiddellijk meegedeeld te worden. Indien de Klant nalaat om deze verplichting na te komen, kan dit tot gevolg hebben dat het contract opgezegd wordt en dat de opzoekings- en dossierskosten, forfaitair vastgesteld op 50 € onder voorbehoud van bewijs van bijkomend geleden schade, aan de Klant gefactureerd worden. De Klant zal het slecht functioneren van de dienst onverwijld aan Toledo meedelen. De Klant zal, op eigen kosten, de aanpassingen doorvoeren volgens instructies van Toledo wat betreft de Dienst of de Uitrusting en verbindt er zich toe om de Dienst niet te gebruiken voor immorele of onwettelijke doeleinden. De Klant zal Toledo volledig schadeloos stellen voor alle schade die geleden wordt door inbreuk op het contract, meer bepaald in geval van verlies of schade, zelfs minime, aan het materiaal dat ter beschikking gesteld wordt door Toledo ongeacht de oorzak van het verlies of de schade. Elke toegangscodes die aan de Klant toegekend wordt is persoonlijk en geheim. De Klant is zelf verantwoordelijk voor de geheimhouding en verbindt er zich om Toledo onmiddellijk schriftelijk in te lichten indien hij het vermoeden heeft dat een derde zijn toegangscodes zonder toestemming gebruikt. Onmiddellijk na ontvangst van de SIM kaart dient de Klant de standaard PIN code van de kaart te wijzigen in een persoonlijke geheime PIN code. De Klant is zelf verantwoordelijk voor de geheimhouding van deze code. Toledo is en blijft de enige rechtmatige eigenaar van de aan de Klant toegekende SIM kaart. De Klant mag de SIM kaart niet overdragen, lenen, beschadigen of vernietigen en hij neemt alle maatregelen om te verhinderen dat de SIM kaart ongehoord of ongeoorloofd gebruikt wordt. Behoudens uitdrukkelijke schriftelijke toestemming met vermelding van de gegevens van de bijkomende gebruikers, mag de SIM kaart niet door andere gebruikers gebruikt worden. De Klant geeft de SIM kaart terug op de in artikel 15 gestipuleerde wijze en toestand. Alle pogingen tot kopiëren van de technische identiteitsgegevens van de SIM kaart en elk bedrijfelijk gebruik van de SIM kaart is verboden.

9. Roaming

In functie van de opties, het abonnementsstype, de eventuele betaling van een garantie of een voorschot, of abonnementsstype, kan de Klant inkomende en uitgaande gesprekken in landen buiten België (« roaming ») uitvoeren of ontvangen, of vanuit België oproepen naar buitenlandse netwerken doen (internationale oproepen). De lijst van deze landen en de gehanteerde prijzen voor deze roamingdiensten en internationale gesprekken zijn beschikbaar bij Toledo en worden regelmatig aangepast in functie van de door Toledo met de betrokken operators gemaakte akkoorden.

10. Tarieven

In voorkomend geval zijn er bij de activering van het Abonnement bij Toledo aansluitingskosten verschuldigd. Het Abonnementsgeld of de minimum Belwaarde is verschuldigd vanop het ogenblik dat het Abonnement in dienst wordt gesteld en is maandelijks vooraf betaalbaar. De gesprekskosten, zowel voor voicegesprekken als datagesprekken, zijn verschuldigd voor alle nationale, internationale en roaminggesprekken. Onder voorbehoud van de mogelijkheid van Toledo om onmiddellijk tussentijdse facturen op te maken, zal Toledo de Klant maandelijks een factuur toesturen. De eerste factuur kan mogelijk gestuurd worden tussen twee normale facturatieperiodes. In geval van prijswijzigingen of de wijziging van het gekozen abonnementsstype, zullen deze wijzigingen (pro rata temporis) aangepast en berekend worden. Het spreekt voor zich dat dit eveneens geldt wanneer de Klant om nieuwe of bijkomende diensten verzoekt. De Klant verklaart zich ermee akkoord dat bij het gebruik van de roamingdiensten deze meerdere maanden na het verlenen van deze dienst kunnen gefactureerd worden, dit aangezien Toledo moet wachten op de gegevens van de betrokken operatoren. Toldo heeft het recht om zijn diensten aan te passen of te wijzigen op voorwaarde dat: 1. dit geen wezenlijke materiële verslechtering inhoudt of een wezenlijke wijziging in gebruik door de Klant vereist; 2. de Klant hiervan ten laatste één maand voor de voziene wijziging schriftelijk op de hoogte gebracht wordt. Toledo heeft het recht om zijn tarieven te wijzigen. De Klant wordt hiervan ten laatste een maand voor de geplande wijziging schriftelijk op de hoogte gebracht. De Klant heeft het recht om het contract zonder schadevergoeding op te zeggen ten laatste op de laatste dag van de maand die volgt op het in voege treden van de wijzigingen indien hij de wijzigingen niet aanvaardt. In geval van een tariefverhoging heeft de Klant het recht om het contract zonder schadevergoeding om te zeggen ten laatste op de laatste dag van de maand die volgt op de ontvangst van de eerste factuur na het van kracht worden

van de wijzigingen.

De tarieven kunnen op eender welk moment aangepast worden in functie van de evolutie van de consumentenindex, en dit zonder dat de Klant het recht heeft om het contract op te zeggen. De nieuwe prijs zal berekend worden conform de volgende formule: de basisprijs vermenigvuldigd met de nieuwe consumentenindex.

11. Verantwoordelijkheden van Toledo

Toledo neemt alle redelijke maatregelen om de veiligheid en de betrouwbaarheid alsook het naar behoren werken van de diensten van het door Toledo gebruikte Netwerk te garanderen maar kan inzake slechts gehouden worden tot een middelenverbintenis. De Klant erkent dat een perfecte werking van de Toledodiensten niet voortdurend kan gegarandeerd worden aangezien 1) het door Toledo gebruikte Netwerk niet de totaliteit van het Belgische gebied en van de Belgische bevolking dekt en 2) dat de radiogolven verstoord kunnen worden door externe factoren zoals gebouwen, vegetatie of het reliëf alsook door het type van de gebruikte mobiele telefoon. Toledo wijst alle verantwoordelijkheid af voor schade die aan de Klant zou berokkend zijn ten gevolge van : a. storingen of kwaliteitsproblemen met de Toledodiensten veroorzaakt door externe factoren ; b. storingen door onderhoudswerkzaamheden, verbetering of uitbreiding van het Netwerk van de leverancier van Toledo ; c. wijzigingen aan de Toledodiensten ; d. een verkeerd gebruik of een foutief gebruik van de Toledodiensten door de Klant ; e. een slechte werking van de mobiele telefoon of van de toebehoren ; f. indien de Klant gebruikmaakt van een mobiele telefoon 1)in strijd met de gebruiksaanwijzing van deze telefoon, 2)die niet conform de E.T.S.I. normen is, 3)die niet dual-band is (900-1800 Mhz) ; g. er wordt uitdrukkelijk door partijen overeengekomen dat de klant zelf verantwoordelijk is voor het gebruik van zijn telefoonlijn en dat hij er zich toe verbindt om de uitgevoerde gesprekken te betalen, hierin begrepen deze die uitgevoerd werden na de opzeg van het contract tot op het ogenblik van de technische afsluiting ; h. het gebruik of misbruik van de PIN code van de Klant 1)ten gevolge van een vrijwillige of onvrijwillige openbaarmaking of onthulling van deze code aan derden of, 2) indien de Klant de standaard PIN code niet onmiddellijk heeft gewijzigd in een persoonlijke PIN code of 3) indien de Klant de standaard PIN code heeft gewijzigd in een gemakkelijk te achterhalen code zoals bijvoorbeeld 1235 of 5555.

12. Klachten

Alle betwistingen aangaande facturen of onderhavig contract dienen per aangetekend schrijven aan Toledo gericht te worden binnen de 8 dagen na factuurdatum of nadat het feit zich heeft voorgedaan. De betwisting dient met duidelijke redenen omkleed te zijn zoniet zal de betwisting als onontvankelijk beschouwd worden.

13. Betalingsmodaliteiten

Alle vermelde prijzen zijn exclusief BTW. De geleverde diensten worden maandelijks afgerekend en gefactureerd aan het einde van elke kalendermaand. De Klant dient de factuur per domiciliatie te betalen ten laatste tien dagen na uitgifte. Indien de Klant de factuur op de vervaldag niet heeft voldaan, dan is de Klant van rechtswege, zonder dat er enige aanmaning, sommatie of ingebrekestelling is vereist en onverminderd de rechten van Toledo, wettelijke nalatighedsintresten verschuldigd gebaseerd op de wet van 02/08/2002, vermeerderd met 2% per jaar te rekenen vanaf de vervaldag van de factuur tot op het ogenblik van volledige betaling van de factuur; alsook buitenrechtelijke incassokosten van 10% van het openstaande bedrag met een minimum van 60,00 €; desgevallend deurwaarderskosten en/of advocatenkosten mogelijk vermeerderd met de opzoekings- en identificatiekosten; onverminderd de eventuele kosten en schadevergoedingen die geëist kunnen worden indien er overgegaan dient te worden tot gerechtelijke procedures.

14. Uitdrukkelijk pactum commissorium

Indien de Klant : a. failliet verklaard wordt; b. overlijdt of onder curatele geplaatst wordt of, c. zijn contractuele verplichtingen niet nakent, waaronder ondermeer deze gestipuleerd in artikels 7, 12 en 20; d. of zijn activiteiten stopzet of een belangrijk deel ervan, alsook indien hij zijn onderneming overdraagt naar een bestaand of een nog op te richten bedrijf; dan kan Toledo van rechtswege en met voorbehoud van alle rechten en zonder enige verplichting tot schadeloosstelling of gerechtelijke tussenkomst, het contract geheel of gedeeltelijk opzeggen en onmiddellijke en integrale betaling eisen van het door de Klant verschuldigde bedragen aan Toledo uit hoofde van dit contract. Het staat Toledo vrij om de uitvoering van het contract op te schorten en de Klant de tijd te laten om zijn verplichtingen na te komen; de Klant blijft in voorkomend geval gehouden om tijdens de opschorting zijn abbonnement te betalen.

15. Force majeure en onvoorziene omstandigheden

Indien Toledo door force majeure verhinderd wordt om het contract verder te zetten of in zijn geheel of gedeeltelijk uit te voeren, of indien onvoorziene omstandigheden het uitvoeren van het contract onmogelijk maken, heeft Toledo het recht om het contract geheel of gedeeltelijk op te zeggen en dit binnen de maand waarin de force majeure een aanvang neemt of ingeroepen wordt of de onvoorziene omstandigheden plaatsvinden, zonder enige nadelige erkenenis en zonder het verschuldigd zijn van een schadevergoeding.

16. Teruggave van het materiaal

De Klant dient, binnen de 8 dagen na het einde van het contract of na de stopzetting door opzeg van het contract, het door Toledo geleverde materiaal ter beschikking te houden van Toledo. Onder ter beschikking stellen dient men te verstaan dat de Klant gehouden is om de totaliteit van het door Toledo geleverde materiaal op de maatschappelijke zetel van Toledo af te leveren op een werkdag tussen 8u30 en 17u30, of dient de Klant het schriftelijk aangetekend verzoek aan Toledo te richten om de totaliteit van het materiaal zelf op te halen tussen 8u30 en 17u30 op een door de klant aangeduid adres. Dit laatste verzoek moet ten laatste op de 5e dag van de 8 dagen aan Toledo gericht worden. Indien de Klant nalaat om het materiaal ter beschikking te stellen van Toledo, dan zal de Klant van rechtswege gehouden zijn om een forfaitaire schadevergoeding wegens niet teruggave van het materiaal van 50 € per vertragsinsdag te betalen en dit zonder enige nadelige erkenenis en zonder afbreuk te doen aan andere schadevergoedingen en intresten, en dit totdat het materiaal ter beschikking gesteld wordt van Toledo volgens de hierboven gestipuleerde bepalingen.

17. Overdracht van het contract

De Klant kan het contract enkel overdragen indien Toledo hiermee akkoord gaat. De Klant blijft in hoofde verantwoordelijk voor alle verbintenissen die voortvloeien uit het contract, zelfs nadat het contract is overgedragen. Elke overdracht van het contract door Toledo aan derden is van rechtswege tegenstelbaar aan de Klant, en Toledo zal hierdoor ontslagen worden van alle verbintenissen aan deze laatste te rekenen vanaf de datum van stopzetting.

18. Ongeldigheid van een clausule

Indien een clausule van deze AV niet van toepassing zou zijn, dan blijven alle andere clausules van deze AV vooralsnog bindend. De ongeldige clausule zal vervangen worden door een geldige clausule waarvan de doelstelling zoveel mogelijk de ongeldige clausule zal benaderen.

19. Toepasselijk recht en bevoegde rechtbank

Het Belgisch recht is van toepassing op dit contract. Bij geschillen zijn enkel de rechtbanken van het arrondissement Brussel bevoegd.

20. Bescherming van het privéleven / persoonlijke gegevens

Toledo neemt alle gegevens die de Klant meedeelt ten persoonlijke titel op in zijn databanken (maatschappelijke zetel Louizalaan 375, 1050 Brussel). De persoonlijke gegevens en de facturatiegegevens van de Klant worden steeds gebruikt met het oog op het Klantenbeheer en direct marketing, marktstudies en ter preventie van fraude en inbreuken. In deze laatste gevallen mag Toledo de gegevens raadplegen van met name Preventel en Graydon. De persoonlijke gegevens mogen in één of meerdere alfabetische telefoongidsen opgenomen worden, of in één of meerdere geautomatiseerde gidsen die andere opzoekingsmogelijkheden bieden dan alfabetische opzoeking. De Klant kan een schriftelijk, gedateerd en ondertekend, verzoek om inzage van zijn gegevens tot Toledo richten en, indien nodig, wijzigingen te laten aanbrengen op voorwaarde van de voorafbetaling van de bijdrage vastgesteld in het koninklijke besluit van de uitvoering van de wet ter bescherming van het privéleven. Deze bijdrage is contant betaalbaar, met cheque of overschrijving. Om gegevens van Preventel in te kijken of te wijzigen, dient men zich rechtstreeks tot Preventel, Winston Churchilllaan 96, 1180 Brussel, te richten. Indien de toegang tot de Toledodiensten beperkt of geweigerd wordt wegens vermelding van de Klant in de Preventeldossiers, dan kan de kandidaat Klant zich, indien hij zijn vermelding onjuist acht, richten tot Preventel. De Klant heeft het recht om zich te verzetten tegen de vermelding van zijn gegevens in een alfabetische telefoongids en in een geautomatiseerde gids die andere opzoekingsmogelijkheden biedt dan alfabetische opzoeking ; in voorkomend geval dient de Klant een door Toledo opgelegde vergoeding te betalen. De Klant heeft eveneens het recht op zich te verzetten tegen het gebruik van zijn gegevens voor direct marketingdoeleinden door hiervoor een schrijven te richten aan Toledo. In het kader van de wettelijke verplichting om medewerking te verlenen aan hulpdiensten en gerechtelijke diensten, heeft Toledo het recht om bepaalde persoonlijke gegevens mee te delen. In het kader van marktstudies is het mogelijk dat gegevens doorgegeven worden aan studiebureaus. Anderzijds mag Toledo onder meer de met de Klant betrekking houdende gegevens doorgeven aan Preventel indien deze Klant zijn verplichtingen niet zou nakomen. Preventel beheert een gemeenschappelijke databank voor de leden van de VZW, bestemd om wanbetaling te voorkomen en te bestrijden op de telecommunicatienetwerken in België. De Klant kan eveneens andere inlichtingen opvragen bij het publieke register van de commissie ter bescherming van het privéleven. Wat betreft de meedeling van zijn persoonlijke gegevens, stemt de Klant toe met de bovenstaande behandeling/inzage volgens hogerstaande criteria.

Bent U vaak in het buitenland met Uw GSM en zou U graag blijven surfen op het internet en Uw e-mails ontvangen ? **Dan kan het volgende interessant zijn voor U....**

aanleiding van de recente richtlijnen van de EU, biedt Toledo U de kans om Uw mobiel internetverbruik in het buitenland te raadplegen. Dit kan door de volgende twee functionaliteiten:

Een SMS bericht

1

wanneer het mobiel internetverbruik in het buitenland bijna vijftig euro bedraagt, dan krijgt U een waarschuwing via SMS. Vanaf dat ogenblik zal Uw mobiel internet geblokkeerd worden.

Wanneer U ondanks deze waarschuwing toch wil blijven surfen of Uw e-mails raadplegen, stuur dan "sumignore" naar 1966: de internationale blokkering wordt dan automatisch opgeheven tot de volgende maand en U kan dan gebruik blijven maken van de mobiele internetdienst. Het spreekt voor zich dat de financiële gevolgen voor Uw rekening zijn.*

Een Web alerter

2

Toledo biedt een gratis maandelijkse opvolging aan alle klanten en waarschuwt de klanten wanneer het verbruik drastisch omhoog gaat. Deze dienst wordt zonder enige garantie geleverd en hangt af van onze leveranciers en de snelheid waarmee de informatie ons bereikt.

Toledo herinnert zijn klanten eraan dat de prijzen voor mobiel internet in Europa sterk kunnen verschillen, afhankelijk van de gebruikte operator en het land waarin men zich bevindt. De lijst met Europese partner operators die de meest voordelige prijzen aanbieden is beschikbaar op www.toledo.be.

Toledo adviseert zijn klanten die naar het buitenland reizen en hun budget onder controle willen houden om de functie "netwerk automatisch kiezen" uit te schakelen en te opteren voor "manueel netwerk kiezen" zodat U de partner operator in het land waarin U zich bevindt kan selecteren. (Onze partnerlijst : www.toledo.be/data_partners)

Tenslotte herinneren we U eraan dat de meeste GSM toestellen de mogelijkheid bieden om mobiel internet in het buitenland te blokkeren of om het effectief gebruik te monitoren via verschillende ingebouwde of te downloaden applicaties: om dit te doen verzoeken wij U om de gebruiksaanwijzing van Uw GSM aandachtig te lezen.

* Opgepast, deze dienst is technisch niet beschikbaar voor de iPad. Deze tablet kan geen SMS'en ontvangen. Het is dus Uw verantwoordelijkheid om de functie mobiel internet te activeren of te deactiveren vooraleer U naar het buitenland vertrekt.

