



# 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 – **Werkelijke activatiedatum** : de datum waarop de Klant zijn login en paswoord ontvangt waarmee hij toegang krijgt tot de diensten van Toledo - **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, heikracht, 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. - **Tarieven** : De tarieven die opgenomen zijn op de keerzijde van dit contract. – **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 ADSL diensten 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. Duur

Behalve anders aangeduid wordt het contract aangegaan voor een bepaalde duur van [12 maanden] ingaand op de werkelijke activatiedatum. 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. In geval van een tarief formule onder gefactureerd abonnement zal er een bijkomende forfaitaire schade­loos­stelling van viereenzeventig (74) Euro BTW inbegrepen verschuldigd zijn. De Klant kan, na de stilziggende verlenging van dit contract, het contract op eender welk moment opzeggen zonder schadevergoeding mits inachtna­me van een opz­eg­perio­de van één maand.

## 4. Eigendomsclausule

Alle aan de Klant ter beschikking gestelde materiaal of programmatuur 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.

## 5. 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.

## 6. Uitbreiding naar medewerkers

Indien er een uitbreiding van onderhavig contract gemaakt wordt voor 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, gedesactiveerd dienen te worden.

## 7. Verantwoordelijkheden van de Klant

De klant dient een back-up van zijn systemen te maken voor de activatie en/of aansluiting van de diensten en is zelf de enige verantwoordelijke voor het bewaren van de gegevens die verbonden zijn aan de e-mailadressen die hem door zijn vorige leverancier werden aangeleverd. De Klant is de uitdrukkelijk zelf verantwoordelijk voor de beveiliging van zijn aansluiting (meer bepaald in het geval van een wi-fi systeem) en voor het gebruik van zijn aansluiting en/of van zijn geheime codes alsook voor de personen die er gebruik van maken 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 zijn 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 minieme, aan het materiaal dat ter beschikking gesteld wordt door Toledo ongeacht de oorzaak van het verlies of de schade.

## 8. Toegangscodes

Elke code die toegekend wordt aan de Klant is persoonlijk en geheim. De Klant is verantwoordelijk voor het respecteren van deze geheimhouding. Indien de Klant vermoedt dat een derde zonder zijn toestemming gebruik maakt van zijn toegangscodes, zal hij Toledo onmiddellijk schriftelijk verwittigen.

## 9. Wijziging van diensten en/of tarieven

Toledo 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 voorziene 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.

## 10. Verantwoordelijkheden van Toledo

Toledo wijst alle verantwoordelijkheid af (i) ten opzichte van derden, (ii) aangaande verborgen gebreken, en (iii) fouten, zelfs zware, met uitzondering van bedrog. In ieder geval kan Toledo niet verantwoordelijk gehouden worden voor, onder mee, verlies van eigendommen van de Klant, winstderving, bijkomende kosten of de vermindering van het zakencijfer.

## 11. 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.

## 12. Betalingsmodaliteiten

Alle vermelde prijzen zijn inclusief 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 vervalddag 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 nalatigheidsinstrenten verschuldigd gebaseerd op de wet van 02/08/2002, vermeerderd met 2% per jaar te rekenen vanaf de vervalddag 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.

## 13. Utdrukkelijk pactum commissorium

Indien de klant overlijdt of onder curatele geplaatst wordt of zijn contractuele verplichtingen niet nakomt, waaronder ondermeer deze gestipuleerd in artikels 7, 12 en 20 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 abonnement te betalen.

## 14. Force majeure en onvoorzene omstandigheden

Indien Toledo door force majeure verhindert wordt om het contract verder te zetten of in zijn geheel of gedeeltelijk uit te voeren, of indien onvoorzene 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 onvoorzene omstandigheden plaatsvinden, zonder enige nadelige erken­tenis en zonder het verschuldigd zijn van een schadevergoeding.

## 15. 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 vertragsdag te betalen en dit zonder enige nadelige erken­tenis en zonder afbreuk te doen aan andere schadevergoedingen en instrenten, en dit tot­dat het materiaal ter beschikking gesteld wordt van Toledo volgens de hierboven gestipuleerde bepalingen.

## 16. Overdracht van het contract

De Klant kan het contract enkel overdragen indien Toledo hiermee akkoord gaat. De Klant blijft in hoofdte 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.

## 17. Ongeldigheid van een clausule

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

## 18. 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.

## 19. Bescherming van het privéleven / persoonlijke gegevens

Toledo verbindt er zich toe om alle persoonlijke gegevens van de Klanten te behandelen zoals voorgeschreven in de wet van 08/12/1992 ter bescherming van het privéleven.

## 20. Internet

**20.1.** Om toegang te krijgen tot de internet gateways van Toledo heeft de Klant een telefoon­aan­sluiting op het netwerk van Belgacom nodig. Toledo kan niet verantwoordelijk gehouden worden voor de slechte werking van de ADSL dienst indien de oorzaak van het probleem aan Belgacom te wijten zou zijn. De activatie van het ADSL signaal wordt door Belgacom uitgevoerd op vraag van Toledo, op voorwaarde dat de Klant een telefoon­ab­onne­ment (Analog/ISDN/TWIN) van Belgacom heeft. Het aan­vaar­den van een aansluitingsaanvraag bij Toledo hangt af van de aanvaarding van dezelfde aanvraag bij Belgacom. Indien de abonnee om eender welke reden zijn abonnement bij Belgacom zou opzeggen of ingeval Belgacom de diensten van de abonnee zou schorsen wegens een betalings­pro­bleem bij Belgacom of om eender welke andere reden, dan kan Toledo niet gehouden worden om het saldo van het ongebruikte ADSL abonnement terug te storten. Indien om voorgaande redenen of om welke andere reden dan ook, de abonnee zijn ADSL contract met Toledo stopzet, dan zal hij gehouden zijn om de totaliteit van het niet gebruikte **A20.2.** Zonder voorafgaand schriftelijk akkoord van Belgacom en/of Toledo, is het voor de Klant onmogelijk om in hoofde van dit contract de infrastructuur van het openbaar netwerk van Belgacom en/of Toledo te wijzigen. Het is eveneens niet toegestaan om het netwerk of de dienst te verstoren of om iets of iemand in gevaar te brengen door foutief gebruik of door nalatigheid. Belgacom en/of Toledo behouden zich het recht voor om de nodige aanpassingen te doen om de dienst te kunnen aanbieden (installatie, het bijwerken, het inspecteren of het vervangen van kabela's en/of lijnen van de telecommunicatie inrichting, configureren). De abonnee moet toegang kunnen verlenen aan het personeel van Belgacom, Toledo of hun onderaannemers tijdens de normale uren, voor de installatie van het materiaal dat nodig is om de dienst aan te bieden. **20.3.** Toledo blijft eigenaar van de modem(s) en/of van de router(s) totdat de volledige betaling is gebeurd. Toledo behoudt zich het recht voor om op afstand toegang te krijgen tot de modem van de Klant voor onderhoudsdoeleinden, configuratie of monitoring. **20.4.** De Klant verklaart zich te houden aan de geldende wetgeving aangaande het gebruik van het internet alsook aan alle regels of gebruiken hieromtrent op de netwerken waartoe hij toegang krijgt. De Klant erkent dat de door Toledo geleverde dienst zich beperkt tot de toegang tussen de computer(s) van de Klant en de internet gateways van Toledo. De geleverde dienst is op geen enkele manier verbonden met de inhoud van het geraadpleegde of verstuurd materiaal op het internet. Toledo is niet verantwoordelijk voor en voert geen controle uit op de informatie die toegankelijk is of verstuurd wordt via het Internet noch op de informatie en gegevens die via zijn gateways verstuurd worden. Daarenboven kan Toledo niet verantwoordelijk gehouden worden voor een vertragting bij het versturen van bepaalde gegevens alsook bij het mogelijke frauduleuze gebruik van het internet. Het doorgeven van enige geheime informatie door de abonnee (paswoord, geheime codes, enz.) valt onder de volledige verantwoordelijkheid van de abonnee. De informatie welke op het internet verstrekt wordt is onderworpen aan de geldende reglementering en kan eveneens onderworpen zijn aan de wetgeving voor de bescherming van het privéleven. De Klant is zelf verantwoordelijk voor de gegevens die hij zou raadplegen, opzoeken of versturen via het internet. De Klant wordt ervan op de hoogte gebracht dat de internetgebruikers een gedragscode hebben opgesteld gekend onder de naam Netiquette. Het niet naleven van deze reglementering kan vervolging met zich meebrengen voor de overtreder die inbreuk op de reglementering pleegt. Toledo kan niet verantwoordelijk gehouden worden voor de gevolgen van het internetgebruik zoals daar zijn schade geleden aan gegevens of materiaal van de abonnee veroorzaakt door virussen die op het internet bestaan. De abonnee verklaart de nodige maatregelen getroffen te hebben om zijn gegevens en materiaal te beschermen. Toledo heeft geen enkele systematische controle­mo­gelijk­heid over de informatie en gegevens die op het internet raadpleegbaar zijn. Toledo waarschuwt eveneens de ouders of voogden van minderjarigen die gebruik maken van het internet. **20.5.** Afhankelijk van het abonnements­type activeert Toledo voor iedere abonnee één of meerdere elektronische brievenbussen (mailbox). Deze brievenbussen zijn uitsluitend bestemd voor de abonnee en/of zijn bedrijfsmedewerkers en leden van zijn familie. Deze brievenbussen kunnen in geen enkel geval doorgegeven worden aan derden, noch gratis, noch tegen betaling. Toledo kent voor iedere brievenbus een paswoord toe zodat de abonnee zich kan identificeren bij het versturen of ontvangen van elektronische post. Om toegang te krijgen tot de brievenbussen en om berichten te ontvangen of te versturen moet de abonnee verbinding maken met het netwerk van Toledo en zich identificeren door middel van een gebruikersnaam en paswoord dat aan de specifieke brievenbus is toegekend. De berichten worden op de Toledoservers bewaard ongeacht de grootte. Toledo wijst alle verantwoordelijkheid af wat betreft de inhoud van de berichten in de brievenbus(sen) van de abonnee. Elke titularis van een brievenbus geeft de toestemming aan Toledo om de gegevens in zijn persoonlijke databank op te slaan. Indien een abonnee niet wenst opgenomen te worden in de databank van Toledo, dan volstaat het om een elektronisch bericht te sturen aan Toledo. Toledo mag, conform de geldende wetgeving, kennis nemen van de inhoud van de elektronische post van zijn abonnees. **20.6.** Workspace. Afhankelijk van het abonnement stelt Toledo ruimte ter beschikking van elke abonnee om zijn persoonlijke weg­pa­g­inas te plaatsen. Deze dienst is op eenvoudige aanvraag beschikbaar voor de abonnee en is onderworpen aan de contractuele tarieven en aan onderstaande richtlijnen. Toledo behoudt zich het recht voor om op eender welk moment de aan de abonnee ter beschikking gestelde ruimte te wijzigen. De abonnee zal 30 dagen voor deze wijziging op de hoogte gebracht worden via elektronische post in zijn brievenbus. Dit elektronisch bericht zal door beide partijen als bewijs beschouwd worden. Toledo oefent geen enkele controle uit en neemt geen enkele verantwoordelijkheid op aangaande de inhoud van de persoonlijke weg­pa­g­ina's van de abonnee. Desalniettemin behoudt Toledo zich het recht voor om, zonder voorafgaande kennisgeving, de toegang tot bepaalde pagina's te blokkeren of te beperken indien Toledo deze in strijd met de geldende wetgeving acht of in strijd met de goede zeden of nog indien de toegang tot een of meerdere van deze pagina's een bedreiging vormt voor het goed functioneren van de geleverde dienst. Het gebruik van de ruimte die voor de persoonlijke weg­pa­g­ina's ter beschikking gesteld wordt is onderworpen aan speciale voorwaarden die beschikbaar zijn op eenvoudige aanvraag.