

**CONTRACTUELE VOORWAARDEN VAN TOEPASSING OP DE AANBIEDING VAN NORDNET:  
ORANGE SATELLITE WITH NORDNET  
(BELGIË)**

# CONTRACTUELE VOORWAARDEN VAN TOEPASSING OP DE AANBIEDING

## ORANGE SATELLITE WITH NORDNET (BELGIË)

Versie per 17/03/2025

### INDEX

### DEFINITIES

### INLEIDING

1. INHOUD VAN DE AANBIEDING
2. BASISVOORWAARDEN VOOR DE BESTELLING
3. BESTELLING
4. INFORMATIE EN GEGEVENS
5. LOOPTIJD EN INWERKINGSTREDING VAN HET CONTRACT
6. FINANCIËLE VOORWAARDEN
7. SPAARPOT
8. HERROEPING
9. LEVERING VAN DE AANBIEDING EXCLUSIEF MATERIAAL
10. MATERIAAL
11. UITBLIJVENDE LEVERING
12. UPDATES
13. INTERNETSNELHEID
14. KLANTENZONE
15. AANMELDGEGEVENS
16. ONDERHOUD
17. ONDERSTEUNING
18. GEBRUIK VAN DE AANBIEDING
19. BLOKKERING
20. PERSOONSgegevens
21. WIJZIGING VAN HET CONTRACT
22. OPZEGGING
23. GEVOLGEN VAN DE STOPZETTING VAN HET CONTRACT
24. CONTACT EN MELDINGEN
25. VERANTWOORDELIJKHEID
26. OVERMACHT
27. KLACHTEN EN BESLECHTING VAN GESCHILLEN
28. GELDENDE WET - RECHTERLIJKE BEVOEGDHEID
29. DIVERSE BEPALINGEN

Nordnet, vennootschap naar Frans recht, leverancier van internetproducten en -diensten, met maatschappelijke zetel te Boulevard de Tournai 245, Villeneuve-d'Ascq (59650), Frankrijk, naamloze vennootschap ingeschreven bij het handelsregister (RCS) van Lille Métropole onder het nummer 402.974.489, levert de Aanbieding 'Orange Satellite with Nordnet', aan de Klanten, op het Grondgebied, onder deze Contractuele Voorwaarden.

### DEFINITIES

**Contract:** het Contract dat bij een Bestelling wordt afgesloten tussen de Klant en Nordnet, inclusief, in volgorde van belang, de Contractuele Voorwaarden, de Samenvatting van het Contract, het Precontractueel Informatiedocument, het herroepingsformulier, de bevestiging van de Bestelling.

**Bestelling:** handeling waarmee de Klant instemt met een inschrijving op een Aanbieding van Nordnet, of aangeeft zijn inschrijving te willen vernieuwen of aanpassen.

**Klant (je/jij):** natuurlijke of rechtspersoon (in voorkomend geval met maximaal 9 werknemers), die over de vereiste wettelijke bevoegdheid beschikt om de Bestelling te plaatsen en het Contract uit te voeren, die verblijft op het Grondgebied, die een Bestelling heeft geplaatst voor een Aanbieding van Nordnet

en daardoor gebonden is aan het Contract, voor het gebruik van de Dienst en het Materiaal op het Grondgebied waar hij verblijft.

**Consument:** elke natuurlijke persoon die handelt naar doeleinden die geen deel uitmaken van een commerciële, industriële, ambachtelijke of vrije beroepsactiviteit.

**E-mail:** een via het internet verstuurd bericht die wordt verzonden en ontvangen via een e-mailadres.

**Persoonsgegevens:** alle gegevens die het mogelijk maken om een natuurlijk persoon rechtstreeks of onrechtstreeks te identificeren, zoals gedefinieerd in Verordening (EU) 2016/679 betreffende de bescherming van persoonsgegevens ('AVG').

**Klantenzone:** persoonlijke zone voor de Klant, toegankelijk via de Website [client.nordnet.com](https://www.nordnet.com) met behulp van zijn Aanmeldgegevens.

**Aanmeldgegevens:** strikt persoonlijk en vertrouwelijk, een term die betrekking heeft op alle soorten persoonlijke codes, aanmeldgegevens, wachtwoorden van de Klant, die werden meegedeeld door Nordnet of gekozen door de Klant, in het kader van de onderschreven Aanbieding.

**Satellite Kit:** het geschikte en vereiste Materiaal voor de levering van de Aanbieding, bestaande uit (i) een bidirectionele schotelantenne voor buiten, die het mogelijk maakt tegen hoge snelheid internetgegevens te verzenden en ontvangen via een satelliet, (ii) een zend-/ontvangstantenne voor internet, (iii) een satellietmodem, (iv) een dubbele coaxkabel, (v) een kabel met F-connector, (vi) een RJ45-ethernetkabel, (vii) een installatiehandleiding, (viii) een tutorial, (ix) een mast, (x) trillingsbestendige versterkingen en aangepaste schroeven, en een NordnetBox. Al het andere satellietmateriaal wordt incompatibel geacht, tenzij de Klant alle vereiste informatie doorspeelt aan Nordnet teneinde de compatibiliteit te evalueren van het bestaande materiaal waarover hij beschikt, en tenzij Nordnet de compatibiliteit vaststelt, of het materiaal expliciet wordt bestempeld als compatibel in de Basisvereisten. Nordnet biedt het Materiaal te koop aan in het kader van de Aanbieding.

**Materiaal:** fysiek materiaal en bijbehorende software volgens de aard van het materiaal, verkocht door Nordnet in het kader van de Aanbieding, valt onder deze Contractuele Voorwaarden; omvat met name de Satellite Kit en de losse onderdelen, indien van toepassing.

**Micro-onderneming:** onderneming met maximaal 9 werknemers en maximaal 2 miljoen euro omzet of jaarlijks balanstotaal in de betekenis van Aanbeveling 2003/361/EG.

**Aanbieding:** Diensten en/of Materiaal, aangeboden door Nordnet op het Grondgebied.

**Satellietbeheerder:** externe operator die verantwoordelijk is voor het beheer van het netwerk via satelliet, op het Grondgebied, waarop de Aanbieding is gebaseerd en die de exclusieve bevoegdheid geniet.

**Optie:** elke eventuele Aanbieding die als optie wordt voorgesteld boven op de voornaamste Aanbieding.

**Basisvereisten:** verzameling van voorwaarden, beperkingen, vereisten die nodig zijn voor de bestelling, de installatie en het gebruik van de Aanbieding zoals vermeld in het Precontractueel Informatiedocument, met betrekking tot de geschiktheid (voornamelijk met betrekking tot de locatie van de woonplaats/het kantoor van de Klant op het Grondgebied), de configuratie van zijn woning en de omgeving, om de Satellite Kit te installeren, en de compliance en compatibiliteit, indien van toepassing, van de bestaande apparaten en software van de Klant (met name computers met een browser), de intrinsieke beperkingen van het gebruik van de technologie en het gestandaardiseerde karakter van de Aanbieding, de eventuele beperkingen en formele procedures, enzovoort.

**Dienst:** de diensten voor internettoegang die worden geleverd in het kader van de Aanbieding.

**Website:** de Website die kan worden geraadpleegd via <https://www.nordnet.com/be/fr/orange-satellite>.

**Grondgebied:** het gebied, dat België omvat, waar de Aanbieding kan worden besteld en geleverd, vooropgesteld dat het installatieadres van de Klant zich op het Grondgebied bevindt en wordt gedekt door de satelliet Eutelsat K-VHTS (2,7° Oost Jupiter 3) in baan KA.

**Gebruiker:** iedereen die de toestemming heeft van de Klant om de Aanbieding regelmatig of af en toe te gebruiken, ongeacht of de partij bekend is bij Nordnet.

## INLEIDING

De Aanbieding van Nordnet en de Contractuele Voorwaarden worden voorgesteld op de Website, in het kader van het Contractvoorstel en in de Samenvatting van het Contract.

Nordnet kan de Aanbiedingen en de Contractuele Voorwaarden op elk ogenblik wijzigen volgens de voorwaarden in artikel 21.1. 'Contractwijziging'. De Contractuele Voorwaarden die van toepassing zijn op de Aanbieding zijn de geldende voorwaarden op de dag van de Bestelling, zoals gepubliceerd op de Website (onderdeel 'Contractuele Voorwaarden'), behoudens wettelijke of reglementaire wijzigingen die vanaf een bepaalde datum worden opgelegd door de bevoegde autoriteit. Ze kunnen gedownload worden om te bewaren als documentatie of om later te raadplegen.

Elke dove, slechthorende, doofblinde of afatische Franstalige kan in zijn Klantenzone kosteloos informatie verkrijgen van Nordnet over de kenmerken van de Aanbieding. De persoon zal doorverwezen worden naar de app Acceo. Na

installatie op een computer, tablet of smartphone is het mogelijk een gesprek aan te gaan met een operator van Acceo, die contact zal opnemen met Nordnet en het gesprek in real time zal vertalen. Acceo is beschikbaar van maandag tot vrijdag van 9 tot 12.30 uur en van 13.30 tot 17.30 en zorgt voor onmiddellijke transcriptie van gesproken taal en gebarentaal. Engelstalige Klanten moeten zich aanmelden bij Acceo via volgend adres: <https://app.acce-o.fr/client/nordnet>.

## 1. INHOUD VAN DE AANBIEDING

De Aanbieding is bedoeld voor consumenten en micro-ondernemingen die geen specifieke internetbehoeften hebben.

De inhoud van de Aanbieding 'Orange Satellite with Nordnet' wordt voorgesteld in de tabel in Bijlage 1 van dit document, waarin met name de beschikbare netwerksnelheden worden vermeld.

Om gebruik te maken van de Dienst, moet de Klant beschikken over een satellietuitrusting die compatibel is met de satelliet Eutelsat K-VHTS (2,7° Oost Jupiter 3) in baan KA. De uitrusting moet geïnstalleerd zijn volgens de vereiste voorwaarden en in overeenstemming met de Basisvereisten, indien van toepassing. Nordnet biedt deze satellietuitrusting en een NordnetBox te koop aan in een Satellite Kit.

De Aanbieding is beschikbaar voor de in aanmerking komende Klanten, als de woonplaats/het kantoor waar de installatie plaatsvindt zich op het Grondgebied bevindt, zodra Nordnet de volledige en geldige Bestelling heeft ontvangen en behandelt en de Klant het Materiaal heeft ontvangen.

Deze Aanbieding omvat geen gewaarborgde snelheid of hersteltijd, noch dienstverlening naast de naleving van de kenmerken van de Aanbieding.

Om toegang te krijgen tot het netwerk van de satellietbeheerder moet de Klant na de ontvangst van het Materiaal overgaan tot de installatie en uitrichting volgens de instructies in de installatiehandleiding, rekening houdend met de installatiebeperkingen van het Materiaal en de eventuele beperkingen met betrekking tot de Aanbieding, in overeenstemming met de Basisvereisten.

## 2. BASISVOORWAARDEN VOOR DE BESTELLING

### 2.1. Wettelijke bevoegdheid en identificatie

#### 2.1.1. Wettelijke bevoegdheid

De Aanbiedingen zijn voorbehouden aan personen met volledige wettelijke bevoegdheid, waarbij de Klant garandeert de bevoegdheid te hebben het Contract af te sluiten en uit te voeren. Als je handelt voor rekening van een rechtspersoon, bevestig je ook een wettelijk vertegenwoordiger te zijn of te beschikken over een mandaat van de betrokken rechtspersoon, dat je de bevoegdheid verleent het Contract af te sluiten. Net als alle andere wettelijke vertegenwoordigers van de rechtspersoon blijf je verantwoordelijk voor de goede uitvoering.

#### 2.1.2. Identificatie

Om de inschrijving te vervolledigen en de Aanbieding te activeren, moet de Klant Nordnet binnen dertig (30) dagen na de Bestelling volgende documenten bezorgen voor de houder van de Aanbieding:

- Een geldig en leesbaar identiteitsbewijs met een MRZ-strook:

- o een kopie van een nationale identiteitskaart, uitgereikt door de Belgische Staat of door een lidstaat van de Europese Unie (dubbeltzijdig);

- o of een kopie van de eerste twee pagina's van het paspoort;

- o of een kopie van een door de Belgische overheid uitgereikte verblijfsvergunning.

Als de Klant een rechtspersoon is, moeten binnen dezelfde termijn volgende documenten worden bezorgd:

- Voor de ondernemingen die zijn ingeschreven bij de Kruispuntbank voor Ondernemingen (KBO):

- o een KBO-uitreksel van minder dan zes (6) maanden oud;

- o een kopie van een geldig identiteitsbewijs van de op het KBO-uitreksel vermelde wettelijke vertegenwoordiger (zie toegelaten stukken hierboven).

Bij gebrek aan ontvangst van die geldige en leesbare bewijsstukken binnen de voorziene termijn, of bij moeilijkheden met de ontvangen bewijsstukken, kan de Bestelling van de Aanbieding niet als volledig en geldig worden beschouwd.

### 2.2. Basisvereisten en controles

Vóór de Bestelling en ongeacht de aard van de Aanbieding, controleert de Klant of de Aanbieding waarop hij wenst in te schrijven, beantwoordt aan zijn behoeften, neemt hij kennis van de kenmerken van de Aanbieding, de

Basisvereisten en de beperkingen, waaronder diegene die eigen zijn aan de satelliettechnologie (latentie en hoge ping) en stelt hij Nordnet alle relevante vragen. Hij controleert daarbij ook of de apparaten, de interne bekabeling en de locatie voldoen aan de Basisvereisten, evenals de minimumconfiguratie die nodig kan zijn volgens de aard van de Aanbieding, om volop gebruik te kunnen maken van de kenmerken. Hij gaat na of de Basisvereisten kunnen worden gehandhaafd tijdens de uitvoering van het Contract, teneinde optimaal gebruik te kunnen maken van de onderschreven Aanbieding.

Vóór elke Bestelling van de Aanbieding verduidelijkt Nordnet dat de Aanbieding is voorbehouden voor residentieel of relatief beperkt professioneel gebruik – in het kader van een micro-onderneming – en dat de Klant over satellietuitrusting moet beschikken die compatibel is met de K-VHTS-satelliet van de Satellietbeheerder (die Nordnet te koop aanbiedt via de Satellite Kit). Behoudens het voorgaande dient de Klant dus ook na te gaan of:

- de woonplaats/het kantoor waar de installatie plaatsvindt, in aanmerking komt voor de Aanbieding op het Grondgebied;
- de ligging en de inrichting van bepaalde plekken, zoals zijn eigen installatie, het mogelijk maken om gebruik te maken van de Aanbieding en of het Materiaal er correct kan worden geïnstalleerd (niet vlak bij een elektromagnetische bron, met een vrij uitzicht op het zuiden, geen obstakels in het zend-/ontvangstveld van de satellietuitrusting, enzovoort);
- het wettelijk mogelijk is om het Materiaal te (laten) installeren op de voorziene locatie, met name als het gaat om buitenmateriaal (voornamelijk relevant bij beschermde gebouwen, bij specifieke stedenbouwkundige voorschriften, bij mede-eigenaarschap of (voor huurders) als de eigenaar ermee moet instemmen, enzovoort);
- zijn computer en zijn slimme en aangesloten apparaten voldoen aan de Basisvereisten die worden toegelicht in dit document, met name in artikel 13 'Internetsnelheid', in het Precontractueel Informatiedocument en in de Samenvatting van de Bestelling, en dat ze beschikken over een browser.

Als niet wordt voldaan aan de Basisvereisten en bij gebrek aan de voorafgaande vereiste goedkeuringen wordt de Klant geïnformeerd dat Nordnet niet aansprakelijk kan worden gehouden voor gebreken in de diensten voor internettoegang.

Ook als de Klant zich op het Grondgebied bevindt, kan hij mogelijk geen gebruik maken van de Aanbieding voor internettoegang, bijvoorbeeld omdat het onmogelijk is het Materiaal correct te installeren of vanwege de inrichting van de locatie.

De Satellietbeheerder werkt regelmatig bij welke zones op het Grondgebied in aanmerking komen.

### 3. BESTELLING

#### 3.1. Plaatsing van de Bestelling

De Klant kan de Aanbieding bestellen bij Nordnet, online of via elk door Nordnet goedgekeurd kanaal. De Bestelling moet volledig zijn en binnen de voorziene termijn verzegeld worden van elk gevraagd bewijsstuk. Door de Bestelling te plaatsen, aanvaardt de Klant het Contract zonder voorbehoud.

De Contractuele Voorwaarden, het Precontractueel Informatiedocument en de Samenvatting van het Contract die van toepassing zijn, staan ter beschikking van de Klant op de Website (onderdeel 'Contractuele Voorwaarden') of zijn op eenvoudig verzoek verkrijgbaar bij Nordnet en worden aangeboden bij de Bestelling. Ze worden bij het Contract gevoegd en zijn van toepassing op de Aanbieding, wanneer die elektronisch wordt getekend, en/of worden ter referentie toegevoegd bij de Bestelling. De Klant kan geen wijzigingen doorvoeren in de Aanbiedingen van Nordnet, in de Bestelling of in de Contractuele Voorwaarden. Aangezien het gestandaardiseerde Aanbiedingen betreft, wordt er geen rekening gehouden met wijzigingen. Nordnet hoeft daarvoor geen herinneringen te verzenden of verzet aan te tekenen.

#### 3.2. Bevestiging van de Bestelling

Een Bestelling kan slechts worden aanvaard door Nordnet in aanwezigheid van een geldig betaalmiddel en de vereiste informatie en bewijsstukken. De Klant moet ook daadwerkelijk in aanmerking komen voor de Aanbieding.

De kenmerken van de Aanbieding, de looptijd en de toepasselijke tarieven zijn diegene die gelden ten tijde van de Bestelling en die op dat moment worden aanvaard door de Klant.

#### 3.3. Onbeschikbaarheid van de Aanbieding

Als de bestelde Aanbieding volledig of gedeeltelijk niet beschikbaar is, wordt de Klant daar zo snel mogelijk van verwittigd.

### 4. INFORMATIE EN GEGEVENS

De Klant bezorgt Nordnet zijn actuele, volledige, correcte gegevens, informatie en bewijsstukken bij de Bestelling en verwittigt Nordnet onmiddellijk indien er wijzigingen plaatsvinden tijdens de looptijd van het Contract. Als hij dat nalaat, loopt hij het risico dat er geen contact wordt opgenomen, dat hij niet wordt geïnformeerd en dat hij geen gebruik kan maken van (een deel van) de Aanbieding.

### 5. LOOPTIJD EN INWERKINGTREDING VAN HET CONTRACT

Het Contract treedt ten laatste in voege op de werkdag nadat Nordnet de volledige en geldige Bestelling heeft ontvangen.

Het Contract wordt afgesloten voor de duur die voorzien is in de Aanbieding in kwestie, waarbij het startpunt voor de looptijd van de verbintenis in het kader van de Aanbieding evenwel overeenstemt met de vroegste van de twee volgende data:

- de datum waarop de Klant de internettoegang activeert, of
- dertig (30) dagen na de ontvangst van zijn volledige en geldige Bestelling.

Indien er een hogere vooruitbetaling plaatsvindt dan nodig is voor de looptijd van de Aanbieding, zal de looptijd van het Contract bij afwijking worden vastgesteld op de termijn die wordt gedekt door de vooruitbetaling, en zal die als minimale looptijd van het Contract gelden.

Tenzij het Contract na de eerste zes (6) maanden van de initiële verbintenis kosteloos wordt opgezegd, wordt het Contract vervolgens stilzwijgend van maand op maand verlengd.

### 6. FINANCIËLE VOORWAARDEN

#### 6.1. Tarieven

De geldende tarieven voor de Aanbiedingen van Nordnet zijn beschikbaar op de Website (onderdeel 'Tarieven'), bij de Bestelling en op eenvoudig verzoek bij Nordnet (zie artikel 24 'Contact en Meldingen'). Ze kunnen worden gewijzigd door Nordnet. Het geldende tarief is het tarief dat van toepassing is op de dag dat de volledige Bestelling wordt ontvangen. De tarieven worden vermeld inclusief belastingen, inclusief btw voor de residentiële Aanbiedingen en inclusief ecotaks indien van toepassing, inclusief de kosten voor de voorbereiding, de levering en de ingebruikname. Elke verzending van Materiaal gaat gepaard met voorbereidings- en leveringskosten, die worden toegelicht in het Precontractueel Informatiedocument en in de Samenvatting van het Contract van de Aanbiedingen, tenzij anders vermeld bij de Bestelling.

Als de Klant bijzondere aanvragen heeft die aanleiding kunnen geven tot bijkomende kosten, of als hij een onderschreven Dienst gebruikt op een manier die niet is inbegrepen in de Aanbieding, of het in de Aanbieding voorziene gebruik te buiten gaat (bv. bijkomend verbruik), worden die gefactureerd tegen de geldende tarieven op de dag van de aanvraag.

Nordnet kan elke wijziging en nieuwe belasting of andere kosten van wettelijke of reglementaire origine die van toepassing worden tijdens de looptijd van het Contract doorberekenen in de prijs van de Aanbieding vanaf de dag dat ze in voege treden. Als die belasting of kost niet in verhouding is tot de prijs van de Aanbieding kan elke partij het Contract van rechtswege opzeggen via een schrijven aan de andere partij (zie artikel 24 'Contact en Meldingen'), zonder dat daar enige verantwoordelijkheid uit volgt.

#### 6.2. Aanbiedingen, codes en promoties van Nordnet

Bij elk gebruik van een promotionele aanbieding, een promocode of een referentiecodel voor de in aanmerking komende Aanbiedingen moeten de betreffende voorwaarden (te bekijken voor de promotionele aanbieding of de promocode) worden nageleefd. Ze kunnen niet worden gecumuleerd, tenzij die optie expliciet wordt vermeld in de bijbehorende voorwaarden. Door gebruik te maken van de voordelen van een promotionele aanbieding, een promocode, bevestigt de Klant de bijbehorende voorwaarden te hebben doorgenomen en aanvaard. De promotionele aanbieding wordt rechtstreeks toegepast op de factuur, behalve bij een promocode. De voordelen die volgen uit het gebruik van een promocode worden gecrediteerd op de Spaarpot en vervolgens afgetrokken van de facturen.

#### 6.3. Facturering

Nordnet factureert de Aanbieding maandelijks (tenzij verscheidene maanden worden vooruitbetaald) gedurende de looptijd van het Contract en alle verlengingen die erop volgen, ongeacht of de Aanbieding volledig of gedeeltelijk wordt geïnstalleerd of gebruikt, behalve bij een eventuele promotionele Aanbieding of bij de toepassing van een promocode. De facturen worden digitaal bezorgd en zijn beschikbaar in de Klantenzone, tenzij de Klant vraagt om een papieren versie te ontvangen.

Nordnet kan zijn klanten kosten voor ingebruikname aanrekenen (administratieve kosten die uitsluitend verband houden met de behandeling van de Bestelling en de creatie van de internettoegang bij de Satellietbeheerder), voorbereidings- en leveringskosten zoals aangegeven in het Contract bij de Bestelling, tenzij ze inbegrepen zijn bij de Aanbieding of wanneer het om een vervanging of verzending van Materiaal gaat, alsook kosten voor vervoegde opzegging gedurende de eerste zes (6) maanden van de initiële verbintenis (uitgezonderd opzegging om gegronde redenen of vanwege geschiktheid voor optische fiber of HFC, zoals aangegeven in artikel 22 'Opzegging'), voor een schadevergoeding voor het Materiaal indien het Materiaal niet wordt terugbezorgd (zie onderdeel 'Tarieven' van de Website), of voor onbetaalde facturen of, indien van toepassing, voor hun inning (zie artikel 6.1 'Tarieven').

De facturen en verbruiksmetingen zijn gedurende twaalf (12) maanden vanaf de verzending van de factuur door Nordnet beschikbaar in de Klantenzone, die beschikbaar is op de Website.

De facturen moeten worden betaald binnen dertig dagen na uitgifte, tenzij de Klant heeft gekozen voor automatische betaling. In dat geval wordt de betaling afgehouden op de vijfde van elke maand.

De facturering van de Aanbieding en/of de kosten (indien van toepassing) gaat van start op de eerste dag van de looptijd van de verbintenis, zoals beschreven in artikel 5 'Looptijd en inwerkingtreding van het Contract'. Bijgevolg wordt de eerste maand van het abonnement pro rata gefactureerd (tot de laatste dag van de eerste maand) en opgenomen in de factuur voor de eerste volledige maand van het abonnement. Als je evenwel de levering van alle of een deel van de diensten van de Aanbieding hebt genoten vóór de aanvang van de voormelde looptijd, worden de bijbehorende kosten en bijdragen apart gefactureerd.

Bovendien zal Nordnet bij de beëindiging van het Contract om om het even welke reden het eventuele resterende verbruik of de eventuele resterende kosten van de Aanbieding nog factureren na afloop van het Contract.

Om een factuur te betwisten moet de Klant Nordnet een schriftelijke aanvraag zenden (zie artikel 24 'Contact en Meldingen'), waarin de precieze reden en rechtvaardiging worden vermeld voor de betwisting die aanleiding geeft tot niet-betaling. Onze diensten zullen de aanvraag bestuderen. Het niet-betwiste deel van de factuur moet op de voorziene datum worden voldaan door de Klant.

#### 6.4. Betaling

De Klant garandeert een legitieme gebruiker te zijn van het betaalmiddel waarmee hij Nordnet vergoedt. Als de bankgegevens onjuist of onvolledig zijn, kan het Contract worden geblokkeerd, opgeschort of opgezegd als de moeilijkheden aanhouden, in overeenstemming met artikels 19 'Blokking' en 22 'Opzegging'.

Voor recurrente betalingen raadt Nordnet betalingen via domiciliëring aan, als de Klant beschikt over een rekening bij een bank op het Grondgebied. Om een ander betaalmiddel te gebruiken of bij moeilijkheden, mag de Klant contact opnemen met Nordnet om de gepaste betalingsvoorwaarden voor zijn situatie overeen te komen (zie artikel 24 'Contact en Meldingen').

#### 6.5. Uitzonderlijke situatie van de Klant

In het uitzonderlijke geval dat een Klant bijzondere financiële moeilijkheden ervaart en de betaling niet kan uitvoeren, dient hij Nordnet zo snel mogelijk te verwittigen, voordat het Contract wordt opgezegd.

#### 6.6. Betalingsproblemen

Elke volledige of gedeeltelijke niet-betaling van een factuur zonder gegronde reden geeft aanleiding tot een herinnering via e-mail met de vraag de betaling te voldoen. Als de verschuldigde bedragen niet worden betaald binnen vijftien (15) kalenderdagen na verzending, wordt de Klant van rechtswege blootgesteld aan de onmiddellijke invorderbaarheid van alle verschuldigde bedragen.

Als de Klant een professionele gebruiker is, komen bij die bedragen nog:

- een nalatigheidsinterest, die wordt berekend vanaf de dag na de vervaldag van de onbetaalde factuur tot en met de dag van de volledige betaling, op het resterende verschuldigde bedrag, die gelijk is aan de rente van de Europese Centrale Bank + tien basispunten;
- de kosten voor de verwerping van de afhouding ten bedrage van 8 €. De eerste keer is dat gratis;
- een forfaitaire schadevergoeding voor de invorderingskosten ten bedrage van veertig euro (40 €). Als de invorderingskosten hoger uitvallen dan de forfaitaire schadevergoeding kan Nordnet na bewijs een bijkomende schadeloosstelling vragen (in toepassing van artikel L.441-6 van de Handwet).

## 7. SPAARPOT

### 7.1. Algemeen

Aan de Aanbieding van Nordnet is een Spaarpot verbonden, waarmee het mogelijk is om promoties en kortingen voor de Klanten als gevolg van storingen of klachten te beheren, onverminderd de Franse wettelijke bepalingen ter zake en, indien van toepassing, de Belgische dwingende bepalingen ter bescherming van de consument. Alle credit- en debettransacties via de Spaarpot, inclusief correcties, kunnen worden geraadpleegd in het onderdeel 'Mijn rekening' van de Klantenzone, en kunnen op eenvoudig verzoek worden opgevraagd bij Nordnet.

### 7.2. Promoties

De Spaarpot centraliseert de promoties die de Klant geniet, zoals kortingen, promotionele coupons, terugbetalingsaanbiedingen, of voordelen die verband houden met referenties, op basis van de bijzondere voorwaarden van al die voordelen (de Klant wordt verzocht om die te raadplegen).

Als een promotie die zorgde voor een creditverrichting op de Spaarpot wordt geannuleerd, zal eenzelfde bedrag worden gedebiteerd van de Spaarpot.

### 7.3. Aan de Klant toegekende kortingen als gevolg van storingen in de onderschreven Aanbieding of klachten

Tenzij de Klant vraagt om dit niet te doen, wordt elke korting die Nordnet als commerciële geste toekent in het kader van de uitvoering van de Aanbieding vanwege een volledige of gedeeltelijke storing, een beveiligingsincident of een eventuele klacht van de Klant, toegevoegd aan het saldo van de Spaarpot.

### 7.4. Debetverrichtingen op de Spaarpot

De Klant aanvaardt dat Nordnet zijn vorderingen verreken met zijn schulden. Indien het saldo in de Spaarpot positief is, wordt dat gedebiteerd en afgetrokken van alle bedragen die de Klant is verschuldigd voor de uitvoering van het Contract. Op de factuur in kwestie wordt '*Afgetrokken van de Spaarpot*' vermeld. Het bedrag dat wordt afgetrokken van de Spaarpot kan niet hoger zijn dan het verschuldigde factuurbedrag.

### 7.5. Onregelmatigheid

Als er duidelijke fouten of onregelmatigheden optreden op de Spaarpot, die Nordnet zelf opmerkt of die worden geseind door de Klant, aan debet- of aan creditzijde, zal Nordnet die rechtzetten.

### 7.6. Stopzetting van het Contract

De Spaarpot wordt afgesloten bij de stopzetting van het Contract. De niet-gebruikte loyaliteitsvoordelen worden niet terugbetaald of in geld omgezet. Als de Spaarpot een positief saldo vertoont vanwege een korting die voortvloeide uit een storing of een klacht van de Klant over de Aanbieding kan de Klant vragen om de uitbetaling van die korting, exclusief alle andere bedragen, bij de Dienst Consumentenbezwaren van Nordnet (zie artikel 24 'Contact en Meldingen'), mits hij heeft voldaan aan al zijn contractuele verplichtingen (met name inzake betalingen en de terugzending van Materiaal).

## 8. HERROEPING

Als de Klant handelt in de hoedanigheid van Consument of niet-professionele gebruiker beschikt hij over een herroepingsrecht, dat in overeenstemming met de wet moet worden uitgeoefend binnen veertien (14) dagen vanaf de datum dat het Contract wordt afgesloten, als het uitsluitend Diensten betreft.

Voor elke Aanbieding die een levering van Materiaal omvat, loopt de herroepingstermijn vanaf de ontvangst van het (laatste) Materiaal op het leveringsadres dat werd opgegeven bij de Bestelling, ongeacht of het gaat om de locatie waarop het Materiaal wordt geïnstalleerd, ongeacht of het Materiaal wordt bezorgd aan de Klant of aan een externe partij.

Dat herroepingsrecht kan worden ingeroepen via schriftelijke aanvraag aan Nordnet. De Klant moet zijn identificatiegegevens vermelden, alsook de Aanbieding in kwestie (volledige gegevens, rekeningnummer). De Klant kan gebruikmaken van het herroepingsformulier dat beschikbaar is op de Website, dat bij de bevestiging van de Bestelling is gevoegd en dat op eenvoudig verzoek verkrijgbaar is bij Nordnet.

Al het Materiaal moet ten laatste veertien (14) dagen na de vraag om herroeping worden terugbezorgd, in de staat die wordt beschreven in artikel 10.9 'Terugzending van Materiaal'.

De terugbetaling van de bedragen die vóór de herroeping werden betaald door de Klant wordt uitgesteld tot de ontvangst van al het Materiaal, of ten minste tot de ontvangst van een bewijs dat het Materiaal werd verzonden.

De Klant wordt aansprakelijk gesteld bij waardevermindering van het Materiaal die voortvloeit uit andere handelingen dan deze die nodig zijn om de aard, de kenmerken en de goede werking ervan vast te stellen.

Zodra Nordnet de door de Klant aangevraagde herroeping bevestigt, in afwijking van artikel 10.6, is het Materiaal niet langer eigendom van de Klant. De Klant blijft evenwel verantwoordelijk voor de risico's met betrekking tot het Materiaal tot al het Materiaal wordt afgeleverd op het adres dat Nordnet heeft gecommuniceerd voor de terugzending.

## 9. LEVERING VAN DE AANBIEDING EXCLUSIEF MATERIAAL

### 9.1. Modaliteiten voor de levering van Diensten

De levering van de Diensten gaat maximaal drie werkdagen na ontvangst van de volledige en/of geldige Bestelling door Nordnet van start, tenzij anders bepaald in het Contract of bij de installatie van Materiaal volledig op kosten van de Klant.

### 9.2. Installatie van Materiaal

Om gebruik te maken van de Aanbieding, moet de Klant het Materiaal installeren op de meegedeelde wijze.

De installatie en connectiviteit zijn afhankelijk van geografische, demografische en ecologische criteria die verband houden met de positie van het Materiaal bij de installatie, die gedurende de looptijd van het Contract moet worden gehandhaafd.

De Klant moet het Materiaal installeren of desgewenst en op eigen kosten en verantwoordelijkheid laten installeren door een antenne-installateur (in overeenstemming met de installatiehandleiding) en de daadwerkelijke verbinding tussen de woonplaats/het kantoor van de Klant en het netwerk van de Satellietbeheerder verzorgen.

Daarvoor raadt Nordnet de Klant en de antenne-installateur die hij eventueel inschakelt aan de met Android en iOS compatibele app 'Nordnet Satellite' te gebruiken, onder voorbehoud van beschikbaarheid op het Grondgebied. De eventuele kosten voor het downloaden of bijwerken van de app zijn voor rekening van de Klant. Om de Diensten te activeren, is een snelle internetverbinding nodig op de plaats waar de Klant de Dienst wil gebruiken. De verbindingstijd en het beschikbare dataverkeer moeten afdoende zijn om de download uit te voeren.

Vóór elke installatie en activering moet alle software worden verwijderd met gelijkaardige werking of die de installatie kan storen op het toestel waarop de Dienst moet worden geïnstalleerd. De Klant gaat ook na dat het apparaat en de gebruikte software geen virussen bevatten.

Tijdens de installatie moet de Klant of de eventuele antenne-installateur de specificaties en de door Nordnet aangeleverde installatie-instructies volgen, die geraadpleegd kunnen worden op de Website en/of in de documentatie bij de Aanbieding. De Klant moet over rechten als beheerder of over alle gelijkaardige rechten beschikken op het apparaat waarop de Aanbieding wordt gebruikt. Als niet alle handelingen worden uitgevoerd of als een onderbreking optreedt voordat de installatie wordt afgerond, kan de Aanbieding niet correct worden gebruikt en zullen er gebreken optreden bij het gebruik.

## 10. MATERIAAL

### 10.1. Voorafgaande controles

De kenmerken van het Materiaal zijn beschikbaar op de Website en/of worden toegelicht bij de Bestelling, en zijn op verzoek verkrijgbaar bij Nordnet.

Vóór elke Bestelling die Materiaal omvat, moet de Klant naast de Basisvereisten ook de compatibiliteit met zijn elektrische installatie, zijn woonplaats/kantoor en zijn regio nagaan, en indien nodig de vereiste toelatingen verwerven. De door Nordnet aangeboden Aanbieding voor internettoegang inclusief Materiaal omvat compatibel Materiaal. Het Materiaal voor de verbinding is vooraf afgesteld op de Aanbieding van Nordnet. De Klant is gebonden aan ecologische, technische en elektrische vereisten, en aan de instructies en/of voorzorgen van de installatiehandleiding.

Het Materiaal, de software, de technische gegevens en de bijbehorende satelliettechnologie kunnen onderworpen zijn aan de Amerikaanse exportwetten en -reglementeringen en aan de handelswetten van andere nationale overheden met betrekking tot de import, het gebruik, de verdeling en de export. Die reglementeringen omvatten met name de Export Administration Regulations en de Foreign Asset Control Regulations. Het is aan de Klant zich daarmee in orde te brengen. Zonder voorafgaande toelating van de Amerikaanse regering mag hij niet overgaan tot de rechtstreekse of onrechtstreekse uitvoer, wederuitvoer of overdracht ervan naar een land waarop een Amerikaans handelsembargo rust of aan een van de volgende landen (de huidige lijst omvat Cuba, Iran, Noord-Korea, Syrië, de Krim-regio in Oekraïne, de Volksrepubliek Loehansk, de Volksrepubliek Donetsk, en elke latere wijziging) of aan personen of entiteiten die verschijnen op de lijsten met partijen die de Amerikaanse regering beperkingen oplegt, of aan een eindgebruiker die betrokken is bij illegale activiteiten, of voor een uiteindelijk gebruik dat rechtstreeks of onrechtstreeks te maken heeft met het ontwerp, de ontwikkeling, de productie of het gebruik van massavernietigingswapens,

inclusief chemische, biologische of kernwapens, en/of de rakettechnologie om ze af te vuren. Deze bepalingen blijven ook aan het einde van het Contract gelden. Deze clausule blijft van tel na de vervaldag of de opzegging van het Contract.

### 10.2. Levering

Het Materiaal wordt geleverd op het adres dat wordt meegedeeld bij de Bestelling, uiterlijk dertig (30) dagen na de datum waarop Nordnet de volledige en geldige Bestelling ontvangt. De levering wordt beschouwd als uitgevoerd zodra ze plaatsvindt op het opgegeven adres, ongeacht of de Klant ze daar in ontvangst neemt.

De levering wordt op het Grondgebied uitgevoerd op de wijze die Nordnet bepaalt (post, transportbedrijf, enzovoort). De Klant verbindt zich ertoe de ontvangst van het Materiaal niet te vertragen of verhinderen. Het is zijn taak, of die van de persoon die aanwezig is om het in zijn plaats in ontvangst te nemen, om de inhoud en de zichtbare staat van het pakket te controleren. Als er twijfels zijn over de transporteur moeten die gemotiveerd worden (bv. foto's) en schriftelijk bevestigd worden aan Nordnet binnen drie (3) dagen na ontvangst van het Materiaal.

Een levering die uiterlijk op de laatste leveringsdatum plaatsvindt, maar niet in ontvangst genomen wordt door de Klant, wordt niet beschouwd als een uitblijvende levering.

Elk risico op verlies of beschadiging van het Materiaal wordt overgedragen aan de Klant zodra hij of een door hem aangestelde externe partij de levering in bezit neemt.

Als na opening van het pakket blijkt dat er defecten zijn, moet het Materiaal worden terugbezorgd aan Nordnet onder de voorwaarden die worden beschreven in artikel 10.9 'Terugzending van Materiaal'.

Tenzij de Klant de wettelijke garantie geniet, gaat elke nieuwe levering van (een deel van) het Materiaal gepaard met de betaling van dat Materiaal of de losse onderdelen (zie onder), vermeerderd met de voorbereidings- en leveringskosten van 15 € inclusief belastingen.

### 10.3. Reserveonderdelen - Refurbishment

Als de producent of de verdeler van het Materiaal Nordnet informeert over de beschikbaarheid van reserveonderdelen, verduidelijkt Nordnet dat op de Website. Nordnet kan dan alle of een deel van de reserveonderdelen aanbieden.

Als er Materiaal of reserveonderdelen moeten worden ingewisseld, inclusief bij een Bestelling van de Klant, kan Nordnet refurbished Materiaal of reserveonderdelen aanleveren, rekening houdend met de beschikbare voorraad (ook bij de producent), de compatibiliteit van de materiële elementen en het grondstoffentekort. Het gaat om tweedehandsonderdelen die werden getest en refurbished toen ze geschikt bleken voor gebruik.

De afrekening wordt gebaseerd op de geldende Tarieven op de Website bij de Bestelling. Elke verzending gaat gepaard met voorbereidings- en leveringskosten van 15 € inclusief belastingen.

### 10.4. Installatie

De installatie verloopt op verantwoordelijkheid en op de kosten van de Klant, in overeenstemming met de instructies en specificaties op de Website en in de door Nordnet ter beschikking gestelde documentatie, met inachtneming van de instructies op het vlak van veiligheid, verificatie, installatie, activatie, instelling en beperking.

Nordnet staat dus niet in voor de installatie of de verwijdering van het Materiaal, noch voor de bijbehorende kosten. Het staat de Klant vrij de installatie en de verwijdering van het Materiaal zelf uit te voeren of op eigen kosten een beroep te doen op een professional naar keuze.

De Klant moet het Materiaal correct instellen en, afhankelijk van de hoedanigheid van de Klant, bij gebruik van de Aanbieding door een minderjarige, de instellingen specifiek aanpassen aan dat gebruik.

Tijdens de installatie kan de Klant worden gevraagd om verbinding te maken met het internet om de installatie te voltooien en over te gaan tot het activeren en instellen. Als dat niet gebeurt, kan de installatie worden geweigerd en kan mogelijk slechts beperkt gebruik worden gemaakt van de Aanbieding.

De Klant kan de NordnetBox vervangen door een modem/router van het type home gateway naar keuze, zolang die beschikt over dezelfde technische kenmerken als de NordnetBox (zie Samenvatting van het Contract van de Aanbieding), die compatibel is met de satellietuitrusting en met de Aanbieding.

### 10.5. Gebruik

De Klant verbindt zich ertoe op een normale en redelijke manier gebruik te maken van het Materiaal, in overeenstemming met het doel, en geen wijzigingen, aanpassingen of verslechtingen uit te voeren of te laten uitvoeren door een externe partij. De Klant dient de intellectuele-eigendomsrechten te respecteren die gelden op het Materiaal, en mag de updates niet tegenhouden, die

automatisch plaatsvinden als het Materiaal is verbonden met het internet, tenzij anders aangegeven.

### 10.6. Eigendom en overdracht van de risico's van het Materiaal

- Het eigendom van het verkochte Materiaal en het risico op beschadiging of ontvreemding (behalve in het geval van normale slijtage of gebreken in het Materiaal), verlies of diefstal, ook indien te wijten aan een externe partij of als gevolg van weersomstandigheden, worden bij de levering overgedragen aan de Klant, onder voorbehoud van de betaling van het Materiaal aan Nordnet.
- Als de Klant het Materiaal aankoopt in de hoedanigheid van Consument, ook als het gaat om digitale elementen die neerkomen op de voortdurende levering van digitale inhoud of diensten, geniet hij wettelijke garanties in toepassing van artikels L.217-1 en volgende van het Franse Wetboek voor de Consument (als het Materiaal niet strookt met het Contract) en 1641 en volgende van het Franse Burgerlijk Wetboek (als het Materiaal verborgen gebreken bevat).

#### Wettelijke conformiteitsgarantie:

Niet elk vastgesteld gebrek of elke vastgestelde storing is een conformiteitsgebrek. De conformiteitsgebreken die verschijnen binnen een termijn van vierentwintig maanden na levering van het Materiaal, inclusief diegene die betrekking hebben op digitale elementen, worden, zonder bewijs dat het tegendeel aantoonde, geacht al bestaan te hebben bij de levering, tenzij die veronderstelling niet strookt met de aard van het goed of het gebrek in kwestie (artikel L.217-7 van het Franse Wetboek voor de Consument).

Als de Klant die garantie inroept, heeft hij de keuze tussen de herstelling of de vervanging van het Materiaal, en moet hij zijn keuze kenbaar maken aan Nordnet en het Materiaal ter beschikking stellen van Nordnet (artikel L.217-9 van het Franse Wetboek voor de Consument). Nordnet dient de keuze niet te respecteren als de naleving onmogelijk is of kosten met zich meebrengt die niet in verhouding staan tot 1) de waarde van het Materiaal zonder het conformiteitsgebrek, 2) de ernst van het conformiteitsgebrek, 3) de eventuele mogelijkheid om te kiezen voor de andere optie zonder wezenlijk ongemak voor de Consument. Nordnet kan weigeren het Materiaal in regel te brengen als dat onmogelijk is of kosten met zich meebrengt die niet in verhouding staan tot de waarde van het Materiaal zonder conformiteitsgebrek en de ernst van het conformiteitsgebrek. De weigering om te handelen naar de keuze die de Consument communiceerde aan Nordnet en de weigering om het Materiaal in regel te brengen moet schriftelijk worden gemotiveerd (artikel L.217-12 van het Franse Wetboek voor de Consument).

Het in regel brengen moet gebeuren binnen een redelijke termijn, die niet langer mag zijn dan dertig (30) dagen vanaf de aanvraag van de Consument, ervan uitgaande dat hij het Materiaal ter beschikking heeft gesteld. De modaliteiten om het Materiaal terug te sturen, worden toegelicht in artikel 10.9 'Terugzending van Materiaal'. Als de Consument ervoor kiest de wettelijke conformiteitsgarantie in te roepen, is hij niet verplicht de verzending van het goed te verzorgen of voor zijn rekening te nemen, tenzij het mogelijk is via de post.

De wettelijke conformiteitsgarantie staat volledig los van elke commerciële garantie die Nordnet eventueel heeft toegekend.

#### Wettelijke garantie van verborgen gebreken:

Als de Klant de wettelijke garantie voor verborgen gebreken aan het Materiaal inroept, in de zin van artikel 1641 van het Franse Burgerlijk Wetboek, heeft hij de keuze tussen de ontbinding van de verkoop of een korting op de verkoopprijs, in de zin van artikel 1644 van het Franse Burgerlijk Wetboek.

Nordnet zet nog even de voornaamste Franse wettelijke bepalingen op een rijtje:

**Artikel L.217-3 van het Franse Wetboek voor de Consument:** 'De verkoper levert een goed dat in overeenstemming is met de overeenkomst en met de criteria die zijn vastgelegd in artikel L.217-5.

Hij is aansprakelijk voor conformiteitsgebreken die bestaan op het moment van levering van de goederen in de zin van artikel L.216-1, die zich voordoen binnen twee jaar na levering.'  
Bij een koopovereenkomst voor een goed met digitale elementen:

1° Als de overeenkomst een voortdurende levering van digitale inhoud of een digitale dienst voorziet gedurende een periode van maximaal twee jaar, of als er geen leveringsduur is bepaald in de overeenkomst, moet de

verkoper zich verantwoorden voor de conformiteitsgebreken aan die digitale inhoud of die digitale dienst die opduiken binnen een periode van twee jaar na de levering van het goed.  
2° Als de overeenkomst een voortdurende levering van digitale inhoud of een digitale dienst voorziet gedurende een periode van meer dan twee jaar, moet de verkoper zich verantwoorden voor de conformiteitsgebreken aan die digitale inhoud of die digitale dienst die opduiken tijdens de periode waarin ze worden aangeleverd krachtens de overeenkomst. Voor zulke goederen berooft de toepasselijke termijn de consument niet van zijn recht op updates in overeenstemming met de bepalingen van artikel L.217-19.

De verkoper moet zich tijdens dezelfde termijnen ook verantwoorden voor de conformiteitsgebreken die voortvloeien uit het verpakkingsmateriaal, de montage- of installatie-instructies, als die volgens de overeenkomst zijn verantwoordelijkheid waren of onder zijn verantwoordelijkheid werden uitgevoerd, of als de onjuiste installatie, die werd uitgevoerd door de consument zoals voorzien in de overeenkomst, te wijten is aan lacunes of fouten in de door de verkoper aangeleverde installatie-instructies.

Die garantietermijn geldt onverminderd artikels 2224 en volgende van het Franse Burgerlijk Wetboek. Het startpunt van de verjaringstermijn voor de consument is de dag waarop hij kennisneemt van het conformiteitsgebrek.

**Artikel L.217-4 van het Franse Wetboek voor de Consument:** 'De goederen zijn in overeenstemming met de overeenkomst indien zij, in voorkomend geval, voldoen aan de volgende criteria:

1° Zij beantwoorden aan de beschrijving, de soort, de hoeveelheid en de kwaliteit, met name wat betreft functionaliteit, compatibiliteit, interoperabiliteit of andere kenmerken die in de overeenkomst zijn opgenomen.

2° Ze zijn geschikt voor elk bijzonder door de consument beoogd doel dat uiterlijk bij het sluiten van de overeenkomst aan de verkoper is meegedeeld en door deze laatste is aanvaard.

3° Ze zijn geleverd met alle volgens de overeenkomst vereiste accessoires en installatie-instructies.

4° Ze zijn geüpdatet in overeenstemming met de overeenkomst.'

**Artikel L.217-5 van het Franse Wetboek voor de Consument:** 'I.- Naast de criteria van overeenstemming met de overeenkomst worden goederen geacht in overeenstemming te zijn wanneer zij voldoen aan volgende criteria:

1° Ze zijn geschikt voor het gebruik dat normaliter van goederen van dezelfde soort wordt verwacht, waarbij in voorkomend geval rekening wordt gehouden met de bepalingen van het recht van de Europese Unie en het nationale recht, alsmede met alle technische normen of, bij ontstentenis daarvan, met de specifieke gedragscodes die in de betrokken sector van toepassing zijn.

2° In voorkomend geval bezitten de goederen de kwaliteiten die de verkoper aan de consument heeft voorgesteld in de vorm van een monster of model vóór het sluiten van de overeenkomst.

3° In voorkomend geval worden de digitale elementen geleverd in de recentst beschikbare versie op het moment dat de overeenkomst wordt afgesloten, tenzij de partijen anders zijn overeengekomen.

4° In voorkomend geval worden de goederen geleverd met alle accessoires, inclusief het verpakkingsmateriaal, en de installatie-instructies die de consument redelijk kan verwachten.

5° In voorkomend geval worden de goederen geleverd met de updates die de consument redelijk kan verwachten, in overeenstemming met de bepalingen van artikel L.217-19.

6° De goederen stemmen overeen met de kwantiteit, de kwaliteit en de andere kenmerken, ook op het vlak van duurzaamheid, functionaliteit, compatibiliteit en veiligheid, die de consument redelijk kan verwachten voor goederen van dezelfde soort, rekening houdend met zowel de aard van de goederen als de publiekelijk afgelegde verklaringen door de verkoper, door elke persoon die eerder komt in de transactieketen, of door een persoon die handelt voor hun rekening, inclusief in reclameboodschappen of op het etiket.'

II. 'De verkoper is evenwel niet gebonden door alle in de voorgaande alinea vermelde publiekelijk afgelegde verklaringen indien hij aantoonde dat:

1° hij ze niet kende en niet redelijk kon worden verwacht ze te kennen;

2° de publiekelijk afgelegde verklaringen tegen de onderschrijving van de overeenkomst waren rechtgezet in soortgelijke omstandigheden als de oorspronkelijke verklaringen; of

3° de publiekelijk afgelegde verklaringen geen invloed hebben gehad op de aankoopbeslissing.'

III. 'De consument kan de overeenstemming niet betwisten door een gebrek aan te halen met betrekking tot een of meer bepaalde kenmerken van de goederen waarover hij specifiek werd ingelicht dat ze werden uitgesloten van de conformiteitscriteria in dit artikel, een afwijking waarmee hij expliciet en apart akkoord ging bij de afsluiting van de overeenkomst.'

Artikel L.217-6 van het Franse Wetboek voor de Consument: 'Als de handelaar naar aanleiding van de overeenkomst persoonsgegevens verwerkt, wordt nalatigheid van zijn kant tegenover de verplichtingen die op hem rusten krachtens Verordening (EU) 2016/679 van 27 april 2016 en van de Franse wet nr. 78-17 van 6 januari 1978 betreffende de informatica, de bestanden en de vrijheden, gelijkgesteld aan een conformiteitsgebrek, onverminderd de andere bezwaren die in die teksten worden voorzien, zodra die nalatigheid ertoe leidt dat een of meer van de conformiteitscriteria die in deze sectie worden vermeld, niet worden nageleefd.'

Artikel L.217-8 van het Franse Wetboek voor de Consument: 'In geval van een conformiteitsgebrek heeft de consument onder de in deze onderafdeling genoemde voorwaarden recht op herstel of vervanging van het goed of, bij gebreke daarvan, op een prijsvermindering of ontbinding van de overeenkomst. De consument heeft ook het recht om de betaling van de prijs geheel of gedeeltelijk op te schorten of het in de overeenkomst voorziene voordeel in te houden totdat de verkoper heeft voldaan aan zijn verplichtingen uit hoofde van dit hoofdstuk, in overeenstemming met de artikelen 1219 en 1220 van het Franse Burgerlijk Wetboek.

De bepalingen van dit hoofdstuk zijn onverminderd de toewijzing van schadevergoedingen.'

Artikel L.217-9 van het Franse Wetboek voor de Consument: 'De consument heeft het recht te eisen dat de goederen voldoen aan de criteria van onderafdeling 1 van deze sectie.

De consument verzoekt de verkoper de goederen in overeenstemming te brengen, waarbij hij kan kiezen tussen herstel of vervanging. Daartoe stelt de consument de goederen ter beschikking van de verkoper.

Artikel L.217-10 van het Franse Wetboek voor de Consument: 'De goederen worden binnen een redelijke termijn, niet langer dan dertig dagen na het verzoek van de consument, en zonder ernstige overlast voor de consument in overeenstemming gebracht, rekening houdend met de aard van de goederen en het door de consument beoogde gebruik.

De herstelling of vervanging van de niet-conforme goederen omvat in voorkomend geval de verwijdering en terugzending van de goederen en de installatie van de herstellende of vervangende goederen door de verkoper. Een decreet verduidelijkt de modaliteiten van het in overeenstemming brengen van de goederen.'

Artikel L.217-12 van het Franse Wetboek voor de Consument: De verkoper kan zich niet conformeren aan de keuze van de consument wanneer de gevraagde conformering onmogelijk is of onevenredig hoge kosten met zich zou brengen, met name wat betreft:

1° de waarde die de goederen zouden hebben gehad zonder het conformiteitsgebrek;

2° de ernst van het conformiteitsgebrek; en

3° de mogelijkheid om de andere optie te kiezen zonder grote ongemakken voor de consument.

De verkoper kan weigeren de goederen in overeenstemming te brengen als dat onmogelijk is of onevenredige kosten met zich zou meebrengen, in het bijzonder met betrekking tot 1° en 2°. Wanneer deze voorwaarden niet worden nageleefd, kan de consument, na ingebrekestelling, overgaan tot gedwongen uitvoering in natura van de oorspronkelijk gevraagde oplossing, overeenkomstig de artikelen 1221 en volgende van het Franse Burgerlijk Wetboek.

Elke weigering van de verkoper om te handelen overeenkomstig de keuze van de consument of om de goederen in overeenstemming te brengen, moet schriftelijk of op een duurzame drager worden gerechtvaardigd.

Artikel L.217-11 van het Franse Wetboek voor de Consument: 'De goederen worden kosteloos voor de consument in overeenstemming gebracht. De consument hoeft niet te betalen voor het normale gebruik dat hij gedurende de periode voorafgaand aan de vervanging van de vervangende goederen heeft gemaakt.'

Artikel L.217-13 van het Franse Wetboek voor de Consument: 'Goederen die gerepareerd zijn onder de wettelijke conformiteitsgarantie genieten een verlenging van die garantie met zes maanden.

Wanneer de consument het goed wenst te laten herstellen, maar dat niet door de verkoper wordt gedaan, leidt het in overeenstemming brengen van

het goed door het te vervangen, ten gunste van de consument, tot een nieuwe periode van wettelijke conformiteitsgarantie voor het vervangen goed. Deze bepaling is van toepassing vanaf de dag waarop de vervangende goederen aan de consument worden geleverd.'

Artikel L.217-14 van het Franse Wetboek voor de Consument: 'De consument heeft recht op een vermindering van de prijs van de goederen of op ontbinding van de overeenkomst in volgende gevallen:

1° wanneer de handelaar weigert de goederen in overeenstemming te brengen;

2° als de goederen niet in overeenstemming worden gebracht binnen dertig dagen na het verzoek van de consument of als dat hem grote ongemakken bezorgt;

3° als de consument definitief de kosten draagt om de niet-conforme goederen terug te nemen of te verwijderen, of als hij de kosten voor de installatie van de herstellende of vervangende goederen of de daarmee gepaard gaande kosten voor zijn rekening neemt;

4° als de non-conformiteit van de goederen blijft bestaan, ondanks de vergeefse pogingen van de verkoper om ze conform te maken.

De consument heeft eveneens recht op een vermindering van de prijs van de goederen of op ontbinding van de overeenkomst wanneer het conformiteitsgebrek zo ernstig is dat het een onmiddellijke vermindering van de prijs of ontbinding van de overeenkomst rechtvaardigt. In dergelijke gevallen is de consument niet verplicht om vooraf herstel of vervanging van de goederen te vragen.

De consument heeft geen recht op ontbinding van de koop als het conformiteitsgebrek van geringe betekenis is, hetgeen de verkoper moet aantonen. Dit lid is niet van toepassing op overeenkomsten waarbij de consument geen prijs betaalt.'

Artikel L.217-15 van het Franse Wetboek voor de Consument: 'In de gevallen voorzien in artikel L.217-14 brengt de consument de verkoper op de hoogte van zijn beslissing om een vermindering van de prijs van de goederen te verkrijgen. De vermindering van de prijs staat in verhouding tot het verschil tussen de waarde van de geleverde goederen en de waarde van de goederen zonder conformiteitsgebrek.'

Artikel L.217-16 van het Franse Wetboek voor de Consument: 'In de gevallen voorzien in artikel L.217-16 brengt de consument de verkoper op de hoogte van zijn beslissing om de overeenkomst te ontbinden. Hij zendt de goederen terug aan de verkoper op kosten van die laatste. De verkoper betaalt de consument de betaalde prijs terug en vergoedt elk ander voordeel dat hij krachtens de overeenkomst ontving. Als het conformiteitsgebrek slechts betrekking heeft op bepaalde van de goederen die werden geleverd in het kader van een verkoopovereenkomst, heeft de consument het recht op de ontbinding van de overeenkomst voor alle goederen, inclusief de goederen die niet worden gedekt door dit hoofdstuk, als niet redelijkerwijze van hem kan worden verwacht dat hij aanvaardt alleen de goederen in overeenstemming te bewaren. Voor de overeenkomsten die worden vermeld in lid II van artikel L.217-1, die betrekking hebben op de verkoop van goederen en, desgevallend, de levering van diensten die niet worden gedekt door dit hoofdstuk, heeft de consument recht op de ontbinding van de volledige overeenkomst. Bovendien heeft de consument in het geval van een gegroepeerd aanbod in de zin van artikel L.224-42-2 recht op de ontbinding van alle bijbehorende overeenkomsten.

De respectieve verplichtingen van de partijen die deel uitmaken van de overeenkomst, die worden vermeld in artikel L.224-25-22 en die betrekking hebben op de gevolgen van de ontbinding voor de digitale inhoud en diensten, zijn van toepassing op de ontbinding van de verkoopovereenkomst voor goederen met digitale elementen.

Artikel L.217-17 van het Franse Wetboek voor de Consument: 'De terugbetaling van de krachtens deze onderafdeling door de verkoper aan de consument verschuldigde bedragen wordt uitgevoerd bij de ontvangst van de goederen of van het bewijs dat de consument de goederen heeft teruggestuurd, en uiterlijk binnen de veertien volgende dagen. De verkoper betaalt de bedragen terug via hetzelfde betaalmiddel als de consument had gebruikt bij de afsluiting van de overeenkomst, behalve bij expliciete goedkeuring van de consument en in elk geval zonder bijkomende kosten.'

Artikel L.217-19 van het Franse Wetboek voor de Consument: 'I. De verkoper waakt erover dat de consument wordt geïnformeerd en de nodige updates ontvangt om de goederen in overeenstemming te houden:

1° gedurende een periode waarin de consument dat werkelijk kan verwachten, gezien de aard en het doel van de digitale goederen en elementen en rekening houdend met de omstandigheden en de aard van de overeenkomst, als het een levering van uitsluitend digitale inhoud of diensten betreft;

2° gedurende een periode van twee jaar vanaf het moment dat de goederen met digitale elementen worden geleverd, als de verkoopovereenkomst gedurende een bepaalde periode voorziet in de voortdurende levering van digitale inhoud of diensten;

3° gedurende de periode waarin de digitale inhoud of diensten worden geleverd krachtens de overeenkomst, als die gedurende een periode van langer dan twee jaar een voortdurende levering voorziet.

II.- Als de consument de in lid I vermelde updates niet binnen een redelijke termijn installeert, is de verkoper niet verantwoordelijk voor de conformiteitsgebreken die louter voortvloeien uit de niet-installatie van de updates in kwestie, op voorwaarde dat:

1° de verkoper de consument heeft geïnformeerd over de beschikbaarheid van de updates en de gevolgen van niet-installatie door de consument; en

2° de niet-installatie of de onjuiste installatie van de updates door de consument niet te wijten is aan lacunes in de installatie-instructies die aan de consument werden bezorgd.'

Artikel L.217-20 van het Franse Wetboek voor de Consument: 'Als het gaat om updates die niet noodzakelijk zijn om de goederen in overeenstemming te houden, dient de verkoper volgende voorwaarden na te leven:

1° De overeenkomst geeft toestemming voor dergelijke updates en vermeldt een geldige reden.

2° De verkoper informeert de consument op heldere en begrijpelijke wijze, ruim op tijd en op een duurzame drager, over de geplande update en communiceert de datum waarop die plaatsvindt.

3° De update wordt uitgevoerd zonder bijkomende kosten voor de consument.

4° De verkoper informeert de consument dat die het recht heeft de update te weigeren of, indien van toepassing, te verwijderen, als de update een negatieve impact heeft op zijn toegang tot de digitale inhoud en diensten of op het gebruik ervan.

In dat laatste geval mag de consument de overeenkomst van rechtswege kosteloos opzeggen binnen een termijn van maximaal dertig dagen, tenzij de update slechts een beperkte impact heeft op hem. De consument mag de overeenkomst evenwel niet opzeggen als de verkoper hem de kans heeft geboden de digitale inhoud en diensten ongewijzigd te behouden, onder meer door de verwijdering van de update, en als die laatste in overeenstemming blijft met de voorwaarden die worden beschreven in deze sectie.

Als de consument zijn recht op de ontbinding van de overeenkomst inroept, zijn de bepalingen van de artikels L.217-16 en L.217-17 van toepassing.

Dit artikel is niet van toepassing op gegroepeerde aanbiedingen in de zin van artikel L.224-42-2.'

Artikel 1641 van het Franse Burgerlijk Wetboek: 'De verkoper is aansprakelijk voor alle verborgen gebreken van het verkochte goed die het ongeschikt maken voor het gebruik waarvoor het bestemd is, of die dat gebruik zodanig beperken dat de koper het niet zou hebben gekocht, of er slechts een lagere prijs voor zou hebben betaald, als hij ze had gekend.'

Artikel 1648 lid 1 van het Franse Burgerlijk Wetboek: 'De rechtsvordering op grond van koopvermietende gebreken moet door de koper worden ingesteld binnen een termijn van twee jaar na de vaststelling van het gebrek.'

Als de uitoefening van de wettelijke garantie de terugzending van Materiaal inhoudt, moet het worden terugbezorgd in de omstandigheden die worden beoogd in artikel 10.9 'Terugzending van Materiaal'. De terugzendingskosten worden terugbetaald aan de Klant binnen een termijn van dertig (30) dagen vanaf de ontvangst van het defecte Materiaal door Nordnet, als het aangehaalde gebrek wordt gedekt door de wettelijke garantie en als Nordnet bevestigt dat ze van toepassing is. Zonder recht op de garantie blijven de terugzendingskosten voor rekening van de Klant.

#### 10.7. Recyclage van Materiaal, papier en verpakkingsmateriaal

Het Materiaal (afval van elektrisch en elektronisch materiaal) dat niet wordt teruggezonden naar Nordnet, het papier en het verpakkingsmateriaal moet worden gesorteerd met het oog op recyclage en/of naar een gepast inzamelpunt

worden gebracht voor de behandeling, de opwaardering en de recyclage, indien van toepassing volgens de specifieke lokaal geldende wetgeving.

De Klant verbindt zich ertoe kennis te nemen van de door Nordnet en/of, indien van toepassing, de fabrikant van het Materiaal verstrekte sorteervorschriften en ze op te volgen.

De voorschriften verschijnen op het verpakkingsmateriaal en het papier in kwestie, alsook op het Materiaal, en kunnen worden aangevuld met de verstrekte of op de Website beschikbare documentatie.

#### 10.8. Verslechtering, verlies, diefstal

Nordnet raadt de Klant aan alle nodige verzekeringen te nemen voor de dekking van de schade die wordt opgelopen en veroorzaakt door alle elementen die deel uitmaken van het Materiaal, of dat nu wordt veroorzaakt door zijn handelingen, die van een Gebruiker, die van een externe partij of zelfs door de weersomstandigheden.

Bij verlies of diefstal van al of een deel van het Materiaal, bij een verslechtering van het Materiaal vanwege een externe oorzaak, zoals de handelingen van een externe partij, de weersomstandigheden enzovoort, moet de Klant Nordnet daar zo snel mogelijk over inlichten.

#### 10.9. Terugzending van Materiaal

In geval van een herroeping door de Klant, een ontbinding van de overeenkomst door Nordnet, een opzegging vanwege wanbetaling voor het Materiaal en geheel of gedeeltelijk defect Materiaal, moet de Klant het Materiaal terugzenden naar Nordnet om de wettelijke garantie te genieten (in de hoedanigheid van Klant), binnen de door Nordnet bepaalde termijn of bij ontstentenis binnen een termijn van maximaal 30 etmalen. Als het Materiaal niet volledig of gedeeltelijk wordt terugbezorgd binnen de voorziene termijn kan hem een schadevergoeding worden aangerekend boven op de tarieven die vermeld worden in het onderdeel 'Tarieven' op de Website.

Telkens wanneer de Klant het Materiaal volledig of gedeeltelijk moet terugzenden aan Nordnet, moet het worden verzonden naar Nordnet (gegevens beschikbaar in artikel 24 'Contact en Meldingen') of naar het adres dat werd opgegeven door Nordnet, met alle onderdelen, in goede staat (uitgezonderd normale slijtage of een intrinsiek gebrek aan het Materiaal), in de oorspronkelijke verpakking of in een geschikte verpakking die het mogelijk maakt het Materiaal veilig te verzenden, via dezelfde of een gelijkaardige verzendingswijze als waarmee het Materiaal werd geleverd.

De eventuele kosten die de Klant moet maken voor de demontage en terugzending van Materiaal zonder uitoefening van de wettelijke garantie, zijn voor rekening van de Klant, tenzij Nordnet ze op zich neemt. Ter informatie: de geldende tarieven van bpost zijn beschikbaar via: <https://www.bpost.be/nl/price-calculator>. Die tarieven gelden als terugbetalingsbasis bij voorlegging van een bewijsstuk.

#### 11. UITBLIJVENDE LEVERING

Als het niet mogelijk is de Aanbieding volledig of gedeeltelijk te leveren op de leveringsdatum, kan Nordnet de Klant een alternatief voorstellen tot het probleem is opgelost. Als na het verstrijken van de leveringsdatum de volledige Aanbieding of enkele elementen van de Aanbieding niet werden geleverd, zonder dat het te wijten is aan overmacht, een externe partij of de Klant, kan de Klant Nordnet in zijn hoedanigheid van Consument informeren dat de betaling geheel of gedeeltelijk wordt opgeschort tot de levering plaatsvindt volgens de toepasselijke wettelijke voorwaarden en/of het Contract opzeggen als Nordnet er na de ingebrekestelling niet in slaagt binnen een redelijke bijkomende termijn de goederen of diensten te leveren, of een alternatieve oplossing waarmee de Klant gebruik kan maken van de Aanbieding. Het Contract wordt beschouwd als opgezegd op het moment dat Nordnet het verzoek tot opzegging ontvangt, tenzij Nordnet het intussen heeft uitgevoerd. Als de Klant handelt in de hoedanigheid van Consument, kan hij de overeenkomst evenwel onmiddellijk opzeggen als Nordnet weigert het Product, de Dienst of het Materiaal te leveren of als duidelijk wordt dat het niet zal worden geleverd.

Als de Klant handelt in de hoedanigheid van niet-professionele gebruiker, en als Nordnet zich ertoe had verbonden binnen een bepaalde termijn te leveren, wat niet is gebeurd, of bij gebrek aan levering, die niet te wijten is aan overmacht, een externe partij of de Klant, kan hij het Contract opzeggen door zijn beslissing schriftelijk te bezorgen, op voorwaarde dat de Basisvereisten worden nageleefd.

Het Contract wordt beschouwd als opgezegd op het moment dat Nordnet de brief met de beslissing van de Klant ontvangt. Als Nordnet evenwel de levering uitvoert tussen de verzending en de ontvangst van de brief van de Klant, heeft de Klant de keuze om de levering te weigeren of, zo niet, om Nordnet zo snel mogelijk te verwittigen dat hij is teruggekomen op zijn beslissing om het Contract te beëindigen. Nordnet zal de kennisgeving in aanmerking nemen, tenzij de formele

procedures voor de verbreking van het Contract bij zijn partners of de Operator al zijn ingezet.

Ongeacht het betaalmiddel zal de Klant zo snel mogelijk en uiterlijk binnen veertien (14) dagen na de daadwerkelijke opzegging alle betaalde bedragen terugkrijgen. De Klant dient evenwel te betalen voor het gebruik van de elementen van de Dienst tot de dag dat het Contract wordt opgezegd.

## 12. UPDATES

Met een update bedoelen we elke wijziging met het oog op het onderhoud, de aanpassing of de ontwikkeling van goederen, apparaten, software, inclusief de veiligheidsupdates, ongeacht of die updates nodig zijn om de goederen in overeenstemming te houden en ongeacht of ze automatisch verlopen of een manuele ingreep vereisen.

### 12.1. Update van het Materiaal

Het Materiaal omvat software die vermoedelijk updates nodig zal hebben om de Aanbieding goed te laten werken of ontwikkelen, om wettelijke of om veiligheidsredenen. De updates gebeuren in principe automatisch en kunnen slechts plaatsvinden als het Materiaal lang genoeg verbonden blijft met het internet. De Klant moet evenwel nagaan of de updates goed verlopen zijn door de apparaten en het Materiaal regelmatig uit te zetten en regelmatig de update-informatie, -instellingen en -parameters van het Materiaal na te kijken. Als de updates een ingreep van de Klant vereisen, wordt die daarover geïnformeerd. Als de update niet volledig wordt uitgevoerd, kan dat een impact hebben op de levering van de Aanbieding.

De software-updates zijn gebaseerd op de belangrijkste browsers en besturingssystemen op de markt. Nordnet kan niet garanderen dat ze compatibel zijn met en biedt geen ondersteuning voor oudere versies van die browsers of besturingssystemen. We raden dan ook aan je browsers en besturingssystemen up-to-date te houden.

### 12.2. Update van de apparaten en software van de Klant

De Klant moet de apparaten waarop de Dienst is geïnstalleerd en zijn software (browser, besturingssysteem, enzovoort) up-to-date houden, om de goede werking van de Aanbieding te garanderen en om veiligheidsredenen.

## 13. INTERNETSNELHEID

De hoogst haalbare internetsnelheid in het kader van de diensten voor internettoegang wordt toegelicht in het Precontractueel informatiedocument, de Samenvatting van het Contract en bijlage 1 van dit document. Dat is de snelheid die minstens een keer per dag beschikbaar is via de NordnetBox, onder voorbehoud van een normaal en conform gebruik van de internetverbinding, volgens de locatie van de Klant op het Grondgebied, onder voorbehoud van impact van elementen van buitenaf op de Dienstverlening van Nordnet en van de correcte installatie van het Materiaal, van de klimaatfactoren en van de handhaving van de Basisvereisten.

Elk gebruik van de diensten voor internettoegang leidt tot de consumptie van bandbreedte en kan invloed hebben op de beschikbare snelheid van de Dienst, met name door:

- het gebruik van verouderd materiaal en/of materiaal dat niet echt compatibel is of waarvan de kenmerken of de kwaliteit tekortschieten;
- de bekabeling of de elektrische installatie van de Klant;
- de inrichting van de kantoren, de instellingen van de verbonden apparaten, de geïnstalleerde software en toepassingen, het type, de compatibiliteit met of tussen de apparaten, het gebrek aan regelmatige updates, de gebruikte verbonden apparaten en de instellingen van de gebruikte materialen;
- de bezochte toepassingen en websites, de bandbreedte die daarvoor nodig is en het aantal surfers dat ze tegelijkertijd bezoeken;
- het gebruik van wifi, PLC-adapters, een patchpaneel of alle andere tussenapparaten die het mogelijk maken om de internetverbinding te ontvangen;
- een periode met intensief gebruik van het netwerk door alle Gebruikers, en zelfs van congestie;
- obstakels die de verzending en de ontvangst van het satelliet signaal blokkeren of storingen creëren;
- een specifiek gebruik van het internet, dat veel verkeer of een wezenlijke consumptie van bandbreedte met zich meebrengt, een gedeelde verbinding, simultaan gebruik van je verbonden apparaten (computers, randapparaten, tablets, gsm's, smartwatches, slimme apparaten enzovoort); de toename van het aantal tussenapparaten voor de verbinding; updates (software, besturingssystemen, toepassingen, inclusief achtergrondprocessen); internetgebruik dat een snelle responstijd vereist, zoals online gamen, video's bekijken via streaming, up- en downloaden van inhoud, gegevens, enzovoort.

Als de Klant de instellingen van de NordnetBox die deel uitmaakt van het Materiaal wijzigt, kunnen de nieuwe instellingen invloed hebben op de goede werking van de Diensten.

Voor wifi is dat: de wifi-norm AC 80 MHz of AX 160 MHz, minimaal een wifi 5-adapter (wifi 6 verplicht om volop gebruik te maken van de AX-technologie), een RJ45-ethernetkabel van minstens categorie 5E, een ethernetkaart en een PLC-adapter die een snelheid van 1 gigabyte per seconde aankan.

Het gebruik van de Diensten via bepaalde internetprotocollen (voornamelijk http) krijgt de prioriteit. Bijgevolg kan het gebruik van de Dienst via internetprotocollen die niet worden beschouwd als prioritair (peer-to-peer bijvoorbeeld) een impact hebben op de internetsnelheid van de Klant, en zelfs leiden tot een opschorting van de gekoppelde Diensten als die protocollen te veel verkeer genereren, en zich daarbij de gedeelde bandbreedte van de klanten of gebruikers van de Dienst toe-eigenen, met een slechte werking van de Dienst of het netwerk tot gevolg.

### Gebruiks- en snelheidsbeperkingen:

De diensten voor internettoegang via satelliet (Satellietbeheerder Eutelsat) zijn gebaseerd op beperkte en ver verwijderde middelen. Daarom kunnen er voorwaarden en eventuele beperkingen worden opgelegd, bijvoorbeeld aan alle gebruikers van de satellietdienst.

De snelheid van internet via satelliet is afhankelijk van de correcte polarisatie en uitrichting van de satellietuitrusting en van de handhaving van de Basisvereisten (bv. plantengroei, gebouwen, enzovoort).

De snelheid kan worden beperkt om een gelijke verdeling van het internet tussen de gebruikers van de satelliet Eutelsat K-VHTS (2,7° Oost Jupiter 3) in baan KA te bewerkstelligen, alsook om de installaties van de operatoren te beschermen, met name op momenten dat er sterke vraag is, waarbij de Aanbieding zelfs volledig of gedeeltelijk kan worden opgeschort in geval van:

- een voortdurend gebruik van de toegang op volle sterkte;
- bovenmatig gebruik van de gedeelde bandbreedte tussen de gebruikers van de toegang via de satelliet Eutelsat K-VHTS (2,7° Oost Jupiter 3) in baan KA;
- sporen van misbruik;
- gebruik dat kan leiden tot een slechte werking van de Dienst of het netwerk van de Satellietbeheerder, de infrastructuur van Nordnet en/of van de Satellietbeheerder, of van een externe partij;
- de verzadiging van het satellietnetwerk.

We informeren de Klant dat de snelheid van de diensten voor internettoegang kan afnemen in periodes dat de gebruikers van het netwerk van de Satellietbeheerder veel druk zetten op het netwerk. Vanwege de specificiteiten en/of beperkingen waarmee de technologie zelf en de Satellietbeheerder te kampen krijgen, wordt de Klant ook geïnformeerd dat de bandbreedte voor videotoeepassingen, ongeacht het verbruik en het gebruikte platform, afhankelijk is van de maximumsnelheid die beschikbaar is krachtens de onderschreven Aanbieding. De bandbreedte voor video wordt in elk geval verdeeld tussen de verschillende videotoeepassingen die tegelijk actief zijn op alle verbonden apparaten. Hoewel de maatregelen voor het beheer van het internetverkeer worden toegepast door Nordnet, worden daarbij alleen de gegevens verwerkt die strikt noodzakelijk zijn voor de uitvoering van het Contract, of om te voldoen aan onze wettelijke verplichtingen en/of de toepasselijke regelgeving, of die worden opgelegd door de toezichthouder.

## 14. KLANTENZONE

Nordnet biedt de Klant het niet-exclusieve, persoonlijke en niet-overdraagbare gebruik aan van de Klantenzone van Nordnet, in overeenstemming met zijn gebruik, die online toegankelijk en beschikbaar is op het Grondgebied, gedurende de looptijd van het Contract en tot een jaar na de stopzetting voor de Aanbiedingen die betrekking hebben op elektronische communicatiediensten, voor het raadplegen van zijn facturen. De Klant heeft toegang tot de Klantenzone door middel van zijn Aanmeldgegevens en is verantwoordelijk alle handelingen die daarmee worden gesteld.

In de Klantenzone is het mogelijk de Aanbieding volledig of gedeeltelijk te onderschrijven, activeren en/of wijzigen, het huidige verbruik, de facturen en de verbruiksgegevens te raadplegen, de Persoonsgegevens te bekijken en aan te passen, de contactvoorkeuren te beheren en de Aanbieding op te zeggen met de functie 'opzegging'.

De Klantenzone wordt aangeboden in de huidige staat, zonder andere garanties dan die op het gebruik dat in dit document wordt besproken. Aanpassingen zijn mogelijk, bijvoorbeeld wanneer de wetgeving wijzigt of als Nordnet daartoe besluit, onder voorbehoud van conform gebruik.

## 15. AANMELDGEGEVENS

### 15.1. Gebruik van de Aanmeldgegevens

De Aanmeldgegevens maken het mogelijk om toegang te krijgen tot de volledige of een deel van de Aanbieding, tot de instellingen van het Materiaal en de Diensten, en tot de Klantzone. Bovendien stellen ze de Klant in staat om zich te identificeren en zijn handelingen te bevestigen. Als de Klant toegang verleent aan een Gebruiker of als hij een dienstverlener of een externe partij inschakelt, raadt Nordnet aan om de Aanmeldgegevens erna te wijzigen.

De Klant draagt de volledige verantwoordelijkheid voor het gebruik van zijn Aanmeldgegevens. Nordnet raadt aan een wachtwoord te kiezen van minstens 9 karakters, met cijfers, letters (kleine letters en hoofdletters) en toegelaten speciale karakters, en daar geen persoonlijke gegevens van de Klant in te verwerken.

### 15.2. Diefstal, verlies of misbruik van de Aanmeldgegevens

De Klant moet Nordnet zo snel mogelijk inlichten over de diefstal, het verlies of het misbruik van zijn Aanmeldgegevens via het meest aangewezen kanaal. Zijn verantwoordelijkheid eindigt slechts na deze kennisgeving.

Nordnet kan niet aansprakelijk worden gesteld voor het verlies, de diefstal of het misbruik van de Aanmeldgegevens van de Klant en de gevolgen ervan vóór de ontvangst van de kennisgeving. Nordnet zal de Klant zo snel mogelijk nieuwe Aanmeldgegevens bezorgen via een gepast kanaal.

Nordnet vestigt de aandacht van de Klant op het feit dat er verschillende technieken bestaan voor de diefstal van Aanmeldgegevens, met name het zogenaamde 'phishing'. Als Nordnet vermoedt dat er Aanmeldgegevens zijn gestolen, zal Nordnet de Aanmeldgegevens wijzigen en de nieuwe gegevens zo snel mogelijk aan de Klant bezorgen via een gepast kanaal.

## 16. ONDERHOUD

De Aanbieding kan geheel of gedeeltelijk worden onderbroken vanwege onderhoud, bedreigingen of veiligheidsredenen. De Klant zal in de mate van het mogelijke worden ingelicht, als de dringende aard en de impact van de actie het toelaten, via verschillende kanalen (op de Website, in de Klantzone, op de social media van Nordnet of via een persoonlijk bericht).

Onderbrekingen voor onderhoud geven geen recht op schadevergoedingen en de Aanbieding zal opnieuw beschikbaar zijn na afloop van de werken. In de mate van het mogelijke wordt het onderhoud uitgevoerd in periodes dat het internetnetwerk weinig wordt gebruikt.

Als de toegang tot het internet of de vaste telefonie wordt onderbroken door beveiligingsproblemen, zal Nordnet alles in het werk stellen om de toegang van de Klant tot het internet te handhaven, in het licht van de beschikbare middelen om de impact van de beveiligingsproblemen te beperken of te omzeilen.

## 17. ONDERSTEUNING

De Klant wordt verzocht zijn aanvraag voor commerciële en administratieve ondersteuning in te dienen bij Nordnet, bij voorkeur via de online kennisbank op [assistance.nordnet.com](https://assistance.nordnet.com) en, als hij het antwoord op zijn vraag daar niet vindt, door contact op te nemen met Nordnet via de Klantzone.

Als de Klant van mening is de gezochte informatie niet gevonden te hebben in de online Kennisbank en hij een bezwaarschrift wil indienen met betrekking tot de goede uitvoering van het Contract, kan hij contact opnemen met Nordnet (zie artikel 24 'Contact en Meldingen'). Indien nodig of indien de Klant beroep wenst te doen op een externe technicus om zijn moeilijkheden op te lossen, is Nordnet niet verantwoordelijk voor de kosten die komen kijken bij die interventie, behalve bij voorafgaand schriftelijk akkoord, na bevestiging van het probleem en voorlegging van een offerte.

Bij de uitwisselingen tussen de Klant en de diensten van Nordnet zetten beide partijen zich in om correct, beleefd en gepast te communiceren. Ongepast gedrag zoals beledigingen, bedreigingen, denigrerende en lasterlijke uitlatingen is dan ook verboden, en kan bij herhaald voorkomen leiden tot de opzegging van het Contract volgens de bepalingen in artikel 25.3 'Opzegging wegens fout'.

## 18. GEBRUIK VAN DE AANBIEDING

Ook wanneer de Klant niet de Gebruiker van de onderschreven Aanbieding is, blijft hij verantwoordelijk voor het Contract en waarborgt hij de naleving door elke Gebruiker van de Aanbieding, met name door hem alle nodige informatie (waaronder de Contractuele Voorwaarden), adviezen en waarschuwingen te bezorgen die hij zelf ontving, en engageert hij zich om de Gebruiker te identificeren of zijn identificatie desnoods mogelijk te maken, inclusief op vraag van Nordnet of van de bevoegde autoriteiten.

### 18.1. Conform gebruik

De Aanbiedingen van Nordnet beantwoorden aan de gewoonlijke kwaliteitscriteria op het vlak van elektronische communicatie, rekening houdend

met de aard (residentiële satellietaanbieding) en de gebruikte technologie, onder voorbehoud van een conform en redelijk gebruik dat verwacht mag worden van een gestandaardiseerde residentiële Aanbieding. Aangezien het gestandaardiseerde Aanbiedingen betreft, waarborgt Nordnet niet dat de Aanbiedingen voldoen aan specifieke persoonlijke of professionele behoeften.

De Aanbieding moet worden gebruikt in naleving van het Contract en de geldende reglementering, conform de bestemming, of ze nu wordt gebruikt door de Klant of door de Gebruikers.

De Klant en/of de Gebruiker hebben geen goedkeuring en het is hen verboden om met behulp van het Materiaal of de Aanbieding een risicovolle activiteit uit te voeren die verband houdt met de ontvangst of de overdracht van gegevens of gevoelige of waardevolle toepassingen te implementeren, zoals bijvoorbeeld een functie die bestand moet zijn tegen pannes, zoals toezicht- of beheerapparatuur in risicovolle omgevingen waar de prestaties foutloos moeten verlopen, zoals bij kerninstallaties, luchtvaartnavigatie en/of -communicatie, luchtverkeerscontrole, medische toestellen en vooral reanimatietoestellen, controlesystemen voor de veiligheid van goederen en personen, bewapeningssystemen, enzovoort. Aangezien Nordnet niet het vermogen of de verplichting heeft om het gebruik van de Klanten of Gebruikers te controleren, dient de onderneming geen dergelijke controles uit te voeren, en kan het bedrijf niet verweten worden dat de Aanbieding of het aangekochte Materiaal niet geschikt is voor de hierboven opgesomde doeleinden (uitgezonderd de compatibiliteit met de betreffende Aanbiedingen die Nordnet aanbiedt).

Bij het gebruik van de Aanbieding is de Klant als enige verantwoordelijk voor de geraadpleegde, opgevraagde, opgeslagen, overgedragen en gedownloade gegevens. Het is zijn taak te waken over de veiligheid en de eventuele moderatie van de Diensten zodra ze worden gebruikt met een internetnetwerk.

Het is de Klant en/of de Gebruiker verboden om:

- om het even welk type onwettige inhoud op om het even welke manier op te slaan, te publiceren, te communiceren of online te verdelen, bijvoorbeeld met betrekking tot de bescherming van minderjarigen (pornografie, pedofilie, enzovoort), de verheerlijking van misdaden tegen de mensheid, aanzetten tot rassenhaat en geweld, aanslagen op de menselijke waardigheid, zelfdoding, terrorisme, fraude met bankdiensten, aansluiting bij een sekte, inbreuken op het portretrecht en het recht op het privéleven, laster, inbreuken op intellectuele-eigendomsrechten of persoonsgegevens;
- op om het even welke manier over te gaan tot of deel te nemen aan elke vorm van digitaal kwaad opzet of elke handeling om de infrastructuur of het netwerk van Nordnet, zijn technische operatoren of alle externe partijen te verstoren, of om storingen in hun netwerken, signalen, materiaal of uitrusting te veroorzaken, op straffe van aansprakelijkheid.

Elke vorm van postreclame (grootschalige verzending van e-mails om informatie te delen over of reclame te maken voor een persoon, een commerciële aanbieder, een product of een dienst) is onderworpen aan de expliciete voorafgaande goedkeuring van Nordnet.

Bij gebrek daaraan kan de Aanbieding, en dan met name de verzending van e-mails, geheel of gedeeltelijk worden geblokkeerd in overeenstemming met artikel 19 'Blokking'.

De Klant erkent kennis te hebben van de aard van het internetnetwerk, met name van de instabiliteit van de technische prestaties en de mogelijkheid tot onderbrekingen, traagheid en ontoegankelijkheid die niet te wijten zijn aan Nordnet, en de noodzaak te waken over de veiligheid van de Diensten en van zijn informatie en gegevens die worden gebruikt op dit netwerk.

### 18.2. Respect voor beschermde werken

In het kader van een Bestelling voor Diensten voor elektronische communicatie wil Nordnet erop wijzen dat de aangeboden Dienst, namelijk internettoegang, niet gebruikt mag worden voor handelingen die de intellectuele-eigendomsrechten van externe partijen schaden, inclusief imitatie.

Piraterij schaadt de artistieke creatie en de economie van de cultuursector. Er zijn wettelijke aanbiedingen beschikbaar op het internet, teneinde op geoorloofde wijze culturele inhoud te downloaden, met respect voor de auteurs- en soortgelijke rechten.

### 18.3. Gebruik van de Dienst voor internettoegang

De Klant wordt geïnformeerd dat hij zich er bij de onderschrijving van een Aanbieding die een Dienst voor internettoegang omvat toe verbindt geen internet servers ter beschikking te stellen, de verbinding niet te delen buiten zijn kring en geen vaste IP-adressen te gebruiken. De Aanbieding is gereserveerd voor residentiële of beperkt professioneel gebruik, voor de nabije familie of een beperkt personeelsbestand, en mag in geen geval worden gebruikt voor publiekelijk toegankelijke ruimtes of commerciële of vrijetijdsruimtes (hotels,

vakantiehuisjes, cafés, restaurants, vrijetijds- of vakantiecentra, enzovoort) en/of ter beschikking worden gesteld van het publiek of desgevallend van personen die niet regelmatig de professionele ruimte bezoeken, of die nu al dan niet is bedoeld voor het publiek. Dat betekent met name dat de Aanbieding niet mag worden gebruikt voor zelfbedieningslocaties, digitale ruimtes, tijdelijke of permanente beurzen.

De Aanbieding is niet geschikt voor specifieke internettoepassingen die behoefte hebben aan een hogere snelheid dan de limiet die wordt beoogd in de kenmerken van de Aanbieding of aan een ononderbroken verbinding (peer-to-peer), of voor elk doeleinde dat niet te combineren valt met de beperkingen die komen kijken bij een overdracht via radiogolven (sites die hoge eisen stellen aan het netwerk, zoals sites die online commerciële transacties, downloaddiensten, videobewaking en telebewaking aanbieden).

Risicovolle activiteiten (die verband houden met het opslaan, ontvangen of verzenden van gegevens of het implementeren van gevoelige of waardevolle toepassingen, zoals een functie die feilloos moet werken zonder onderhoud of schommelende snelheden, zoals toezicht- of beheerapparatuur in risicovolle omgevingen waar de prestaties foutloos moeten verlopen, zoals bij kerninstallaties, luchtvaartnavigatie en/of -communicatie, luchtverkeerscontrole, medische toestellen, controlesystemen voor de veiligheid van goederen en personen, wapeningsystemen, enzovoort) zijn niet mogelijk via de Aanbieding.

Aangezien Nordnet niet de verplichting heeft om het gebruik van de Klanten of Gebruikers van de Aanbieding te controleren, dient de onderneming geen dergelijke controles uit te voeren, en kan het bedrijf niet verweten worden dat de Aanbieding niet geschikt is voor de gerealiseerde doeleinden. Als er schade optreedt door een activiteit waaraan een gebruiksbepanking is verbonden, kan Nordnet niet aansprakelijk worden gesteld en neemt de Klant zelf de verantwoordelijkheid.

#### **18.4. Gebruik van de Aanbieding door een minderjarige**

De Klant is als enige verantwoordelijk voor het Gebruik van de volledige of een deel van de Aanbieding door een minderjarige Gebruiker. Bepaalde online beschikbare inhoud kan de onschuld van minderjarigen schaden.

De Klant wordt geïnformeerd dat hij verantwoordelijk is voor alle toegang die minderjarigen hebben tot online video's. Bepaalde programma's zijn verboden voor minderjarigen, met name cinematografische werken die verboden zijn voor jongeren onder de 18 jaar, pornografische en erg gewelddadige programma's. Die programma's bekijken, kan langdurige problemen tweeebrengen bij de minderjarigen. Iedereen die een minderjarige in staat stelt om dergelijke programma's te bekijken, loopt het risico op strafrechtelijke sancties. Bovendien kan video's bekijken, ook diegene die specifiek werden ontwikkeld voor kinderen van minder dan drie jaar oud, bij die kinderen ontwikkelingsproblemen veroorzaken, zoals passiviteit, taalachterstand, agitatie, slaapproblemen, concentratiestoornissen en afhankelijkheid van schermen.

#### **18.5. Eerbiediging van de rechten van Nordnet**

Nordnet is de titularis van alle databanken, alle gegevens die zich erin bevinden, de uittreksels en compilaties van die databanken, de toepassingen, software en alle elementen van de Aanbieding die worden beschermd door een intellectuele-eigendomsrecht of bedrijfsgeheim, en geniet het eigendom of het vruchtgebruik, en dat op het Grondgebied en in Frankrijk. De databanken kunnen de gegevens bevatten die de Klant heeft verstrekt aan Nordnet in het kader van het Contract, alsook alle informatie die Nordnet heeft verwerkt volgens de toepasselijke wetten op het vlak van persoonsgegevens, inclusief de AVG. Het is de Klant verboden op om het even welke manier schade toe te brengen aan de elementen die onder het intellectuele-eigendomsrecht vallen. Elk(e) rechtstreeks of onrechtstreeks gebruik, representatie of reproductie die buiten het normale gebruik van de Aanbieding valt, kan beschouwd worden als een vervalsing en aanleiding geven tot gerechtelijke vervolging.

De technieken, digitale codes, programmeringshulpmiddelen, bij de Aanbieding ingegrepen software, de documentatie met betrekking tot de elementen van de Aanbieding, de factureringselementen, de commerciële gestes, de berichten aan de Klant zijn vertrouwelijk en strikt persoonlijk. Ze dienen slechts tot de uitvoering van het Contract en mogen niet worden aangewend voor andere doeleinden.

De Klant verbindt zich ertoe gedurende de volledige looptijd van het Contract en tot vijf (5) jaar na opzegging de vertrouwelijkheid van al die elementen en informatie te respecteren, ze niet vrij te geven of te verstrekken aan externe partijen, op om het even welke manier, tenzij aantoonbaar is dat de informatie zonder fout of nalatigheid van zijn kant deel uitmaakt van het publieke domein. De Klant mag niets ondernemen dat die vertrouwelijkheid rechtstreeks of onrechtstreeks in gevaar kan brengen en hij mag ze niet gebruiken voor andere doeleinden dan de goede uitvoering van het Contract. Bij de afloop van het

Contract moet hij de Dienst en de eventuele bijbehorende documentatie wissen en/of vernietigen, ongeacht de drager.

#### **18.6. Beschrijving**

In het kader van de strijd tegen onwettige inhoud stelt Nordnet een beschrijving van de onwettige inhoud ter beschikking van de internetgebruikers op zijn Website. Elke persoon die inhoud of activiteiten als onwettig voorstelt aan een internetprovider of een hosting provider met als enige doel de schrapping of de stopzetting van de verspreiding, terwijl hij weet dat de inhoud of de activiteit niet onwettig is, kan strafrechtelijk worden vervolgd.

Als inhoud potentieel onwettig is of indruist tegen het merkimage van Nordnet (bv. pornografie) en de Contractuele Voorwaarden, kan Nordnet verzoeken om een wijziging of schrapping. Afhankelijk van de omstandigheden kan het Contract van rechtswege worden opgezegd of geblokkeerd zonder dat dit recht geeft op een schadeloosstelling.

#### **19. BLOKKERING**

Als de Aanbieding volledig of gedeeltelijk wordt gebruikt op niet-conforme wijze of als een externe partij ons meedeelt dat er niet-conform gebruik plaatsvindt, inclusief op aanvraag van de bevoegde autoriteiten, kan Nordnet de Aanbieding volledig of gedeeltelijk blokkeren tot de Klant de omstandigheden of de gebeurtenis die aanleiding gaven tot de blokkering, heeft rechtgezet of beëindigd.

Om veiligheidsredenen kan Nordnet de Aanbieding volledig of gedeeltelijk blokkeren in het geval van een bedreiging, een veiligheidsrisico of -incident, een geval van fraude of een gebeurtenis die het voortbestaan van de platformen en netwerken van de operatoren of van Nordnet kan bedreigen, frauduleuze aanvallen/schendingen/toegangen/onderhoud op de infrastructuur, software, databanken of het volledige of een deel van het automatische gegevensverwerkingssysteem van Nordnet, of op vraag van de bevoegde autoriteiten. De Klant wordt via om het even welk gepast kanaal ingelicht, tenzij er geen communicatie mag plaatsvinden.

Als de blokkering voortvloeit uit een gebrek van de Klant of als de situatie blijft voortduren ondanks de genomen maatregelen, of als de Klant niet de nodige stappen neemt om de normale gebruiksomstandigheden te herstellen, kan Nordnet de Aanbieding met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk stopzetten, volgens de voorwaarden in artikel 22 'Opzegging'.

De Klant blijft gehouden aan zijn contractuele verplichtingen. Enkel de verplichtingen van Nordnet worden opgeschort tot de blokkering afloopt. Als de blokkering van de volledige of gedeeltelijke Aanbieding evenwel uitsluitend te wijten is aan een externe partij, zal Nordnet de Klant vergoeden voor de opschorting van het getroffen deel van de Dienstverlening van de Aanbieding in kwestie, op basis van de waardering van de Dienst in kwestie, zoals bepaald door Nordnet en/of pro rata de looptijd van de blokkering, binnen de hierna beschreven schadeloosstellingslimieten, met een minimum van 10 € (inclusief belastingen), en met een maximum van het totaalbedrag dat werd betaald voor de onderschreven Aanbieding in de maand waarin de schade zich heeft voorgedaan. Nordnet kan ertoe beslissen deze schadevergoeding, afhankelijk van het bedrag, de oorsprong, enzovoort, te crediteren op de Spaarpot van de Klant, tenzij een overheidsbepaling dat verbiedt.

Als de Klant, de Gebruiker of een externe partij de infrastructuur van Nordnet, zijn partneroperatoren of andere gebruikers in gevaar brengt, ongeacht of dat via de Aanbieding, een Optie of op andere wijze gebeurt, bijvoorbeeld door de levering van de volledige of een deel van de Aanbieding onder gewone en normale omstandigheden in gevaar te brengen (bijvoorbeeld door aanvallen of digitaal kwaad opzet), behoudt Nordnet zich het recht voor om de Aanbieding onmiddellijk op te schorten, gedurende de periode die nodig is om de veiligheidsvoorwaarden weer in afdoende of normale staat te herstellen, indien nodig met de medewerking van de Klant. Nordnet zal dan een bedrag uitkeren dat overeenstemt met de bijdrage voor de schorsingsperiode, tenzij de Klant helemaal of gedeeltelijk niet verantwoordelijk was voor de feiten die aan de basis lagen van de opschorting, inclusief door nalatigheid of door een vergetelheid. Nordnet stelt alles in het werk om de Klant zo spoedig mogelijk op de hoogte te brengen van de opschorting. Nordnet kan ook overgaan tot een blokkering of de opzegging van de volledige of een deel van de Aanbieding op vraag van een bevoegde autoriteit of rechtsmacht.

#### **20. PERSOONSgegevens**

Nordnet, vertegenwoordigd door zijn president-directeur-generaal, neemt de gepaste maatregelen om de bescherming en vertrouwelijkheid te verzekeren van de naamsgegevens die het verzamelt en verwerkt in naleving van de toepasselijke wetgeving op de bescherming van de persoonsgegevens, met name de AGV. Voor meer informatie of bijkomende details over dit artikel, nodigt Nordnet de Klant uit om het Beleid voor de verwerking van Persoonsgegevens van Nordnet te raadplegen, dat beschikbaar is op de Website, onderdeel 'Persoonsgegevens'.

### 20.1. Categorieën van betrokken personen en verwerkte persoonsgegevens

Naargelang het geval verwerkt Nordnet de persoonsgegevens van de Klant als natuurlijk persoon, in zijn hoedanigheid van (i) Consument, (ii) ondernemer, (iii) vertegenwoordiger, gemachtigde persoon, werknemer van een kleine onderneming, micro-onderneming of vereniging, na ze rechtstreeks opgevraagd te hebben bij de Klant of na ze verkregen te hebben via het gebruik van de Aanbieding. Nordnet kan ook persoonsgegevens ontvangen die over de Klant werden verzameld door een externe partij. Nordnet verwerkt slechts de persoonsgegevens die strikt noodzakelijk zijn voor de nagestreefde doeleinden. Zo verwerkt Nordnet volgende categorieën van persoonsgegevens:

- identificatiegegevens en -bewijsstukken: naam, voornaam, identiteitskaart indien nodig, identificatiecode, maatschappelijke benaming, KBO-nummer, intracommunautair btw-nummer, enzovoort;
- persoonlijke kenmerken (in het kader van de onderschreven Aanbieding): geboortedatum, nationaliteit, enzovoort;
- contactgegevens: postadres, bewijs van woonplaats indien nodig, e-mailadres, telefoonnummer, enzovoort;
- persoonlijke status: aanspreking, burgerlijke status, ouderschapsstatus, status in verband met de bescherming van een beschermd meerderjarige (soms meegedeeld door de Klanten), enzovoort;
- economische en financiële gegevens: bankgegevens (naargelang het geval: IBAN, BIC, nummer van de bankkaart, enzovoort), betaalmiddelen, verbruiks- en betalingsgeschiedenis, enzovoort;
- gegevens over de verbinding, het gebruik van de diensten en de interacties: IP-adres, verbindings- en verbruiksoverzichten, samenvatting van tussenkomsten, enzovoort;
- identificatie van de contracten die werden onderschreven voor de Aanbieding, de Diensten en/of een opsomming en de locatie van het aangehouden of gebruikte Materiaal, enzovoort;
- gegevens met betrekking tot het contact met de diensten van Nordnet;
- profielen en scores die de segmentatie van Klanten mogelijk maken of de voorkeuren betreffende de gebruikte Diensten, enzovoort;
- locatiegegevens: gps-coördinaten, enzovoort.

Als Nordnet de persoonsgegevens rechtstreeks inzamelt bij de Klant via een aangifte of een formulier, wordt aangegeven welke gegevens verplicht zijn. Als de verplichte gegevens niet zijn ingevuld, kan Nordnet de aanvraag van de Klant niet verwerken.

Bijzonderheden met betrekking tot de verbindingsgegevens

De verbindingsgegevens hebben betrekking op de gegevens die beschikbaar worden via de elektronische communicatieprocessen, die kunnen worden geregistreerd bij Nordnet en/of zijn technische partners bij je communicatie. Dat wil zeggen:

- de gegevens die het mogelijk maken de Gebruiker te identificeren;
- de gegevens met betrekking tot de eindapparaten die worden gebruikt voor de communicatie;
- de datum, het uur van elk bericht;
- de gegevens die het mogelijk maken de bestemming(en) van het bericht te identificeren.

Als operator van elektronische communicatie, voor activiteiten die verbindingsgegevens opleveren en teneinde de wettelijke en reglementaire verplichtingen na te leven, verzamelen en bewaren Nordnet en/of zijn eventuele verwerkers of partners de verbindingsgegevens gedurende een periode van twaalf (12) maanden plus de lopende maand, teneinde ze te kunnen meedelen aan de bevoegde autoriteiten, die ernaar kunnen vragen binnen het geldende wettelijke kader.

### 20.2. Doeleinden van de verwerking van persoonsgegevens

Nordnet verwerkt de persoonsgegevens slechts voor bepaalde expliciet benoemde en legitieme doeleinden, in het kader van de uitvoering van de Aanbieding en de naleving van de wettelijke verplichtingen.

Daartoe streeft Nordnet volgende doeleinden na:

- de identiteit van de Klant of Gebruiker beheren en hem authenticeren;
- de precontractuele fase en de Bestellingsfase beheren;
- de Bestelling en zaken die eruit voortvloeien beheren;
- het Materiaal beheren;
- de Aanbieding beheren;
- de Spaarpot beheren;
- de goede uitvoering van de Aanbieding waarborgen;
- de verbruiksgeschiedenis opstellen;
- facturen opstellen en de betalingen innen;

- de klantendienst, administratieve dienst, technische dienst en commerciële dienst beheren, alsook de dienst na verkoop en de inkomende en uitgaande berichten (brieven, e-mails, oproepen, enzovoort);
- de persoonsgegevens, rechten en plichten beheren die voortvloeien uit het Contract en de overdraagbaarheid;
- de stopzetting van een volledig of een deel van een Contract en de gevolgen ervan beheren, ongeacht of het gaat om een herroeping, een opzegging, enzovoort;
- eventuele incidenten, onderhoud en klachten beheren;
- minnelijke schikkingen treffen voor onbetaalde facturen;
- klachten en geschillen behandelen;
- aanvragen tot uitoefening van rechten behandelen;
- de persoonsgegevens van de Klant of een Gebruiker opslaan;
- de klanttevredenheid beheren.

Nordnet verwerkt ook persoonsgegevens voor andere doeleinden dan simpelweg de uitvoering van het Contract. In dat geval zorgt Nordnet ervoor een gerechtvaardigd belang te hebben in de behandeling, voor de ontwikkeling en/of verbetering van zijn Aanbiedingen, om zijn klanten beter te leren kennen, om veiligheidsmaatregelen te implementeren.

In dat kader streeft Nordnet volgende doeleinden na:

- (direct)marketingcampagnes organiseren;
- animatie organiseren;
- spelletjes/wedstrijden en referenties organiseren;
- gepersonaliseerde aanbevelingen verstrekken over de Aanbiedingen van Nordnet;
- het gebruik van de Aanbieding analyseren om Klanten eventueel aanverwante voorstellen te doen;
- peilingen uitvoeren bij Klanten en Gebruikers;
- de Aanbiedingen en de klantenrelatie verbeteren;
- de veiligheid en samenhang van de platformen en diensten, de Websites en de veiligheid van de berichtgeving waarborgen;
- de Aanbiedingen commercialiseren en implementeren, of ze stroomlijnen, laten ontwikkelen, of schrappen;
- toezicht houden op de factureringstool;
- fraude vermijden en compliance waarborgen;
- de analoge reclameactiviteiten beheren (vaste telefoon, brief).

Die verwerkingen vereisen evenwel het akkoord van de Klant, die dat op elk ogenblik weer kan intrekken, zonder dat dit de voorafgaande verwerkingen op losse schroeven zet.

Daartoe streeft Nordnet volgende doeleinden na:

- (direct)marketingcampagnes organiseren;
- animatie organiseren;
- spelletjes/wedstrijden en referenties organiseren;
- peilingen uitvoeren bij Klanten, prospects en Gebruikers;
- de Aanbiedingen commercialiseren en implementeren, of ze stroomlijnen, laten ontwikkelen, of schrappen;
- communiceren met Orange Belgium over de interesse die de Klanten tonen in de Aanbiedingen en hun tevredenheidsgraad, de opvolging en opzegging van de afgesloten Contracten;
- de digitale reclameactiviteiten beheren (e-mail, SMS).

Nordnet verwerkt je persoonsgegevens ook voor statistische doeleinden.

Ten slotte verwerkt Nordnet je gegevens om te voldoen aan zijn wettelijke en reglementaire verplichtingen.

Daartoe streeft Nordnet volgende doeleinden na:

- aanvragen van overheden vervullen en beslissingen van de rechtbank uitvoeren;
- de overheden bijstaan om te communiceren over noodgevallen, waarschuwingsberichten of berichten van algemeen nut;
- de verbindingsgegevens verzamelen en bijhouden;
- ingaan op blokkerings-, waarschuwings- en schrappingsaanvragen van de bevoegde overheden of politiediensten;
- identificatiegegevens verzamelen en bijhouden, met name in het kader van de strijd tegen het terrorisme;
- waarborgen dat Aanbiedingen geheel of gedeeltelijk worden geblokkeerd op aanvraag van een overheid, rechtbank en toezichthouders;
- voldoen aan compliancevereisten;
- klachten over telefonische verkoop nagaan.

### 20.3. Persoonsgegevens van derden

Als de Klant Nordnet de persoonsgegevens van een externe partij verstrekt, bijvoorbeeld van een Gebruiker, garandeert hij diens voorafgaande expliciete toestemming te hebben verworven vóór de inzameling, de overdracht en de verwerking van die persoonsgegevens door Nordnet. De Klant verbindt zich ertoe de Contractuele Voorwaarden die van toepassing zijn op de onderschreven Aanbieding voorafgaand te bezorgen aan de Gebruiker, en hem met name in te lichten over de elementen van dit artikel, inclusief de rechten waarover hij beschikt op zijn persoonsgegevens en de modaliteiten om die uit te oefenen.

### 20.4. Bestemming van de persoonsgegevens en locatie van de verwerking

In voorkomend geval is Nordnet verplicht alle of een deel van de persoonsgegevens van de Klant of de Gebruiker, net als van elke persoon van wie de persoonsgegevens worden verwerkt door Nordnet, afhankelijk van het einddoel, door te spelen aan:

- elke autoriteit en/of persoon die een legitieme behoefte heeft aan die gegevens, inclusief onze raadgevers die gebonden zijn aan het beroepsgeheim en onze auditeurs, de nooddiensten in het kader van oproepen naar noodnummers;
- elke dienst van Nordnet die de gegevens daadwerkelijk nodig heeft;
- elke dienstverlener of onderaannemer van Nordnet, die de gegevens nodig heeft om de Aanbieding commercieel aan te bieden, om de Bestelling op te nemen, om de Aanbieding volledig of gedeeltelijk uit te voeren, om het Materiaal te leveren en/of te installeren en/of de door Nordnet opgelegde taken in verband met onderhoud, ondersteuning, klantendienst, inningen, prospectie, audits, enzovoort uit te voeren, ook buiten de Europese Unie voor wat betreft de commerciële Aanbieding, de opname van Bestellingen en de ondersteuning en klantendienst;
- de dienstverleners en leveranciers van Nordnet, als die ze nodig hebben om het Contract goed uit te voeren of met het oog op een einddoel met een legitiem belang voor Nordnet.

Nordnet neemt alle redelijke voorzorgen om de persoonsgegevens te beschermen en zorgt ervoor dat er geschikte of aangepaste waarborgen bestaan voor de persoonsgegevens die in het kader van die toegangen, berichten of overdrachten worden verwerkt, door de opname van modelcontractbepalingen van de Europese Commissie (bij overdrachten buiten de Europese Unie).

### 20.5. Bewaartermijn van de persoonsgegevens

De persoonsgegevens worden bewaard gedurende de termijn die nodig is om de bovenvermelde einddoelen te realiseren. Aangezien het om verwerkingen gaat die vereist zijn voor de uitvoering van het Contract, mogen de gegevens tot drie jaar na het einde van de relatie worden bewaard. Dat onttrekt Nordnet niet het recht bepaalde gegevens te bewaren om te voldoen aan zijn financiële, boekhoudkundige of juridische verplichtingen. Na afloop van die termijn kan Nordnet alle of een deel van de persoonsgegevens archiveren voor de termijn die overeenstemt met de geldende wettelijke voorschriften of bewaartermijn.

### 20.6. Beveiliging van de verwerking van de persoonsgegevens

Nordnet ziet erop toe dat de persoonsgegevens worden verwerkt in overeenstemming met de geldende wettelijke en reglementaire voorschriften, ook wanneer bepaalde verwerkingen worden uitgevoerd door verwerkers. Daartoe implementeren Nordnet en zijn eventuele verwerkers gepaste technische en organisatorische maatregelen, zoals versleuteling van de gegevens, om het verlies, het slechte gebruik, de wijziging en de winning van persoonsgegevens te vermijden. De maatregelen worden aangepast aan het gevoeligheidsniveau van de verwerkte gegevens en volgens het risiconiveau van de verwerking en de implementatie in kwestie.

### 20.7. Uitoefening van de rechten die verband houden met de persoonsgegevens

In overeenstemming met de geldende reglementering geniet de Klant, net zoals iedereen wier persoonsgegevens Nordnet verwerkt, het recht op inzage, rectificatie, wissing, beperking van de verwerking, en overdraagbaarheid van zijn persoonsgegevens, en kan hij zich verzetten tegen de verwerking van zijn persoonsgegevens, tegen overdrachten buiten de EU, en tegen de overdracht aan externe partijen, tenzij dat nodig is voor de uitvoering van de Aanbieding in kwestie.

Net als alle andere personen wier gegevens Nordnet verwerkt, kan de Klant zijn onjuiste, onvolledige of achterhaalde persoonsgegevens wijzigen, vervolledigen en bijwerken, alsook algemene of specifieke richtlijnen opgeven voor de bewaring, de wissing en de verstrekking van zijn persoonsgegevens na zijn overlijden.

De Klant, evenals elke andere persoon van wie Nordnet de Gegevens verwerkt, kan zijn rechten uitoefenen door een verzoek in te dienen:

- per post naar: Nordnet, Klantendienst, 20 rue Denis Papin, CS 20458, 59664 VILLENEUVE-D'ASCQ CEDEX, Frankrijk, of
- per e-mail naar [coordonnees@nordnet.com](mailto:coordonnees@nordnet.com) (alleen verzoeken met betrekking tot persoonsgegevens worden behandeld), of

De aanvraag moet vergezeld worden van elk nuttig bewijsstuk en moet duidelijkheid verschaffen over de identiteit van de aanvrager, zijn contactgegevens (e-mailadres, telefoonnummer, postadres enzovoort), het klantnummer, het onderwerp van de aanvraag. De Klant moet bovendien zijn identiteit bewijzen als het gaat om een aanvraag tot inzage, overdraagbaarheid, wissing of de mededeling van richtlijnen over de persoonsgegevens van de persoon na zijn overlijden.

Indien het verzoek onvolledig is, kan Nordnet de betrokkene vragen om aanvullende informatie en/of een bewijs van identiteit en/of een bewijs van handelingsbevoegdheid te verstrekken, en – in de gevallen waarin dat is voorzien of toegestaan door de toepasselijke regelgeving – eventueel de gerechtvaardigde gronden voor het verzoek toe te lichten.

Wanneer iemand zijn recht op inzage uitoefent en een extra kopie van de door Nordnet verwerkte persoonsgegevens vraagt, kan Nordnet de verstrekking van die aanvullende kopie afhankelijk stellen van de betaling van een vergoeding ten belope van de administratieve kosten voor het verstrekken van de gevraagde extra kopie.

Ingeval de aanvraag niet naar tevredenheid wordt behandeld, kan de rechthouder een klacht indienen bij de nationale toezichthoudende autoriteit, namelijk de Gegevensbeschermingsautoriteit (GBA), waarvan de website hier te vinden is: <https://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be/burger>.

Ten slotte kan iedere persoon met de hoedanigheid van Consument zich gratis inschrijven op een bel-me-niet-meer-lijst ('Do Not Call Me'), zodat hij niet meer opgebeld wordt voor telefonische klantenwerving. De Klant-Consument kan zich hiervoor inschrijven via de website <https://www.dncm.be/nl/home> of door te bellen naar +32 2 882 19 75 met het telefoonnummer dat hij op de lijst wil laten registreren.

### 20.8. Cookies

Een of meer cookies (kleine tekstbestanden) kunnen automatisch worden geïnstalleerd op de website van de Klant of van de Gebruiker wanneer hij de Website of Klantenzone bezoekt. Die cookies stellen Nordnet onder meer in staat om de algemene navigatie- en bestellingsprocessen goed te laten werken. Andere cookies kunnen worden gebruikt om de toegang tot de Website van Nordnet te personaliseren. Afhankelijk van het doel kan voorafgaande toestemming nodig zijn voor de installatie. De Klant of Gebruiker heeft op elk ogenblik de optie de installatie van die cookies te weigeren. De goedkeuringen die worden verleend via de partner van Nordnet (die instaat voor het beheer van de verzamelde voorafgaande goedkeuringen voor cookies) worden gedurende zes (6) maanden bewaard. Er is uitdrukkelijke instemming nodig voor de vernieuwing van de goedkeuring. Meer informatie vindt u in het cookiebeleid van Nordnet, dat beschikbaar is op de Website.

## 21. WIJZIGING VAN HET CONTRACT

### 21.1. Wijziging op vraag van Nordnet

Nordnet kan aanpassingen doorvoeren in zijn Klantenzone of in zijn gehele of in een deel van zijn Contractuele Voorwaarden en Aanbiedingen, inclusief het bijbehorende Materiaal of Diensten, door gelijkwaardige of betere kenmerken voor te stellen, zonder de kwaliteit aan te passen, of ze schrappen. De Klant wordt minstens één (1) maand vóór de inwerkingtreding geïnformeerd over de wijziging, tenzij de ontwikkelingen uitsluitend in het voordeel van de Klant zijn, van zuiver administratieve aard zijn en geen negatieve gevolgen hebben voor de Klant, of een rechtstreeks gevolg zijn van de geldende wetgeving.

Als hij niet akkoord gaat met de wijzigingen, kan de Klant het Contract met de in dit document beschreven voorwaarden opzeggen binnen een maand na de kennisgeving.

Als de Klant de hoedanigheid van Consument heeft en niet akkoord gaat met de wijzigingen, beschikt hij over een termijn van vier (4) maanden na de kennisgeving om zijn Contract kosteloos op te zeggen.

Zodra de wijzigingen in voege treden, worden ze beschouwd als aanvaard, tenzij de Klant overgaat tot de opzegging van het Contract binnen de voorziene termijn.

In geval van opheffing kan de Klant de Aanbieding niet langer gebruiken vanaf de daadwerkelijke opzeggingsdatum. Hij krijgt alle betaalde voorschotten voor periodes na de opzeggingsdatum terugbetaald.

### 21.2. Overdraagbaarheid van het Contract

Het Contract is persoonlijk en verbonden aan de Klant, die het niet volledig of gedeeltelijk, tegen betaling of gratis, kan overdragen of in licentie geven, om welke reden dan ook, tenzij met voorafgaand schriftelijk akkoord van Nordnet. De

overdraagbaarheid van het Contract is met name onderworpen aan de compatibiliteit en de beschikbaarheid van de Aanbieding, aan de overdracht van de elementen en bewijsstukken die de cedent en/of de cessionaris vereisen, waaronder een geldig betaalmiddel. Bij gebrek daaraan behoudt Nordnet zich het recht voor om het Contract te blokkeren of op te zeggen.

Nordnet kan een deel van of het volledige Contract overdragen, mits de Klant drie (3) maanden op voorhand wordt geïnformeerd per brief of via een andere duurzame drager. Nordnet kan vrijelijk beroep doen op een of meerdere externe partijen om al of een deel van zijn in dit Contract beschreven verplichtingen uit te voeren.

Indien de Klant komt te overlijden, zal Nordnet de aanvraag (opzegging, overdracht, enzovoort) van de rechthebbenden met betrekking tot de Aanbieding, vergezeld van elk nuttig bewijsstuk en/of de nodige informatie en een geldig betaalmiddel in geval van overdracht, bestuderen, onder voorbehoud dat de Aanbieding compatibel en beschikbaar is.

## 22. OPZEGGING

De opzegging wordt beschouwd als het einde van het Contract en geeft geen recht op terugbetalingen tussen de Klant en Nordnet, uitgezonderd de terugzending van Materiaal en de betaling van bedragen die verschuldigd zijn uit hoofde van het Contract of de vervroegde contractbreuk.

### 22.1. Opzegging zonder fout

De Klant kan het Contract en alle opties in het Contract op elk moment opzeggen door een gedateerde en ondertekende aanvraag met vermelding van zijn klantnummer en de Aanbieding in kwestie schriftelijk te bezorgen (zie artikel 24 'Contact en Meldingen'). Hij kan ook het formulier gebruiken dat Nordnet daarvoor ter beschikking heeft gesteld op de Website, en dat op eenvoudig verzoek opvraagbaar is bij Nordnet, of hij kan opzeggen via de functie 'opzegging' in de Klantenzone.

De opzegging van het Contract kan leiden tot opzeggingskosten, die worden vermeld in de Samenvatting van het Contract. Als de Klant gebonden is door een minimumtermijn, dient de Klant in één keer het resterende verschuldigde bedrag tot aan het einde van die termijn te betalen.

De aanvraag tot opzegging zal worden verwerkt binnen een termijn van tien (10) dagen vanaf de datum waarop Nordnet hem ontvangt, tenzij een langere opzegperiode wordt aangevraagd, die evenwel niet langer mag zijn dan twee (2) maanden, behoudens uitdrukkelijk andersluidend akkoord van Nordnet.

### 22.2. Opzegging door de Klant om gegronde redenen

Als de Klant de hoedanigheid van Consument of niet-professionele gebruiker heeft, en hij te maken krijgt met uitzonderlijke omstandigheden waardoor het nodig is het Contract vervroegd op te zeggen, kan hij het Contract opzeggen om gegronde redenen, via een schriftelijke aanvraag aan Nordnet door een bevoegd persoon, via een brief die de vereiste bewijsstukken bevat, en met vermelding van het klantnummer en het nummer van het Contract en van de Aanbieding, waarna Nordnet het Contract kosteloos zal opzeggen. Die uitzonderlijke omstandigheden worden hieronder exhaustief opgesomd. Ze kunnen evenwel wijzigen, met name in overeenstemming met de geldende reglementering en als de door de gepaste autoriteit bepaalde gevallen wijzigen.

De opzegging gebeurt tien (10) dagen nadat Nordnet de gerechtvaardigde en volledige aanvraag heeft ontvangen. Nordnet kan vragen om elk niet door de Klant aangeleverd bewijsstuk dat hem nuttig lijkt voor de behandeling van de aanvraag.

- Verhuizing - Als de Klant of de voornaamste Gebruiker het Grondgebied verlaat, of binnen het Grondgebied verhuist naar een plek waar de onderschreven Aanbieding niet voorhanden is, dient de Klant Nordnet binnen dertig (30) dagen te verwittigen en de aanvraag te rechtvaardigen middels een geldig bewijsstuk. Het Contract wordt opgezegd zodra er een relevant document op naam van de Klant of de voornaamste Gebruiker van de Aanbieding (factuur voor elektriciteit, water, gas) wordt verstrekt dat bewijs levert van een verhuizing, een nieuw adres en de hoedanigheid als voornaamste Gebruiker van de Aanbieding.
- Overlijden - In geval van overlijden van de titularis van het Contract of de voornaamste Gebruiker van het Contract, die de echtgenoot/echtgenote, rechtstreekse voorouder of nakomeling is, kunnen de erfgenamen of de rechthebbenden de vervroegde opzegging van het Contract aanvragen, als ze kunnen aantonen daartoe bevoegd te zijn en een overlijdenscertificaat voorleggen, alsook bewijsstukken die aantonen dat het om de voornaamste Gebruiker gaat.
- Jobverlies (ontslag) / Te hoge schuldenlast - Als de Klant zijn contract van onbepaalde duur verliest of een te hoge schuldenlast torst (waarbij het dossier ontvankelijk werd verklaard door de bevoegde autoriteit), kan hij de vervroegde opzegging van het Contract aanvragen, mits voorlegging van een bewijsstuk ter analyse door Nordnet.

- Gerechtelijke vereffening - Als de Klant zich in gerechtelijke vereffening bevindt, kan het Contract voor rekening van de Klant worden opgezegd door de gerechtelijke vereffenaar die werd aangesteld door de bevoegde rechtbank, mits voorlegging van elk vereist bewijsstuk (beslissing van de rechtbank om de gerechtelijke vereffening op te leggen, bericht in het Staatsblad).
- Overmacht zoals die gewoonlijk wordt erkend door de Franse rechtspraak (mits gedateerde bewijsstukken die de omstandigheden en hun impact aantonen).
- Arrestatie - Als de Klant of de voornaamste Gebruiker gedurende minstens drie (3) maanden wordt opgesloten in een penitentiaire instelling, waardoor het onmogelijk wordt gebruik te maken van de Aanbieding, kan de Klant een vervroegde opzegging van de Aanbieding aanvragen, mits voorlegging van bewijsstukken met betrekking tot de opsluiting (vermelding van duur) en bewijsstukken die aantonen dat het om de voornaamste Gebruiker gaat.
- Zware ziekte, langdurige hospitalisatie (minstens drie maanden) of handicap - In geval van een zware ziekte, langdurige hospitalisatie of handicap van de Klant of de voornaamste Gebruiker van de Aanbieding, die het onmogelijk maakt gebruik te maken van de Aanbieding, kan de Klant de vervroegde opzegging van de Aanbieding aanvragen, mits voorlegging van een medisch attest waaruit blijkt dat het onmogelijk is om gebruik te maken van de Aanbieding, alsook van de permanente of langdurige aard (minstens drie maanden), en bewijsstukken die aantonen dat het om de voornaamste Gebruiker gaat.

### 22.3. Opzegging wegens fout

Bij een gebrek aan uitvoering of slechte uitvoering van de verplichtingen dient de partij die het Contract wenst op te zeggen wegens fout van de andere partij:

- de partij die in gebreke blijft per brief te verzoeken om haar verbintenissen na te komen (zie artikel 24 'Contact en Meldingen');
- een tweede brief te verzenden als kennisgeving van de opzegging na dertig (30) dagen vanaf de verzending, als de andere partij binnen die termijn haar verplichtingen niet nakomt. Het Contract zal van rechtswege worden opgezegd bij de ontvangst van die zending, als er duidelijk een verlangen tot opzegging uit blijkt. De opzegging gaat in op de dag van ontvangst of van de eerste aanbieding van de brief.

Als de aard van de onuitgevoerde verbintenissen het onmogelijk maakt het probleem op te lossen (bijvoorbeeld: opzegging van een licentie op vraag van de softwareontwikkelaar vanwege een probleem met de contractuele verplichtingen die voortvloeien uit de licentie) of als het gaat om herhaalde of ernstige tekortkomingen, onder voorbehoud van rechtvaardiging, kan de andere partij het Contract van rechtswege opzeggen via een brief, onmiddellijk na de vaststelling van de onuitgevoerde verbintenis, met vermelding van het verlangen om deze clausule in te roepen.

Bij non-conformiteit met het Contract of wanneer een van de elementen van de Aanbieding niet wordt geleverd, als het om een gegroepeerde Aanbieding gaat, en als de Klant de hoedanigheid heeft van Consument, heeft hij het recht het Contract op te zeggen voor alle elementen van de gegroepeerde aanbieding, als het gaat om einddiensten en -uitrusting die minstens een dienst voor internettoegang of een dienst voor communicatie tussen personen omvatten, die is gebaseerd op een publiek toegankelijke nummering.

### 22.4. Opzegging vanwege geschiktheid voor optische fiber of HFC

Als het adres van de woonplaats/het kantoor van de Klant in aanmerking komt voor fiber of HFC (*hybrid fibre-coaxial* of hybride glasvezel-coax) gedurende de eerste zes maanden van de initiële inschrijvingsperiode in het kader van de Aanbieding 'Orange Satellite with Nordnet' en de Klant zijn Aanbieding wil opzeggen om gebruik te maken van internettoegang via optische fiber of HFC, worden de kosten voor de vervroegde opzegging van de verbintenis kwijtescholden (mits voorlegging van een bewijsstuk).

## 23. GEVOLGEN VAN DE STOPZETTING VAN HET CONTRACT

### 23.1. Betaling

De verschuldigde bedragen (retributies, eventuele onbetaalde facturen, verbruik, niet-teruggezonden Materiaal, enzovoort) moeten door de Klant voor elk bedrag worden vereffend op de voorziene factureringsdata.

Als de Klant middels zijn Contract niet is gebonden aan een bepaalde termijn, is de maand die is begonnen op de opzeggingsdatum in zijn geheel verschuldigd, behalve in geval van opzegging om gegronde redenen. In het bijzondere geval dat de Klant de hoedanigheid heeft van Consument of niet-professionele gebruiker zal Nordnet bij een opzegging in de loop van de maand overgaan tot een pro rata terugbetaling van de eventuele voorschotten voor de resterende looptijd na de daadwerkelijke opzegging van de Aanbieding, na definitieve inning van de

bedragen die de Klant is verschuldigd uit hoofde van de Aanbieding (retributies, eventuele onbetaalde facturen, verbruik, enzovoort).

Als de Klant een verbintenis heeft met Nordnet voor een bepaalde termijn uit hoofde van zijn Contract (van maximaal twaalf maanden), dienen de (resterende) verschuldigde bedragen tot het einde van de zesde maand van die periode, inclusief de maandelijkse afbetalingen, integraal te worden vereffend op de daadwerkelijke opzeggingsdatum van de Aanbieding, behalve in geval van opzegging om gegronde redenen. Die eventuele betaling is verschuldigd vanwege het initiële engagement dat werd aangegaan bij het afsluiten van het Contract en de vervroegde stopzetting in de eerste zes maanden van dat engagement (behalve bij gegronde reden, herroeping door de Klant of geschiktheid voor optische fiber of HFC, volgens de in dit document beschreven voorwaarden). Bovendien kunnen er afhankelijk van de Aanbieding eventuele opzeggingskosten van toepassing zijn, zoals wordt toegelicht in het onderdeel 'Tarieven' van de Website en in de Samenvatting van het Contract van de Aanbieding.

Als Nordnet dient over te gaan tot een terugbetaling kan die slechts worden uitgevoerd na definitieve inning van alle verschuldigde bedragen, inclusief de bedragen die door de verrekening worden tenietgedaan.

### 23.2. Aanbieding

Op de dag van de stopzetting van het Contract vanwege een opzegging of andere, wordt de Aanbieding gedeactiveerd en kan de Klant geen gebruik meer maken van de Aanbieding en de eventuele bijbehorende Opties, en heeft hij geen toegang meer tot de gegevens die eventueel worden opgeslagen door Nordnet. Het is aan de Klant om de gegevens te bewaren die Nordnet eventueel heeft opgeslagen.

Nordnet kan in geen geval aansprakelijk worden gesteld voor de gevolgen van de deactivering van de Dienst of het Materiaal. Het is aan de Klant om digitale beveiligingsmaatregelen te installeren ter vervanging van de functionaliteiten waar hij gebruik van kon maken middels de Aanbieding.

### 23.3. Terugbezorgen van het Materiaal

Al het Materiaal dat Nordnet vervangt, inclusief alle accessoires (kabels, voeding, enzovoort), moet worden teruggezonden aan Nordnet volgens de voorwaarden in artikel 10.9 'Terugzending van Materiaal', binnen dertig (30) dagen na de opzegging of daadwerkelijke stopzetting van het Contract.

Als de goederen niet binnen die termijn worden teruggezonden, is de Klant een schadevergoeding verschuldigd aan Nordnet volgens de tarieven op de Website <https://www.nordnet.com/corporate/tarifs>, onderdeel 'Materiaal'.

### 23.4. Softwarelicentie

De stopzetting van de Aanbieding houdt van rechtswege in dat alle licenties die in dat kader eventueel werden toegekend zonder kennisgeving vervallen.

De opzegging van een softwarelicentie door de verdeler of de producent van Materiaal of door Nordnet, omdat de Klant niet voldeed aan zijn contractuele verplichtingen, kan van rechtswege, zonder voorafgaande kennisgeving of schadevergoeding, leiden tot de stopzetting van de bijbehorende Aanbieding.

## 24. CONTACT EN MELDINGEN

### 24.1. Telefoongegevens van Nordnet

Voor vragen over de uitvoering van het Contract of de klachtenbehandelingsprocedure, in overeenstemming met artikel 27.1 'Behandeling van klachten' dat volgt, kan de Klant telefonisch contact opnemen met Nordnet, in het Frans, op het nummer +33 969 360360 (prijs van een VoIP-oproep naar Frankrijk, volgens de tarieven van de telefoonoperator die de oproep verwerkt) tijdens de normale openingsuren van Nordnet zoals vermeld in de Samenvatting van het Contract.

### 24.2. Meldingen aan en schriftelijk contact met Nordnet

Alle contractueel voorziene meldingen en berichten worden beschouwd als zijnde rechtsgeldig afgeleverd, als ze verzonden worden volgens volgende modaliteiten:

De Klant kan contact opnemen met Nordnet:

- via zijn Klantenzone (voorkeur);
- via het onderdeel 'Contact' op de Website van Nordnet;
- indien nodig en indien vereist door deze Contractuele Voorwaarden, per brief ter attentie van Nordnet – 245 Boulevard de Tournai – CS 20458 – 59664 Villeneuve-d'Ascq Cedex, Frankrijk.

Om je bericht te kunnen behandelen, moet het volgende informatie bevatten:

- je gegevens: klantnummer, volledige gegevens, de Aanbiedingen, de betalingen, de Gegevens, het Materiaal, het Product of de Producten, de Optie(s) en/of Dienst(en) in kwestie, alsook het precieze onderwerp van de aanvraag;

- de bewijsstukken voor de aanvraag.

Nordnet kan vragen om elk bijkomend stuk dat nodig lijkt in het licht van de aanvraag van de Klant, inclusief de originelen of gecertificeerde kopieën, en indien nodig een leesbare kopie van de elementen met betrekking tot de identificatie (KBO-uitreksel, identiteitskaart, mandaat, machtiging, enzovoort). We raden aan het verzendbewijs en de verzendingsdatum van de kennisgeving te bewaren.

### 24.3. Meldingen aan en contact met de Klant

Nordnet kan contact opnemen met de Klant via de gegevens die werden meegedeeld bij de Bestelling van de Aanbieding en die zichtbaar zijn in de Klantenzone, namelijk:

- het e-mailadres dat werd opgegeven bij de Bestelling (voorkeur);
- het vaste of mobiele telefoonnummer, ook via sms;
- het postadres.

Vijftien (15) dagen na de verzending door Nordnet wordt elke e-mail beschouwd als ontvangen. Als de Klant zijn mailbox niet binnen die termijn kan raadplegen, dient hij Nordnet daar schriftelijk van op de hoogte te stellen.

## 25. VERANTWOORDELIJKHEID

### 25.1. Verantwoordelijkheid van Nordnet

Behalve de kenmerken van het Contract biedt de Aanbieding geen garantie op een minimale QoS, tenzij wettelijk of reglementair anders verplicht.

Nordnet is niet verplicht toezicht te houden of onwettig gebruik van zijn Aanbiedingen te controleren.

Nordnet is verantwoordelijk voor alle rechtstreekse schade die voortvloeit uit lichamelijke en materiële schade die de Klant ondervindt als gevolg van een fout van Nordnet.

Nordnet kan evenwel nooit aansprakelijk worden gesteld, ongeacht het type handeling onder haar verantwoordelijkheid, tenzij de wet dat oplegt, voor volgende categorieën van schadegevallen, zelfs wanneer Nordnet werd ingelicht dat ze zouden kunnen voorvallen:

- immateriële en/of soms als onrechtstreekse, bijkomstige, speciale benoemde schade, inclusief schade die voortvloeit uit winstverlies, winstderving, gegevensverlies of onvermogen tot gebruik, bij de Klant of een externe partij;
- schade die kan optreden aan alle toestellen die verbonden zijn met het internet, inclusief alle bestanden, gegevens en software die erop staan, voor zover de schade niet te wijten is aan een faling van Nordnet.

Als de Klant, een Gebruiker of een externe partij heeft bijgedragen aan de schade is de verantwoordelijkheid van Nordnet beperkt tot de fout die hem kan worden toegeschreven, en voor het deel dat bijdroeg aan het ontstaan van de schade. Een voorbeeld dat kan worden beschouwd als een nalatigheid van de Klant of in voorkomend geval van de Gebruikers of externe partijen:

- wanbetaling van de bedragen die verschuldigd zijn voor de uitvoering van het Contract;
- storingen, gebrek aan bescherming of functiestoomissen van je interne netwerk, je verbonden apparaat of de geïnstalleerde software;
- de slechte of ontbrekende installatie van de elementen die de Aanbieding uitmaken, aangezien de activering en de instelling van de hele of een deel van de Aanbieding zijn verantwoordelijkheid is;
- niet-naleving van de Basisvereisten, van de minimumconfiguratie en van de incompatibiliteit tussen de hele of een deel van de Aanbieding en elk type element dat aanwezig is op je apparaat of apparaten;
- verwaarlozing van de bescherming van je technische en elektrische installatie, van je apparaten, toepassingen en software;
- niet-conform gebruiken van de Aanbieding of een deel daarvan;
- ontbrekende of foutieve communicatie over de informatie en stukken die het Contract vereist;
- de deactivering van de Dienst of het Materiaal.

In elk geval is de financiële verantwoordelijkheid van Nordnet, met uitzondering van lichamelijke schade, beperkt tot het totaalbedrag van de prijs die werd betaald voor de onderschreven Aanbieding voor de maand waarin de schade werd geleden.

Als evenwel slechts een deel van de Diensten van de Aanbieding werd getroffen en/of als de functiestoomis slechts betrekking had op een deel van de maand waarin de functiestoomis plaatsvond, wordt de schadevergoeding die Nordnet kan toekennen berekend op basis van de waardering van de getroffen Dienst(en), zoals bepaald door Nordnet, en/of indien van toepassing pro rata voor de duur van de functiestoomis, tot de voormelde schadevergoedingslimiet, zonder dat de

schadevergoeding ooit lager kan uitvallen dan 10 € (inclusief belastingen). Deze clausule zal worden toegepast, tenzij een overheidsbepaling anders luidt. Desgevallend zal de verantwoordelijkheid beperkt worden voor zover mogelijk is op basis van de toepasselijke wet.

Nordnet kan niet aansprakelijk worden gesteld voor de schadelijke gevolgen die voortvloeien uit de uitvoering van elke gerechtelijke beslissing of beslissing van een toezichthoudende instantie, bevoegde autoriteit of overheid die definitief wordt of uitgevoerd wordt, waarbij Nordnet een handeling moet stellen die gevolgen heeft voor de uitvoering van het volledige of een deel van het Contract.

Het Materiaal dat wordt verkocht voor de onderschreven Aanbieding wordt beschouwd als elektrisch en elektronisch materiaal dat een effect kan hebben op het milieu en de menselijke gezondheid.

## 25.2. Verantwoordelijkheid van de Klant

De Klant is verantwoordelijk voor de correcte uitvoering van zijn verplichtingen. Hij is als enige verantwoordelijk voor het conforme gebruik van de Aanbieding en voor alle rechtstreekse schade die leidt tot lichamelijke, materiële of immateriële schade, aan alle externe partijen of aan Nordnet, zijn vertegenwoordigers, zijn zaakvoerders, zijn beambten, die voortvloeit uit het onvermogen zijn contractuele of wettelijke verplichtingen na te komen. Hij verbindt zich ertoe tegenover die personen zijn verantwoordelijkheid te nemen voor alle schadelijke gevolgen en ook, op niet limitatieve wijze, voor alle klachten, handelingen, betichtingen, voor om het even welke rechtbank, die kunnen voortvloeien uit die gebreken.

## 26. OVERMACHT

De partijen zullen niet verantwoordelijk worden gesteld als de nalatigheid van een van de partijen te wijten is aan een geval van overmacht, zoals voorzien in de Franse wetgeving (artikel 1218 van het Franse Burgerlijk Wetboek).

Per afwijking en expliciete overeenkomst worden de volgende gebeurtenissen beschouwd als geval van overmacht, onafhankelijk van de criteria van onvermijdelijkheid, onvoorspelbaarheid en uitwendigheid, als ze plaatsvonden buiten de wil van de partijen om en zelfs als ze slechts gedeeltelijk plaatsvonden, of het nu gaat om Nordnet, zijn leveranciers of partners, en in voorkomend geval voor de domeinnamen, het register of de toezichthoudende instantie:

- verboden of beperkingen van overheden om elektronische-communicatiediensten te leveren, en dan met name elke onderbreking van de dienstverlening die specifiek wordt opgelegd door een administratieve of gerechtelijke overheid of door de intrekking van een toelating;
- stopzetting van de energievoorziening, defect en/of onderbreking van de overdrachtsnetwerken, inclusief de toegang tot het internet;
- panne en/of sabotage van elektronische-communicatiemiddelen, piraterij en cyberaanvallen;
- brand, bliksem, overstroming en andere natuurrampen, waterschade, uitzonderlijk slecht weer, averij, epidemie, oproer, oorlog, burgeroorlog, opstand, aanslag, explosie, vandalisme;
- totale of gedeeltelijke staking, lock-out, buiten Nordnet om,
- pandemie, noodtoestand, overheidsmaatregelen.

Zodra een partij wordt getroffen door een geval van overmacht, verwittigt ze op om het even welke manier zo snel mogelijk na het voorval de andere partij.

Gevallen van overmacht leiden tot een opschorting van de verplichtingen in dit Contract, gedurende de volledige duur en zolang de gevolgen voelbaar zijn.

Als de gevolgen van de overmacht evenwel langer dan dertig (30) opeenvolgende dagen voelbaar zijn, kan elk van de partijen van rechtswege het Contract beëindigen door de andere partij op om het even welke manier in te lichten over die beslissing, zoals beschreven in artikel 24 'Contact en Meldingen', zonder dat die opzegging enige partij het recht verleent op om het even welke schadevergoeding.

## 27. KLACHTEN - MINNELIJKE SCHIKKING VAN GESCHILLEN

Voor meer informatie over de klachtenbehandelingsprocedure kan de Klant telefonisch contact opnemen met Nordnet, in overeenstemming met het voorgaande artikel 24.1.

Elke klacht over het Contract moet schriftelijk door de Klant worden gericht aan Nordnet in de taal van het Contract, namelijk Frans of Engels, waarbij hij de elementen toelicht die Nordnet nodig heeft om zijn klacht te verwerken (zoals het onderwerp van de klacht, de Aanbieding in kwestie, zijn klantnummer, zijn contractnummer en zijn aanvraag) in de volgende omstandigheden.

Volgens de Franse wet zijn er gedurende twaalf (12) maanden speciale regels van toepassing op Aanbiedingen voor elektronische communicatie.

### 27.1. Behandeling van de klachten door Nordnet

#### Eerste contactniveau:

De Klant kan in het Frans of Engels contact opnemen met onze Klantendienst:

- in de eerste plaats elektronisch, via de Website [www.nordnet.com/connexion-internet/orange-satellite-be](http://www.nordnet.com/connexion-internet/orange-satellite-be), via je Klantzone (onderdeel 'Contact') of via het beschikbare contactformulier; of
- per brief, gericht aan de Klantendienst, 245 Boulevard de Tournai - CS 20458 - 59664 VILLENEUVE-D'ASCQ CEDEX, Frankrijk.

#### Tweede contactniveau:

Als de Klant niet tevreden is met het antwoord van de Klantendienst, of als er binnen de maand geen antwoord volgt, kan hij contact opnemen met onze Dienst Consumentenbezwaren, via dezelfde modaliteiten en dezelfde gegevens, door hen een bericht of brief te sturen, waarin de nodige elementen om de klacht in aanmerking te nemen, worden toegelicht.

Voor elk van de bovenbedoelde contactniveaus zal Nordnet de aanvraag van de Klant zo spoedig mogelijk behandelen. De antwoordtijd kan variëren op basis van de aard van de klacht, maar bedraagt nooit langer dan een maand.

### 27.2. Beroep doen op de Ombudsdienst voor Telecommunicatie

Als de Klant het antwoord van Nordnet niet aanvaardt of als er geen antwoord volgt, kan hij de hulp van de Ombudsdienst voor Telecommunicatie inroepen (zie bijlage 2), voor een facultatieve en kosteloze bemiddelingsprocedure, op voorwaarde dat hij voldoet aan de vereisten van die laatste, via volgende kanalen:

- via het specifieke formulier op de website [www.ombudsmantelecom.be](http://www.ombudsmantelecom.be), of
- per post op het volgende adres: Ombudsdienst voor Telecommunicatie, Koning Albert II-laan 8 bus 3, 1000 Brussel, België, of
- op afspraak, in de kantoren van de Ombudsdienst voor Telecommunicatie, op het volgende adres: Ombudsdienst voor Telecommunicatie, Koning Albert II-laan 8 bus 3, 1000 Brussel, België, of
- per fax op het volgende nummer: (+32)(0)2 219 77 88, of
- per e-mail op het volgende adres: [klachten@ombudsmantelecom.be](mailto:klachten@ombudsmantelecom.be).

De Ombudsdienst voor Telecommunicatie kan een aanhangigmaking weigeren als de bijhorende klacht meer dan een jaar eerder werd ingediend bij Nordnet (of als de klacht duidelijk frivool van aard is).

## 28. GELDENDE WET - RECHTERLIJKE BEVOEGDHEID

De Franse wet is de enige die van toepassing is op dit Contract, uitgezonderd de regels met betrekking tot geschillen en onder voorbehoud van dwingende bepalingen van het Belgische recht die de Klant beschermen in zijn hoedanigheid van Consument.

Bij geschillen over het Contract, de geldigheid, de uitvoering, de interpretatie of de opzegging, verbinden de partijen zich ertoe een minnelijke oplossing te zoeken binnen één (1) maand vanaf de kennisgeving door een van de partijen (zie artikel 24 'Contact en Meldingen').

Bij gebrek aan een minnelijke schikking kan elk geschil tussen Nordnet en een Klant-Consument voor een rechtbank komen, volgens volgende regels:

- Bij een actie van de Klant tegenover Nordnet: het geschil zal naar keuze van de Klant-Consument worden gevoerd voor een bevoegde Franse of Belgische rechtbank in de woonplaats van de Klant.
- Bij een actie van Nordnet tegenover de Klant: het geschil zal worden gevoerd voor een bevoegde Belgische rechtbank in de woonplaats van de Klant.

Voor commerciële Klanten, met name micro-ondernemingen, wordt elk geschil tussen de partijen met betrekking tot de contractuele en commerciële relatie onderworpen aan de exclusieve bevoegdheid van de rechtbanken van de locatie waar de maatschappelijke zetel van Nordnet is gevestigd, ook bij vorderingen tot vrijwaring, meerdere gedaagden, noodprocedures, zij het via kortgeding of door middel van een verzoekschrift.

## 29. DIVERSE BEPALINGEN

### 29.1. Onafhankelijkheid van de partijen

De partijen verklaren expliciet op elk moment onafhankelijk van elkaar te handelen. Het Contract mag niet leiden tot een dochtermaatschappij of gemeenschappelijke onderneming tussen de Klant en Nordnet, noch tot een ondergeschiktheid of vertegenwoordiging (mandaat, agentschap, commissie, enzovoort). Bijgevolg waken beide partijen erover dat er geen verwarring ontstaat over de aard van de relatie en handelt Nordnet volgens de beperkingen van zijn wettelijke, reglementaire en administratieve en in dit Contract beschreven bevoegdheden.

### **29.2. Deelbaarheid**

Als om het even welke clause van het Contract geheel of gedeeltelijk wordt geannuleerd, heeft dat geen invloed op de andere clauses. De partijen dienen ze dan ook, indien mogelijk, te vervangen door een geldige clause die overeenstemt met de geest en het doel van het Contract.

### **29.3. Tolerantie**

Als een van de partijen beslist om geen actie te ondernemen op basis van een nalatigheid van de andere partij met betrekking tot een van haar verplichtingen die voortvloeien uit het Contract, betekent dat niet dat ze nooit actie zal ondernemen op basis van die nalatigheid of elke latere nalatigheid.

### **29.4. Omschrijvingen**

De omschrijvingen van de artikels van het Contract hebben louter het doel de referenties te vereenvoudigen en hebben op zichzelf geen contractuele of bijzondere betekenis.

### **29.5. Kosten**

De beide partijen zijn gebonden aan de betaling van alle kosten en lasten, inclusief de honoraria en uitgaven die ze oplopen in het kader van het Contract en de handelingen die erin worden beschreven.

### **29.6. Taal van het Contract**

De officiële talen van het Contract zijn Frans en Engels. Elke vertaling van het Contract die Nordnet bezorgt of communiceert, is indicatief, opdat Klanten die het Frans of Engels niet machtig zijn de inhoud beter zouden begrijpen. Enkel de Franse en Engelse versie zijn rechtsgeldig.

### **29.7. Stopzetting van het Contract**

De Klant is geïnformeerd en aanvaardt dat Nordnet het Contract kan overdragen aan elke externe partij of in het kader van elke handeling met betrekking tot zijn activiteiten. In die hypothese zal Nordnet de Klant verwittigen dat de Partijen overeenkomen dat de verplichting om het Contract uit te voeren, wordt overgedragen aan de cessionaris, zodat Nordnet vanaf de overdracht is vrijgesteld van alle verplichtingen.

## Bijlage 1: ORANGE SATELLITE WITH NORDNET

Buiten abonnement: 38,71 € excl. belastingen of 49 € incl. belastingen/maand (21% btw)

Satellite Kit: 315 € excl. belastingen of 399 € incl. belastingen (21% btw)

| Residentiële of beperkte professionele Aanbieding<br>(inclusief kosten voor ingebruikname en voorbereidings- en leveringskosten) | <b>ORANGE SATELLITE WITH NORDNET</b><br>Satelliet Eutelsat K-VHTS (2,7° Oost Jupiter 3) |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| Downloadsnelheid van de internettoegang via Satelliet – Satellietbeheerder Eutelsat                                              | 30 Mbps tot 200 Mbps                                                                    |
| Uploadsnelheid van de internettoegang via Satelliet – Satellietbeheerder Eutelsat                                                | 2 Mbps tot 10 Mbps                                                                      |
| Gemiddelde gewoonlijk beschikbare snelheid                                                                                       | 10 Mbps upload, 170 Mbps download                                                       |
| Duur van de verbintenis                                                                                                          | 12 maanden<br>(kosteloze opzegging na zes maanden)                                      |
| IP-adres:                                                                                                                        | Dynamisch                                                                               |
| Technische ondersteuning                                                                                                         | Digitaal                                                                                |
| <b>Materiaal</b><br>(Inclusief voorbereidings- en leveringskosten)                                                               |                                                                                         |
| Satellite Kit (compatibele satellietuitrusting en NordnetBox Wifi 6)                                                             | te koop                                                                                 |

- Het downloadvolume van het abonnement is inbegrepen in het Contract.

## Bijlage 2: KLACHTEN EN BEROEP DOEN OP DE OMBUDSDIENST VOOR TELECOMMUNICATIE

### Hoe klachten indienen

#### Eerste beroepsniveau

Richt je klacht tot de Klantendienst van Nordnet, met vermelding van de gegevens die nodig zijn om je klacht te behandelen (onder andere het onderwerp van je klacht, je aanbieding, je abonnementsnummer, je klannummer en je verzoek) en voeg er alle nuttige bewijsstukken aan toe:

- **In de eerste plaats** via de Website [www.nordnet.com/connexion-internet/orange-satellite-be](http://www.nordnet.com/connexion-internet/orange-satellite-be), via je Klantenzone (onderdeel 'Contact') of via het beschikbare contactformulier; of
- per brief, gericht aan de Klantendienst, 245 Boulevard de Tournai - CS 20458 - 59664 VILLENEUVE-D'ASCQ CEDEX, Frankrijk.

#### Tweede beroepsniveau

Als je niet akkoord gaat met het antwoord of als er binnen de maand na de ontvangst van je aanvraag door Nordnet geen antwoord volgt, kan je contact opnemen met de Dienst Consumentenbezwaren van Nordnet, via dezelfde modaliteiten en dezelfde gegevens, door hen een bericht of brief te sturen, waarin de nodige elementen om je klacht in aanmerking te nemen, worden toegelicht.

**BELANGRIJK:** Voor elk van de bovenbedoelde contactniveaus zal Nordnet je aanvraag zo spoedig mogelijk behandelen. De antwoordtijd kan variëren op basis van de aard van de klacht, maar bedraagt nooit langer dan een maand.

#### Beroep doen op de Ombudsdienst voor Telecommunicatie

Als je een Klant bent die geen openbaar elektronische-communicatienetwerk of publiek toegankelijke elektronische communicatiediensten levert in de zin van de Belgische wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie, en

- als je van mening bent dat je klacht bij een van de bovenbedoelde diensten van Nordnet zonder antwoord is gebleven,
- of als je niet tevreden bent met het antwoord dat je van Nordnet kreeg,

kan je een beroep doen op de Ombudsdienst voor Telecommunicatie door je aanvraag in te dienen, vergezeld van de vereiste documenten en bewijsstukken, via een van de volgende kanalen: op afspraak, per brief (Koning Albert II-laan 8 bus 3, 1000 Brussel), per fax (02/219 77 88), per e-mail ([klachten@ombudsmantelecom.be](mailto:klachten@ombudsmantelecom.be)) of door het beschikbare formulier op de site van de Ombudsdienst voor Telecommunicatie in te vullen ([www.ombudsmantelecom.be](http://www.ombudsmantelecom.be)).

De Ombudsdienst voor Telecommunicatie kan een aanhangigmaking weigeren als de bijhorende klacht meer dan een jaar eerder werd ingediend bij Nordnet (of als de klacht duidelijk frivol of van aard is).

#### Wie is de Ombudsdienst voor Telecommunicatie?

De Ombudsdienst voor Telecommunicatie is een onafhankelijke externe partij die tot doel heeft de partijen te helpen bij een geschil een akkoord te vinden door middel van een facultatief en voor jou gratis bemiddelingsproces.

Meer informatie over de Ombudsdienst voor Telecommunicatie vind je op de officiële website: [www.ombudsmantelecom.be](http://www.ombudsmantelecom.be).