

Algemene voorwaarden diensten DIGI

De huidige algemene voorwaarden en de algemene voorwaarden eigen aan de verschillende diensten die er deel van uitmaken, hierna gezamenlijk de 'Algemene Voorwaarden' genoemd, zijn van toepassing op alle contractuele relaties tussen de Klant en DIGI Communications Belgium NV, gevestigd te Gasthuisstraat 31, 1000 Brussel, ingeschreven in de Kruispuntbank van Ondernemingen onder het nummer 0803.299.956 (hierna 'DIGI').

Elk product en elke dienst kunnen ook onderhevig zijn aan bijzondere voorwaarden, inclusief specifieke bepalingen voor het genoemde product of de genoemde dienst (hierna 'Bijzondere Voorwaarden'). In geval van conflict of onsamenvatbaarheid tussen de documenten van het Contract, zal de volgende prioriteit in aflopende volgorde van toepassing zijn: (i) de bevestigingsmail, (ii) de Bijzondere Voorwaarden van de Dienst, (iii) de Algemene Voorwaarden. Alle communicatie voorafgaand aan het Contract wordt vervangen door het Contract en elke wijziging moet schriftelijk worden goedgekeurd door DIGI.

De versie van de Algemene Voorwaarden die beschikbaar is op de Website is de enige geldige.

De huidige algemene voorwaarden blijven geldig gedurende de volledige looptijd van het Contract.

1. Definities

Voor de toepassing van de huidige Algemene Voorwaarden gelden volgende definities:

Activatie: Actie van indienststelling voor de Diensten waarbij een Activatie noodzakelijk is.

Aansluiting: Actie van verbinding van de Klant met het distributienetwerk van DIGI.

Klant: Elke persoon die via een Contract verbonden is met DIGI of die bij DIGI een inschrijvingsaanvraag heeft ingediend.

Contract: Het geheel van rechten en plichten tussen de Klant en DIGI, zoals vermeld in volgende documenten: het/de Abonnementscontract(en) en de Algemene Voorwaarden.

Apparatuur: Apparatuur die nodig is voor de Installatie van bepaalde Diensten (DIGI Internet Box, DIGI TV Box, DIGI WiFi-Booster enz.), die door DIGI ter beschikking wordt gesteld van de Klant en die de eigendom blijven van DIGI.

Installatie: Actie die bestaat uit de eerste Installatie van alle Apparatuur bij de Klant.

Binneninstallatie: Het geheel van roerende en onroerende goederen (stopcontacten, binnenbekabeling en Eindapparatuur, ...) die toebehoren aan de Klant, die zich situeren aan de afnemerszijde van het Leveringspunt en die onmisbaar zijn voor ontvangst van de Diensten.

Eigen Modem: Verbindingsapparatuur die door de Klant wordt gekozen en geleverd, en die geen deel uitmaakt van de door DIGI ter beschikking gestelde Apparatuur. Deze Eigen Modem moet voldoen aan de technische specificaties van DIGI, beantwoorden aan de geldende veiligheidsnormen, regelmatig worden bijgewerkt en mag de goede werking van het netwerk niet verstoren.

Optie: Aanvullende dienst op de diensten rond televisie, internet, of vaste of mobiele telefonie. Men kan hier niet op inschrijven onafhankelijk van de Hoofddienst waarmee deze verbonden is.

Leveringspunt: Interface tussen het interne systeem en het distributienetwerk van DIGI.

Netwerkaansluiting: Plaatsing van de kanalen, apparaten, Leveringspunten en accessoires die eigendom zijn van DIGI en die de Aansluiting mogelijk maken van de Binneninstallatie van de Klant en, indien van toepassing, de Installatie en Activatie van de Diensten.

Dienst: Het geheel van goederen en diensten die door DIGI overeenkomstig het Contract geleverd worden.

Website : de website <https://www.digi-belgium.be>.

2. Voornaamste diensten geleverd door DIGI

Internet

Mobiele telefonie

Vaste telefonie

U kunt makkelijk nagaan of de Diensten op uw adres beschikbaar zijn door een kijkje te nemen op onze Website.

De Diensten en inhoud van DIGI zijn uitsluitend bedoeld voor persoonlijk privégebruik. De Klant erkent dat hij deze Diensten of hun inhoud niet mag delen met anderen, noch ze verspreiden of kopiëren voor derden.

Het geheel van softwaretoepassingen die DIGI ter beschikking stelt (bijvoorbeeld MyDIGI), wordt beschermd door de wetgeving met betrekking tot de intellectuele eigendom. De Klant verbindt zich ertoe om deze enkel te gebruiken op de toegestane manier en onthoudt zich ervan deze te kopiëren of te wijzigen, behalve om indien nodig een back-up te maken.

3. Bepalingen met betrekking tot de Netwerkaansluiting en de Apparatuur

3.1. Netwerkaansluiting

Voor de Netwerkaansluiting op onze Fiberdienst zal de Klant gecontacteerd worden om een afspraak vast te leggen. De Netwerkaansluiting is doorgaans gratis, al kunnen er in bepaalde gevallen wel kosten worden aangerekend. Indien dit het geval is, zal DIGI een gratis offerte opmaken en deze ter aanvaarding aan de Klant voorleggen voordat er gefactureerd wordt. Indien een Netwerkaansluiting om technische redenen niet mogelijk is, heeft DIGI het recht om de aanvraag van de Klant te weigeren en dit zonder dat enige schadevergoeding verschuldigd is.

3.2. Binneninstallatie

De Binneninstallatie moet in overeenstemming zijn met de veiligheidsvoorschriften, de technische voorschriften en elke andere wettelijke bepaling die van toepassing is.

De Klant is als enige verantwoordelijk voor de compatibiliteit van zijn Binneninstallatie met de Dienst.

De Klant moet elk element van zijn Binneninstallatie dat het gebruik van het DIGI-netwerk verhindert of verstoort, afkoppelen zodra de Klant dit vaststelt of op vraag van DIGI. DIGI is in geen geval verplicht de interne installatie van de Klant in de oorspronkelijke staat te herstellen.

3.3. Aansluiting - Installatie - Activatie

Alleen DIGI is gemachtigd om over te gaan tot de Aansluiting, Installatie en Activatie. Behalve in geval van overmacht zal de Installatie worden uitgevoerd binnen een termijn van maximaal 30 dagen volgend op de inschrijvingsaanvraag voor zover de Klant beschikt over een functionerende Netwerkaansluiting op het distributienetwerk van DIGI.

Elk werk dat door DIGI bij de Klant wordt uitgevoerd, moet uitgevoerd kunnen worden zonder dat de technicus meubels moet verplaatsen of zaken uit elkaar moet halen. DIGI stelt alles in het werk om de werken uit te voeren zonder schade aan te brengen. DIGI kan geenszins verantwoordelijk worden gesteld voor materiële, esthetische of andere schade die de Klant mogelijk kan lijden door de werken, behalve in geval van opzettelijke schade of een zware fout door de technici van DIGI. DIGI is in geen geval en op geen enkele manier gehouden tot het herstellen van de initiële staat van de ruimte waar de werken zijn uitgevoerd.

Als de Klant ervoor kiest een Eigen Modem te installeren, is hij als enige verantwoordelijk voor de installatie en alle daaruit voortvloeiende schade. Het gebruik van een Eigen Modem is onderworpen aan de volgende beperkingen en uitzonderingen:

de Eigen Modem moet voldoen aan de technische specificaties die gepubliceerd en bijgewerkt worden op www.digi.be;

indien een Eigen Modem niet aan deze technische specificaties voldoet, kan DIGI niet garanderen dat de geleverde diensten conform zijn met de geldende regelgeving;

de Klant is verantwoordelijk voor de installatie van zijn Eigen Modem volgens de opgelegde procedures, evenals voor het regelmatig updaten van de software;

DIGI kan de veiligheid, gegevensbescherming of privacy van het thuisnetwerk van de Klant niet garanderen bij gebruik van een Eigen Modem. De Klant is als enige verantwoordelijk voor de goede werking en beveiliging van zijn Eigen Modem;

de Klant is aansprakelijk voor schade veroorzaakt door de installatie van een Eigen Modem;

de Klant verbindt zich ertoe op verzoek van DIGI de door DIGI geleverde Apparatuur opnieuw te installeren, met name in geval van storingen, onderbrekingen van de Dienst of om de netwerkveiligheid te waarborgen;

om de goede werking en veiligheid van het DIGI-netwerk en van privénetwerken van eindgebruikers te garanderen, behoudt DIGI zich het recht voor om apparatuur die niet aan de technische specificaties voldoet te weigeren, of maatregelen te nemen tegen een Klant wiens Eigen Modem duidelijk verouderd of niet bijgewerkt is;

DIGI behoudt zich het recht voor om de diensten van de Klant op te schorten als de Eigen Modem storingen veroorzaakt voor andere gebruikers of niet voldoet aan de technische vereisten. DIGI kan niet aansprakelijk worden gesteld voor de gevolgen van een dergelijke opschorting;

DIGI kan in geen geval aansprakelijk worden gesteld voor schade die voortvloeit uit het gebruik van een Eigen Modem. In geval van schade aan het netwerk of aan andere gebruikers als gevolg van een Eigen Modem, kan de Klant aansprakelijk worden gesteld voor alle veroorzaakte schade.

3.4. Apparatuur

Om de levering van bepaalde Diensten mogelijk te maken, moet DIGI bepaalde Apparatuur leveren die omschreven staat in het Contract. Deze Apparatuur wordt ofwel gratis ter beschikking gesteld in het kader van de onderschreven Dienst ofwel gehuurd volgens de bepalingen zoals voorzien in het Contract. In geval van opschorting van de Diensten om welke reden dan ook, blijven de huurkosten voor de Apparatuur verschuldigd. De Apparatuur blijft de exclusieve, onvervreembare en niet voor beslag vatbare eigendom van

DIGI. De Apparatuur wordt ter beschikking gesteld van de Klant met het oog op zuiver privégebruik en in overeenstemming met hun bestemming. De Apparatuur mag niet overgedragen, verkocht of onder welke vorm dan ook ter beschikking van derden worden gesteld. De Klant blijft verantwoordelijk voor de Apparatuur en is eraan gehouden om als een voorzichtig en redelijk persoon te waken over hun behoud en dit gedurende de volledige looptijd van het Contract en na afloop hiervan totdat deze Apparatuur is terugbezorgd aan DIGI. In dit kader zorgt de Klant ervoor dat hij de Apparatuur die door DIGI ter beschikking wordt gesteld naar behoren verzekert, meer bepaald tegen diefstal en noodweer. De Klant onthoudt zich er formeel van technische aanpassingen door te voeren op de Apparatuur of deze om te bouwen of te wijzigen. Indien de Apparatuur echter vervangen of geüpdatet moet worden, zal DIGI de Klant voorzien van nieuwe Apparatuur of van de nodige instructies om de Apparatuur te updaten. De Klant moet dan zelf de nieuwe Apparatuur installeren of zijn Apparatuur updaten conform de instructies van DIGI. De Klant die een Eigen Modem gebruikt, mag de door DIGI ter beschikking gestelde apparatuur loskoppelen, maar dient deze Apparatuur exclusief in zijn bezig of onder zijn exclusieve controle te houden op de plaats van installatie, zodat die later opnieuw kan worden gebruikt bij problemen en/of kan worden teruggegeven bij beëindiging van de dienst.

In geval van inbeslagname of enige andere aanspraak van een derde op de rechten op de Apparatuur, is de Klant verplicht om zich hiertegen te verzetten en DIGI onmiddellijk op de hoogte te brengen. In geval van verlies, diefstal of beschadiging van de Apparatuur, is de Klant verplicht om DIGI binnen de 48 uur op de hoogte te brengen. DIGI neemt de reparatiewerken aan de Apparatuur op zich, behalve indien deze werken noodzakelijk zijn als gevolg van een onachtzaamheid, een fout of een bewuste of frauduleuze handeling van de Klant. DIGI bepaalt discretionair welke maatregelen getroffen moeten worden. Indien de reparatie of de vervanging voor rekening van de Klant is, zal DIGI deze factureren op basis van de geldende tarieven en zal er een forfaitaire schadevergoeding worden aangerekend aan de Klant. In geval van reparatie of vervanging zal DIGI niet verantwoordelijk worden gesteld voor het verlies van gegevens die de Klant had opgeslagen op de Apparatuur. Onder al deze omstandigheden is de Klant eraan gehouden om de verplichtingen die gelden op basis van zijn Contract, te respecteren.

De Apparatuur die aan de Klant ter beschikking wordt gesteld moet binnen de 15 dagen na einddatum van het betreffende Abonnementscontract terugbezorgd worden op de door DIGI aangeduide plaats(en).

In geval van niet-teruggave van de Apparatuur binnen de hierboven vermelde termijn, zal de Klant een forfaitaire schadevergoeding worden aangerekend op basis van de geldende tarieven. In dat geval blijft de eventuele garantie die door de Klant betaald werd, door DIGI verworven voor het gehele of gedeeltelijke bedrag van deze schadevergoeding.

4. Afsluiten van het contract en inwerkingtreding

Voordat een inschrijvingsaanvraag voor een of meerdere Diensten wordt goedgekeurd, kan DIGI bepaalde bijkomende informatie eisen die noodzakelijk is voor de goede uitvoering van het Contract. De Klant is als enige verantwoordelijk voor de informatie die aan DIGI wordt verstrekt en moet DIGI informeren telkens als er iets aan deze informatie verandert.

DIGI behoudt zich het recht voor om de levering van een Dienst te weigeren of de toegang tot bepaalde Diensten te beperken, meer bepaald in de volgende gevallen:

- de Klant verstrekt niet de gevraagde informatie of deze informatie is niet correct;

- de Klant respecteert de verplichtingen van het Contract niet of heeft zijn engagementen niet nagekomen in Contracten die eerder werden afgesloten met DIGI;

- technische redenen verhinderen de levering van een of meerdere Diensten, inclusief beperkingen die te maken hebben met de infrastructuur van de Klant;

- het gedrag van de Klant verhindert een veilige installatie door een van onze technici;

bij vermoedens van fraude of ernstige twijfels met betrekking tot de solvabiliteit of de identiteit van de Klant;

de Klant verblijft of heeft een facturatieadres in het buitenland.

In geval van beperking van de Dienst zal de Klant geen toegang hebben tot betalende diensten van derden en zal er geen verbruik buiten bundel mogelijk zijn.

Voor de Installatie kan een afspraak met een technicus noodzakelijk zijn.

Behoudens andersluidende bepaling, treedt de Overeenkomst in werking op de dag waarop DIGI de geregistreerde bestelling van de Klant aanvaardt. In elk geval impliceert het gebruik van de Dienst en/of de betaling van elke factuur hiervoor van rechtswege de volledige aanvaarding van de algemene voorwaarden van het Contract.

Wanneer de Klant zijn gegevens aan DIGI versterkt, aanvaardt hij dat DIGI hieruit die gegevens kan kiezen welke hij wenst te gebruiken om eender welke informatie over te brengen (bijvoorbeeld: wijziging van het Contract, indexering, factuur enz.). Elke melding door DIGI via een van deze communicatiekanalen zal beschouwd worden als geldig, voldoende en geïndividualiseerd uitgevoerd.

De Klant verbindt zich ertoe om DIGI onmiddellijk op de hoogte te brengen van elke wijziging van zijn gegevens en neemt hiervoor de volledige verantwoordelijkheid op zich.

5. Looptijd van het contract en opzegging

5.1. Looptijd

Het Contract wordt afgesloten voor een looptijd van 1 maand. Na deze periode wordt het automatisch vernieuwd voor onbepaalde duur, behalve indien het wordt opgezegd in overeenstemming met deze voorwaarden.

5.2. Opzegging door de klant

De Klant kan zijn Contract op elk moment opzeggen zonder opgave van een specifieke reden.

Om het Contract op te zeggen, kan de Klant het contactformulier op de [Website](#) invullen, een gewone of aangetekende brief versturen naar het volgende adres: Gasthuisstraat 31, 1000 Brussel of bellen naar DIGI op het volgende nummer: +32 2 870 41 41. DIGI zal alles in het werk stellen om de Dienst stop te zetten op de datum die gekozen werd door de Klant, of indien mogelijk onmiddellijk, rekening houdende met de technische beperkingen. De Klant zal een schriftelijke bevestiging (e-mail) ontvangen van de opzegdatum van het Contract.

5.3. Verandering van operator - Easy Switch-procedure

De Easy Switch-procedure faciliteert de verandering van operator voor Internetdiensten. Bij inschrijving op een voornoemde Dienst kan de Klant gebruikmaken van deze procedure door een mandaat tot overdracht van Diensten in te vullen en te valideren ten gunste van DIGI. Dit mandaat zal door DIGI zo snel mogelijk na de Activatie van de Diensten worden overgemaakt aan de oude operator opdat de oude operator de betreffende diensten kan opzeggen.

In geval van vertraging bij de Activatie, indien de Activatie niet heeft plaatsgevonden op de vastgelegde datum, kan de Klant aanspraak maken op een compensatie van 6 euro per dag vertraging onder voorbehoud van een expliciete aanvraag. De Klant kan ook de overdracht of opzegging aanvragen van vaste en/of mobiele telefoonnummers bij de oude operator..

Indien de Dienst tijdens de overdracht meer dan één werkdag onderbroken is, heeft de Klant recht op een compensatie van 10 euro van de ontvangende operator per bijkomende kalenderdag.

De uitvoering van de Easy Switch-procedure ontheft de Klant niet van zijn verplichtingen ten opzichte van zijn oude operator. DIGI kan niet verantwoordelijk worden gesteld indien de Easy Switch-procedure niet of laattijdig wordt uitgevoerd om redenen die te maken hebben met de oude operator of de Klant. In het bijzonder kan DIGI niet verantwoordelijk worden gesteld in geval van een foutieve, onjuiste of onleesbare Easy Switch-aanvraag.

Indien er voor de Installatie van de Diensten een technicus moet langskomen, moet deze aan de Klant een rapport van zijn interventie overmaken. Indien blijkt uit het interventierapport dat de technicus niet is langsgesproken in het overeengekomen tijdslot, heeft de Klant automatisch en zonder voorafgaande aanvraag recht op een compensatie van 30 euro inclusief btw per gemiste afspraak.

5.4. Beperking - Opschorting van de Dienst - Opzegging door DIGI

Indien de Klant intekent op een of meerdere Diensten waarvoor een Installatie nodig is en niet binnen de 30 dagen na intekening overgaat tot deze Installatie, of als hij de simkaart of e-SIM die verbonden is met de Dienst mobiele telefonie niet binnen de 30 dagen na ontvangst activeert, zal het Contract met DIGI automatisch worden opgezegd.

In geval van niet-nakoming van de verplichtingen van het Contract, anders dan de verplichting tot betaling, zoals een niet-toegestaan of frauduleus gebruik van de Diensten of Apparatuur, agressief gedrag ten opzichte van de medewerkers van DIGI, niet respecteren van de gezondheidsbeschermende maatregelen tijdens een afspraak met een technicus, of elke bedreiging van hun veiligheid, behoudt DIGI zich het recht voor om het Contract op elk moment, zonder voorafgaande kennisgeving of ingebrekestelling, te beëindigen via een gewone schriftelijke melding. De opzegging zal gegeven worden onverminderd het recht van DIGI om eventueel oververbruik te factureren en schadeloosstelling te vorderen voor het nadeel dat door DIGI werd geleden.

Ingeval de Klant de betalingsverplichtingen in hoofde van zijn Contract niet respecteert, zal DIGI via e-mail of sms een eerste gratis waarschuwingsbericht versturen over het risico op beperking of opschorting van de Diensten. Indien de Klant de volledige som die hij verschuldigd is aan DIGI niet aanzuivert binnen de termijn die is vastgelegd in het bericht, noch een geldige aanvechting van het openstaande saldo heeft verstuurd, noch een afbetalingsplan heeft aangevraagd, kan DIGI de Diensten beperken of opschorten. Tijdens de looptijd van de beperking/opschorting van de Diensten, zal de Klant enkel de kosten verschuldigd zijn die rechtstreeks verbonden zijn met de geleverde Diensten. Ingeval het bedrag wordt aangezuiverd tijdens de periode van de beperking/opschorting, zal DIGI de Diensten heractiveren binnen de 24 uur na ontvangst van betaling. DIGI behoudt zich het recht voor om de Klant een heractivatiekost van maximaal 30 euro inclusief btw te factureren. Indien de Klant het openstaande saldo niet aanzuivert, zal hij van DIGI een tweede bericht ontvangen met de waarschuwing dat zijn Contract kan worden opgezegd. Indien de Klant bij de vierde herinnering niet het volledig verschuldigde saldo aanzuivert, heeft DIGI het recht om het Contract zonder voorafgaande kennisgeving noch schadeloosstelling op te zeggen.

DIGI behoudt zich ook het recht voor om op elk moment het abonnementscontract van onbepaalde duur op te zeggen via aangetekend schrijven, een gewone brief of een e-mail ter attentie van de Klant, middels een opzegtermijn van 30 dagen die begint te lopen vanaf de eerste dag volgend op de melding.

5.5. Verhuizing

In geval van verhuizing moet de Klant DIGI op de hoogte brengen door telefonisch, via de [Website](#) of via e-mail contact op te nemen met onze agenten. De Diensten Internet en Vaste telefonie kunnen overgezet worden naar het nieuwe adres van de Klant, op voorwaarde dat DIGI over de nodige technische middelen beschikt om deze verandering uit te voeren en dat de Klant al zijn betalingsverplichtingen is nagekomen. DIGI stelt alles in het werk om het behoud van de Diensten op het nieuwe adres te vrijwaren. Indien een technicus van DIGI ter plaatse moet komen om de overdracht naar het nieuwe adres dat door de Klant werd gecommuniceerd uit te voeren, betaalt de Klant hiervoor een forfaitaire som van € 45. Indien bepaalde Diensten om technische redenen niet kunnen worden overgezet, is DIGI hiervoor geen enkele compensatie verschuldigd.

Indien de Klant zijn adres verlaat zonder een aanvraag tot opzegging of overdracht van zijn Contract bij DIGI in te dienen, blijft dit Contract actief en blijft de Klant gehouden tot alle verplichtingen, inclusief de betaling van de facturen.

Indien de Klant een wijziging aanvraagt van zijn abonnement voor Mobiel, Internet en/of Vaste Telefoon naar een ander tariefplan, wordt het nieuwe plan geactiveerd op de eerste dag van de maand die volgt op de aanvraag.

6. Financiële voorwaarden

6.1. Betaling

De Diensten worden maandelijks door DIGI gefactureerd aan de Klant. De kost hiervoor en het verbruik buiten bundel worden berekend vanaf de Activatie van elke Dienst. Tenzij anders bepaald, komt de prijs van het abonnement overeen met het tarief dat van toepassing is op de dag dat het Contract in werking treedt. De kosten buiten bundel en voor andere Diensten (zoals de Installatie) komen boven op de prijs van het abonnement volgens de geldende tarieven van DIGI. DIGI kan jaarlijks de prijzen aanpassen in functie van de consumptieprijsindex. De indexering van de prijzen zal berekend worden op basis van volgende formule: $\text{nieuwe prijs} = \text{oude prijs} \times \frac{\text{laatst gekende consumptieprijsindex}}{\text{consumptieprijsindex op het moment van voorgaande prijsbepaling}}$.

6.2. Facturatie en betalingsmodaliteiten

De facturering voor de door DIGI geleverde diensten wordt als volgt vastgesteld:

Voor Fiber en Vaste Telefoon begint de facturatie op de Installatiedatum van de Dienst;

Voor Mobiele Telefoon begint de facturatie op de Activatiedatum.

De abonnementskosten voor de eerste maand worden prorata berekend op basis van de effectieve begindatum van de facturering van de Service.

Elke factuur bestaat uit: (i) de pro rata abonnementskosten voor de periode tussen de activeringsdatum en de laatste dag van de lopende maand; (ii) de volledige abonnementskosten voor de volgende maand; (iii) en eventuele gebruikskosten die in de huidige periode zijn gemaakt.

De facturen voor de Diensten geleverd door DIGI zullen maandelijks via e-mail naar de Klant worden verstuurd. Ze zullen ook beschikbaar zijn in de persoonlijke klantzone van de Klant, MyDIGI.

DIGI biedt de Klant de mogelijkheid om in zijn persoonlijke MyDIGI-klantzone gratis zijn actueel verbruik van de Diensten op te volgen. DIGI zal de Klant ook gratis meldingen sturen wanneer deze zijn bundel overschrijdt. Het verbruik voor Roamingdiensten zal aan de Klant worden gefactureerd zodra DIGI hiervoor over de nodige informatie beschikt.

De kosten voor gebruik buiten het abonnement zijn standaard ingesteld op € 20 incl. btw voor abonnementen die zijn afgesloten na 1 augustus 2024. De Klant kan deze limieten op elk moment aanpassen of verwijderen via MyDIGI of door telefonisch contact op te nemen met de Klantenservice. Zodra de klant de ingestelde limiet bereikt, stuurt DIGI een waarschuwing.

Als het gebruik buiten het abonnement de grens van € 100 incl. btw overschrijft, behoudt DIGI zich het recht voor om de dienst te beperken of op te schorten en onmiddellijke betaling te vragen om de diensten te kunnen blijven gebruiken. De Klant wordt per sms of e-mail geïnformeerd zodra deze grens is bereikt. Bij het uitblijven van betaling kan de toegang tot de diensten tijdelijk worden opgeschort, met uitzondering van noodoproepen. DIGI kan het verbruik echter niet altijd direct volgen, waardoor het gefactureerde bedrag deze limieten kan overschrijden. Ook kan DIGI de verbindingen beperken of opschorten om redenen die verband houden met de kredietwaardigheid van de Klant. Als het maandelijks gebruik van de mobiele dienst driemaal hoger is dan het gemiddelde, kan DIGI de dienst eveneens beperken of opschorten.

Wanneer de Klant een beroep heeft gedaan op diensten van derden, meer bepaald via premiumdiensten zoals 0900, wordt het aankoop- of dienstencontract rechtstreeks afgesloten tussen de Klant en de derde partij. DIGI treedt enkel op als tussenpersoon voor het factureren en innen van de verschuldigde bedragen. DIGI neemt geen enkele verantwoordelijkheid op zich met betrekking tot de goede uitvoering van het aankoop- of dienstencontract. Voor eventuele klachten moet de Klant zich dus richten tot de derde partij die de genoemde dienst verleent. De maandelijks rekeningafschriften voor deze diensten van derden zullen in voorkomend geval aangeduid worden met volgende vermelding: 'Diensten geleverd door derden Circulaire btw nr. E.T.109.696 (AOIF Nr. 50/2009) van 12/11/2009' die in fiscale zin niet geldt als factuur. Een Klant die een factuur wenst voor deze aankoop of prestatie, moet zich rechtstreeks tot de derde partij wenden..

De Klant kan de betalingen uitvoeren via bankoverschrijving of via domiciliëring. De stortingen moeten worden uitgevoerd op het rekeningnummer dat door DIGI is meegedeeld, met vermelding van de referenties die DIGI meegeeft op de factuur die de Klant werd toegestuurd.

In geval van gedeeltelijke betaling of het ontbreken van een referentie behoudt DIGI zich het recht voor om de betaling toe te wijzen aan elke andere openstaande factuur. De bedragen die verschuldigd zijn aan DIGI zijn betaalbaar binnen de 15 dagen volgend op de verzending van elke betreffende betalingsaanvraag door DIGI of, indien de Klant heeft gekozen voor betaling via domiciliëring, de dag van de eerste aanbieding van elke desbetreffende domiciliëring. DIGI behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor om de betalingen van de Klant toe te wijzen aan de aanzuivering van eender welke schuld die deze heeft ten opzichte van DIGI.

Wanneer de Klant kiest voor domiciliëring voor de betaling van de Diensten, zal deze domiciliëring van toepassing zijn voor de betaling van alle sommen die verschuldigd zijn aan DIGI (vervallen facturen en facturen die komen te vervallen). Niettemin behoudt DIGI zich het recht voor om voor de eerste vervaldag(en) een betaling via overschrijving te eisen. In geval van weigering van de incasso door de bankinstelling, behoudt DIGI zich het recht voor om weigeringskosten van 9 euro btw inclusief te factureren en de domiciliëring te deactiveren. Behoudens andersluidende instructies zal DIGI elke eventuele terugstorting enkel uitvoeren op de rekening via dewelke de Klant de verschuldigde sommen heeft betaald aan DIGI, voor zover deze rekening geregistreerd staat op naam van de Klant. Indien dit niet het geval is, zal DIGI u vragen op welk bankrekeningnummer de genoemde terugstorting moet worden uitgevoerd.

In geval van beëindiging van het Contract wordt de facturering aangepast op basis van het verbruik tot de daadwerkelijke beëindigingsdatum. De abonnementskosten voor de lopende maand zijn volledig verschuldigd

en worden niet terugbetaald, zelfs niet als de beëindiging plaatsvindt vóór het einde van deze periode. De daadwerkelijke beëindigingsdatum wordt als volgt bepaald: voor niet-overgezette mobiele nummers geldt de datum waarop de beëindigingsaanvraag door de Klant is ingediend; voor overgezette mobiele nummers is dit de datum waarop het nummer is overgedragen naar een andere operator.

6.3. Laattijdige betaling

In geval van laattijdige of niet-betaling, zelfs gedeeltelijk, op de vervaldag van de factuur, kan DIGI de Klant maximaal 4 herinneringen sturen. De eerste twee herinneringen zijn gratis. Voor de derde en vierde herinnering wordt de Klant een kost van telkens € 10 aangerekend.

Voor elk niet-betaald bedrag zullen van rechtswege en zonder voorafgaande ingebrekestelling verwijlinteressen worden aangerekend tegen de wettelijke rentevoet. Elke gestarte maand is hierbij volledig verschuldigd. De geldende wettelijke rentevoet is hier beschikbaar. Bovendien zal u ook een forfaitaire schadevergoeding verschuldigd zijn, gelijk aan:

€ 20 voor een bedrag tot € 150;

€ 30 plus 10% van het bedrag tussen € 150,01 en € 500;

€ 65 plus 5% voor bedragen hoger dan € 500 (tot maximaal € 2000).

Deze forfaitaire schadevergoeding dekt de administratieve kost voor de behandeling van onbetaalde facturen, met uitzondering van invorderingskosten die voortkomen uit de interventie van derden. Indien er een afbetalingsplan is overeengekomen, maakt bovendien elke laattijdige betaling van een factuur of maandelijkse termijn alle sommen die verschuldigd zijn aan DIGI automatisch en zonder ingebrekestelling opeisbaar, inclusief de sommen waarvoor betalingsfaciliteiten werden toegekend. Indien de sommen na het versturen van minstens twee herinneringen nog steeds onbetaald zijn, kan DIGI de invordering hiervan toevertrouwen aan een derde, voordat een juridische procedure wordt opgestart. Boven op de sommen die verschuldigd zijn aan DIGI, zal de Klant dan ook de akte- en interventiekosten moeten betalen die gemaakt zijn door deze derden met het oog op invordering, evenals de voorschot- en/of inningsrechten. Deze aktes en interventies (herinnering, ingebrekestelling, opzoekingskosten, voorschot- en inningsrechten enz.) zullen berekend worden volgens de tarieven die zijn vastgelegd in het Koninklijk Besluit van 30 november 1976 tot vaststelling van het tarief voor akten van gerechtsdeurwaarders in burgerlijke en handelszaken en van het tarief van sommige toelagen.

<http://www.ejustice.just.fgov.be>

Deze tarieven zijn als volgt:

UITTREKSELS UIT HET TARIEF 2023 IN EURO		Excl. BTW	Incl. BTW
INGEBREKESTELLING/HERINNERING			
Tot 124,99		18,28	22,12
+ POSTZEGEL (1) (ART. 7)			
INGEBREKESTELLING/HERINNERING			
125,00 en meer		21,62	26,16
+ POSTZEGEL (1) (ART. 7)			
INNINGSRECHT (ART. 8)	1% hoofdsom en MINIMALE rentevoet	14,61	17,68

INNINGSRECHT (ART. 8)	1% hoofdsom en MAXIMALE rentevoet	144,89	175,32
-----------------------	-----------------------------------	--------	--------

INNINGRECHT OP VOORSCHOT (ART. 8)		Excl. BTW	Incl. BTW
Tot 24,99		3,01	3,64
Vanaf 25,00	tot 124,99	5,04	6,10
Vanaf 125,00	tot 249,99	8,32	10,07
Vanaf 250,00	tot 494,99	14,61	17,68
Vanaf 495,00	tot 744,99	31,25	37,81
+ de 745,00		41,40	50,09
OPZOEKINGSRECHT (art 13.1°)		8,97	10,85
OPZOEKINGSRECHT + UITTREKSEL RIJKSREGISTER		9,35	11,31

Deze tarieven worden jaarlijks op 1 januari geïndexeerd op basis van de consumptieprijsindex.

In geval van juridische invordering van onbetaalde facturen, zal de debiteur indien hij in het ongelijk wordt gesteld, ook alle gerechtskosten moeten dragen, onverminderd elke vraag tot schadevergoeding en interesten en andere acties, inclusief juridische geschillen, die noodzakelijk zijn om de belangen van DIGI te beschermen.

Indien DIGI u de bedragen die het u verschuldigd is niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, hebt u recht op dezelfde verwijlinteressen.

7. Beschikbaarheden van de Diensten en onderhoud

DIGI stelt alles in het werk om conform het Contract de toegang tot zijn diensten te garanderen, en wendt daartoe alle beschikbare middelen aan. DIGI biedt echter geen enkele garantie, expliciet noch impliciet, omtrent het foutloos en zonder onderbreking functioneren van de Dienst, noch omtrent de mogelijkheid van de Dienst om te beantwoorden aan de verwachtingen en noden van de Klant. In dit kader is DIGI gebonden door een inspanningsverplichting.

Het is mogelijk dat DIGI voor de goede werking van de Diensten onderhoudswerken moet uitvoeren die kunnen leiden tot een tijdelijke onderbreking van de Diensten. DIGI kan in dit kader niet verantwoordelijk worden gesteld. DIGI stelt alles in het werk om deze onderhoudswerken uit te voeren buiten de piekuren.

8. Wettelijke compensatie bij aanhoudende onbeschikbaarheid van de Dienst

Om een correcte werking van de Diensten te verzekeren moet DIGI mogelijk onderhoud uitvoeren dat tot een tijdelijke onderbreking van de Diensten kan leiden. DIGI kan binnen dat kader niet aansprakelijk worden gesteld. DIGI zal al het mogelijke doen om het onderhoud uit te voeren buiten de uren met druk verkeer.

Bij een volledige onderbreking van de Diensten gedurende meer dan 8 uur als gevolg van een continue onbeschikbaarheid van netwerk, heeft de Klant mogelijk recht op een wettelijke compensatie indien aan alle toepasselijke wettelijke voorwaarden voldaan is. Deze bepaling geldt uitsluitend voor internet, mobiele telefonie en/of vaste telefonie.

De Klant kan compensatie eisen indien:

- de Klant geabonneerd is op internet en/of vaste telefonie voor Klanten, bij een onderbreking in de zone die overeenkomt met het adres van de installatie van de Dienst;

- de Klant geabonneerd is op mobiele telefonie, bij een onderbreking in de zone die overeenkomt met het factureringsadres.

De onderbreking van de Dienst moet aan de volgende voorwaarden voldoen:

- ze duurt langer dan 8 opeenvolgende uren, berekend vanaf het tijdstip waarop DIGI de bevoegde overheid informeert of een derde partij een eerste rapport uitbrengt;

- ze is volledig en verhindert elke verzending van een signaal (met uitsluiting van, maar niet beperkt tot eenvoudige storing van het signaal of gedeeltelijke onderbreking, die niet in aanmerking komen voor compensatie);

- ze is het gevolg van een continue onbeschikbaarheid van netwerk die de ontvangst van het netwerk in het pand verhindert (met uitsluiting van, maar niet beperkt tot problemen wegens een defect van de modem, de interne bekabeling of een defect van de terminalapparatuur);

- ze wordt veroorzaakt door een specifiek incident (met uitzondering van, maar niet beperkt tot een gebrek aan netwerkdekking of een geplande stopzetting van netwerktechnologie);

- ze heeft een collectieve impact (treft meerdere Klanten), behalve voor vast internet en vaste telefonie in het geval van een materieel netwerkdefect;

- ze is niet te wijten aan handelingen of nalatigheid van de Klant of aan een geval van overmacht.

Afhankelijk van de omstandigheden en als de uitval langer dan 8 uur duurt, kan de compensatie al dan niet automatisch worden toegekend, zoals hierna uiteengezet:

Storingen van het internet of de vaste telefonie als gevolg van een materiële storing van het vaste netwerk worden automatisch gecompenseerd.

Storingen van het internet of de vaste telefonie als gevolg van een niet-materiële storing van het vaste netwerk worden automatisch gecompenseerd, op voorwaarde dat Klant de storing gemeld heeft en meerdere klanten erdoor worden getroffen.

Storingen van de mobiele Dienst worden automatisch gecompenseerd indien de Klant de storing gemeld heeft en meerdere klanten erdoor worden getroffen.

De Klant moet het incident melden en/of de compensatie aanvragen binnen 5 dagen na de oplossing van de storing, door via e-mail contact op te nemen met DIGI.

De berekening van de compensatie zal gebaseerd zijn op het voor de Klant voordeligste bedrag:

1 euro voor de eerste 16 uur na de initiële onderbrekingsperiode van 8 uur. Voor elke bijkomende periode van 24 uur wordt de vergoeding verhoogd met 1 euro, met een bijkomende 0,5 euro voor elke volgende periode van 24 uur.

Bij een abonnement: 1/30ste van de maandelijkse abonnementsvergoeding voor elke 24 uur onderbreking. Indien de getroffen Dienst inbegrepen is in een pakket, zal rekening worden gehouden met de maandelijkse vergoeding voor het geheel van het pakket.

De compensatie zal worden uitgekeerd in de vorm van een creditnota of een korting, naar eigen goeddunken van DIGI. DIGI behoudt zich het recht voor om een compensatie in natura uit te keren, die de Klant kan kiezen te aanvaarden.

Er zal geen wettelijke compensatie verschuldigd zijn indien (niet-exhaustief):

de Klant een technische oplossing aanvaardt, zelfs als die tijdelijk is;

de vertraging tussen de aanvankelijk geplande afspraak en de opnieuw geplande afspraak te wijten is aan een verzoek of afwezigheid van de Klant;

in geval van overmacht.

9. Verantwoordelijkheid

9.1. Verantwoordelijkheid van DIGI

DIGI garandeert geen minimaal kwaliteitsniveau voor zijn Diensten. DIGI is enkel verantwoordelijk wanneer de Klant aantoonbaar dat DIGI een zware contractuele fout heeft begaan, in geval van kwaad opzet door een van zijn medewerkers of afgevaardigden of in geval van niet-nakomen van een hoofdverplichting van het Contract. De verantwoordelijkheid van DIGI beperkt zich tot voorzienbare directe en materiële schade die door de Klant wordt geleden, met uitsluiting van indirecte of immateriële schade. DIGI is niet verantwoordelijk voor onderbrekingen die te wijten zijn aan overmacht zoals natuurrampen, stakingen, pandemieën enz., of enige andere gebeurtenis die toe te schrijven is aan de Klant of aan een derde.

De verantwoordelijkheid van DIGI ten opzichte van de Klant beperkt zich per gebeurtenis waarvoor het verantwoordelijk is tot het totale bedrag dat door de Klant betaald werd voor de Diensten in de laatste 24 maanden voorafgaand aan het schadegeval.

9.2. Verantwoordelijkheid van de Klant

De Klant is als enige verantwoordelijk voor elke vorm van schade direct of indirect, materieel of immaterieel, die werd toegebracht aan DIGI of aan derden bij het gebruik van de Diensten. De Klant verbindt zich ertoe om DIGI te vergoeden, verdedigen en vrijwaren in geval van klachten van derden die voortvloeien uit de uitvoering van de Diensten door DIGI, na inbreuk op het Contract door de Klant, meer bepaald in geval van fraude of schending van de intellectuele rechten.

De Klant waakt erover dat alle gebruikers die toegang hebben tot de Diensten de huidige verplichtingen respecteren en neemt hiervoor de volledige verantwoordelijkheid op zich.

De Klant waakt erover het netwerk enkel te gebruiken in combinatie met goed functionerende, compatibele Apparatuur. Hij waakt erover dat hijzelf of derden geen ander materiaal dan voorzien in het Contract

aansluiten op het DIGI-netwerk, met name om hackers de toegang tot de Dienst te ontfangen.

De Klant is verantwoordelijk in geval van fraude met betrekking tot de Netwerkaansluiting, de Aansluiting, de Installatie, de Activatie en/of de Apparatuur die ter beschikking wordt gesteld zoals - maar niet beperkt tot - het delen van de verbinding. In dat geval zal de Klant aan DIGI, onverminderd het recht van DIGI om een schadevergoeding en interesten op te eisen, een forfaitaire schadevergoeding van € 250 per inbreuk verschuldigd zijn om de winstderving te dekken, evenals de herstellkosten en andere technische en administratieve kosten.

De Klant is ook als enige verantwoordelijk voor de veiligheid van zijn pincodes en wachtwoorden en het gebruik daarvan. De Klant treft alle nodige maatregelen om cybercriminaliteit en virussen te voorkomen, zoals het regelmatig veranderen van zijn wachtwoorden met inachtneming van de veiligheidsnormen aanbevolen door SafeOnWeb:

<https://safeonweb.be/nl/gebruik-sterke-wachtwoorden>

De Klant stelt ook alles in het werk om zijn identificatiegegevens en wachtwoorden geheim te houden. Op dat vlak ziet de Klant expliciet af van elk verhaal tegen DIGI.

De Klant is als enige verantwoordelijk voor schade die geleden wordt door gebruik van zijn simkaart of e-SIM, zelfs in geval van verlies of diefstal. De Klant verbindt zich ertoe om DIGI onmiddellijk op de hoogte te brengen in geval van verlies of diefstal. In dit kader is de Klant verplicht om de verplichtingen die voortvloeien uit het Contract na te leven totdat hij DIGI op de hoogte heeft gebracht en een opschorting van de Dienst heeft aangevraagd.

10. Afstand, overdracht van rechten en overlijden van de Klant

De Klant mag de rechten en plichten die voortvloeien uit het Contract voor bepaalde Diensten overdragen aan een derde persoon, onder voorbehoud van een voorafgaandelijk schriftelijk akkoord van DIGI. Indien DIGI deze overdracht aanvaardt, neemt de nieuwe titularis van het Contract alle rechten en plichten over die voortvloeien uit het Contract, inclusief de betalingen en eventuele vergoedingen. Bovendien moeten de Klant en de nieuwe titularis een overdrachtsformulier invullen en ondertekenen. Dit is beschikbaar bij DIGI.

In geval van overlijden van de Klant blijft het Contract van kracht voor de nalatenschap totdat het wordt opgezegd of tot aan de overdracht naar een persoon die op hetzelfde adres woont als de overleden Klant. Indien de rechthebbenden DIGI schriftelijk op de hoogte brengen van het overlijden, aangevuld met een bewijsstuk, zal er geen enkele schadevergoeding voor vroegtijdige opzegging verschuldigd zijn.

11. Klacht en tussenkomst van de bemiddelaar

11.1. Klacht ingediend bij DIGI

De Klant kan een klacht indienen bij DIGI via het contactformulier op de [Website](#) of via een gewone brief ter attentie van de Afdeling Customer Care op het volgende adres:

DIGI Communications NV - Gasthuisstraat 31 - 1000 Brussel.

Voor klachten met betrekking tot een factuur heeft de Klant na afschrijving op zijn bankrekening of na ontvangst van de factuur, 30 dagen de tijd om het bedrag aan te vechten. Na deze termijn wordt de factuur door DIGI definitief als aanvaard beschouwd. De betaling blijft opeisbaar op de overeengekomen datum, behalve als de Klant een klacht heeft ingediend die ontvankelijk is verklaard door de Ombudsdienst conform artikel 11.2 van deze voorwaarden. In geval van opschorting van de Dienst beschikt de Klant over een termijn van 5 kalenderdagen volgend op de opschorting om een klacht in te dienen. Bij gebrek daaraan kan de Klant geen vergoeding eisen van DIGI voor de genoemde opschorting.

11.2. Klacht bij de Ombudsdienst

Indien de Klant nog steeds ontevreden is over de behandeling door DIGI van een klacht die hij heeft ingediend, kan hij een klacht sturen naar de Ombudsdienst voor Telecommunicatie, die bij wet opgericht is door het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie:

Ellipse Building, Koning Albert II 8 bus 3, te 1000 Brussel:

Tel: 02 223 09 09 - Fax: 02 219 86 59;

enkel op afspraak, door langs te gaan op de kantoren van de Ombudsdienst tijdens de openingsuren (9-17.00 uur);

via de formulieren op de website: <http://www.ombudsmantelecom.be>.

De Ombudsdienst ontvangt van geen enkele instantie instructies en blijft volstrekt onafhankelijk van dienstverleners van elektronische communicatiediensten. De klacht is ontvankelijk indien de Klant eerst stappen heeft ondernomen bij DIGI. Elke klacht moet door de Klant schriftelijk worden ingediend in het Frans, Nederlands, Duits of Engels.

12. Bewijzen

Elke vraag die door de Klant wordt gesteld aan DIGI, zoals intekenen op een Dienst, een Optie activeren of een Dienst wijzigen, wordt door DIGI geregistreerd en bewaard in zijn computersysteem. De Klant erkent dat deze registraties beschouwd worden als officiële bewijzen van vragen van de Klant aan DIGI.

13. Verwerking van gegevens

Om de Diensten te kunnen leveren en het Contract te kunnen uitvoeren, verzamelt DIGI specifiek de volgende persoonsgegevens: naam, adres, e-mail, geboortedatum, telefoonnummers, domicilieadres, nationaliteit, identificatiegegevens voor Itsme® enz. DIGI slaat ook de details op van het abonnement van de Klant en de door hem gekozen Opties. In geval van verandering van operator zal DIGI het Easy Switch-nummer van de Klant en de over te dragen telefoonnummers bewaren. Om de betaling van de Diensten door de Klant te garanderen, bewaart DIGI ook de facturatie- en betalingsgegevens zoals het bankrekening- of domiciliëringsnummer van de Klant, evenals de betalingshistoriek. Indien de Klant een persoonlijke account aanmaakt, registreert DIGI hiervan de identificatiegegevens en het wachtwoord. Voor de goede uitvoering van het Contract slaat DIGI ook het spoor op van elke interactie met de Klant zoals telefonische oproepen naar de helpdesk van DIGI, het bezoek van een technicus, de verzending van brieven of het verkeer van e-mails of elektronische berichten.

Voorts verzamelt en verwerkt DIGI in het kader van de levering van zijn Diensten tal van gegevens over de Klant en zijn gebruik van de Diensten. Zo verzamelt DIGI alle technische gegevens met betrekking tot de geleverde

Apparatuur en simkaart(en) zoals de nummers van de simkaarten (IMSI, ICCID), het International Mobile Equipment Identity-nummer (IMEI), het nummer van de router, de pin- en pukcodes en de identificatietypes en -nummers van de routers en decoders of Eindapparatuur die door DIGI wordt verkocht of aangeboden. DIGI verzamelt ook gegevens omtrent verbindingen met de Diensten zoals de verbindingslogs, het MAC-adres, het IP-adres of de geolokalisatie, de verbruiksgegevens, het verbruiksvolume van de Diensten (verbruiksvolumes voor vast en mobiel internet, belminuten, aantal verstuurde en ontvangen sms- en mms-berichten). DIGI verzamelt daarnaast gegevens omtrent surfen op het internet (uur/datum van de internetverbinding, bezochte websites) en gegevens omtrent het gebruik van telefoonverbindingen (duur van de oproepen, tijd tussen het intoetsen van het nummer en de totstandkoming van de oproep, oproepnummers en gebelde nummers, mislukte oproepen, oorsprong en bestemming van sms- en mms-berichten)..

Voor meer informatie kan de Klant de Privacyverklaring van DIGI raadplegen op de [Website](#).

14. Wijzigingen in de Algemene Voorwaarden of in het abonnementscontract

DIGI verbindt zich ertoe om de Klant een maand voordat deze in werking treden op de hoogte te brengen van wijzigingen in de algemene voorwaarden of in het Contract van onbepaalde duur die gevolgen zullen hebben voor de Klant. Indien de Klant niet akkoord is met deze wijzigingen, mag hij zijn Contract kosteloos opzeggen binnen de drie maanden volgend op de melding van de wijziging. Het recht op kosteloze opzegging geldt niet indien de wijzigingen in het voordeel zijn van de Klant, als ze zuiver administratief zijn, zonder negatieve impact, of indien ze opgelegd zijn door de wet, inclusief prijsaanpassingen gekoppeld aan de consumptieprijsindex.

15. Veiligheid en integriteit van het netwerk

DIGI past organisatorische en technische maatregelen toe conform de sectorstandaarden om de veiligheid van zijn netwerk en Diensten te garanderen. In geval van bedreiging van de veiligheid of misbruik van de Dienst kan DIGI de login en het wachtwoord van de Klant veranderen en hem op de hoogte brengen van deze wijziging. DIGI zal de Klant individueel op de hoogte brengen in geval van een bedreiging voor de veiligheid en kan de Klant eventueel adviseren over welke maatregelen hij moet nemen om zich te beschermen.

Indien DIGI misbruik of fraude opmerkt door de Klant of een derde die gebruikmaakt van de Dienst, kan DIGI maatregelen treffen tegen de Klant, inclusief opschorting of opzegging van de Dienst om het netwerk te beschermen. Indien deze inbreuk aanhoudt of de Klant geen enkele noodzakelijke maatregel treft om dit te verhelpen, kan DIGI het Contract opzeggen, onverminderd het recht om schadevergoedingen en interesten op te eisen.

Indien een Eigen Modem storingen veroorzaakt bij één of meerdere gebruikers, of niet voldoet aan de vastgestelde technische en veiligheidsvereisten, behoudt DIGI zich het recht voor om de diensten van de Klant op te schorten.

16. Verkoop op afstand en verkoop buiten de vestiging

Indien de Klant op afstand of buiten de vestiging intekent op een Dienst van DIGI, heeft hij 14 kalenderdagen de tijd, te rekenen vanaf de dag volgend op het afsluiten van het Contract, om zijn intekening zonder kosten of opgave van reden te annuleren. In dit kader moet de Klant het herroepingsformulier invullen dat beschikbaar is op de Website en een geschreven verklaring indienen waarin de Klant expliciet afziet van de Dienst. In geval van herroeping moet de Klant ook alle apparatuur die hij ontvangen heeft in het kader van zijn inschrijving op eigen kosten terugsturen binnen de 14 kalenderdagen volgend op de melding van herroeping. DIGI stort alle uitgevoerde betalingen terug binnen de 14 dagen volgend op de melding van herroeping van de Klant. DIGI kan de terugstorting uitstellen tot alle Apparatuur is terugbezorgd of tot de Klant een bewijs van verzending aanlevert. Indien de Klant de Dienst begint te gebruiken voor het einde van de herroepingstermijn, moet hij het bedrag betalen in verhouding tot zijn gebruik.

De Klant erkent dat het herroepingsrecht niet van toepassing is voor digitale inhoud die geactiveerd werden voor het einde van de herroepingstermijn.

17. Rechterlijke bevoegdheid en toepasselijk recht

Dit Contract wordt beheerst door het Belgisch recht. Elk geschil over de interpretatie of de uitvoering van het Contract valt onder de exclusieve bevoegdheid van de rechtsmacht van het arrondissement Brussel.

Bijzondere voorwaarden eigen aan de verschillende Diensten

1. Internetdienst

1.1. Voorwaarden voor gebruik

De Dienst onbeperkt internet van DIGI is uitsluitend bestemd voor persoonlijk privégebruik. De Klant geniet het intensieve gebruik van de Internetdienst. Behalve indien DIGI abnormaal gebruik van de Dienst vaststelt zoals fraude, misbruik of handelingen die de rechten van derde personen schenden, meer bepaald hun intellectuele-eigendomsrechten. Deze maatregel is ingesteld om alle Klanten een optimale ervaring te garanderen.

De Klant verbindt zich ertoe om alle aanwijzingen te respecteren die DIGI verstrekt met betrekking tot de toegang en het verbruik van de Internetdienst, in het bijzonder wat betreft volume en snelheid zoals omschreven door DIGI op zijn pagina Netwerkbeheer, om zo het kwaliteitsniveau van de dienst voor alle Klanten te garanderen. DIGI behoudt zich bovendien het recht voor om de toegang tot de Dienst te beperken, op te schorten of te beëindigen in geval van misbruik, onrechtmatig of abnormaal gebruik. Hieronder worden in het bijzonder verstaan:

- elke activiteiten die gericht is op het verstoren of ondermijnen van de werking van het netwerk (bijvoorbeeld DDoS-aanvallen);

- elke poging tot ongeautoriseerde toegang tot systemen of gegevens;

- het verspreiden van schadelijke software (virussen, computerwormen, spyware, enz.);

- het gebruik van geautomatiseerde systemen (bots, crawlers, enz.) die de infrastructuur kunnen overbelasten of de toegang voor andere gebruikers kunnen verstoren;

elk gebruik dat niet in overeenstemming is met normaal residentieel of professioneel gebruik, zoals doorverkoop van de dienst of het hosten van publieke servers zonder voorafgaande toestemming.

DIGI kan in dit kader redelijke en proportionele controlemechanismen toepassen op basis van objectieve indicatoren met betrekking tot dergelijke risico's.

De vermelde downloadsnelheden zijn maximumsnelheden. In de praktijk halen niet alle klanten deze snelheden. De werkelijke downloadsnelheid op het adres van de Klant hangt af van meerdere factoren zoals het computersysteem van de Klant, het netwerkverkeer, het aantal verbonden klanten, de toestand van het netwerk, het type verbinding, enz.). Deze factoren moeten optimaal zijn om de maximumsnelheid te behalen.

1.2. Auteursrechten

De programma's die DIGI verspreidt, worden beschermd door de wetgeving op het auteursrecht. Het is dus verboden om de inhoud van de programma's op te slaan, te kopiëren of vast te leggen op een andere drager of deze programma's te verspreiden voor andere dan privédoeleinden. De kosten die verbonden zijn met de auteursrechten zijn opgenomen in de abonnementsprijs die door de Klant aan DIGI betaald wordt. Deze maatregel garandeert dat de rechten van derden gerespecteerd worden.

1.3. Bescherming van computergegevens

Als gebruiker van de Internetdienst van DIGI draagt de Klant de volledige verantwoordelijkheid voor het gebruik ervan, conform de geldende wetgeving, inclusief deze met betrekking tot het auteursrecht. De Klant verbindt zich ertoe als een voorzichtig en redelijk persoon te handelen om de werking van de Dienst niet te verstoren.

DIGI kan op geen enkele manier verantwoordelijk worden gesteld voor de gevolgen die verbonden zijn met het gebruik van de Dienst, noch voor de computergegevens die verstuurd of ontvangen worden.

De Klant erkent dat DIGI geen controle heeft over deze gegevens en niet verantwoordelijk kan worden gesteld voor enige schade of verlies van gegevens op zijn computersysteem, of voor schade die berokkend wordt door een derde.

2. Diensten voor vaste en mobiele telefonie

2.1. Telefoongids

Indien de Klant een gratis inschrijving wenst in de lokale telefoongids moet hij DIGI hiervoor contacteren en een uitdrukkelijke aanvraag doen. De Klant is als enige verantwoordelijk voor de juistheid van de informatie die verstrekt wordt voor publicatie.

DIGI behoudt zich het recht voor om de publicatie om diverse redenen op te schorten, namelijk in geval van onjuiste informatie, schade aan het imago van de telefoongids, schending van de rechten van derden of non-conformiteit met de geldende wetgeving.

De telefoongids maakt het telefoonnummer van de Klant openbaar aan gebruikers die zijn naam en adres ingeven.

2.2. Overdraagbaarheid

Indien de Klant zijn telefoonnummer wenst te behouden bij het wisselen van operator, geeft hij DIGI de toestemming om in naam van de Klant alle nodige stappen te ondernemen bij de nieuwe operator voor de overdracht van zijn nummer.

De Klant moet wel zijn verplichtingen ten opzichte van de oude operator nakomen. DIGI voert de overdracht uit in overeenstemming met de geldende wetgeving. DIGI kan echter niet verantwoordelijk worden gesteld voor vertragingen of mislukkingen die niet aan DIGI toe te schrijven zijn of die voortvallen om technische redenen.

Indien de overdracht niet kan worden uitgevoerd conform de geldende wetgeving, en onder voorbehoud van een uitdrukkelijke vraag door de Klant, kan deze aanspraak maken op de volgende vergoedingen in geval van vertraging bij de overdracht van zijn nummer:

voor eenvoudige overdrachten: € 3 per dag vertraging per overgedragen nummer;

voor complexe overdrachten: € 5 per dag vertraging per overgedragen nummer.

Een vertraging in de overdracht van een nummer wordt vastgesteld wanneer de overdracht van het nummer niet geactiveerd is binnen de termijn van 1 werkdag:

na de datum van Installatie of Activatie van de lijn, in geval van overdracht van geografische of niet-geografische nummers, met uitzondering van mobiele nummers;

na de datum van verzending van de valideringsaanvraag voor de overdracht van het nummer, indien de Klant wenst dat zijn mobiele nummer direct wordt overgedragen, of na de datum van overdracht zoals overeengekomen tussen de Klant en DIGI in geval van een eenvoudige overdracht van een mobiel nummer;

na de datum van ontvangst van de validering van de aanvraag tot overdracht van het nummer, indien de Klant wenst dat zijn mobiele nummer direct wordt overgedragen, of na de datum van overdracht zoals overeengekomen tussen de Klant en DIGI in geval van een complexe overdracht van een mobiel nummer.

De totale compensatie is gelijk aan het aantal dagen tussen de beoogde datum zoals bedoeld in voorgaande alinea en de datum waarop de overdracht van het nummer effectief plaatsvond, vermenigvuldigd met de voorziene bedragen. Aanvragen tot schadeloosstelling moeten altijd ingediend worden binnen een termijn van 6 maanden na de aanvraag tot overdracht van een nummer. DIGI is administratief verantwoordelijk voor de behandeling van aanvragen omtrent compensatie en de betaling van deze compensatie. In geval van opzegging van een Abonnementcontract voor de Dienst telefonie om welke reden dan ook, kan de overdracht van een of meerdere nummers uit dit Contract worden aangevraagd gedurende de eerste maand na de datum van opzegging.

2.3. Bereikbaarheid van hulpdiensten

De Diensten vaste en mobiele telefonie bieden 24 uur per dag en 7 dagen per week gratis toegang tot de Belgische noodnummers en het Europese noodnummer 112. Bepaalde hulpdiensten zoals 112 zijn zelfs bereikbaar op plaatsen waar DIGI geen dekking biedt. DIGI geeft de locatie van de beller door aan de hulpdiensten voor een snelle hulpverlening. Voor vaste telefonie wordt de locatie bepaald in functie van het adres dat de Klant bij zijn inschrijving op de Dienst verstrekke.

2.4. Kwaadwillige of storende oproepen

Indien de Klant ongewenste of kwaadwillige oproepen ontvangt, kan hij contact opnemen met DIGI, dat gepaste maatregelen zal treffen. Indien de oproepen blijven aanhouden, heeft de Klant ook de mogelijkheid om conform artikel 11.2 een klacht neer te leggen bij de Ombudsdienst voor Telecommunicatie.

2.5. Voorwaarden voor gebruik van de Dienst vaste telefonie

De Klant moet de Dienst conform de wetgeving en op een redelijke manier gebruiken.

Het is verboden om de Dienst te gebruiken als communicatiekanaal, op gegroepeerde lijnen of een ISDN-lijn, of om de Dienst te verbinden met een PABX. In geval van oneigenlijk gebruik van de Dienst behoudt DIGI zich het recht voor om het verbruik buiten bundel te factureren, de Dienst op te schorten of het Contract op te zeggen conform artikel 5.5.

De Dienst vaste telefonie van DIGI is bestemd voor normaal persoonlijk privégebruik.

Gebruik wordt als abnormaal beschouwd als er meer dan 3000 belminuten per maand worden gemaakt naar vaste en mobiele nummers. In geval van overschrijding zal DIGI € 0,0121 factureren per bijkomende minuut naar zowel vaste als mobiele netwerken.

Gesprekken naar internationale en speciale nummers worden gefactureerd volgens de geldende tarieven in de actuele prijslijst van DIGI. In geval van overmatig gebruik kan DIGI de Dienst ook onderbreken.

Bij gebruik van een Eigen Modem kan DIGI de kwaliteit van haar vaste telefoniediensten niet garanderen.

2.6. Voorwaarden voor gebruik van de Dienst mobiele telefonie

Bij intekening op de Dienst kan de Klant voor elk aan hem toegewezen nummer kiezen tussen een fysieke simkaart of een eSIM. Indien de Klant kiest voor een simkaart met pin- en pukcode (deblokkeringsleutel) moet hij de kaart in zijn toestel plaatsen om toegang te krijgen tot de Dienst. Indien de Klant kiest voor een eSIM wordt deze direct aan zijn smartphone gekoppeld, onder voorbehoud van compatibiliteit. De eSIM moet geactiveerd worden via de persoonlijke MyDIGI-klantenzone.

De fysieke simkaart en de eSIM worden zonder onderscheid aangeduid als de 'Kaart'.

De Klant verbindt zich ertoe om de Kaart en de Dienst op een normale en verantwoorde manier te gebruiken en daarbij elk oneigenlijk of verboden gebruik te mijden, zoals het versturen van spam, het gebruik van de Kaart in niet-conforme toestellen of elk ander gebruik dat het netwerk van DIGI kan verstoren. Frauduleus gebruik, doorverkoop of namaak van de Kaart is strikt verboden. De aankoop van een abnormaal hoog aantal Kaarten wordt beschouwd als strijdig met privégebruik. In al deze gevallen behoudt DIGI zich het recht voor om de Kaart zonder voorafgaande kennisgeving te deactiveren.

Bij verlies, diefstal of beschadiging van de Kaart dient de Klant DIGI hiervan op de hoogte te brengen om een nieuwe Kaart aan te vragen. Deze zal worden gefactureerd volgens de geldende tarieven. Het vervangen van een eSIM of simkaart op verzoek van de Klant (bijvoorbeeld de overstap van een simkaart naar eSIM of van eSIM naar een simkaart) is onderhevig aan de toepasselijke kosten zoals vermeld in de hierboven genoemde prijslijst van DIGI. De Klant blijft verantwoordelijk voor het gebruik van en de betaling voor de Diensten totdat hij de opschorting van de Kaart aanvaardt en DIGI deze kan deactiveren.

De mobiele Dienst van DIGI maakt verbindingen mogelijk tussen zijn eigen netwerk en andere telefonienetwerken. De Klant kan vragen om deze verbindingen te beperken of op te schorten, behalve voor roamingoproepen via het netwerk van een operator die het CAMEL-protocol niet onderschreven heeft. In dat geval kan DIGI het verbruik niet in real time controleren.

In België bevatten de aanbiedingen belminuten, sms'en en mobiele data naar alle vaste en mobiele netwerken in België.

Binnen de Europese Economische Ruimte (EER) zijn deze zelfde diensten geldig naar netwerken in België en de EER.

De inbegrepen elementen kunnen niet overgedragen worden naar de volgende maand.

Communicatie naar speciale of premiumnummers, evenals diensten van derden, kunnen extra kosten met zich meebrengen.

Communicatie vanuit België naar een bestemming buiten de EER, het gebruik van mobiel internet buiten de EER en verbindingen met niet-terrestrische netwerken worden extra gefactureerd volgens de geldende tarieven.

De landen binnen de EER zijn: Duitsland, Oostenrijk, Bulgarije, Cyprus, Kroatië, Denemarken, Spanje, Estland, Finland, Frankrijk, Gibraltar, Griekenland, Guadeloupe (Franse Antillen), Frans-Guyana, Hongarije, de Åland-eilanden (Finland), Ierland, Italië, Letland, Litouwen, Luxemburg, Malta, Martinique (Franse Antillen), Mayotte, Nederland, Polen, Portugal, Tsjechië, La Réunion, Roemenië, Verenigd Koninkrijk, Saint-Barthélemy (Franse Antillen), Sint Maarten (Franse Antillen), Slovakije, Slovenië en Zweden, evenals IJsland, Liechtenstein en Noorwegen.

In het buitenland maakt de simkaart of eSIM automatisch verbinding met een partnernetwerk van DIGI. De Klant heeft echter de vrijheid om manueel en zonder bijkomende kosten een ander netwerk te selecteren, op voorwaarde dat DIGI een roamingakkoord heeft met deze operator. Bepaalde Diensten kunnen onbeschikbaar zijn of extra kosten met zich meebrengen in geval van verplaatsingen naar het buitenland.

De kosten voor roaming zijn beperkt tot € 60,50 incl. btw. De Klant ontvangt een sms zodra 80% van dit bedrag is verbruikt, alsook zodra de maximale limiet is bereikt. Op dat moment wordt het roaminginternet geblokkeerd. De Klant kan de dienst weer activeren volgens de regels die in de sms staan met de melding dat de limiet is bereikt. Als het maandelijkse verbruik de grens van € 121 incl. btw overschrijdt, ontvangt de Klant een sms en wordt de Dienst opgeschort, tenzij de Klant via telefoon of MyDIGI verzoekt om de Dienst te blijven gebruiken, volgens de regels in de sms. Als de klant ervoor kiest om het gebruik van roaminginternet verder te zetten boven deze wettelijke limiet, ontvangt hij voor elke extra € 60,50 incl. btw aan roamingdata opnieuw een melding.

Binnen de EER worden uitgaande oproepen per seconde gefactureerd vanaf de 31ste seconde, terwijl inkomende oproepen per minuut worden gefactureerd. Het gebruik van mobiel internet wordt berekend per kilobyte (KB).

Buiten de EER worden zowel uitgaande als inkomende oproepen per minuut gefactureerd. Het gebruik van mobiel internet wordt berekend per kilobyte (KB).

DIGI verwerpt alle verantwoordelijkheid omtrent de inhoud van communicatie en berichten die de Klant verstuurt en ontvangt. De onbeperkte mobiele Dienst van DIGI is bedoeld voor normaal, persoonlijk en privégebruik. Dit gebruik wordt als normaal beschouwd binnen de volgende limieten: maximaal 6000 belminuten en 6000 sms'en per maand, of tussen 200 en 500 sms'en per dag, zonder meer dan 100 sms'en per uur te versturen, noch meer dan 30 sms'en van dezelfde lengte of naar meer dan 30 verschillende ontvangers per uur. Bovendien wordt het gebruik als abnormaal beschouwd als de Klant een verschil van meer dan 300 sms'en tussen verzonden en ontvangen sms'en per maand overschrijdt (dat wil zeggen een duidelijk onevenwicht tussen uitgaande en inkomende sms'en) of als hij sms'en verstuurt naar meer dan 250

verschillende ontvangers per maand. Gebruik dat deze limieten overschrijdt, wordt geblokkeerd en niet in rekening gebracht. In België en in de Europese Unie, als het inbegrepen datavolume is bereikt, zal het extra dataverbruik worden aangerekend aan 0,0006€ per MB (of 0,6€ per GB). Resterende minuten, sms'en en data worden niet overgedragen naar de volgende maand.

Laatste update: 07/07/2025