



Algemene voorwaarden voor kleine ondernemingen

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de producten en diensten voor zelfstandigen en ondernemingen tot en met 9 werknemers (hierna "Algemene Voorwaarden"). U bent er door gebonden wanneer u uw Contract sluit met W-Connect Solutions BVBA (hierna "W-Connect"). Wij raden u aan om een kopie van deze Algemene Voorwaarden te bewaren.

Elk(e) product of dienst kan ook onderworpen zijn aan bijzondere voorwaarden, waaronder specifieke bepalingen voor dat product of die dienst (hierna "Bijzondere Voorwaarden" genoemd). In geval van een conflict of tegenstrijdigheid tussen de documenten van de Overeenkomst, is de volgende afnemende volgorde van prioriteit van toepassing: de bevestigingsbrief, de Bijzondere Voorwaarden van de Dienst, de Algemene Voorwaarden. Alle mededelingen voorafgaand aan de Overeenkomst worden vervangen door de Overeenkomst en elke wijziging vereist de schriftelijke toestemming van W-Connect.

1. Definities

In deze Algemene voorwaarden gelden de volgende definities:

- **Klant:** Iedere Rechtspersoon of Professionele Klant, met wie W-Connect de Overeenkomst heeft gesloten of die verzoekt om de Overeenkomst met W-Connect te sluiten.
- **Professionele klant:** Elke Klant die geen consument is.
- **Overeenkomst:** Alle Algemene en Bijzondere Voorwaarden en alle andere contractuele documenten tussen de Klant en W-Connect die betrekking hebben op de W-Connect-dienst, zoals de bevestigingsbrief, de prijslijst, de zakelijke informatie, ...
- **Dienst:** Alle goederen en diensten die W-Connect in het kader van de Overeenkomst levert.
- **Partner:** De Leasemaatschappij
- **Dochtervennootschap van W-Connect:** Elke onderneming die in overeenstemming met het Wetboek van Vennootschappen verbonden is met W-Connect.
- **Factuur:** Het document met de titel "factuur" of elk ander document waarmee W-Connect betaling vraagt voor haar Diensten of in naam en voor rekening van derden de bedragen in verband met de goederen of diensten van deze derden int.
- **Aansluitingspunt:** Het aansluitingspunt is het punt waarmee de Klant toegang heeft tot de openbare telecommunicatie-infrastructuur van W-Connect of derden.

2. Het sluiten van de Overeenkomst

1. **2.1** De Klant zal W-Connect de informatie verstrekken die W-Connect nodig acht om de Overeenkomst te sluiten, in het bijzonder het e-mailadres van de Klant dat hij zal gebruiken in het kader van de contractuele relatie met W-Connect. De Klant is als enige verantwoordelijk voor de informatie die hij aan W-Connect verstrekt. Hij moet W-Connect onmiddellijk schriftelijk op de hoogte brengen van elke wijziging in de verstrekte gegevens.
2. **2.2** W-Connect behoudt zich het recht voor om de levering van de Dienst te weigeren, zonder tot enige schadevergoeding gehouden te zijn, om één van de volgende redenen:
 - de Klant komt zijn verplichtingen waartoe hij gehouden is op grond van een ander contract met W-Connect of met een Dochtervennootschap van W-Connect niet na;
 - in geval van bewezen fraude of ernstige twijfel over de solvabiliteit (dit wordt gemeten door de Partner van W-Connect) van de Klant;
 - de Klant verstrekt geen legitiem document waarmee W-Connect hem kan identificeren;
 - de Klant wordt geweigerd door de Partner van W-Connect;
 - de infrastructuur van de Klant of het netwerk van W-Connect ondersteunt de levering van de Dienst niet of moeilijk, om technische of andere redenen; of
 - de apparatuur van de Klant kan het netwerk verstoren.
3. **2.3** Indien de Klant geen aansluiting heeft op het W-Connect-netwerk en aan W-Connect vraagt om deze te leveren, maakt W-Connect een raming van de werkzaamheden die nodig zijn om aan de vraag van de Klant te voldoen en stuurt deze hem vooraf ter goedkeuring toe. Hiervoor kan W-Connect gebruik maken van derden.
4. **2.4** Om de Overeenkomst tot stand te brengen werkt W-Connect samen met Partners waarvan o.a. Atlance Lease, BNP Paribas en maar niet uitsluitend met Grenke Lease. Voor de Producten (hardware) gaat de klant een overeenkomst aan met de Partner van W-Connect.

3. Inwerkingtreding en duur van de Overeenkomst

3.1 Behoudens andersluidende bepaling, treedt de Overeenkomst in werking op de dag waarop W-Connect de geregistreerde bestelling van de Klant aanvaardt.

3.2 Tenzij uitdrukkelijk anders vermeld, wordt de Overeenkomst voor 63 maanden gesloten. Voor Overeenkomsten van bepaalde duur wordt de Overeenkomst aan het einde van de initiële periode automatisch voor dezelfde tijd verlengd.

4. Wijzigingen aan de Overeenkomst en de Dienst

1. 4.1 W-Connect behoudt zich het recht voor om de Overeenkomst en de voorwaarden van de Dienst te wijzigen en verbindt zich ertoe om de Klant ten minste 1 maand voor de inwerkingtreding van deze wijzigingen schriftelijk (bijvoorbeeld per e-mail, sms of bericht op de factuur) ervan op de hoogte te brengen. De Klant die de wijzigingen aan de Overeenkomst niet aanvaardt, kan schriftelijk bezwaar indienen, ten laatste op de laatste dag van de maand die volgt op de inwerkingtreding van de wijzigingen, onverminderd artikel 16.1, tenzij deze wijzigingen het gevolg zijn van de toepassing van de geldende wetgeving of van een beslissing van de openbare autoriteiten. In geval van een prijsverhoging heeft de Klant het recht het contract zonder boete op te zeggen, ten laatste op de laatste dag van de maand die volgt op de ontvangst van de eerste factuur na de inwerkingtreding van de gewijzigde tarieven.
2. 4.2 W-Connect kan haar prijzen één keer per jaar herzien en aanpassen in functie van de index van de consumptieprijzen (volgens de formule: nieuwe prijs = oude prijs x (huidige index/ vorige index).
3. 4.3 Indien W-Connect beslist om de levering van een Dienst stop te zetten, zal zij de Klant minstens 3 maanden op voorhand verwittigen. W-Connect zal niet verplicht zijn om de Klant enige schadevergoeding te betalen.

5. Algemene rechten en plichten van W-Connect

1. 5.1 W-Connect verbindt zich ertoe de nodige middelen in te zetten voor de goede werking van de Dienst en deze Dienst te leveren in overeenstemming met de Overeenkomst en zo spoedig mogelijk. Alleen W-Connect bepaalt de technische middelen die nodig zijn om de Dienst te verlenen. Tenzij uitdrukkelijk anders vermeld, moeten de verplichtingen van W-Connect worden beschouwd als een middelenverbintenis.
2. 5.2 W-Connect stelt een helpdesk ter beschikking van de Klant voor technische bijstand en probleemoplossing. W-Connect moet alle redelijke inspanningen leveren om de problemen van de Klant zo spoedig mogelijk op te lossen.
3. 5.3 Onverminderd het voorgaande artikel heeft de Klant in geval van aanhoudende storingen of onderbrekingen recht op terugbetaling van de abonnementskosten die overeenkomen met de duur van de onderbreking, tenzij deze onderbreking toe te schrijven is aan de Klant of een andere operator.

4. **5.4** De openbare telecommunicatie-infrastructuur van W-Connect, met inbegrip van het Aansluitingspunt, is geen eigendom van W-Connect hiervoor werkt W-Connect samen met andere Operatoren. W-Connect verzekert de bescherming ervan als een voorzichtig en redelijk persoon. De Operatoren waarmee W-Connect samenwerkt zijn Proximus, Telenet, Orange en maar niet uitsluitend met Comsave. Alleen W-Connect of diens Operatoren is bevoegd om onderhouds-, reparatie- en ontwikkelingswerkzaamheden uit te voeren. Deze werkzaamheden kunnen ertoe leiden dat W-Connect de Dienst beperkt of schorst, of zelfs de Overeenkomst beëindigt, zonder dat W-Connect enige schadevergoeding verschuldigd is. W-Connect verbindt zich ertoe om de omvang van de beperking of schorsing van de Dienst tot het minimum te beperken en, behalve in uitzonderlijke omstandigheden die de communicatie onmogelijk maken, zal W-Connect de betrokken Klanten via elk passend middel en indien mogelijk op individuele basis informeren.
5. **5.5** W-Connect behoudt zich het recht voor om op eigen initiatief en zonder voorafgaande kennisgeving de nodige maatregelen te nemen indien de veiligheid, de integriteit of de goede werking van haar Diensten of het netwerk (of die van haar onderaannemers of leveranciers) in het gedrang komt of zou kunnen komen of in geval van fraude of misbruik, zonder dat W-Connect tot enige schadevergoeding gehouden is. Deze maatregelen kunnen met name bestaan in de activering van beschermende maatregelen of de opschorting of beperking van de toegang van de Klant tot de Dienst. W-Connect is niet aansprakelijk ten opzichte van de Klant voor de gevolgen die zouden kunnen voortvloeien uit de uitvoering van deze maatregelen.
6. **5.6** Het bewijs van de uitvoering of niet-uitvoering van de Overeenkomst kan door de partijen worden geleverd met alle middelen, met inbegrip van de gegevens en overzichten uit de systemen van W-Connect of van derden. De Klant en W-Connect beschouwen deze gegevens en overzichten als authentiek, tenzij het tegendeel wordt bewezen.

6. Algemene rechten en verplichtingen van de Klant

1. **6.1** De Klant is als enige verantwoordelijk ten aanzien van W-Connect en derden voor het gebruik van de Dienst. Hij zal erop toezien dat hij de dienst als voorzichtig en redelijk persoon en in overeenstemming met de bepalingen van de Overeenkomst, de toepasselijke wetgeving, de openbare orde en de goede zeden en de gebruiksaanwijzing wordt gebruikt. Hij zal W-Connect vergoeden voor alle schade die W-Connect zou kunnen lijden als gevolg van het niet naleven van deze verplichtingen, door welke persoon dan ook en op welk toestel of systeem dan ook. De Klant is verantwoordelijk voor de inhoud van alle communicatie via het netwerk, zonder enige controleverplichting van W-Connect.
2. **6.2** Behoudens andersluidend en uitzonderlijk akkoord van W-Connect, is het de Klant verboden om de Dienst geheel of gedeeltelijk, rechtstreeks of onrechtstreeks, ter beschikking te stellen van derden, over te dragen aan derden of hen het gebruik ervan toe te staan voor overdracht of om in eigen naam en

voor eigen rekening telecommunicatiediensten van W-Connect te verlenen, tenzij anders overeengekomen.

3. **6.3** De Klant erkent dat de Dienst steunt op een voortdurend evoluerende technologie en dat W-Connect de specificaties van de Dienst kan aanpassen aan nieuwe technologieën. Indien de Dienst als gevolg van een dergelijke aanpassing ongewijzigd blijft, wordt deze aanpassing niet beschouwd als een wijziging van de Overeenkomst.
4. **6.4** Tenzij W-Connect hier uitdrukkelijk toestemming voor heeft gegeven, is het de Klant verboden om de telecommunicatie-infrastructuur, met inbegrip van het aansluitingspunt, te wijzigen. De Klant moet zich als een voorzichtig en redelijk persoon gedragen met betrekking tot de installaties van W-Connect op de plaatsen waar hij alleen of samen met ander werkt (woont in geval van thuishkantoor).
5. **6.5** De Klant geeft W-Connect de toelating om in de lokalen die door de Klant worden gebruikt, de werken en verbouwingen uit te voeren die nodig zijn voor de goede werking van de Dienst, zoals de installatie, de wijziging, de heringebruikname en/of het beheer van de kabels, de lijnen, de telecommunicatie-uitrusting en hun configuratie. Deze werkzaamheden mogen niet leiden tot de heringebruikname van de door de klant gebruikte ruimten, anders dan in hun oorspronkelijke staat.
6. **6.6** De Klant moet de personen die voor W-Connect werken en die hun hoedanigheid kunnen bewijzen, op elk geschikt moment gemakkelijk toegang geven tot de plaatsen die gebruikt worden door de verschillende onderdelen van de verbinding tot aan het aansluitingspunt.
7. **6.7** De Overeenkomst is bedoeld voor normaal gebruik van de Dienst door de Klant. W-Connect behoudt zich het recht voor om de levering van de Dienst te beperken of de Overeenkomst op te schorten en/of te beëindigen in geval van abnormaal gebruik van de Dienst. Met het oog hierop heeft W-Connect het recht om het volume van het verbruik van haar Diensten te controleren.
8. **6.8** De Klant is verplicht alle nodige voorzorgsmaatregelen te nemen om de vertrouwelijkheid te waarborgen van alle identificatoren zoals PIN-codes, wachtwoorden en andere (hierna "Identificator" genoemd) die aan de Klant worden overgemaakt. De Klant is verantwoordelijk voor elk verkeerd gebruik of misbruik als gevolg van de vrijwillige, toevallige of onopzettelijke bekendmaking van deze Identificatoren. Elk gebruik van de Diensten na de invoering van de Identificatoren wordt geacht te zijn gemaakt door de Klant of met toestemming van de Klant. De Klant die de codes voor toegang tot de Dienst overdraagt, verliest, kopieert, uitleent of wiens codes worden gestolen, stelt W-Connect hiervan onmiddellijk op de hoogte. De Klant moet alle nodige maatregelen nemen om ervoor te zorgen dat zijn software compatibel is met de software van W-Connect, in het bijzonder met betrekking tot zijn antivirussystemen.
9. **6.9** De Klant heeft geen enkel recht om een specifiek telefoonnummer of e-mailadres te eisen. De Klant heeft geen enkel recht op het nummer of adres dat hem door W-Connect is toegekend.

10. **6.10** De Klant zal W-Connect vergoeden, verdedigen en schadeloosstellen in geval van enige vordering van derden die voortvloeit uit de uitvoering van de Diensten door W-Connect als gevolg van een inbreuk door de Klant op de Overeenkomst. De Klant is verplicht om W-Connect te vergoeden voor alle kosten die voortvloeien uit een dergelijke vordering of actie van derden, alsook voor alle schadevergoedingen waartoe W-Connect gehouden zou zijn. W-Connect zal alle redelijke inspanningen leveren om eventuele schade te beperken.
11. **6.11** De Klant zal ervoor zorgen dat alle gebruikers die toegang hebben tot de Dienst de verplichtingen naleven die voortvloeien uit deze Overeenkomst en zal daarvoor aansprakelijk zijn.
12. **6.12** De Klant zal ervoor zorgen dat alleen compatibele en goed werkende apparatuur op het netwerk wordt aangesloten.
13. **6.13** De Klant zal ervoor zorgen dat hij geen verbinding maakt of laat maken door een derde met het netwerk van W-Connect of geen gebruik maakt van andere apparatuur dan die voorzien in de Overeenkomst, met name piratendecoders, -kaarten of -modems, die toelaten om toegang te krijgen tot de Dienst.
14. **6.14** De Dienst kan alleen worden verleend als de apparatuur die op het adres van de Klant is geïnstalleerd, elektrisch wordt gevoed. Het is de verantwoordelijkheid van de Klant om dit gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst te waarborgen. Indien de Klant wenst dat de Dienst operationeel blijft in geval van een stroomstoring, moet hij instaan voor de elektrische veiligheid van de apparatuur.

7. W-Connect-apparatuur

Algemene bepalingen

1. **7.1.** In het kader van de levering van een Dienst, zal W-Connect aan de Klant apparatuur verhuren of verkopen die hem toegang verschaft tot de Dienst waarop hij geabonneerd is en die alle apparatuur omvat, met inbegrip van alle eventuele toebehoren (kabels, Powerlines, toestellen enz.) en geïntegreerde software (hierna "W-Connect-apparatuur"). De verkoop of verhuur zal gepaard gaan met de overeenkomst met de Partner tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders overeengekomen tussen Klant en W-Connect.
2. **7.2.** De Klant machtigt W-Connect om W-Connect-apparatuur te installeren en de vereiste werkzaamheden uit te voeren op het door de Klant opgegeven adres. Indien de Klant geen eigenaar is van de lokalen waarin de installatie moet plaatsvinden, garandeert hij dat hij de voorafgaande toestemming en machtiging van de eigenaar zal hebben verkregen, tot voldoening van W-Connect.

3. **7.3.** De test van de werking van de Dienst zal plaatsvinden op het ogenblik van de installatie door W-Connect. Indien de Klant op dat moment geen opmerkingen maakt over de werking van de W-Connect-apparatuur, erkent hij dat hij de apparatuur in goede staat heeft ontvangen, zonder zichtbare gebreken of defecten. Om kracht te zetten achter de erkenning van de Klant, zal de Klant tevens de PV ondertekenen van de Partner of van W-Connect.
4. **7.4.** De Klant is verantwoordelijk voor het gebruik en de bewaring van W-Connect-apparatuur als een voorzichtig en redelijk persoon. Het gebruiksrecht is strikt persoonlijk. De W-Connect-apparatuur mag niet worden verkocht, onderverhuurd, omgevormd, in pand of garantie gegeven of in welke vorm dan ook aan derden worden uitgeleend.
5. **7.5.** W-Connect behoudt zich het recht voor om de W-Connect-apparatuur op elk moment te wijzigen, te beheren en opnieuw op te starten, in geval van technische problemen of om de Dienst te verbeteren. Deze wijzigingen kunnen op afstand, automatisch en zonder waarschuwing worden uitgevoerd, maar het is ook mogelijk dat er nieuwe modellen van W-Connect-apparatuur op de markt worden gebracht. In de mate van het mogelijke zal W-Connect trachten om de compatibiliteit van de oude W-Connect-apparatuur met de evolutie van de Dienst te behouden. Wanneer deze compatibiliteit echter niet langer mogelijk is, moet de Klant de nodige maatregelen nemen om de W-Connect-apparatuur te vervangen indien hij zijn abonnement op de Dienst wenst te behouden.
6. **7.6.** W-Connect zal de W-Connect-apparatuur actualiseren om de werking ervan te verzekeren, wat kan leiden tot een tijdelijke onderbreking van de Diensten waarvoor W-Connect geen enkele vergoeding verschuldigd is.
7. **7.7.** In geval van herstelling van de W-Connect-apparatuur, aanvaardt de Klant dat de opgeslagen gegevens geheel of gedeeltelijk beschadigd kunnen worden of zelfs verloren kunnen gaan. W-Connect wijst elke aansprakelijkheid af voor het verlies van deze gegevens.
8. **7.8.** In geval van onbeschikbaarheid van de Dienst in de regio van de Klant, kan de W-Connect-apparatuur die binnen een maximumtermijn van 15 kalenderdagen na de installatie werd teruggestuurd, worden terugbetaald, op voorwaarde dat de apparatuur geen enkele beschadiging vertoont.
Bepalingen betreffende de huur
9. **7.9.** W-Connect kan W-Connect-apparatuur ter beschikking stellen van de Klant in de vorm van een huurcontract voor de duur van de Overeenkomst. W-Connect blijft eigenaar van de gehuurde W-Connect-apparatuur.
10. **7.10.** De risico's met betrekking tot W-Connect-apparatuur worden overgedragen op het ogenblik van de levering. De Klant is verantwoordelijk voor schade, verlies, diefstal of vernietiging van de W-Connect-apparatuur en zal W-Connect onmiddellijk op de hoogte brengen van dergelijke incidenten. Indien de W-Connect-apparatuur door een fout of nalatigheid van de Klant moet worden vervangen of hersteld, behoudt W-Connect zich het recht voor om de Klant een forfaitaire schadevergoeding aan te rekenen zoals schriftelijk wordt besproken met de Klant.

11. **7.11.** De Klant verbindt zich ertoe W-Connect onmiddellijk op de hoogte te brengen van een eventuele defecte W-Connect-apparatuur. W-Connect stelt alles in het werk om defecte W-Connect-apparatuur te herstellen. W-Connect is als enige gemachtigd om W-Connect-apparatuur te wijzigen, alsook om onderhoud, vervanging (binnen de grenzen van de beschikbare voorraden) en eventuele herstellingen uit te voeren.
12. **7.12.** W-Connect heeft het recht om op elk moment de teruggave te eisen van de W-Connect-apparatuur die ter beschikking van de Klant wordt gesteld en de Klant zal dan een gelijkaardig product aangeboden krijgen.
13. **7.13.** Bij het einde van de Overeenkomst moet de Klant de W-Connect-apparatuur in zijn oorspronkelijke staat terugbrengen of aangetekend opsturen naar een W-Connect-locatie, uiterlijk drie dagen na het einde van de Overeenkomst, ongeacht de oorzaak. Indien de teruggave door de Klant of de aanvaarding van de teruggave door W-Connect niet binnen deze termijn gebeurt, is de Klant een vast bedrag zoals voorzien in de Verbrekingsvergoeding van W-Connect verschuldigd en wordt hij eigenaar van de W-Connect-apparatuur. De Klant is verplicht om W-Connect te vergoeden voor alle schade of defecten aan de W-Connect-apparatuur die niet het gevolg zijn van normaal gebruik.

Bepalingen betreffende de verkoop

14. **7.14** In geval van een verkoopovereenkomst voor W-Connect-apparatuur wordt de Klant eigenaar van de W-Connect-apparatuur en blijft zijn abonnement op de Dienst strikt persoonlijk. De W-Connect-apparatuur blijft eigendom van W-Connect tot de volledige betaling van de prijs. Tot dan is het de Klant verboden op enigerlei wijze over de apparatuur te beschikken.
15. **7.15** In geval van inbeslagneming of andere aanspraken van derden op rechten op de W-Connect-apparatuur dient de Klant zich te verzetten en W-Connect hiervan onmiddellijk op de hoogte te stellen, zodat zij haar rechten kan vrijwaren.
16. **7.16** De overdracht van de risico's met betrekking tot de apparatuur vindt plaats op het moment van de levering. De door W-Connect verkochte W-Connect-apparatuur valt onder de wettelijke garantie voor consumptiegoederen voor de wettelijke periode van twee jaar, tenzij anders contractueel bepaald. De termijn gaat in op de leveringsdatum en is geldig zolang de Klant de W-Connect-apparatuur als een voorzichtig en redelijk persoon gebruikt. In geval van een defect aan de W-Connect-apparatuur, zal W-Connect alles in het werk stellen om deze zo snel mogelijk weer goed te doen functioneren. Alleen W-Connect bepaalt welke reparaties en/of vervangingen nodig zijn.

8. Intellectuele eigendomsrechten

1. **8.1.** Alle intellectuele eigendomsrechten op de Producten en Diensten (met inbegrip van alle documenten die W-Connect in het kader van de Overeenkomst opstelt), evenals alle handelsmerken, dienstmerken, handelsnamen, logo's of andere woorden of symbolen die verwijzen naar de producten en/of diensten van W-Connect of naar de commerciële activiteiten van W-Connect in het algemeen, blijven de exclusieve eigendom van W-Connect, van haar Dochtervennootschappen en/of van derde leveranciers van W-Connect. De Klant kan geen enkel recht doen gelden op deze intellectuele eigendom en verkrijgt geen enkel ander recht dan die welke uitdrukkelijk in deze Overeenkomst worden bepaald.
2. **8.2.** De Klant erkent en aanvaardt dat W-Connect-apparatuur uitsluitend wordt geleverd voor het overeengekomen gebruik en dat deze eigendom blijft van W-Connect en/of van derden, die houder blijven van de desbetreffende intellectuele eigendomsrechten, zelfs in geval van verkoop van de W-Connect- apparatuur aan de Klant. Bijgevolg beschikt de Klant enkel over een licentie voor persoonlijk gebruik, geldig voor de duur van deze Overeenkomst, met als enig doel de goede verlening van de Dienst te verzekeren. De Klant verbindt zich ertoe de W-Connect-apparatuur niet te kopiëren, te wijzigen, door te verkopen of te verhuren. Bovendien zullen in sommige gevallen specifieke onderdelen onderworpen zijn aan specifieke licentievoorwaarden. Deze specifieke voorwaarden zullen aan de Klant worden meegedeeld voor het gebruik van deze componenten, bijvoorbeeld bij de installatie of het downloaden van bepaalde software. De Klant die beslist om deze onderdelen te gebruiken, wordt geacht de specifieke licentievoorwaarden die erop betrekking hebben, te hebben aanvaard. De Klant mag geen enkele verwijzing naar eigendom, merken of andere onderscheidende tekens die op W-Connect-apparatuur voorkomen, verwijderen of verbergen, noch de serienummers van zijn verschillende onderdelen verwijderen of onzichtbaar maken.
3. **8.3.** Elke inbreuk op de intellectuele eigendomsrechten van W-Connect of van haar derde leveranciers kan aanleiding geven tot burgerlijke en strafrechtelijke vervolging.

9. Bescherming van de persoonsgegevens

1. 9.1. W-Connect verwerkt persoonsgegevens van haar Klanten (en eventueel van hun medegebruikers en eindgebruikers), zoals identificatiegegevens, contactgegevens, gegevens over het gebruik van de producten en diensten van W-Connect, gegevens over het communicatieverkeer van de Klant, factuur- en betalingsgegevens en technische gegevens.

W-Connect treedt daarbij op als verantwoordelijke voor de verwerking van de gegevens. De gegevens kunnen worden verwerkt voor de volgende doeleinden:

- de uitvoering van de met de Klant gesloten Overeenkomst en de door hem gevraagde dienstverlening;
- de administratie en het beheer van de relaties met de Klant;
- het opstellen van klantenprofielen en het organiseren van informatie- of promotiecampagnes met betrekking tot de producten en diensten van de W-Connect Groep, tenzij de Klant zich hiertegen verzet;
- de verbetering en ontwikkeling van de producten en diensten van W-Connect en van de netwerkinfrastructuur;
- In het kader van mobiele telefoniediensten, de levering van rapportering-diensten aan derden op basis van geanonimiseerde gegevens.

De bestanden van W-Connect zijn toegankelijk voor derden die in naam of voor rekening van W-Connect werken. W-Connect mag klantgegevens delen met de dochtervennootschappen van de W-Connect Groep met het oog op het voeren van informatie- of promotiecampagnes met betrekking tot de producten en diensten van de W-Connect Groep, tenzij de Klant daartegen bezwaar maakt. In de gevallen voorzien door de wet, verstrekt W-Connect op verzoek de klantgegevens aan de bevoegde overheidsinstanties.

De Klant heeft recht op toegang tot, verbetering en verwijdering van de hem betreffende gegevens.

De gegevens over de Klanten die hun Overeenkomst met W-Connect hebben opgezegd kunnen door de W-Connect Groep worden gebruikt om hen te informeren over de producten en diensten van de W-Connect Groep, tenzij de Klant zich daartegen verzet heeft.

Voor meer informatie over de verwerking van persoonsgegevens door W-Connect, de doeleinden van de verwerking, de betrokken categorieën van persoonsgegevens, het verzamelen van gegevens, de bewaartermijn voor persoonsgegevens en de manier waarop de Klant zijn rechten kan uitoefenen en zijn privacy voorkeuren kan meedelen, verwijst W-Connect naar haar privacybeleid dat beschikbaar is op [W-Connect.be/privacy](http://www.w-connect.be/privacy).

2. 9.2. Dit artikel is van toepassing wanneer de Klant de W-Connect Diensten niet als consument gebruikt.

W-Connect als verwerkingsverantwoordelijke

9.2.1. W-Connect verwerkt persoonsgegevens met betrekking tot haar Klanten op dezelfde wijze als in artikel 9.1. Bovendien draagt W-Connect de Klant, die aanvaardt, op om de volgende verplichtingen van W-Connect krachtens de Wetgeving inzake Gegevensbescherming te vervullen. De Klant zal in het bijzonder:

- verzekeren dat alle persoonsgegevens correct, volledig en up-to-date zijn;
- verzekeren dat betrokkenen op wie de persoonsgegevens betrekking hebben er in overeenstemming met de Wetgeving inzake Gegevensbescherming naar behoren worden geïnformeerd dat persoonsgegevens die op hen betrekking hebben door W-Connect worden verwerkt krachtens deze Overeenkomst. Daartoe dient de Klant de betrokkenen te informeren over het privacybeleid van W-Connect en meer in het bijzonder over de wijze waarop de medewerkers hun rechten met betrekking tot hun persoonsgegevens kunnen uitoefenen;
- op verzoek van W-Connect het bewijs leveren dat de betrokkenen naar behoren werden geïnformeerd in overeenstemming met onderhavig Artikel 9.2.1.

W-Connect als verwerker

2. 9.2.2. Wanneer de Klant (of zijn verwerkingsverantwoordelijken als de Klant niet zelf in die hoedanigheid optreedt) persoonsgegevens verstrekt aan W-Connect en W-Connect die verwerkt voor rekening van de Klant met als enig doel hem de betrokken Dienst te leveren, zal de Klant optreden als verwerkingsverantwoordelijke en W-Connect als verwerker van deze persoonsgegevens. W-Connect zal met name optreden als verwerker wanneer:
- W-Connect op verzoek van de Klant persoonsgegevens opslaat, met name in de cloud van W-Connect, in de e-maildienst van W-Connect of in het kader van een website van de Klant;
 - W-Connect de Klant een applicatie ter beschikking stelt waarin de Klant persoonsgegevens invoert, zoals een applicatie voor het beheren van PBX-abonnement;
 - de Klant aan W-Connect persoonsgegevens toevertrouwt met het oog op het configureren van de dienst.

3. **9.2.3.** De persoonsgegevens die W-Connect verwerkt in zijn hoedanigheid van verwerker kunnen betrekking hebben op de volgende types personen: de Klant zelf, zijn eigen klanten, leveranciers, verantwoordelijken, bedienden, arbeiders, medewerkers, vertegenwoordigers, consultants of andere derden.
De persoonsgegevens kunnen identificatiegegevens, contactgegevens of gelijk welk ander type persoonsgegevens omvatten, met uitzondering van de bijzondere categorieën van persoonsgegevens, zoals gegevens die betrekking hebben op de gezondheid, of genetische of biometrische gegevens.
4. **9.2.4.** W-Connect zal de zal de persoonsgegevens in overeenstemming met de gedocumenteerde instructies van de Klant verwerken of doorgeven, tenzij W-Connect krachtens de wetten van de Europese Unie of een van haar Lidstaten verplicht is de persoonsgegevens te verwerken of door te geven. Wanneer W-Connect daartoe verplicht wordt, dient W-Connect de Klant daarvan vooraf in kennis te stellen, tenzij de wet deze kennisgeving verbiedt om belangrijke redenen van openbaar belang. De Overeenkomst, met inbegrip van onderhavig artikel, vormt de volledige instructie van de Klant aan W-Connect in dit verband. Bijkomende of alternatieve instructies moeten schriftelijk worden overeengekomen door de Partijen.
5. **9.2.5.** W-Connect zal de persoonsgegevens als strikt vertrouwelijk behandelen en er voor zorgen dat elke natuurlijke persoon die handelt onder zijn gezag en toegang heeft tot de persoonsgegevens zich verbindt tot vertrouwelijkheid of wettelijk verplicht is tot vertrouwelijkheid.
6. **9.2.6.** W-Connect dient de technische en organisatorische maatregelen overeengekomen in de Overeenkomst te treffen om een beschermingsniveau te garanderen dat voldoet aan de risico's die de verwerking inhoudt, rekening houdend met de stand van de techniek, de uitvoeringskosten en de aard van de persoonsgegevens en de potentiële risico's.
7. **9.2.7.** Indien W-Connect een inbreuk in verband met persoonsgegevens detecteert die betrekking heeft op de persoonsgegevens in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst, dient W-Connect de Klant onverwijld in kennis te stellen van de inbreuk.

8. **9.2.8.** Op verzoek van de Klant en rekening houdend met zowel de aard van de verwerking als de informatie waarover W-Connect beschikt, zal W-Connect de Klant in de mate van het mogelijke redelijke bijstand bieden met betrekking tot:
- het gevolg geven aan verzoeken van betrokkenen die hun rechten van betrokkene uitoefenen;
 - het treffen van technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen om de verplichting van de Klant van beveiliging bij de verwerking van persoonsgegevens te vervullen;
 - het melden van inbreuken in verband met persoonsgegevens die een effect hebben op de persoonsgegevens aan de toezichthoudende instantie en aan de betrokkene, naar gelang de situatie; en
 - het uitvoeren van gegevensbeschermingseffectbeoordelingen (DPIA - Data Protection Impact Assessment) en het raadplegen van de toezichthoudende autoriteit in deze context. W-Connect behoudt zich het recht voor om voor deze bijstand een redelijke vergoeding te eisen.
9. **9.2.9.** Op redelijk verzoek van de Klant zal W-Connect alle nodige informatie verstrekken, met inbegrip van bestaande certificaten en auditrapporten, om overeenstemming met onderhavige artikelen 9.2.2 tot 9.2.13 te bewijzen
- 9.2.10.** De Klant verleent W-Connect hierbij een algemene schriftelijke toelating om voor de verwerking van de persoonsgegevens onderaannemers in te schakelen (i) voor zover dat nodig is om zijn contractuele verplichtingen krachtens deze Overeenkomst te vervullen en (ii) zolang W-Connect verantwoordelijk blijft voor handelingen of nalatigheden van zijn onderaannemers zoals voor zijn eigen handelingen of nalatigheden in dit verband. W-Connect dient de Klant in kennis te stellen van eventuele geplande toevoegingen of vervangingen van andere verwerkers, om de Klant de mogelijkheid te geven zich tegen dergelijke wijzigingen te verzetten. Indien de Klant een geldige reden tot verzet heeft die verband houdt met de verwerking van persoonsgegevens, is het mogelijk dat W-Connect zich niet in een positie bevindt om de Dienst aan de Klant te blijven leveren. Het zal in dat geval het recht hebben om de Overeenkomst te beëindigen.
11. **9.2.11.** W-Connect heeft het recht om de persoonsgegevens door te geven aan een land buiten de Europese Economische Ruimte waarvan de Europese Commissie niet erkent dat het een passend niveau van gegevensbescherming heeft, indien W-Connect (i) gepaste waarborgen voorziet in overeenstemming met de Wetgeving inzake Gegevensbescherming of (ii) zich kan beroepen op een afwijking waarin de Wetgeving inzake Gegevensbescherming voorziet om deze doorgifte mogelijk te maken.

12. 9.2.12. Op het einde van de Overeenkomst zal W-Connect de persoonsgegevens wissen (tenzij de wet verdere bewaring van de persoonsgegevens voorschrijft) of, indien gevraagd door de Klant, ze teruggeven aan de Klant of de Klant de mogelijkheid geven om de persoonsgegevens zelf op te halen.
13. 9.2.13. Een inbreuk op de Wetgeving inzake Gegevensbescherming door W-Connect zal enkel een fout van W-Connect worden geacht indien W-Connect heeft gehandeld buiten of tegen de wettige instructies van de Klant.

10. Facturering

1. 10.1. Tenzij anders overeengekomen, factureert W-Connect de Klant maandelijks voor haar Diensten. In geval van bewezen of veronderstelde fraude of ernstige twijfel over de solvabiliteit van de Klant, kan W-Connect beslissen om kortere termijnen op te leggen.
2. 10.2. Een tussentijdse factuur kan op verzoek van de Klant tegen betaling worden verzonden. W-Connect kan een tussentijdse factuur of een verzoek om een voorschot op de volgende factuur sturen indien het totale bedrag van de factuur het gemiddelde gefactureerde bedrag voor alle aansluitingen van de Klant, berekend over een periode van vier volledige facturatiemaanden, met minstens 125 EUR (exclusief BTW) overschrijdt. Indien de aansluitingen minder dan vier volledige facturatiemaanden in gebruik zijn, kan een tussentijdse factuur of een verzoek om een voorschot op de factuur worden verzonden zodra het totale te factureren bedrag het bedrag van 125 EUR (exclusief BTW) overschrijdt.
3. 10.3. De Klant kan gratis een meer gedetailleerde versie van zijn laatste factuur en de nog te factureren diensten verkrijgen. De Klant kan op permanente basis de gegevens over zijn verbruik verkrijgen, tegen betaling van de vergoedingen zoals vermeld in de Prijslijst.
4. 10.4. W-Connect behoudt zich het recht voor om een voorschot te vragen, zowel bij de inwerkingtreding van de Overeenkomst als tijdens de uitvoering van de Overeenkomst, in de volgende gevallen:
 - in geval van bewezen of veronderstelde fraude of ernstige twijfel aan de solvabiliteit van de Klant;
 - in geval van abnormaal gebruik door de Klant van de Dienst, d.w.z. op een wijze die niet overeenstemt met het normale gebruik ervan (bv. indien het aantal verbruikte eenheden abnormaal hoog is) of niet in overeenstemming is met het gebruik dat een andere Klant in een vergelijkbare situatie zou hebben gemaakt;
 - in geval van twijfel over de identiteit van de Klant; of
 - indien de Klant een woonplaats, een vaste verblijfplaats of een facturatieadres in het buitenland vermeldt.

11. Betalingsmodaliteiten

1. **11.1.** De door W-Connect gefactureerde bedragen zijn betaalbaar binnen de op de factuur vermelde termijn. De betaling van het totale bedrag gebeurt door overschrijving op het door W-Connect opgegeven rekeningnummer met vermelding van de referentie vermeld op de factuur. In geval van een gedeeltelijke betaling of een betaling zonder referentie, behoudt W-Connect zich het recht voor om de betaling toe te wijzen aan elke andere openstaande factuur.
2. **11.2.** De aanwijzing door de Klant van een derdebetaler ontslaat de Klant niet van zijn betalingsverplichting in geval van verzuim van de derdebetaler. De derdebetaler verwerft geen rechten op de Dienst.
3. **11.3.** In geval van niet-betaling van een factuur stuurt W-Connect via elk passend middel (post, e-mail, sms, enz.) een herinnering aan de in gebreke blijvende Klant of aan de derdebetaler die door deze laatste is aangewezen. Herinneringen geven aanleiding tot de facturering van forfaitaire administratieve kosten zoals vermeld in de Prijslijst.
4. **11.4.** Bij niet-betaling op de vervaldag zijn van rechtswege en zonder voorafgaande ingebrekestelling verwijlinteressen verschuldigd, berekend op basis van de wettelijke intrestvoet. Wanneer W-Connect de invordering van de schuld aan een derde toevertrouwt, is van rechtswege en zonder ingebrekestelling een forfaitaire vergoeding verschuldigd voor de gemaakte kosten, waarvan het bedrag is opgenomen in de Prijslijst.
5. **11.5.** W-Connect deelt het te betalen bedrag mee aan de Klant die verklaart dat hij zijn factuur niet heeft ontvangen.

Op verzoek van de Klant wordt hem een duplicaat van de factuur verstrekt. Herhaalde verzoeken om duplicaten en verzoeken om duplicaten van facturen voorafgaand aan de laatste drie facturen van de Klant kunnen aanleiding geven tot de facturering van forfaitaire administratieve kosten per verstrekt duplicaat.

6. **11.6.** Wanneer W-Connect een "cash collecting"-dienst aanbiedt (d.w.z. dat ze de Klant toelaat om via zijn W-Connect- factuur te betalen voor diensten die door derden worden verstrekt, in het bijzonder via nummers aan verhoogd tarief, zoals 0900 enz.), wordt de koop- of dienstenovereenkomst rechtstreeks gesloten tussen de Klant en de derde partij. De rol van W-Connect is beperkt tot het innen van de betaling in naam en voor rekening van deze derde. W-Connect is op geen enkele manier aansprakelijk voor de goede uitvoering van de koop- of dienstenovereenkomst als zodanig. Het bedrag met betrekking tot deze aankoop of dienst, inclusief BTW, zal afzonderlijk op de factuur van W-Connect worden vermeld in de vorm van een verklaring die geen factuur in fiscale zin vormt. De Klant die een factuur wenst te ontvangen voor deze aankoop of dienst moet zich eerst richten tot de derde partij.

12. Betwistingen van facturen

1. **12.1.** Om bij W-Connect ontvankelijk te zijn, moet de Klant elke klacht met betrekking tot de facturen binnen de 15 dagen na het opstellen van de factuur bij de klantendienst van W-Connect indienen, onverminderd de uitoefening van andere rechtsmiddelen. Na deze termijn wordt de factuur geacht door de Klant te zijn aanvaard. De Klant is verplicht het factuurnummer en het betwiste bedrag te vermelden.

De verplichting tot betaling van het betwiste bedrag wordt dan opgeschort. Het niet-betwiste deel moet binnen de contractuele termijnen worden betaald. W-Connect zal binnen een redelijke termijn de betwisting in overweging nemen. In geval van afwijzing van de betwisting door W-Connect wordt het betwiste bedrag onmiddellijk opeisbaar.

2. **12.2.** Indien blijkt dat de Klant ten onrechte de twee voorgaande facturen of drie van de zes vorige facturen heeft betwist, behoudt W-Connect zich het recht voor om de volledige betaling van de nieuwe betwiste factuur te eisen.

13. Aansprakelijkheid van W-Connect

1. **13.1.** W-Connect is slechts aansprakelijk indien de Klant kan aantonen dat W-Connect een grove contractuele fout heeft begaan, in geval van bedrog of indien W-Connect een verbintenis niet is nagekomen die een hoofdprestatie van de Overeenkomst vormt.
2. **13.2.** De aansprakelijkheid van W-Connect is beperkt tot het herstellen van voorzienbare, directe, persoonlijke en zekere schade die de Klant heeft geleden, met uitsluiting van de herstelling van enige indirecte of immateriële schade, zoals inkomstenderving, bijkomende uitgaven, verliezen, verlies van klanten, verlies van of schade aan gegevens, verlies van contracten, schade aan derden, enz.
3. **13.3.** Wanneer de Dienst door een derde partij wordt gebruikt om een dienst aan de Klant te leveren, valt deze onder de verantwoordelijkheid van de derde partij en niet van W-Connect. De derde dienstverlener kan vereisen dat de Klant aanvullende algemene voorwaarden aanvaardt en/of een vergoeding betaalt voor het gebruik van zijn dienst. Deze aanvullende algemene voorwaarden zijn van toepassing tussen de Klant en de derde partij. W-Connect is een derde partij in een dergelijke contractuele relatie.

4. **13.4.** W-Connect kan niet aansprakelijk worden gesteld voor informatie die wordt overgedragen of opgeslagen door de Klant of door enige derde die gebruik maakt van de W-Connect-diensten. De mededeling en verspreiding van dergelijke gegevens door de Klant gebeurt op eigen risico. De Klant neemt alle nodige maatregelen om de vertrouwelijkheid en integriteit van zijn gegevens te beschermen, in het bijzonder tegen virussen en cybercriminaliteit. Hij moet te allen tijde een kopie van al zijn gegevens bewaren op een onafhankelijke drager en wordt verzocht deze kopie bij te werken.
5. **13.5.** De aansprakelijkheid van W-Connect ten aanzien van de Klant is, per gebeurtenis die aanleiding geeft tot haar aansprakelijkheid, beperkt tot het totale bedrag dat de Klant aan W-Connect heeft betaald in het kader van deze Overeenkomst in de 6 maanden voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis (met uitzondering van eventuele eenmalige kosten). Bovendien zal de aansprakelijkheid van W-Connect ten aanzien van de Klant in geen geval meer bedragen dan een gecumuleerd bedrag van EUR 25.000 per kalenderjaar.
6. **13.6.** Geen enkele aansprakelijkheidsbeperking is van toepassing in geval van lichamelijke schade of overlijden dat aan W-Connect kan worden toegeschreven of in elk ander geval dat niet wettelijk is toegestaan.

14. Overdracht van de Overeenkomst, verhuis en overlijden

1. **14.1.** W-Connect heeft het recht om haar rechten en verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk over te dragen aan een derde zonder toestemming van de Klant.
2. **14.2.** Met voorafgaande toestemming van W-Connect kan de Klant de Overeenkomst overdragen. Deze overdracht kan enkel gebeuren naar een rechtspersoon of rechtsvorm, de overdracht kan niet over worden gedragen aan een natuurlijk persoon/consument. De overdrager en de verkrijger komen de overdracht overeen en stellen W-Connect hiervan in kennis met hun dubbele handtekening. Bij de kennisgeving aan W-Connect dient een kopie paspoort van beide partijen aanwezig te zijn met als bijlage de wijziging in KBO. De overdracht is betalend zoals vermeldt in Prijslijst en omvat de overdracht aan de verkrijger van alle rechten en verplichtingen die voortvloeien uit de Overeenkomst vanaf de aanvaarding van de nieuwe Klant door W-Connect. De Klant is zelf verantwoordelijk om deze aanpassing/overdracht in orde te brengen bij de Partner(s) van W-Connect. W-Connect kan in dit geval enkel een adviserende en ondersteunende rol bekleden.

3. **14.3.** De Klant die verhuist, kan om de overdracht van de Dienst naar zijn nieuw adres verzoeken. W-Connect zal alles in het werk stellen om de overdracht, indien technisch mogelijk, uit te voeren en een forfaitair bedrag zoals gepubliceerd in de Prijslijst van W-Connect zal ten laste van de Klant komen. Bepaalde functionaliteiten of Diensten waarvan de Klant gebruik heeft gemaakt, kunnen om technische redenen niet overdraagbaar zijn. W-Connect zal in dit verband geen enkele schadevergoeding verschuldigd zijn. De overdracht van het vaste telefoonnummer is alleen mogelijk als de Klant naar hetzelfde geografische gebied verhuist.
4. **14.4.** In geval van overlijden van de Klant zal de Overeenkomst worden voortgezet met betrekking tot de nalatenschap totdat deze wordt beëindigd of overgedragen aan de nieuwe verantwoordelijke van het bedrijf. Er zal geen vervroegde beëindigingsvergoeding verschuldigd zijn als de begunstigde W-Connect op de hoogte brengen van het overlijden via elk schriftelijk middel, aangevuld met een bewijsstuk. De Klant is indien nodig zelf verantwoordelijk om het overlijden door te geven aan de samenwerkende Partner van W-Connect. W-Connect zal de Partner op de hoogte brengen maar dit weerneemt de plicht niet van de Klant om zelf de Overeenkomst met de Partner stop te zetten met in acht neming de Algemene Voorwaarden van de Partner van W-Connect.

15. Minimumdienstverlening, schorsing en beëindiging door W-Connect

1. **15.1.** Indien de klant, na één of meerdere betalingsherinneringen te hebben ontvangen, nog steeds zijn betalingsverplichtingen niet nakomt, kan W-Connect na kennisgeving de levering van de Vaste Telefonie-, Mobiele Telefonie- en Vaste Internetdienst beperken tot een minimumdienst in dien de Klant de situatie niet heeft rechtgezet binnen de in de kennisgeving aangegeven termijn.

In het geval van een Mobiele - of Vaste Telefoniedienst heeft de klant dan alleen de mogelijkheid om de hulpdiensten te bellen en om oproepen te ontvangen, met uitzondering van oproepen die door de ontvanger worden betaald.

In het geval van een vaste internetdienst zal de klant slechts toegang hebben tot het internet met een laad- en downloadsnelheid die even hoog is als de snelheid die de klant nog steeds ontvangt wanneer het internetvolume van zijn abonnement is uitgeput of, indien zijn abonnementsformule niet in een dergelijke voortgezette internettoegang voorziet, met een laad- en downloadsnelheid van meer dan 256 kbps.

2. **15.2.** Onverminderd artikel 15.1 heeft W-Connect, indien de Klant zijn verplichtingen krachtens de wet, deze overeenkomst of een andere overeenkomst met W-Connect/één van haar Dochtervennootschappen niet nakomt, het recht om, na kennisgeving en zonder zij enige vergoeding verschuldigd is aan de Klant, de Dienst op te schorten of om een heractivering van de Diensten of herstelling te weigeren.
3. **15.3.** De beperking en/of opschorting van de Dienst eindigt wanneer de Klant aan zijn verplichtingen heeft voldaan. Het herstel van de dienst geeft aanleiding tot de facturatie van de vaste kosten zoals vermeld in de Prijslijst van W-Connect. Tijdens de gehele duur van de minimumdienstverlening of de opschorting van de Dienst, blijft de betaling van alle vergoedingen verschuldigd.
4. **15.4.** Wanneer de Dienst beperkt is overeenkomstig artikel 15.1, kan W-Connect na kennisgeving een einde stellen aan de Overeenkomst, indien de klant zijn betalingsverplichtingen niet is nagekomen binnen de in de kennisgeving vermelde termijn.
5. **15.5.** Indien de dienst overeenkomstig artikel 15.2 van deze Algemene voorwaarden wordt opgeschort en de Klant zich niet in regel stelt binnen de 10 dagen na de opschorting, kan W-Connect de Overeenkomst onmiddellijk, zonder ingebrekestelling en zonder dat enige schadevergoeding verschuldigd is, beëindigen.
6. **15.6.** W-Connect kan de Overeenkomst met onmiddellijke ingang, zonder ingebrekestelling en zonder dat enige schadevergoeding verschuldigd is, opzeggen in de volgende gevallen:
 - De Klant heeft tijdens de uitvoering van de Overeenkomst of een andere overeenkomst met W-Connect of één van haar Dochtervennootschappen een zware of herhaalde fout begaan;
 - De Klant is meermaals in gebreke gebleven van betaling aan W-Connect of één van haar Dochtervennootschappen;
 - De Klant bevindt zich in een situatie van stopzetting van de activiteit, faillissement, gerechtelijke reorganisatie of vereffening;
 - De Klant communiceert een valse of foutieve identiteit;
 - Het verbruik van de Klant is niet in overeenstemming met het normale gebruik van de Dienst (zoals beschreven in deze Algemene Voorwaarden en de Bijzondere Voorwaarden);
 - Bij bewezen fraude.
 - Als de infrastructuur van de Klant of het netwerk van W-Connect de levering van de Dienst niet langer ondersteunt om redenen die inherent zijn aan de technische werking van het netwerk. Indien de reden bekend en voorzienbaar is, zal een schriftelijke kennisgeving worden verstuurd zodra W-Connect daarvan op de hoogte is.
7. **15.7.** In elk geval kan W-Connect de Overeenkomst van onbepaalde duur op elk moment en zonder vergoeding schriftelijk opzeggen, met een opzeggingstermijn van drie maanden.

16. Beëindiging of annulering door de Klant

1. **16.1.** Er zal geen eenzijdige annulering van een bestelling van een Klant worden geaccepteerd zonder goedkeuring van W-Connect.

Indien de Klant annuleert voor het ontvangen van de installatiebevestiging, zal dit resulteren in een schadevergoeding van 30 procent op het totaalbedrag incl. Btw van de contractwaarde.

Indien de Klant annuleert na het ontvangen van de installatiebevestiging, zal dit resulteren op 100 procent op het bedrag incl. Btw van de contractwaarde

Bestellingen kunnen niet meer worden geannuleerd als de beschikbaarheidsperiode is verstreken.

2. **16.2.** Indien de Klant het contract wil beëindigen gedurende de initiële periode, of indien W-Connect zich verplicht ziet het contract te beëindigen binnen de initiële periode doordat de klant zijn verplichtingen niet nakomt, is W-Connect gemachtigd van rechtswege een schadeloosstelling te eisen wegens voortijdige beëindiging van het contract. Deze schadeloosstelling wordt forfaitair en onherroepelijk vastgesteld op honderd (100) procent van de vergoedingen die nog verschuldigd zijn tot aan de normale vervaldag van het contract.
3. **16.3.** Onderhoud en Support wordt de eerste 42 maanden aangeboden uitsluitend op (PBX/VoIP) centrale en digitale toestellen, de vergoeding van de technische bijstand is betaalbaar vanaf de 43^{ste} maand en deze bedraagt 15 procent van het gefinancierde bedrag voor de nieuwe installatie per jaar. Deze kosten zullen volledig terug betaald moeten worden in geval van annulering of beëindigen van het contract voor het einde van de termijn. Voor elke laattijdige betaling die 8 dagen na de aanmaning nog onbetaald blijft, zal een boete van 10 procent worden opgelegd.
4. **16.4.** De Klant blijft aansprakelijk ten aanzien van W-Connect voor alle bedragen die hij aan W-Connect verschuldigd is op het moment van de beëindiging van de Overeenkomst.
5. **16.5.** Op het einde van de Overeenkomst is de Klant verplicht om de W-Connect-apparatuur die hij huurt terug te geven bij een W-Connect-locatie, in overeenstemming met de bepalingen over de huur van W-Connect-apparatuur.

17. Easy Switch en Opzegvergoeding

Easy Switch Out

1. **17.1.** Een klant die één of meerdere W-Connect-diensten naar een andere operator wenst te migreren, kan zich richten tot deze andere operator binnen de wet en regelgeving. Behoudens uitdrukkelijke andersluidende vermelding van de Klant, zal de andere operator namens de Klant de nodige stappen ondernemen bij W-Connect. W-Connect zal de migratie echter weigeren indien de operator naar wie de Klant de Dienst wenst te migreren, de wettelijke procedure voor de migratie niet naleeft. W-Connect behoudt het recht om de migratie tegen te gaan (maximaal 3 verzoeken) om de Klant tot zich te binden.
2. **17.2.** De migratie van de Dienst resulteert in de beëindiging van de Overeenkomst inzake de betreffende Diensten en de verwijdering van alle bijkomende of optionele diensten die daarmee verband houden. De migratie ontslaat de Klant echter niet van de verplichting om zijn verplichtingen op grond van zijn Overeenkomst na te komen.
3. **17.3.** Indien de migratieprocedure langer duurt dan in de regelgeving is voorzien, dient de Klant zich te wenden bij de nieuwe Operator.
4. **17.4.** W-Connect kan niet aansprakelijk worden gesteld in geval van niet-uitvoering, laattijdige of incorrecte uitvoering van de migratieprocedure om een reden die afhankelijk is van de nieuwe operator of van de Klant zelf. W-Connect kan niet aansprakelijk worden gesteld in geval van een valse, onjuiste of onleesbare aanvraag.

Easy Switch In

5. **17.5.** W-Connect verzorgt de opzeg namens de Klant bij de (oude) vorige Operator. W-Connect zal zicht voor de Klant inspannen om de migratie spoedig te laten verlopen. W-Connect kan niet aansprakelijk worden gesteld in geval van niet-uitvoering, laattijdige of incorrecte uitvoering van de migratieprocedure om een reden die afhankelijk is van de vorige/huidige operator of van de Klant zelf. W-Connect kan niet aansprakelijk worden gesteld in geval van een valse, onjuiste of onleesbare aanvraag.

17.6. W-Connect zal zorgdragen voor het opzeggen van de huidige overeenkomst bij de huidige Provider/Leverancier. Hierbij in acht genomen dat de Klant zelf verantwoordelijk is voor de juistheid m.b.t het opzeggen van de overeenkomst. W-Connect is niet aansprakelijk voor enige opzegvergoedingen die de Klant ontvangt van de verlatende Operator/Leverancier bij vroegtijdige opzeggingen tenzij anders vermeld op de bestelbon tussen de Klant en W-Connect.

17.7. W-Connect is niet in staat om de overeenkomst bij een Leasemaatschappij namens de Klant te beëindigen. W-Connect is niet aansprakelijk voor enige opzegvergoedingen die de Klant ontvangt van de verlatende Leasemaatschappij

bij vroegtijdige opzeggingen tenzij anders vermeld op de bestelbon tussen de Klant en W-Connect.

17.7. Indien Klant met W-Connect overeenkomt dat W-Connect de opzegvergoeding betaald bij het vroegtijdig opzeggen van de overeenkomst bij de verlatende partij, zal W-Connect de Klant de overeengekomen opzegvergoeding voldoen. Indien de opzegvergoeding hoger blijkt dan is overeengekomen, is de Klant zelf verantwoordelijk voor de aanvulling van deze opzegvergoeding.

17.8. De Opzegvergoeding zal enkel betaald worden door W-Connect als;

- de Klant 3 maanden klant is bij W-Connect en alle facturen tijdig heeft voldaan;
- bij voorleggen van originele factuur van de verlatende Operator, Leverancier of Leasemaatschappij; en
- Klant betaalbewijs kan overhandigen dat de opzegvergoeding is voldaan.

17.9. De verplichting om de opzegvergoeding van de Klant komt volledig te vervallen als;

- Klant binnen eerste kwartaal betalingsverplichting niet netjes nakomt
- Klant binnen eerste kwartaal de eerste facturen laattijdig betaald;
- W-Connect enige vorm van fraude vermoedt;
- de Klant binnen 3 maanden het contract over wenst te dragen aan een andere rechtspersoon, rechtsvorm, bedrijf of zijn/haar activiteiten staakt;
- de Klant eerder kennis had van overdracht van zijn/haar activiteiten en deze niet schriftelijk kenbaar heeft gemaakt na ondertekening van de Overeenkomst met W-Connect; of
- de Klant de opzegvergoeding zelf niet heeft voldaan aan de rechtmatige partij die de opzegvergoeding in rekening brengt bij de Klant.

18. Nummeroverdraagbaarheid

1. **18.1.** De Klant kan de overdracht van zijn nummer naar een andere operator vragen door contact op te nemen met deze laatste. De nieuwe operator zal in naam van de Klant bij W-Connect de nodige stappen ondernemen met betrekking tot de overdracht van het nummer en het einde van de contractuele relatie tussen de Klant en W-Connect.
2. **18.2.** De diensten waarvan de Klant gebruik maakte bij W-Connect, worden niet overgedragen. W-Connect kan de Klanten die hun nummers naar W-Connect overdragen ook niet garanderen dat W-Connect hen de diensten kan aanbieden waarvan ze vroeger gebruik maakten. Tijdens de overdracht zal de Dienst gedurende enige tijd niet beschikbaar zijn.
3. **18.3.** W-Connect weigert echter de nummeroverdracht:
 - indien de operator aan wie de Klant zijn nummer wenst over te dragen de wettelijke procedure voor nummeroverdracht niet naleeft;
 - in geval van bewezen of vermoedelijke fraude van de Klant of een derde;
 - in geval van overdracht van een vast telefoonnummer, indien de Klant vraagt om zijn nummer over te dragen naar een andere telefoonzone.
4. **18.4.** Alleen nummers die niet gedeactiveerd zijn, kunnen worden overgedragen.
5. **18.5.** Het overdragen van het nummer resulteert in de beëindiging van de overeenkomst met betrekking tot dit nummer, volgens de voorwaarden die in deze Algemene voorwaarden zijn opgenomen. Indien de Klant slechts een deel van de nummers waarvan hij de houder is, wenst over te dragen, zullen hem eventuele kosten voor de herconfiguratie worden aangerekend.
6. **18.6.** W-Connect zal alles in het werk stellen om de nummeroverdracht tot een goed einde te brengen. Er kunnen echter technische redenen zijn die de uitvoering van de overdracht verhinderen.
7. **18.7.** W-Connect kan niet aansprakelijk worden gesteld in geval van niet-uitvoering, laattijdige of incorrecte uitvoering van de migratieprocedure om een reden die afhankelijk is van de vorige operator of van de Klant zelf. W-Connect kan niet aansprakelijk worden gesteld in geval van een valse, onjuiste of onleesbare aanvraag.

19. Wijzigingsclausule

1. **19.1** In geval van wijzigingen en/of aanpassingen behoud W-Connect het recht om zijn/haar Algemene Voorwaarden aan te passen, te wijzigen en/of te vernieuwen. W-Connect stelt volgens de wet en regelgeving dat W-Connect de Klant hiervan op de hoogte zal stellen, hetzij per post, e-mail, via de eigen website www.w-connect.be/voorwaarden of vermelding op factuur van de klant. Indien klant niet binnen redelijke termijn van 5 dagen na ontvangen van de Algemene Voorwaarden deze betwist, gaat de Klant akkoord met de nieuwe Algemene Voorwaarden. Indien de Klant niet akkoord gaat, kan de Klant binnen dezelfde termijn bezwaar indienen tegen de aanpassing of verandering.

20. Bemiddelings- en geschillenbeslechtsprocedure

1. **20.1** In geval van moeilijkheden in verband met de uitvoering van de Overeenkomst, kan de Klant zich richten tot de Klantendienst van W-Connect. De klachten over ongerechtvaardigde buitengebruikstelling moeten worden ingediend binnen vijf kalenderdagen na de buitengebruikstelling.

U kunt u klacht te allen tijde indienen via;

- aangetekend schrijven naar het adres Nationalestraat 92, B- 2000 Antwerpen; of
 - per e-mail naar klachten@w-connect.be
2. **20.2** Indien de Klant het niet eens is met de beslissing van W-Connect met betrekking tot zijn klacht, kan hij zich wenden tot de Ombudsdienst voor Telecommunicatie (Koning Albert II-laan 8, bus 3, 1000 Brussel, tel.: 02/223.09.09 fax: 02/219.86.59, klachten@ombudsmantelecom.be, www.ombudsmantelecom.be) die wettelijk opgericht werd bij het Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie.
 3. **20.3** De bepalingen van de Overeenkomst zijn onderworpen aan het Belgisch recht.