

ALGEMENE VOORWAARDEN DAVO GROUP

A. DEFINITIES

B. ALGEMENE VERKOOPSVOORWAARDEN

C. BIJZONDERE VOORWAARDEN VOOR CONNECTED SERVICES: MOBIELE TELEFONIE (“BIJZONDERE VOORWAARDEN MOBIELE TELEFONIE”)

D. BIJZONDERE VOORWAARDEN VOOR CONNECTED SERVICES: INTERNET (“BIJZONDERE VOORWAARDEN INTERNET”)

E. BIJZONDERE VOORWAARDEN VOOR CONNECTED SERVICES: VASTE TELEFONIE (“BIJZONDERE VOORWAARDEN VASTE TELEFONIE”)

F. BIJZONDERE VOORWAARDEN VOOR ONDERHOUDSOVEREENKOMSTEN

A. DEFINITIES

- 1.1 **Algemene Voorwaarden:** huidige Algemene Voorwaarden, waarvan de tekst verkrijgbaar is bij DAVO Group en raadpleegbaar is op www.davogroup.be. De Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de levering van Producten en/of Diensten door DAVO Group jegens haar professionele Klanten.
- 1.2 **Bijzondere Voorwaarden:** voor bepaalde Producten en/of Diensten gelden Bijzondere Voorwaarden die een aanvulling vormen op of afwijken van de Algemene Voorwaarden. In voorkomend geval zullen die Bijzondere Voorwaarden vóór het afsluiten van de Overeenkomst aan de Klant worden meegedeeld en zullen zij deel uitmaken van de Overeenkomst. De tekst van de Bijzondere Voorwaarden is verkrijgbaar bij DAVO Group en raadpleegbaar op de website via www.davogroup.be.
- 1.3 **DAVO Group:** DAVO Group NV, met maatschappelijke zetel te Moorstraat 27, bus 16, 9850 Deinze, Btw-nummer BE0821.182.697
- 1.4 **Diensten:** het geheel van de diensten die DAVO Group levert aan de Klant.
- 1.5 **Klant:** de rechtspersoon, vennootschap zonder rechtspersoonlijkheid of (feitelijke) vereniging die gebruik maakt van de Diensten en/of een Product koopt.
- 1.6 **Overeenkomst:** de contractuele relatie tussen de Klant en DAVO Group in verband met de aankoop van de Producten en/of het gebruik van de Diensten. De Overeenkomst omvat de Algemene Voorwaarden, de Bijzondere Voorwaarden en in voorkomend geval de offerte, de Abonnementsaanvraag, het gekozen Tariefplan, de technische specificaties en desgevallend andere afwijkende afspraken die van toepassing zijn op de contractuele relatie tussen DAVO Group en de Klant.
- 1.7 **Product(en):** de verzamelnaam voor één of meerdere producten die de Klant bij DAVO Group koopt of ter beschikking krijgt.
- 1.8 **Verdelers:** de door DAVO Group erkende onafhankelijke verdelers.
- 1.9 **Aanbieder van Inhoud:** natuurlijke personen of rechtspersonen die verantwoordelijk zijn voor het ontwerpen, beheer en de verdeling van Inhoud.
- 1.10 **Abonnement:** de Overeenkomst waarbij de Klant één of meerdere Diensten voor bepaalde of onbepaalde duur gebruikt. De formule waarbij een forfaitaire maandelijkse belwaarde wordt aangerekend middels een factuur, wordt eveneens beschouwd als een Abonnement.
- 1.11 **Abonnementsaanvraag:** het door de Klant ingevulde en ondertekende aanvraagformulier waarbij de Klant de levering van de Diensten krachtens een Abonnement aanvraagt.

D. BIJZONDERE VOORWAARDEN VOOR CONNECTED SERVICES: INTERNET (“BIJZONDERE VOORWAARDEN INTERNET”)

1 TOEPASSINGSGBIED

- 1.1 Huidige Bijzondere Voorwaarden Internet zijn van toepassing op de aan internet gerelateerde Producten en Diensten van de Connected Services van DAVO Group, waaronder Diensten met betrekking tot het verkrijgen van internettoegang. Zij vormen een aanvulling dan wel afwijking op hogervermelde Algemene Voorwaarden. Voor zover huidige Bijzondere Voorwaarden Internet niet uitdrukkelijk afwijken van de Algemene Voorwaarden, blijven deze onverkort gelden.
- 1.2 In het geval in huidige Bijzondere Voorwaarden verwezen wordt naar “de Klant”, kan hiermee ook bedoeld worden op de abonnee die verbonden is aan een bepaalde Klant en op wiens naam het Abonnement wordt aangegaan.

2 HET INTERNETABONNEMENT

- 2.1 De Klant kan toegang krijgen tot de internetdiensten van DAVO Group door het afsluiten van een Abonnement. De Klant is verplicht een Abonnementaanvraag in te dienen overeenkomstig de algemene voorwaarden.
- 2.2 DAVO Group behoudt zich het recht voor een aanvraag van toegang tot een internetdienst te weigeren in de volgende gevallen:
 - de informatica-installaties van de Klant en/of de telecommunicatie-installaties, inzonderheid het telecommunicatienetwerk, laten de levering van de internetdienst niet of moeilijk toe;
 - de Klant of zijn gevolmachtigde weigert zich te identificeren en het bewijs van een domicilie of een vaste verblijfplaats binnen de Europese Unie te leveren op basis van officiële documenten;
 - de Klant kan niet bewijzen dat hij meerderjarig is en beschikt niet over de schriftelijke toestemming van één van zijn ouders of van zijn voogd;
 - de Klant respecteert de verplichtingen niet die krachtens een andere overeenkomst met DAVO Group op hem rusten, of heeft hier in het verleden blijik van gegeven.
- 2.3 Onder voorbehoud van technische complicaties, waaronder doch niet beperkt tot het verstrekken van foutieve gegevens door de Klant, worden DSL-abonnementen geactiveerd binnen de 20 (twintig) werkdagen na de Abonnementaanvraag.
- 2.4 Een internetabonnement heeft geen gegarandeerde snelheid, tenzij specifiek vermeld. De bij een internetabonnement door DAVO Group meegeedeelde maximum download- en uploadsnelheden zijn louter informatief en hebben geen enkele juridische waarde. De Klant erkent dat de individuele werkelijke snelheden die uiteindelijk zullen worden behaald door meerdere externe factoren worden bepaald, zoals de aard van de internetverbinding, de fysieke kwaliteit van en de afstand tussen het aansluitpunt op de locatie van Klant en de centrale, het interne netwerk van de Klant (bv. de computerinstallatie, binnen bekabeling...) en andere niet aan DAVO Group toerekenbare factoren.

3 PRIJS, FACTURATIE EN BETALINGSMODALITEITEN

- 3.1 Behoudens uitdrukkelijk anders schriftelijk bepaald, vereisen de internetdiensten de betaling van een opstartkost waarna een periodieke facturatie, ofwel op maandbasis ofwel op jaarbasis, van het abonnementsgeld voor de levering van de internetdienst volgt.
- 3.2 Indien de klant Producten aankoopt die vereist zijn voor de goede werking van de internetdienst, waaronder een modem of splitter, omvat de prijs van deze Producten niet de installatie ervan door DAVO Group.
- 3.3 De prijs van de installatie van de internetdienst en/of Producten varieert afhankelijk van het door de Klant gekozen type installatie.
- 3.4 Voor zover huidig artikel niet uitdrukkelijk afwijkt van artikel 7 Algemene Voorwaarden, blijft laatstgenoemd artikel onverkort gelden op de facturatie van de internetdiensten van DAVO Group. De termijn waarbinnen de factuur dient betaald te

worden, kan desgevallend afwijken van de in artikel 7 Algemene Voorwaarden bepaalde termijn.

De Klant met een internetabonnement met gelimiteerd trafiek per maand zal, bij overschrijding van de in het Abonnement overschreden trafiek, per begonnen gigabyte ("GB") gefactureerd worden voor het extra verbruik. De prijs per GB wordt vermeld op de orderbevestiging of kan opgevraagd worden bij de klantendienst van DAVO Group (sales@davogroup.be).

4 INTERNETTOEGANG

4.1 De Klant verklaart de werking van de internettoegang en van internet te kennen en de gebruiksregels, zoals vermeld in artikel 5.2, te aanvaarden.

4.2 DAVO Group behoudt zich het recht voor om procedurele en technische wijzigingen (waaronder doch niet beperkt tot het wijzigen van inbelnummers naar het netwerk van DAVO Group, het wijzigen van de loginprocedure...) en/of verbeteringen door te voeren indien het functioneren van de Dienst in kwestie dit vereist. DAVO Group zal de Klant hiervan op voorhand op de hoogte brengen.

4.3 Behoudens uitdrukkelijk anders schriftelijk bepaald in de specificaties van het betreffende Abonnement, is het recht om van een internetdienst gebruik te maken is, voorbehouden aan de Klant als natuurlijke of rechtspersoon. Het is de Klant verboden de hem verleende rechten te overschrijden, onder andere door een dynamisch IP-adres op permanente wijze te gebruiken op een zodanige wijze dat de Klant zou beschikken over een vast IP-adres. In geval Klant dit verbod zou negeren, kan DAVO Group de Overeenkomst onmiddellijk en zonder voorafgaande ingebrekestelling beëindigen ten nadele van de Klant.

4.4 De Klant met een internetabonnement kan een inbegrepen aantal gigabyte (GB) trafiek per maand verbruiken. De hoeveelheid inbegrepen trafiek van het abonnement wordt vermeld op de orderbevestiging. DAVO Group zal de Klant via een waarschuwingsemail op de hoogte brengen wanneer hij zijn maximaal toegelaten internetvolume nadert. Na overschrijding van de maximaal toegelaten trafiek, komt de Klant op small band terecht tot de eerste dag van de volgende facturatieperiode. Een overzicht van het maandvolume, alsook de prijs in geval van overschrijding, is raadpleegbaar via de online omgeving van de Klant.

5 VERPLICHTINGEN EN AANSPRAKELIJKHEID VAN DE KLANT

5.1 De Klant verbindt zich ertoe dat hij bij de registratie van de internettoegang identificeerbaar is. Dit impliceert dat de Klant zich ertoe verbindt op elk moment tijdens de registratie correcte gegevens op te geven. De Klant blijft ook daarna verantwoordelijk voor deze gegevens en dient deze onverwijld aan te passen indien nodig.

5.2 In aanvulling op de Algemene Voorwaarden, dient de Klant zich te onthouden van elk ongeoorloofd gebruik van het internet in het algemeen en de internetdiensten in het bijzonder (niet-exhaustieve opsomming):

- de Klant verbindt zich ertoe zich te onthouden van elke vorm van communicatie met een onwettig, onjuist, obscene of lasterlijk karakter, die een inbreuk vormt op de openbare orde en/of de goede zeden en op de privacy van andere klanten/abonnees of derden, op de geldende wetgeving inzake rassen- en vreemdelingenhaat, evenals de onrechtmatige en/of strafbare verspreiding van geheime of vertrouwelijke informatie;
- de Klant verbindt zich ertoe geen ongevraagde boodschappen te verzenden, geen virus te verspreiden, of communicatie of gegevensopslag op andere wijze te verstoren en geen schade te berokkenen aan de internetdiensten van DAVO Group of het gebruik of de capaciteit van deze diensten voor andere klanten of derden te beperken of te verhinderen;
- de Klant verbindt zich ertoe geen daden van informaticapiraterij of hacking te stellen tegen het systeem van DAVO Group of elk ander systeem, zich geen toegang te verschaffen tot gegevens of systemen door middel van

valse sleutels, valse codes en/of valse hoedanigheden of op andere illegale wijze, geen diefstal van gegevens te plegen en de integriteit van de informaticagegevens en programma's niet aan te tasten, te beschadigen of te vernietigen;

- De Klant verbindt zich ertoe om geen gebruikersnaam (zijnde het deel van het elektronische adres voorafgaand aan @) te kiezen en te gebruiken die in strijd is met de openbare orde en/of de goede zeden of die afbreuk doet aan het imago of aan de rechten van DAVO Group of derden. DAVO Group behoudt zich het recht voor om elke naam die strijdig zou zijn met deze principes, te wijzigen en te verbieden.

5.3 De Klant is aansprakelijk voor elke schade, rechtstreeks of onrechtstreeks, materieel of immaterieel, die door hemzelf of een van zijn aangestelden aan DAVO Group nv of een derde wordt toegebracht. De Klant verbindt zich ertoe DAVO Group nv te vergoeden voor elke vraag, vordering, veroordeling tot schadeloosstelling waarvan DAVO Group het voorwerp zou zijn ten gevolge van het gedrag of de boodschappen die de Klant of een van zijn aangestelden op internet zouden hebben verspreid of ten gevolge van enig ander gebruik door Klant van internetdiensten van DAVO Group en voor alle vorderingen van derden die hieruit voortkomen.

5.4 In geval van ernstige tekortkoming van de Klant, behoudt DAVO Group zich het recht voor om het Abonnement/de Overeenkomst te schorsen in overeenstemming met de Algemene Voorwaarden en de Klant de toegang tot het netwerk of de inhoud ervan te ontfangen en het Abonnement/de Overeenkomst desgevallend op te zeggen in overeenstemming met de Algemene Voorwaarden.

5.5 De Klant die zijn locatie verlaat of overdraagt zonder zijn Abonnement op de internetdiensten op te zeggen, aan te passen of over te dragen, blijft verantwoordelijk voor de betaling van de aan DAVO Group verschuldigde sommen en het gebruik van de internetdiensten.

5.6 Alle ongelimiteerde aanbiedingen zijn onderhevig aan een Fair Use Policy. Dit houdt in dat alle verbruik "fair" is zolang geen enkele andere klant problemen ondervindt die te wijten zijn aan het zware verbruik van een enkele klant. DAVO Group behoudt zich het recht voor de Klant te informeren indien zijn verbruik regelmatig en aanzienlijk het gemiddelde verbruik van klanten met hetzelfde internetabonnement overschrijft. De Klant zal door DAVO Group schriftelijk worden verzocht zijn verbruik te verminderen. Indien na 3 (drie) opeenvolgende schriftelijke verzoeken de Klant hieraan geen of onvoldoende gevolg blijkt te geven, behoudt DAVO Group zich het recht voor om het Abonnement van de Klant neerwaarts aan te passen.

6 VERPLICHTINGEN EN AANSPRAKELIJKHEID VAN DAVO GROUP

6.1 Met uitzondering van de tijd die nodig is voor onderhoud aan de internetdienst door of vanwege DAVO Group, zal DAVO Group zich inspannen haar diensten beschikbaar aan te bieden. DAVO Group behoudt zich het recht voor de dienst te schorsen of te beperken om onderhoudsredenen, om aanpassingen uit te voeren of indien het gebruik of een storing van de dienst deze dienst of andere diensten van DAVO Group verstoort. DAVO Group zal de duur van het onderhoud beperken tot de tijd die nodig is voor de uitvoering van de werken. DAVO Group zal geen enkele schadevergoeding verschuldigd zijn voor dergelijke schorsingen of beperkingen.

6.2 DAVO Group is niet aansprakelijk voor de onbeschikbaarheid van een internetdienst en/of enige andere tekortkoming als gevolg van redelijkerwijs voor DAVO Group niet-voorzienbare of niet-toerekenbare omstandigheden, waaronder doch niet beperkt tot storingen en/of uitval van het internet en de internetverbindingen, het telefoonnet, de telecommunicatie infrastructuur van een operator, de communicatieverbindingen of apparatuur van DAVO Group of derden die diensten leveren aan DAVO Group, de elektriciteitsvoorziening, de volledige bezetting van inbellijnen van DAVO Group en andere storingen die buiten de macht liggen van DAVO Group. In geval van onbeschikbaarheid of tekortkoming te wijten aan één van de hierboven omschreven omstandigheden voor een periode van

méér dan 2 (twee) maanden, is elke partij gerechtigd om de Overeenkomst op te zeggen.

6.3 DAVO Group kan niet aansprakelijk worden gesteld voor de inhoud van de mededelingen of de boodschappen, noch voor de integriteit van de gegevens die via haar netwerk worden verstuurd. DAVO Group kan evenmin aansprakelijk worden gesteld voor de diensten, noch voor de facturatie ervan, wanneer deze worden aangeboden door derden en toegankelijk zijn via haar netwerk. DAVO Group verstrekt geen waarborgen en is niet aansprakelijk voor de diensten die worden aangeboden of de informatie die wordt verspreid via haar netwerk.

7 OVERDRACHT VAN DE OVEREENKOMST

7.1 In geval van een verhuis van de Klant, wordt de Overeenkomst voor het abonnement op de oude locatie van de Klant stopgezet. Het abonnement op de nieuwe locatie wordt als een nieuwe Overeenkomst beschouwd, onderhevig aan alle voorwaarden verbonden aan het aangaan van het nieuwe internetabonnement. Indien de verhuis plaatsvindt gedurende de minimum contractduur en de Klant voor op de nieuwe locatie een overeenkomst aangaat voor minimaal een gelijkwaardig nieuw Abonnement, is de Klant geen schadevergoeding verschuldigd gelijk aan de som van de resterende maandelijkse bedragen tot en met het verstrijken van de contractueel bepaalde einddatum.

7.2 In het geval de Klant wenst over te stappen naar een Abonnement dat gebruik maakt van een andere technologie, zal dit door DAVO Group als een nieuwe bestelling beschouwd worden, onderhevig aan alle voorwaarden verbonden aan het aangaan van een nieuw internetabonnement.

7.3 De Klant mag de Overeenkomst slechts overdragen aan iemand die gelijktijdig op hetzelfde adres gevestigd is. De overdracht van de Overeenkomst kan enkel als alle openstaande facturen door de overdrager zijn voldaan. De overdrager en de overnemer moeten tot een akkoord komen over de overdracht en DAVO Group daarvan in kennis stellen door middel van een door beiden ondertekend document.

7.4 De Klant aan wie bij vonnis de toegang tot en/of het verblijf op het adres van de aansluiting wordt ontzegd, verleent aan DAVO Group het recht de overeenkomst ambtshalve over te dragen aan de persoon die wettelijk de plaats van de aansluiting betreft, indien deze laatste daarom vraagt.

7.5 De overdracht van de overeenkomst is gratis en houdt in dat alle rechten en verplichtingen die voortvloeien uit de overeenkomst, worden overgedragen aan de overnemer.

8 RECHTEN VAN DE KLANT BIJ BEËINDIGING VAN DE OVEREENKOMST

8.1 Indien de Klant bij het internetabonnement over inbegrepen mailboxen beschikt, dan kan hij gedurende 18 (achttien) maanden volgend op de einddatum van de overeenkomst (i) gratis toegang verkrijgen tot de elektronische post die toekomt op het (of de) aangemaakte e-mailadres(sen) en (ii) de instelling van een automatisch onderscheppingmechanisme, dat elektronische post die toekomt op het of de aangemaakte e-mailadressen doorstuurt naar een nieuw door de eindgebruiker te kiezen e-mailadres.

8.2 Indien de Klant bij het internetabonnement over inbegrepen webruimte beschikt, dan kan hij DAVO Group verzoeken dat gedurende 6 (zes) maanden volgend op de einddatum van de overeenkomst de website(s) gehost op de inbegrepen webruimte gratis bereikbaar blijft (blijven) voor het bewerken van de gegevens die daar opgeslagen zijn. De Klant dient zijn verzoek hiervoor aan DAVO Group schriftelijk kenbaar te maken uiterlijk op de dag van de effectieve stopzetting van het internetabonnement.

9 INSTALLATIE VAN DE PRODUCTEN

9.1 In geval van installatie bij de Klant, dient deze erop toe te zien dat het lokaal waar de te leveren Producten (met name de apparatuur en programmatuur voor internetdiensten) zullen

gebruikt worden aan volgende voorwaarden voldoet: (i) aanwezigheid van minstens drie (3) aansluitingspunten voor stroomtoevoer, (ii) deze stroomtoevoer dient stabiel te zijn, (iii) een temperatuur van maximum 35 (vijfendertig) graden en minimum 10 (tien) graden Celsius, (iv) een relatieve luchtvochtigheid van 15 (vijftien) % tot 80 (tachtig) %. De Klant draagt de kosten van vertraging van de installatie ten gevolge van het niet-gevuld zijn van de voormelde voorwaarden.

9.2 In het geval dat de Klant voor een installatie van de Producten door een DAVO Group monteur heeft gekozen, zullen de Producten door de DAVO Group monteur worden meegebracht, voor zover deze Producten het opstarten of functioneren van een andere dienst niet beïnvloeden. In dit laatste geval zullen de Producten verstuurd worden zodra DAVO Group de betaling ervan heeft ontvangen, behoudens uitputting van de voorraad van de goederen in kwestie.

10 BRUIKLENING VAN DE MODEM

10.1 Als onderdeel van bepaalde internetabonnementen kan DAVO Group de modem kosteloos in bruikleen aan de Klant geven. De modem blijft gedurende de volledige duur van de bruikleen de exclusieve eigendom van DAVO Group.

10.2 Behoudens uitdrukkelijk anders bepaald, wordt de modem ter beschikking gesteld voor louter privé gebruik van de Klant. Het is de Klant niet toegestaan de modem geheel of gedeeltelijk, met of zonder vergoeding, te vervreemden of op welke wijze ook ter beschikking te stellen aan een derde, noch deze te gebruiken op een andere locatie dan het adres van activatie van het internetabonnement.

10.3 De Klant is tijdens de volledige duur van de bruiklening gehouden als een goed huisvader in te staan voor de bewaring en het behoud van de modem. Hij mag zich er slechts van bedienen voor het gebruik en het doel dat door de aard van de zaak en door de gebruiksaanwijzing bepaald is. Hij staat in voor de kost van onderhoud en herstel, alsook voor de gevolgen van diefstal of verlies, behoudens wanneer één en ander te wijten is aan overmacht. De Klant zal er toe gehouden zijn om DAVO Group te vergoeden voor iedere slijtage of beschadiging van de modem die geen gevolg is van normaal gebruik.

10.4 De modem wordt in bruikleen gegeven voor de duur van het afgesloten internetabonnement en vangt aan op het moment van ontvangst van de modem door de Klant. De Klant is verplicht om de modem op eigen risico en kosten aan DAVO Group terug te bezorgen indien het afgesloten internetabonnement ten einde komt, om welke reden ook.

10.5 Indien de Klant binnen de 15 (vijftien) kalenderdagen nadat de overeenkomst met DAVO Group (met betrekking tot het afgesloten internetabonnement waarvan de modem deel uitmaakt) ten einde komt, de modem niet terugbezorgt, wordt hij geacht de modem te hebben aangekocht. De levering voor de verkoop wordt in dergelijk geval geacht plaats te hebben gevonden op het ogenblik van de levering voor de bruiklening. De modem zal in dit geval aan de Klant gefactureerd worden tegen de gangbare verkoopprijs.

10.6 In geval een defecte modem in bruikleen de oorzaak van een gemeld probleem met de internetverbinding blijkt te zijn, zal de Klant worden gevraagd om de defecte modem naar DAVO Group terug te sturen bij ontvangst van een vervangende modem in bruikleen. De Klant moet de defecte modem in bruikleen naar DAVO Group terugsturen binnen 15 (vijftien) kalenderdagen na ontvangst van de vervangende modem in bruikleen, en dit in de volledige originele verpakking, inclusief alle materialen die oorspronkelijk in de doos zaten (kabels, handleiding ...). Indien de Klant de defecte modem in bruikleen niet terugstuurt binnen de 15 (vijftien) kalenderdagen na ontvangst van de vervangende modem in bruikleen, is DAVO Group gerechtigd om de vervangende modem in bruikleen te factureren tegen de gangbare verkoopprijs. In geval van betwisting ligt de bewijslast van de terugzending bij de Klant.