

IRISnet 3 - Algemene voorwaarden

Deel 1 - Algemene bepalingen

1. Algemeen

1.1. Definities

Toestel: Toestel waarmee de Klant een Communicatiedienst kan gebruiken.

Mobiel Toestel: Communicatietoestel waarmee de Klant een Mobiele Dienst kan gebruiken.

Bijzonder Bestek ("BB") : het bijzondere bestek voor de overheidsopdracht IRISnet3 nr. BB2021.016, inclusief bijlagen.

SIM-kaart: De chipkaart van IRISnet die de Klant in zijn Mobiele Toestel moet steken om toegang te krijgen tot de Mobiele Dienst en die de Klant identificeert op het netwerk van IRISnet.

MachineSIM-kaart: SIM-kaart die in een Machine wordt geplaatst en wordt gebruikt voor communicatie tussen Machines of communicatie tussen Machines en Toestellen.

Klant: entiteit die de hoedanigheid heeft van **Begunstigde Aanbestedende Overheid ("BAO")** overeenkomstig met het BB.

Krachtens het BB is een **Begunstigde Aanbestedende Overheid ("BAO")** "de in de bijlage bij deze Inschrijvingsleidraad voor de IRISnet3 Overheidsopdracht vermelde entiteiten die de aan te besteden diensten kunnen bestellen, zoals bepaald in artikel 47 van de Wet van 17 juni 2016 inzake overheidsopdrachten".

Bijzondere voorwaarden: Document met de beschrijving van de Diensten waarop het aanbod betrekking heeft, evenals de bijzondere voorwaarden die hierop van toepassing zijn.

Contract: Aanbod gedaan door IRISnet en ondertekend voor akkoord door de Klant.

Factuur: Document getiteld Factuur of een ander document waarmee IRISnet betaling eist voor haar Dienst(e)n).

Overmacht : Onvoorziene of onvermijdbare omstandigheden buiten de controle van IRISnet, die de uitvoering van het Contract en/of de Dienstlevering praktisch of redelijkerwijs onmogelijk maken, zoals (maar niet beperkt tot) oorlog, rellen,

maatschappelijke of burgerlijke onrust, handelingen van burgerlijke of militaire autoriteiten, terrorisme (inclusief cyberterrorisme), handelingen of nalatigheden van regelgevende instanties of overheidsinstanties (inclusief de bekrachtiging van wet- of regelgeving of andere handelingen van overheidsinstanties of autoriteiten die van invloed zijn op de levering van het Product en/of de Dienst), embargo's, explosies, faillissement van een licentiegever of leverancier, stakingen of arbeidsconflicten (inclusief die waarbij haar personeel of het personeel van derden betrokken is), kabelstoringen, stroomuitval, overstromingen, langdurige vorst, brand of stormen, gezondheids crisis, crisis in de gezondheidszorg (inclusief pandemieën en epidemieën).

Guest Wifi: Draadloos lokaal netwerk gebaseerd op de technologie ontwikkeld voor het project wifi.Brussels.

Internet of Things ("IoT") : Telecommunicatietoepassing waarmee gegevens automatisch worden overgedragen tussen Objecten en de bijbehorende toepassingen.

Kalenderdag: Elke dag van de Gregoriaanse kalender.

Werkdag: elke dag behalve zaterdag, zondag en Belgische feestdagen.

Kantooruren: Uren tussen 8.00 en 18.00 uur CET/CEST op elke Werkdag.

LAN ("Local Access Network") : Bekabeld lokaal netwerk, meestal bestaande middels Ethernet.

Machine: autonoom Toestel dat via een modem kan communiceren met een externe server.

Uitrusting : Elk item, toestel of uitrusting van welke aard dan ook. Voorbeelden: modem, toegangspunt, router, harde schijf, toetsenbord of scherm.

Machine to Machine:

Radiocommunicatiedienst die een verbinding tot stand brengt waarbij gegevens automatisch worden overgedragen tussen apparatuur (Machine of Object) en de toepassingen.

IRISnet: De Besloten Vennootschap IRISnet met maatschappelijke zetel te Kunstlaan 21, 1000 Brussel, ingeschreven bij de Kruispuntbank van Ondernemingen onder het nummer 847.220.467.

Software: Machinaal leesbare versie (objectcode) van het computerprogramma, kopie en bijbehorende documentatie.

Object (of Remote Object / Object op afstand) : Autonoom toestel dat kan communiceren met een externe server via een modem.

Optie: Aanvullende optionele voorziening, al dan niet tegen betaling, die gekoppeld is aan een specifieke Dienst. Tenzij uitdrukkelijk anders vermeld, zijn de regels die van toepassing zijn op de Diensten waaraan ze gekoppeld zijn, ook van toepassing op de Opties.

Partij: IRISnet of de klant.

Roaming: Dienst waarmee de SIM-kaart van de Klant in het buitenland op andere mobiele netwerken kan worden gebruikt.

Dienst: Alle diensten die door IRISnet worden aangeboden en zijn opgenomen in de catalogus van diensten in de bijlage bij het BB, zoals bijgewerkt volgens de in het BB beschreven procedure.

Communicatiedienst: mobiele telefonie en Mobile Data Diensten ("Mobiele Diensten"),

vaste telefoniediensten ("Vaste Telefoon Diensten") en vaste internetverbindingdiensten ("Data Transport Diensten").

Smart Building Dienst: videobescherming en beveiligingsdiensten met behulp van verbonden Objecten.

Local Network Dienst: lokale netwerkbeheerdienst.

Gecombineerde Dienst: gezamenlijk aanbod van verschillende diensten en/of opties. Tenzij anders bepaald, zijn alle specifieke bepalingen eigen aan elke Dienst en/of Optie mutatis mutandis van toepassing op een Gecombineerde Dienst.

Mobiele Dienst: dienst die mobiele telefonie en Mobile Data diensten omvat. Deze dienst omvat telefoongesprekken, mobiel internet, SMS, MMS en andere mobiele datatransmissiemethoden. Deze dienst is contractueel onafhankelijk van het Mobiele Toestel.

Mobile Data Dienst: Mobiele dienst die gebruik maakt van het mobiele datanetwerk van IRISnet of van de netwerken van partners waarmee IRISnet samenwerkt, ongeacht de gebruikte technologie. Mobiele Data Diensten

maken communicatie mogelijk tussen een Mobiel Toestel en een specifiek IP-netwerk (internet of privénetwerk). Mobiele Data Diensten kunnen worden aangeboden als Diensten in een Contract, of als Optie als onderdeel van de Mobiele Dienst of Gecombineerde Dienst.

Vaste Telefoon Dienst: Dienst die het mogelijk maakt een verbinding tot stand te brengen via een vaste telefoon of fax, binnen het netwerk van IRISnet of dat van de partners van IRISnet, met een ander telefoonnetwerk en omgekeerd.

Data Transport Dienst: dienst waarmee IRISnet de aansluiting van de klant op het IRISnet-netwerk implementeert. Het type toegang dat aan een bepaalde klant wordt verleend, hangt af van de situatie van de klant, met inbegrip van (maar niet beperkt tot) het aantal communicatiekanalen waarover de klant wenst te beschikken en het type toegang (xdsl, glasvezel, enz.).

Service Level Agreements (SLA): SLA's die bij het BB zijn gevoegd en van toepassing zijn op de Diensten.

Eindgebruiker: de natuurlijke persoon die het Product of de Dienst uiteindelijk gebruikt

of bedoeld is om uiteindelijk te gebruiken op een manier die door de Klant is toegestaan.

VPN: Virtueel Particulier Netwerk, een gestructureerd en samenhangend geheel van telefoniecomponenten geconfigureerd om een privaat telefonienetwerk te vormen.

WLAN: Een variant van het lokaal LAN-netwerk waarbij computers en andere randapparatuur met elkaar verbonden zijn via radiogolven (beter bekend als WiFi).

1.2. Toepassingsgebied

1.2.1. In deze Algemene voorwaarden worden de voorwaarden gedefinieerd die van toepassing zijn op de door IRISnet geleverde Diensten.

Zij zijn van toepassing onverminderd de bepalingen van het BB van de overheidsopdracht IRISnet3.

1.2.2. Behoudens uitdrukkelijk indien er uitdrukkelijk van wordt afgeweken in het Contract, kan er niet worden afgeweken van de Algemene voorwaarden. In voorkomend geval, zijn dergelijke afwijkingen alleen van toepassing op de Dienst(en) die het voorwerp van het Contract uitmaken.

1.2.3. Door het Contract te ondertekenen, erkent de Klant de Algemene voorwaarden te hebben ontvangen en aanvaard. Derhalve verklaart de Klant zijn eigen algemene en/of specifieke Voorwaarden niet van toepassing zijn, ook al vermelden deze eigen voorwaarden dat ze prevaleren en/of zijn deze voorwaarden bij het Contract gevoegd of op een andere manier aan IRISnet verstrekt.

1.2.4. IRISnet kan deze Algemene voorwaarden met onmiddellijke ingang wijzigen, bijvoorbeeld als gevolg van de invoering van nieuwe technologieën of diensten. IRISnet zal deze wijzigingen aan de Klant meedelen met elk middel dat zij geschikt acht. Publicatie van een kennisgeving op de website van IRISnet, brief, e-mail, sms en/of een vermelding in de Factuur of een bijlage bij de Factuur worden als gepaste methoden beschouwd. De Klant wordt geacht de wijzigingen te hebben aanvaard indien hij IRISnet niet binnen een maand na de mededeling aan de Klant heeft laten weten dat hij de wijzigingen niet aanvaardt. De Klant die de aangekondigde wijzigingen niet aanvaardt, beschikt over voornoemde termijn om het Contract op te zeggen overeenkomstig de artikelen 2.3.3 en 2.3.4.

2. Contractuele procedure

2.1. Totstandkoming van het Contract

2.1.1. De Klant die toegang wenst tot één (of meerdere) Diensten van IRISnet moet een aanvraag indienen bij IRISnet.

Door een dergelijke aanvraag in te dienen, garandeert de Klant op eigen verantwoordelijkheid dat hij een BAO is en voldoet aan de voorwaarden bepaald in het BB van de overheidsopdracht IRISnet3 om zich in te schrijven op IRISnet Diensten.

2.1.2. Op basis van de aanvraag van de Klant bezorgt IRISnet de Klant een commercieel aanbod en, indien van toepassing, de Bijzondere Voorwaarden .

Tenzij uitdrukkelijk anders bepaald, heeft de Klant 30 dagen om het aanbod van IRISnet te aanvaarden. Indien het aanbod niet binnen de geldigheidsduur wordt aanvaard, vervalt het aanbod.

2.1.3. Het Contract komt tot stand op de dag dat IRISnet het aanbod of elk ander contractueel document ontvangt dat tussen de Partijen is overeengekomen en door de Klant is ondertekend.

2.2. Redenen voor weigering

2.2.1. IRISnet behoudt zich het recht voor toegang tot de Dienst(en) en/of Optie(s) te weigeren voor één of meer van de volgende redenen:

- IRISnet stelt vast dat de Klant niet voldoet aan de door het BB opgelegde voorwaarden om in aanmerking te komen als een BAO;
- De klant is zijn verplichtingen uit hoofde van een ander contract met IRISnet niet nagekomen;
- IRISnet heeft bewijzen of sterke vermoedens van een risico op wanbetaling of fraude of van gebruik van een Dienst of Optie voor doeleinden die in strijd zijn met de openbare orde, de goede zeden, het Contract of een wettelijke of reglementaire bepaling;
- Indien het technisch onmogelijk is voor IRISnet om de Dienst(en) te leveren (bijvoorbeeld indien het netwerk van IRISnet de Dienstlevering niet ondersteunt);
- De klant de goede werking van het netwerk van IRISnet verstoort of dreigt te verstoren of de integriteit ervan schaadt; en/of
- De Klant is insolvabel of verkeert in een zodanige financiële situatie dat IRISnet gegronde redenen heeft om te twijfelen

aan de correcte nakoming van haar Diensten.

2.3. Inwerkingtreding, duur van het contract en beëindiging

2.3.1. Tenzij uitdrukkelijk anders is bepaald in het Contract, treedt het Contract in werking van zodra het is gesloten.

2.3.2. Tenzij uitdrukkelijk anders bepaald in het Contract, wordt het Contract afgesloten voor onbepaalde duur.

2.3.3. Elke Partij heeft het recht om het Contract van onbepaalde duur op elk moment te beëindigen door middel van een schriftelijke kennisgeving aan de zetel van de andere Partij met inachtneming van een opzegtermijn van zes (6) maanden.

2.3.4. In geval van beëindiging van het Contract moet de Klant IRISnet een vergoeding betalen die gelijk is aan het evenredige deel van het bedrag van de totale investering die IRISnet voor de Klant heeft gedaan. Dit proportionele bedrag wordt berekend volgens het moment van beëindiging.

IRISnet behoudt zich ook het recht voor om door IRISnet gemaakte onderhoudskosten in rekening te brengen.

2.4. Wijziging van het Contract

2.4.1. IRISnet behoudt zich het recht voor om de voorwaarden van het Contract te wijzigen, in het bijzonder de prijs van de Dienst(en) en de technische kenmerken van de Dienst(en), als er een geldige, objectieve reden is onafhankelijk van de wil van IRISnet. De Partijen komen overeen dat de volgende omstandigheden, op niet-exhaustieve wijze, in elk geval als een geldige reden worden beschouwd: wijzigingen in de gebruikte technologie, wijzigingen in de prijzen aangerekend door de leveranciers of onderaannemers van IRISnet, verhogingen van andere kostenelementen van de Dienst en wijzigingen in de regelgeving .

IRISnet verbindt zich ertoe de Klant minstens één (1) maand voor de inwerkingtreding ervan op de hoogte te brengen en dit met elk middel dat geschikt wordt geacht. De publicatie van een kennisgeving op de website van IRISnet, een brief, een e-mail, een sms en/of een vermelding in de Factuur of een bijlage bij de Factuur worden als geschikte middelen beschouwd.

2.4.2. Elke Klant die de wijzigingen in de voorwaarden van het Contract niet aanvaardt, heeft het recht om het Contract kosteloos en schriftelijk op te zeggen, tot uiterlijk drie (3) maanden na kennisgeving van de wijzigingen in overeenstemming met de artikelen 2.3.3 en 2.3.4, tenzij de voorgestelde wijzigingen :

- duidelijk en uitsluitend ten behoeve van de Klant zijn;
- van strikt administratieve aard zijn, zonder negatieve gevolgen voor de Klant; en/of
- rechtstreeks opgelegd worden door of krachtens regelgeving die operatoren geen keuze laat bij de uitvoering.

Indien de Klant beslist om het Contract te beëindigen, behoudt IRISnet zich het recht voor om de beëindigingsvergoeding en onderhoudskosten bedoeld in artikel 2.3.4.

2.4.3. Geen enkele wijziging van de voorwaarden van het Contract in overeenstemming met dit Artikel geeft de Klant recht op welke vergoeding dan ook.

2.5. Voorrang en interpretatie van contractdocumenten

2.5.1. In geval van tegenstrijdigheid of inconsistentie tussen de contractuele documenten die de Partijen binden, is de

volgende afnemende volgorde van prioriteit van toepassing:

- De IRISnet3 BB, inclusief de SLA's;
- Het Contract en de Bijzondere Voorwaarden die van toepassing zijn op de Diensten die onder het Contract vallen ;
- De Algemene voorwaarden en de daarbij behorende GDPR Clausules .

2.5.2. In geval van tegenstrijdigheid tussen deze documenten en hun bijlagen (indien van toepassing), heeft het hoofddocument voorrang op de bijlagen.

2.5.3. In geval van interpretatiemoeilijkheden of tegenstrijdigheden tussen verschillende taalversies van de contractuele documenten, heeft de Franse versie van de documenten voorrang op de vertaling(en) in andere talen.

3. Technische onmogelijkheid om een Dienst te activeren

3.1. In bepaalde omstandigheden is het niet mogelijk of redelijkerwijs niet mogelijk om een Dienst aan te sluiten op het netwerk van IRISnet. In het geval van vaste Diensten (zoals de Data Transport Dienst) kan dit bijvoorbeeld de technische onmogelijkheid voor IRISnet

zijn om een Data Transport Dienst via glasvezel aan te bieden of te leveren.

3.2. In deze omstandigheden wordt de verplichting van IRISnet om de Dienst te activeren dus afgesloten onder de opschortende voorwaarde dat de gevestigde operator of een andere partner waarmee IRISnet samenwerkt, de technische mogelijkheid bevestigt om zijn netwerk en/of andere Uitrusting te gebruiken die nodig is voor de activering en de goede werking van de Dienst.

3.3. In geval van technische onmogelijkheid om een Dienst onder een Contract voor Gecombineerde Dienst te activeren, zal IRISnet de andere Dienst onder het relevante Contract activeren en blijft het Contract volledig geldig met betrekking tot de geactiveerde Dienst.

4. Diensten, rechten en verplichtingen van IRISnet

4.1. Klantendienst

4.1.1. Er is een klantendienstteam beschikbaar om eventuele vragen van de Klant over de Diensten te beantwoorden, in de mate van het mogelijke.

4.1.2. Alle nuttige informatie over deze Klantendienst (zoals de verschillende contactpunten, contactgegevens en openingstijden) is opgenomen in de SLA's die aan de Klant worden gecommuniceerd.

4.2. Rechten en plichten

4.2.1. Tenzij anders bepaald in het BB, moeten alle verplichtingen van IRISnet worden gekwalificeerd als een middelenverbintenis.

4.2.2. IRISnet verbindt zich ertoe alles in het werk te stellen om de Klant een optimale toegang te verlenen tot het IRISnet-netwerk en tot de door de Klant gekozen Dienst(en). Alleen IRISnet bepaalt de technische middelen die nodig zijn om deze toegang in de beste omstandigheden te verlenen. Zij maakt voortdurend gebruik van alle technische gegevens waarover zij beschikt met betrekking tot de gebruikte technologie.

4.2.3. IRISnet levert de Diensten op de best mogelijke manier en in de kortst mogelijke tijd, rekening houdend met de omvang en complexiteit van de Diensten, de beschikbaarheid van personeel, de werking en beschikbaarheid van communicatiemiddelen, technische middelen en alle factoren die de Dienstleveringen kunnen beïnvloeden.

4.2.4. Als onderdeel van een Gecombineerde Dienst wordt de Klant geïnformeerd dat de verschillende diensten die deel uitmaken van de Gecombineerde Dienst op verschillende tijdstippen kunnen worden geactiveerd.

4.2.5. De Klant erkent dat IRISnet de correcte en ononderbroken werking van haar Diensten niet te allen tijde kan garanderen.

4.2.6. De Klant erkent dat de kwaliteit van de Diensten geleverd door IRISnet ook afhangt van de kwaliteit en de kenmerken van de Toestellen van de Klant (pc's, servers, mobiele toestellen) die voor deze Diensten worden gebruikt, waarvoor de Klant als enige verantwoordelijk is.

4.2.7. In geval van storingen van de Diensten veroorzaakt door ongevallen of door onderhouds-, versterkings-, herinrichtings- of uitbreidingswerken aan de netwerkinstallaties die door derden worden uitgevoerd en waarvoor IRISnet niet verantwoordelijk is, zal IRISnet alles in het werk stellen om deze storingen zoveel mogelijk te beperken en zo snel mogelijk op te lossen, voor zover zij over het beheer van de relevante uitrusting beschikt.

Tenzij uitdrukkelijk anders vermeld, kunnen de werkelijke procedures en reactietijden in deze omstandigheden afwijken van de door IRISnet aangekondigde procedures en reactietijden.

4.2.8. IRISnet garandeert geen minimale bandbreedte voor haar datadiensten, tenzij anders bepaald in de specifieke voorwaarden van een bepaalde Dienst.

4.2.9. Indien IRISnet een Dienst of Optie definitief moet beëindigen, zal IRISnet de betrokken Klanten zo snel mogelijk op de hoogte brengen middels elk middel dat zij geschikt acht. Het Contract voor deze Dienst wordt dan van rechtswege beëindigd vanaf het moment dat de Dienst een einde neemt, zonder dat één van beide partijen enige schadevergoeding verschuldigd is, met uitzondering van de eventuele in artikel 2.3.4 bedoelde opzeggingsvergoeding.

Aansprakelijkheid van IRISnet

4.2.10. Tenzij anders bepaald in het BB, kan IRISnet niet aansprakelijk worden gesteld ten opzichte van de Klant of derden voor eventuele schadelijke gevolgen die voortvloeien uit omstandigheden waarover IRISnet geen controle heeft en/of die te wijten zijn aan de Klant of derden, en in het bijzonder

de volgende omstandigheden (niet-exhaustieve lijst):

- Signaaloverdrachtsstoringen veroorzaakt door een storingsbron buiten IRISnet (zoals obstakels die inherent zijn aan gebouwen, vegetatie of terrein) ;
- Storingen veroorzaakt door ongevallen of onderhouds-, versterkings-, herinrichtings- of uitbreidingswerken aan de netwerkinstallaties uitgevoerd door derden en waarvoor IRISnet niet verantwoordelijk is;
- Vermindering van de geadverteerde internetsnelheid door omstandigheden buiten de controle van IRISnet en niet toe te schrijven aan IRISnet;
- Onjuist, ongepast of ongeoorloofd gebruik van de Dienst door de Klant;
- Acties ondernomen door de Klant na een frauduleuze sms of e-mail (zoals smishing of phishing);
- Slechte werking van een Toestel/Uitrusting /Software die niet door IRISnet is geleverd of verkeerd gebruik van een Toestel/Uitrusting /Software of de bijbehorende accessoires of gebruik van een Toestel/Uitrusting /Software die niet door IRISnet wordt erkend;
- Opschorting of beëindiging van een Dienst in overeenstemming met het Contract, zelfs als derden direct of indirect

worden getroffen door de opschorting of beëindiging;

- Pannes of slechte kwaliteit van een Dienst door omstandigheden buiten de controle van IRISnet en niet toe te schrijven aan IRISnet;
- Gebrekkige interventie of dienstverlening door derden ondanks de door IRISnet genomen maatregelen;
- Wijzigingen als gevolg van de vereisten van het Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie ("BIPT") of andere bevoegde instanties;
- Niet of slecht uitvoeren van de Diensten als gevolg van overmacht;
- Verlies van gegevens en Software van de Klant bij het installeren van de Dienst of het updaten van de Software;
- Juridische procedures of beslissingen tegen de Klant naar aanleiding van zijn gebruik van de Dienst;
- Betrouwbaarheid van gegevensoverdracht, toegangstijden, mogelijke toegangsbeperkingen op netwerken of servers die verbonden zijn met het internet;
- Betrouwbaarheid en werking van de Software die IRISnet niet zelf heeft geleverd;
- Gevolgen van verzadiging van mailboxen ;

- Integriteit en beveiliging van inkomende berichten in de mailbox(en) van de Klant ;
- Schade veroorzaakt aan derden door de Klant of door een van zijn ondergeschikten of assistenten in het kader van een professionele relatie of bij het gebruik van de Dienst;
- Annulering of niet-ontvangst van e-mails of andere informatie, of het niet kunnen opslaan van e-mails of andere informatie, omdat de Klant mogelijk de maximale opslagcapaciteit van zijn servers heeft overschreden;
- Niet-naleving door de Klant van zijn verplichtingen tegenover IRISnet ;
- Het niet doorgeven door de Klant van vereiste informatie of het doorgeven van onjuiste informatie ;
- Toegang of onderschepping door derden van persoonsgegevens die via het IRISnet-netwerk worden verzonden;
- De inhoud van telefoongesprekken, berichten en gegevensstromen die via het IRISnet-netwerk worden verzonden en eventuele schade die ze kunnen veroorzaken, ongeacht de gebruikte technologie;
- Wijziging van het IP-adres of een of meer e-mailadressen van de Klant om operationele, technische, juridische of netiquette-gerelateerde redenen (netiquette is een gedragscode die van

toepassing is op het internet en waarvan de naleving uitsluitend de verantwoordelijkheid van de Klant is); en/of

- Toegang tot datadiensten, ongeacht of deze worden geleverd door IRISnet of door derden, noch de tijd of de hoeveelheid gegevens die nodig is om de gewenste informatie te verkrijgen.

4.2.11. Ook kan IRISnet niet aansprakelijk zijn voor de diensten, of de facturering ervan, wanneer deze worden aangeboden door derden en toegankelijk zijn via haar netwerk. IRISnet garandeert niet en is niet verantwoordelijk voor de diensten die worden aangeboden of de informatie die via haar netwerk wordt verspreid. IRISnet is niet verantwoordelijk voor transacties tussen een derde partij en de Klant. IRISnet is geen partij bij contracten tussen een derde en de Klant.

5. Verplichtingen van de Klant

5.1. Samenwerking en informatie

5.1.1. De Klant zal IRISnet alle nodige medewerking verlenen om de goede uitvoering van het Contract te garanderen. Dit omvat in het bijzonder :

- gegevens, bestanden, documenten of andere informatie die relevant is voor de

Dienstlevering (de Klant is verplicht IRISnet onmiddellijk schriftelijk op de hoogte te stellen van wijzigingen in de bij de ondertekening van het Contract verstrekte gegevens);

- netwerktoegang tot haar ICT ("Informatie- en Communicatietechnologieën") infrastructuur voor interventie op afstand door IRISnet ;
- fysieke toegang tot de sites en technische lokalen van de Klant waar IRISnet interventies ter plaatse moet uitvoeren, in permanente aanwezigheid van een vertegenwoordiger van de Klant;
- het verlenen van toestemming aan IRISnet om elke handeling uit te voeren, met alle middelen die nodig of nuttig zijn om haar verplichtingen in het kader van het contract voor te bereiden en na te komen; en
- de aanstelling van een contactpersoon of een beperkt aantal contactpersonen met de nodige vaardigheden, kennis en ervaring.

De Klant erkent dat elke inbreuk op deze verplichting tot samenwerking van invloed kan zijn op de Dienstlevering. Daarom is IRISnet niet aansprakelijk als de Dienst niet kan worden geleverd in overeenstemming met het Contract doordat de Klant niet meewerkt, op voorwaarde dat in dergelijke

omstandigheden het gebrek in de Dienstlevering te wijten is aan de Klant. IRISnet behoudt zich tevens het recht voor onnodige verplaatsingen in rekening te brengen bij de Klant.

5.1.2. Wanneer de Klant een probleem vaststelt met de Dienst die IRISnet levert, zal hij IRISnet zo snel mogelijk op de hoogte brengen, volgens de procedure beschreven in de SLA. In deze omstandigheden zal IRISnet alles in het werk stellen om de Dienst zo snel mogelijk te herstellen.

5.2. Verplichtingen met betrekking tot de activering en goede werking van de Dienst

5.2.1. Indien de Dienst die onder het Contract valt de installatie van Uitrusting op het terrein van de Klant vereist, dient de Klant ervoor te zorgen dat het terrein waarop de Uitrusting zal worden geplaatst geschikt is voor de installatie van die Uitrusting .

Tijdens de volledige duur van het Contract geeft de Klant IRISnet de toelating om in de door de Klant gebruikte lokalen de werken en inrichtingen uit te voeren die nodig zijn voor de activering en de goede werking van de Dienst, zoals de installatie, de wijziging, de heringebruikname en/of de controle van de

Uitrusting die nodig is voor de Dienst (bv. kabels).

Indien de Klant niet de eigenaar van het gebouw is, moet hij voor de genoemde werken de toestemming aan zijn eigenaar verkrijgen. IRISnet kan niet aansprakelijk worden gesteld voor gaten die in het gebouw worden geboord of alle andere werken uitgevoerd met toestemming van de Klant.

5.2.2. Op de tussen de partijen overeengekomen tijdstip(pen) verbindt de Klant zich ertoe het personeel van IRISnet en haar onderaannemers te verlenen tot de installatieplaats. IRISnet behoudt zich het recht voor de Klant kosten in rekening te brengen als IRISnet of haar onderaannemer geen toegang kunnen krijgen tot de installatieplaats op het (de) overeengekomen tijdstip(pen).

Indien de Klant het overeengekomen tijdstip wenst te wijzigen, dient hij dit uiterlijk twee (2) Werkdagen voor het overeengekomen tijdstip te doen. IRISnet behoudt zich het recht voor om kosten in rekening te brengen indien de overeengekomen tijdstip wordt gewijzigd zonder de bovenstaande regel in acht te nemen.

5.2.3. Tenzij de installatie door de Klant zelf wordt uitgevoerd met de instemming van IRISnet, zal een test van de werking van de Dienst plaatsvinden op het moment van de installatie. Indien de Klant op dat ogenblik geen opmerkingen maakt over de werking van de Uitrusting die nodig is voor de goede werking van de Dienst, erkent hij de Uitrusting in goede staat te hebben ontvangen, zonder zichtbare gebreken of fouten .

5.2.4. De Klant mag geen wijzigingen aan de Uitrusting aanbrengen die het netwerk kunnen verstoren.

5.2.5. Het is de Klant formeel verboden om de Uitrusting te verplaatsen buiten de oorspronkelijke installatieplaats, met uitzondering van een verplaatsing binnen het gebouw. De Klant is als enige verantwoordelijk voor de gevolgen van het verplaatsen van de Uitrusting.

5.2.6. De Klant moet IRISnet zes (6) werkweken op voorhand verwittigen voor een geplande verhuis van de Uitrusting en toebehoren. De Klant zorgt zelf voor de verhuis. De installatie van de Uitrusting bij de Klant na de verhuis zal echter worden uitgevoerd door een door IRISnet aangestelde installateur. Om de installatie van de Uitrusting na de verhuis mogelijk te maken,

moet de Klant de bovenstaande bepalingen strikt naleven.

De Uitrusting zal enkel op het nieuwe adres worden geïnstalleerd als dit de Dienstverlening niet technisch onmogelijk (in de zin van artikel 3) maakt op het nieuwe adres.

Het verhuizen van de Dienst heeft geen invloed op de duur van het contract.

IRISnet behoudt zich het recht voor een vergoeding te vragen voor het verplaatsen van het Uitrusting.

5.2.7. IRISnet is niet aansprakelijk voor schade aan eigendommen die inherent is aan de uitvoering van werkzaamheden die nodig zijn voor de installatie, wijziging, verwijdering of technische ondersteuning van de Uitrusting.

5.2.8. De Klant erkent dat IRISnet indien nodig zonder verdere waarschuwing van op afstand verbinding mag maken met de compatibele Uitrusting, deze mag herstarten en beheren, wanneer dit nodig is voor de kwaliteit en ondersteuning van de Diensten die IRISnet aanbiedt via de Uitrusting. De Klant zal de door IRISnet meegeede richtlijnen betreffende de Uitrusting

toepassen en respecteren om de ondersteuning uit te voeren.

5.3. Normaal gebruik

5.3.1. De Klant verbindt zich ertoe de Dienst die IRISnet levert op een redelijke manier te gebruiken, voor wettige doeleinden en in overeenstemming met de bepalingen van het Contract en alle documentatie die IRISnet levert met betrekking tot de Dienst, evenals in overeenstemming met de toepasselijke wetgeving, elk verzoek, besluit, instructie of bevel van een bevoegde autoriteit en de rechten van derden.

5.3.2. De Klant gebruikt de Diensten alleen voor eigen rekening en professionele doeleinden. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, zal de Klant in geen geval de door IRISnet geleverde Diensten overdragen, doorverkopen, verhuren, uitlenen of ter beschikking stellen van derden zonder voorafgaande toestemming van IRISnet.

5.3.3. De Klant onthoudt zich ervan (en staat niet toe dat derden) misbruik maken van de Diensten of ongeoorloofd of frauduleus gebruik. Zij zal ook afzien van het gebruik van de Diensten in strijd met de openbare orde en goede zeden.

5.3.4. De Klant verbindt zich ertoe de intellectuele en andere rechten van derden te respecteren.

5.3.5. Het volgende wordt beschouwd als geen normaal gebruik volgens huidige contractbepaling (niet-limitatieve lijst):

- Gebruik met de bedoeling om communicatie om te leiden, rechtstreeks of onrechtstreeks, of met de bedoeling om de Dienst(en) of de Opties die door IRISnet worden geleverd op om het even welke manier door te verkopen aan derden zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van IRISnet;
- Gebruik op zodanige wijze dat bepaalde functies van het netwerk van IRISnet of haar partners niet langer betrouwbaar en correct kunnen worden uitgevoerd;
- Gebruik op zodanige wijze dat het netwerk van IRISnet overbelast raakt of de goede werking van het netwerk wordt verstoord;
- Elk ander gebruik dan het gebruik dat door de Klant werd meegedeeld bij het afsluiten van het Contract;
- Gebruik op een manier die aanzienlijk afwijkt van de gemiddelden van andere Klanten van dezelfde IRISnet Dienst (bijvoorbeeld wat betreft frequentie of verbindingstijd);

- Elk ander gebruik dat in strijd is met de Bijzondere Voorwaarden van toepassing op de Diensten en/of Opties; en
- De normale SIM-kaart wordt gebruikt voor Machine to Machine-toepassingen.

Het bewijs van de bovengenoemde verboden gebruikswijzen kan door IRISnet met alle middelen worden geleverd, met inbegrip van gegevens en registraties van haar eigen systemen of die van andere beheerders van telecommunicatienetwerken waarlangs de communicatie werd geleid. De Klant en IRISnet beschouwen deze gegevens en metingen als waar tot het tegendeel is bewezen.

5.3.6. IRISnet behoudt zich het recht voor om elke Dienst die niet overeenkomt met normaal en persoonlijk gebruik op te schorten of te beëindigen, in overeenstemming met de geldende regelgeving en het principe van continuïteit van de openbare dienstverlening.

5.4. Kritieke toepassingen

5.4.1. IRISnet informeert de Klant dat het voor haar kritieke toepassingen (zoals alarmlijnen, liftelefoons of bewakingssystemen) aanbevolen is een abonnement te nemen op een dienst met redundantie.

De klant moet de nodige noodplannen voorzien voor zijn kritieke toepassingen met IRISnet-Diensten en/of een externe leverancier.

5.4.2. In het geval dat de kritische Toepassingen in panne vallen, is IRISnet enkel verantwoordelijk voor de correcte toepassing van de relevante SLA's.

5.5. Toestel

5.5.1. De Klant verbindt zich ertoe enkel Toestellen (mobiel, server, pc, enz.) te gebruiken die in perfecte staat verkeren en erkend zijn volgens de Belgische reglementering. Het is verboden Toestellen en accessoires aan te sluiten die storingen kunnen veroorzaken op het IRISnet-netwerk of op de Dienst. Het is ook verboden Apparatuur aan te sluiten op Toestellen en accessoires die storingen kunnen veroorzaken op het IRISnet-netwerk of op de Diensten.

5.5.2. Zowel voor als na de activering van de Dienst kan IRISnet de Klant vragen zijn Toestel ter inspectie aan te bieden. Indien wordt vastgesteld dat een Toestel en/of toebehoren storingen veroorzaakt of kan veroorzaken of dat de herkomst van het Toestel twijfelachtig is, behoudt IRISnet zich

het recht voor alle nodige maatregelen te nemen om het IRISnet-netwerk te beschermen.

5.5.3. De Klant wordt geïnformeerd dat voor bepaalde Diensten een Toestel of andere specifieke apparatuur nodig is (USB-stick, smartphone, laptop, tablet, mifi, PCMCIA-kaart).

5.5.4. De Klant neemt alle nodige maatregelen om ervoor te zorgen dat zijn Toestel of andere apparatuur compatibel is met de IRISnet Dienst die hij wenst te gebruiken. De Klant is als enige verantwoordelijk voor de conformiteit van zijn Toestel en andere apparatuur met deze Dienst.

5.6. Persoonlijke toegangscode

5.6.1. De Klant verbindt zich ertoe het geheime en vertrouwelijke karakter te bewaren van elk persoonlijk identificatie-element (met inbegrip van, maar niet beperkt tot, het wachtwoord, de gebruikersnaam, de PIN-code en de PUK-code) dat haar wordt gegeven voor het gebruik van een Dienst. Elk gebruik van deze elementen valt uitsluitend onder de verantwoordelijkheid van de Klant, zelfs in het geval van gebruik als gevolg van

toevallige of onopzettelijke bekendmaking van voornoemde identificatie-elementen.

Elk gebruik van de Diensten nadat de identificatiegegevens zijn geregistreerd, wordt geacht te zijn gemaakt door de Klant of met toestemming van de Klant.

In geval van verlies, diefstal of frauduleus gebruik van een van zijn persoonlijke identificatie-elementen, moet de Klant IRISnet onmiddellijk verwittigen via de Klantendienst.

5.7. Toestemmingen

5.7.1. De Klant is op eigen kosten verantwoordelijk voor het tijdig verkrijgen van alle toestemmingen, licenties, registraties, vergunningen of goedkeuringen die IRISnet nodig kan hebben voor de Dienstlevering. De Klant zal alle gepaste en vereiste toestemmingen, licenties, registraties, vergunningen of goedkeuringen behouden voor de duur van het Contract.

5.8. Wijzigingen als gevolg evoluties inzake technologie die geen invloed hebben op de Dienst

5.8.1. De Klant erkent dat de Diensten die IRISnet aanbiedt, gebaseerd zijn op

technologie die voortdurend evolueert. Daarom begrijpt en aanvaardt de Klant dat IRISnet of haar leveranciers de specificaties waaraan de Diensten moeten voldoen, kunnen aanpassen aan nieuwe technologieën, zonder dat een dergelijke aanpassing wordt beschouwd als een wijziging van het Contract zoals bedoeld in artikel 2.4 van het Contract, indien de betrokken Diensten ongewijzigd blijven na die wijziging.

5.8.2. Indien de operationele of organisatorische omstandigheden van het netwerk dit vereisen, behoudt IRISnet zich eveneens het recht voor om eenzijdig de technische kenmerken van de Dienst te wijzigen. Een dergelijke wijziging kan niet worden beschouwd als een wijziging van het Contract zoals bedoeld in artikel **Erreur ! Source du renvoi introuvable.**

5.8.3. IRISnet zal de klant op de hoogte stellen van alle wijzigingen die in overeenstemming met dit artikel worden doorgevoerd.

5.9. Eindgebruikers

5.9.1. De Klant zorgt ervoor dat alle Eindgebruikers die toegang hebben tot de Diensten voldoen aan de verplichtingen die voortvloeien uit het Contract en deze

Algemene voorwaarden en neemt de volledige verantwoordelijkheid voor hen op zich.

5.10. Aansprakelijkheid

5.10.1. De Klant is als enige verantwoordelijk en aansprakelijk voor de kosten in verband met het gebruik van de Diensten.

5.10.2. De klant is als enige verantwoordelijk voor het nakomen van zijn contractuele verplichtingen, zelfs als hij meerdere Eindgebruikers heeft opgegeven op het daarvoor bestemde IRISnet-formulier.

5.10.3. De Klant is als enige aansprakelijk voor alle directe of indirecte schade die IRISnet of derden lijden als gevolg van de niet-naleving van een van zijn verplichtingen onder het Contract.

6. IRISnet-Software en -Uitrusting

6.1. Software

6.1.1. Wanneer IRISnet Software levert aan de klant als onderdeel van een Dienst of Optie, wordt deze Software rechtstreeks aan de klant in licentie gegeven door IRISnet of een leverancier van IRISnet (hierna de "Licentiegever" genoemd). De levering van

de Software impliceert geen overdracht van intellectuele eigendomsrechten op de software aan de Klant.

6.1.2. In dit verband ontvangt de Klant een gewone, niet-exclusieve en niet overdraagbare licentie om de Software te gebruiken voor de doeleinden en binnen de beperkingen die zijn uiteengezet in het Contract.

6.1.3. Deze licentie wordt verleend aan de Klant in zijn hoedanigheid van Eindgebruiker en uitsluitend voor eigen gebruik. De Klant verbindt er zich toe de Software niet aan derden over te dragen of te verhuren en zal ervoor zorgdragen dat de Software op geen enkele wijze door derden wordt gebruikt.

6.1.4. De Klant verbindt zich ertoe geen kopieën te maken van de Software. De Klant verbindt zich er ook toe de Software niet te onderwerpen aan decompilatie, analyse of reverse engineering, geen afgeleide software te maken en de Software niet te gebruiken op een andere manier dan beschreven in het Contract.

6.1.5. Zolang de Software beschikbaar is voor de Klant, is deze exclusief verantwoordelijk voor :

- elk gebruik van de Software en de gevolgen van dergelijk gebruik; en
- diefstal, verlies of beschadiging van de Software, ongeacht de oorzaak, met uitzondering van een fout in de Software of een defect in de ondersteuning door IRISnet.

6.1.6. De Klant moet de licentievoorwaarden voor de Software in kwestie aanvaarden wanneer hij de Software installeert.

6.1.7. In geval van beëindiging van de Softwaredienst, om welke reden dan ook, moet de Klant de Software binnen vijf (5) werkdagen terugbezorgen aan IRISnet.

6.2. Uitrusting

6.2.1. IRISnet garandeert alleen de compatibiliteit van haar Diensten met de Uitrusting die zij ter beschikking stelt van de Klant.

6.2.2. Het Contract wijzigt op geen enkele manier de eigendomsrechten en gebruiksrechten van IRISnet met betrekking tot het Uitrusting dat aan de Klant ter beschikking wordt gesteld als onderdeel van de geleverde Diensten.

6.2.3. De Klant ontvangt een gewone, niet-exclusieve en niet-overdraagbare licentie om de Uitrusting te gebruiken, voor de doeleinden en binnen de grenzen zoals bepaald in het Contract.

6.2.4. De Klant verbindt zich ertoe de Uitrusting niet geheel of gedeeltelijk te verhuren en ervoor te zorgen dat derden er op geen enkele wijze gebruik van kunnen maken.

6.2.5. De Klant verbindt zich ertoe geen wijzigingen aan te brengen aan de Uitrusting, noch deze te ontmantelen of te transformeren, met uitzondering van onderhoudsdiensten die de Klant moet leveren in overeenstemming met de documenten die IRISnet naar de Klant heeft gestuurd.

6.2.6. De Klant verbindt zich ertoe de Uitrusting uitsluitend te gebruiken voor het doel waarvoor deze is bestemd, zoals bepaald in het Contract en in de documenten van IRISnet, en de onderhouds- en gebruiksinstructies in acht te nemen die in deze documenten staan vermeld. De Klant is als enige verantwoordelijk voor de gevolgen van het niet naleven van deze verbintenissen.

6.2.7. Zodra de Apparatuur aan de Klant wordt overhandigd en zolang deze ter

beschikking van de Klant staat, is de Klant als enige verantwoordelijk voor :

- elk gebruik van de Uitrusting en de gevolgen van dergelijk gebruik; en
- verlies, diefstal of beschadiging van de Uitrusting, ongeacht de oorzaak, met uitzondering van defecten aan de Uitrusting en normale slijtage.

6.2.8. In geval van verlies of diefstal van de Uitrusting blijft de Klant verantwoordelijk voor het gebruik van en de betalingen en kosten in verband met de Uitrusting tot op het moment dat de Klant de klantendienst van IRISnet per e-mail op de hoogte brengt en verzoekt om de Diensten in verband met die Uitrusting tijdelijk op te schorten.

Verlies of diefstal van de Uitrusting heeft geen beëindiging van het Contract tot gevolg. De Klant zal, na IRISnet op de hoogte te hebben gebracht in overeenstemming met deze bepaling, nieuwe Uitrusting ontvangen en de Dienst zal dan opnieuw geactiveerd worden.

6.2.9. Als de Uitrusting een defect heeft, zal IRISnet deze gratis repareren of vervangen, zolang het defect niet is veroorzaakt door de Klant of een derde partij.

6.2.10. De Klant is verantwoordelijk voor het verzekeren van de Uitrusting gedurende de hele periode dat de Uitrusting ter beschikking wordt gesteld in het kader van de betreffende Dienst. De Klant verbindt zich ertoe IRISnet onmiddellijk te verwittigen in geval van schade.

6.2.11. De Klant verbindt zich ertoe om :

- in geen geval de aanduidingen op de Uitrusting dat deze eigendom is van IRISnet te verwijderen en ervoor te zorgen dat deze aanduiding in goede staat worden gehouden;
- om in zijn naam en op zijn kosten alle nodige overeenkomsten af te sluiten om toegang te krijgen tot de lokalen die vereist zijn voor de installatie van de Uitrusting en om alle belastingen, vergoedingen, huurgelden en andere kosten te betalen die hiermee verband houden;
- alle kosten en gevolgen op zich te nemen die voortvloeien uit geschillen over de installatie en/of het onderhoud van de Uitrusting op de door de Klant gekozen locatie, in het bijzonder als gevolg van burenhinder, enz. De Klant vrijwaart IRISnet tegen alle aanspraken van derden in verband met de installatie en/of het onderhoud van de Uitrusting op de door de Klant gekozen locatie;

- reparaties uit te voeren die geen verband houden met de Uitrusting of activiteit van IRISnet;
- IRISnet onmiddellijk op de hoogte brengen van alle werkzaamheden die worden uitgevoerd in het gebouw of in de nabijheid van de Uitrusting of die de werking van de Uitrusting kunnen beïnvloeden;
- IRISnet of de aangestelde, indien nodig, gratis stroom laten afnemen van het laagspanningspunt van het elektriciteitspunt;
- geen werkzaamheden (herstelling, onderhoud, wijziging) (laten) uitvoeren door derden die niet door IRISnet erkend zijn. In geval van onderbreking van de Uitrusting moet de Klant IRISnet onmiddellijk op de hoogte brengen;
- niet verhinderen dat de Uitrusting naar behoren functioneert; en
- tijdens de duur van het Contract geen technische installaties te plaatsen die storingen kunnen veroorzaken in de Uitrusting of in de ontvangst en verzending in het kader van de activiteiten van IRISnet.

6.2.12. Als een derde een conservatoire maatregel neemt tegen de Klant of beslag legt op de Uitrusting, als de Klant een procedure

opstart voor de stopzetting van zijn activiteiten (faillissement, vereffening, insolventieprocedure, gerechtelijke reorganisatie) of in het geval van een overheidsbevel, verbindt de Klant zich ertoe om de derde onmiddellijk te informeren dat de Uitrusting eigendom is van IRISnet en dat het zich enkel in bewaring bevindt in zijn lokalen.

Indien de derde weigert afstand te doen van de IRISnet Uitrusting, zijn alle kosten die IRISnet maakt om haar rechten af te dwingen voor rekening van de Klant.

6.2.13. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, haalt IRISnet de Uitrusting bij de Klant op wanneer het Contract wordt beëindigd, om welke reden dan ook. IRISnet, of de door IRISnet gekozen persoon, is als enige bevoegd de Uitrusting te demonteren.

De Klant is verplicht IRISnet te vergoeden voor elke schade of defect veroorzaakt aan de Uitrusting die niet het gevolg is van normaal gebruik.

De kosten van demontage/verwijdering van de Uitrusting en de kosten van herstel van de lokalen die het gevolg kunnen zijn van het deinstalleren van de Uitrusting komen geheel voor rekening van de Klant.

IRISnet behoudt zich ook het recht voor om de door IRISnet gemaakte onderhoudskosten te factureren.

7. Onderhoud en andere oorzaken van Dienstonderbreking

7.1. IRISnet behoudt zich het recht voor om de Dienst te onderbreken of te beperken met het oog op onderhoud (bv. onderhouds- en herstellingswerken), herontwikkeling, modernisering, uitbreiding, of in geval van verstoring van de IRISnet Dienst als gevolg van het gebruik of de slechte werking van de Dienst.

7.2. IRISnet verbindt zich ertoe de Klant op de hoogte te brengen van dergelijke onderbrekingen en/of beperkingen van de Dienst.

7.3. IRISnet zal ervoor zorgen dat de duur van deze onderbrekingen of beperkingen beperkt is tot de tijd die strikt noodzakelijk is om het werk uit te voeren.

IRISnet kan niet worden aangesproken voor enige vergoeding of schadeloosstelling voor dergelijke onderbrekingen of beperkingen.

8. Facturering en betalingsvoorwaarden

8.1. Prijzen

8.1.1. De prijzen van de Diensten worden uitgedrukt in euro's en zijn exclusief btw.

8.1.2. IRISnet behoudt zich het recht voor haar prijzen aan te passen in overeenstemming met de bepalingen van het BB.

8.2. Betaling

8.2.1. IRISnet factureert de Klant maandelijks voor de Diensten. IRISnet kan echter tussentijdse facturen sturen als het van mening is dat het bedrag van de facturen dit rechtvaardigt.

IRISnet behoudt zich ook het recht voor om de Roamingdiensten later te factureren dan voorzien, in geval van omstandigheden buiten de controle van IRISnet die deze latere facturering rechtvaardigen. De klant kan hiervoor geen schadevergoeding eisen.

In het geval van een Gecombineerde Dienst wordt de datum van activering van de eerste dienst gebruikt als referentiedatum voor de uitgifte van facturen .

8.2.2. Facturatie voor de verschillende Diensten wordt gecombineerd in één Factuur.

8.2.3. De betalingstermijn is zestig (60) dagen vanaf de datum van de Factuur.

Deze periode is negentig (90) dagen voor Klanten die diensten van gezondheidszorg verlenen, uitsluitend voor diensten met betrekking tot de uitoefening van deze activiteit.

8.2.4. Betaling kan enkel gebeuren door overschrijving op het door IRISnet opgegeven rekeningnummer, met vermelding van de referenties op de Factuur.

8.2.5. De Klant draagt alle kosten in verband met de betaling van de Factuur.

8.2.6. De Klant is niet gerechtigd om bedragen die IRISnet uit hoofde van het Contract aan de Klant verschuldigd is, in mindering te brengen op de bedragen die IRISnet uit hoofde van het Contract of enige andere overeenkomst tussen de Partijen aan de Klant verschuldigd is.

8.2.7. In geval van misbruik of ongeoorloofd gebruik of fraude door de Klant, kan IRISnet, naast de betaling van het verschuldigde bedrag voor de periode van Dienstlevering, de betaling eisen van een schadevergoeding die alle technische, administratieve en juridische

kosten dekt die voortvloeien uit dit misbruik of ongeoorloofd gebruik of fraude.

8.2.8. IRISnet zal het verschuldigde bedrag meedelen aan elke Klant die verklaart zijn Factuur niet te hebben ontvangen.

8.2.9. De Klant kan een duplicaat van de Factuur aanvragen, op voorwaarde dat de datum van de Factuur niet ouder dan 18 maanden is. De Klant ontvangt op verzoek een duplicaat van de Factuur.

Voor elk duplicaat kunnen administratiekosten in rekening worden gebracht.

8.2.10. IRISnet is niet verantwoordelijk voor facturatiegegevens die door derden worden verstrekt voor de Diensten die zij hebben geleverd.

8.3. Laattijdige en gedeeltelijke betaling

8.3.1. Indien de Factuur niet betaald is op de vervaldatum, ontvangt de Klant of, indien van toepassing, zijn derde betaler, een herinnering van IRISnet. IRISnet verstuurt maximaal drie (3) betalingsherinneringen per post met een interval van vijftien (15) dagen tussen elke herinnering. Deze aanmaningen kunnen

aanleiding geven tot het factureren van administratieve kosten.

8.3.2. Bij gebrek aan betaling ondanks deze aanmaningen, is de Klant van rechtswege en zonder ingebrekestelling een verwijlntrest verschuldigd, berekend aan de wettelijke rentevoet.

8.3.3. Na de factuurvervaldatum, behoudt IRISnet zich het recht voor om de actieve bandbreedte te verminderen met een tijdelijke schorsing van de mobiele lijnen, zonder verdere herinnering of kennisgeving.

Dit recht op verminderingen is niet van toepassing gelden niet voor hulpdiensten (ziekenhuizen, DBDMH, politie).

8.4. Betwiste facturen

8.4.1. Elke betwisting van een Factuur moet binnen dertig (30) Kalenderdagen na de datum van de Factuur schriftelijk naar IRISnet worden gestuurd. Na deze termijn wordt de Factuur als aanvaard beschouwd door de Klant. De schriftelijke kennisgeving moet duidelijk gemotiveerd zijn en de betreffende Dienst, het betwiste bedrag en de specifieke redenen van de betwisting specificeren.

8.4.2. De verplichting tot betaling van het betwiste bedrag wordt dan opgeschort, maar alleen voor het betwiste deel. Het onbetwiste bedrag wordt geacht te zijn aanvaard en moet binnen de gestelde termijn worden betaald.

8.4.3. Als de betwisting door de Klant ongegrond blijkt te zijn, wordt het betwiste bedrag onmiddellijk opeisbaar.

9. Beperking van aansprakelijkheid

9.1. In het algemeen, en tenzij anders bepaald in het BB, kan IRISnet alleen aansprakelijk worden gesteld in geval van fraude of grove nalatigheid (d.w.z. een ernstige schending van een van haar wezenlijke verplichtingen) begaan door haar of door een van haar werknemers of onderaannemers.

9.2. Voor zover maximaal toegestaan door het toepasselijk recht, is haar aansprakelijkheid jegens de Klant voor schade van welke aard dan ook die voortvloeit uit of verband houdt met dit Contract, per gebeurtenis of reeks van samenhangende gebeurtenissen, beperkt tot vergoeding van uitsluitend directe, voorzienbare, persoonlijke en zekere schade die de Klant heeft geleden.

Zonder afbreuk te doen aan dwingende wettelijke bepalingen, in alle gevallen waarin IRISnet aansprakelijk kan worden gesteld, zal haar aansprakelijkheid ten opzichte van de Klant in geen geval meer bedragen dan de totale bedragen die de Klant aan IRISnet heeft betaald gedurende de zes (6) maanden voorafgaand aan die gebeurtenis of reeks gebeurtenissen (exclusief eventuele eenmalige kosten) in het kader van het Contract.

9.3. IRISnet is in geen geval aansprakelijk tegenover de Klant voor onvoorziene, indirecte, immateriële (zuivere of gevolgschade), incidentele, speciale, opeenvolgende of onzekere schade, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, potentieel of daadwerkelijk verlies van inkomsten of winst, commercieel of financieel verlies, verlies van exploitatiemogelijkheden of commerciële opportuniteiten, verlies van contracten, verlies van (toekomstige) klanten, extra uitgaven, winstderving, verlies van of schade aan informatie, gegevens of programma's, ongeacht de oorzaak van dergelijke schade. IRISnet is ook niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van een handeling of nalatigheid van de Klant. IRISnet is niet aansprakelijk voor (schade als gevolg van) de inhoud van informatie die wordt overgedragen, opgeslagen of

anderszins verwerkt door de Klant of een derde partij die de diensten van IRISnet gebruikt.

9.4. Geen enkele bepaling van het Contract zal tot gevolg hebben dat de aansprakelijkheid van IRISnet voor een persoonlijk letsel of overlijden dat aan IRISnet kan worden toegeschreven, of enige andere aansprakelijkheid die niet bij wet kan worden uitgesloten of beperkt, wordt uitgesloten of beperkt.

9.5. Tenzij anders vermeld in dit Contract of tenzij de wettelijke termijn korter is, kan de Klant geen rechtsvordering onder het Contract instellen langer dan drie (3) jaar nadat de oorzaak van de rechtsvordering is ontstaan.

9.6. Als de Dienst wordt gebruikt door een derde dienstverlener om zijn eigen dienst (via het IRISnet-netwerk) aan de Klant te leveren, is deze externe dienst enkel de verantwoordelijkheid van de externe Dienstprovider, zelfs als IRISnet enige vergoeding ontvangt. De derde dienstverlener kan van de Klant eisen om bijkomende voorwaarden te aanvaarden en/of een vergoeding te betalen voor het gebruik van zijn eigen diensten. Deze aanvullende voorwaarden worden overeengekomen tussen

de Klant en de derde dienstverlener en maken geen deel uit van dit Contrat.

Ook is IRISnet niet verantwoordelijk voor het innen van betalingen voor de diensten van de derde dienstverlener, zelfs als IRISnet verantwoordelijk is voor de facturering.

10. Onderaanneming

10.1. Binnen de grenzen van het BB mag IRISnet de uitvoering van alle of een deel van haar verplichtingen onder het Contract uitbesteden aan een derde partij zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Klant.

In dat geval is IRISnet verantwoordelijk voor de nakoming van deze verplichtingen tegenover de Klant volgens dezelfde principes als die in deze Algemene voorwaarden.

11. Overdracht

11.1. De Klant kan zijn rechten en verplichtingen onder het Contract - geheel of gedeeltelijk - enkel overdragen aan een derde met de aanvaarding van IRISnet en de ondertekening door de Klant en de overnemer van een door IRISnet opgesteld overdrachtsformulier. De overnemer moet

ook een nieuwe Overeenkomst ondertekenen en de Algemene voorwaarden aanvaarden.

12. Schorsing en beëindiging

12.1. Schorsing door IRISnet

12.1.1. Tenzij anders bepaald in het BB, als een Klant zijn verplichtingen onder het Contract niet nakomt, kan IRISnet de Dienst geheel of gedeeltelijk opschorten na het versturen van een ingebrekestelling die zonder gevolg is gebleven gedurende een periode van acht (8) Werkdagen vanaf de datum van verzending.

Volledige opschorting kan onmiddellijk plaatsvinden als de Klant het verkeer op het openbare telefoonnetwerk verstoort.

IRISnet behoudt zich ook het recht voor om de Dienst geheel of gedeeltelijk op te schorten of te beëindigen in geval van abnormale toename van het verbruik van de Klant, na de Klant hiervan op de hoogte te hebben gebracht of te hebben getracht de Klant hiervan op de hoogte te brengen met alle middelen die zij geschikt acht.

12.1.2. Elke opschorting overeenkomstig dit artikel gebeurt zonder dat de Klant enige schadevergoeding kan eisen. Zij kan eveneens

aanleiding geven tot het factureren van opschortingskosten ten laste van de Klant.

12.1.3. De beperking of volledige opschorting van de Dienst eindigt wanneer de Klant aan zijn verplichtingen heeft voldaan.

12.1.4. Voor de duur van de opschorting van de Dienst blijft de Klant verplicht om te voldoen aan de betalingsverplichtingen die hem door het Contract worden opgelegd.

12.2. Einde contract

12.2.1. Elke Partij kan het Contract te allen tijde eenzijdig, zonder voorafgaande gerechtelijke tussenkomst en zonder schadeloosstelling beëindigen door de andere Partij hiervan schriftelijk in kennis te stellen, indien deze laatste ernstig tekortschiet in de nakoming van één van haar contractuele verplichtingen of nalaat een schending ongedaan te maken binnen de in de schriftelijke kennisgeving vermelde termijn (op voorwaarde dat herstel mogelijk is). Indien rechtzetting niet meer mogelijk is, of indien de schending zo ernstig is dat deze elke verdere samenwerking tussen de Partijen verhindert, wordt in de schriftelijke kennisgeving gespecificeerd dat het Contract onmiddellijk wordt beëindigd.

Onder andere de volgende inbreuken worden beschouwd als ernstige inbreuken van de Klant:

- Het verstrekken van valse, vervalste of onvolledige essentiële informatie bij het indienen van de contractaanvraag of als de Klant heeft nagelaten om belangrijke wijzigingen in de verstrekte informatie door te geven;
- Gebruik van de Diensten voor doeleinden die in strijd zijn met de openbare orde, de goede zeden of enige wettelijke of reglementaire bepaling; en
- Het nalaten om een Factuur te betalen nadat de termijnen in de aanmaningen tot betaling zijn verstreken;
- Niet-naleving binnen een maand nadat een Dienst of het Contract door IRISnet werd opgeschort als gevolg van artikel 12.1.

12.2.2. Voor zover wettelijk toegestaan, kunnen de Partijen het Contract beëindigen zonder voorafgaande kennisgeving of schadevergoeding en door eenvoudigweg een schriftelijke kennisgeving van beëindiging te sturen indien één van de Partijen failliet wordt verklaard, een faillissementsaanvraag indient, het voorwerp uitmaakt van een faillissementsaanvraag, manifest insolvent wordt, ontbonden en/of vereffend wordt.

12.2.3. Behalve in de gevallen van beëindiging van het Contract met onmiddellijke ingang zoals bedoeld in de artikelen 12.2.1 en 12.2.2, heeft elke Partij het recht om het Contract te beëindigen in overeenstemming met artikel 2.3.3.

12.2.4. Indien het Contract wordt beëindigd in overeenstemming met dit artikel, behoudt IRISnet zich het recht voor om de in artikel 2.3.4 bedoelde beëindigingsvergoeding van de Klant te vorderen.

Indien het Contract ten laste van de Klant wordt beëindigd, behoudt IRISnet zich ook het recht voor om bijkomende schadevergoeding te eisen om haar werkelijke verlies te dekken.

13. Overmacht

13.1. IRISnet kan niet aansprakelijk worden gesteld voor vertragingen of storingen in de Dienstlevering als deze het gevolg zijn van Overmacht.

13.2. Als IRISnet zich beroept op dergelijke Overmacht, heeft zij het recht om de Diensten op te schorten of te beperken zonder dat de Klant recht heeft op enige vergoeding.

13.3. Indien IRISnet zich beroept op een dergelijk geval van Overmacht, is zij verplicht alles in het werk te stellen om de duur ervan tot het strikte minimum te beperken.

13.4. Indien de gebeurtenis van Overmacht definitief is of langer dan zestig (60) dagen duurt, kan elke Partij het Contract zonder opzegtermijn beëindigen door eenvoudigweg een schriftelijke kennisgeving van beëindiging te versturen, zonder dat enige schadevergoeding verschuldigd is.

14. Verandering van omstandigheden

14.1. De Klant kan zich niet beroepen op een wijziging van omstandigheden in overeenstemming met artikel 5.74 van het nieuwe Burgerlijk Wetboek om het Contract in ter discussie te stellen.

Deze clausule is ook van toepassing op IRISnet, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld in het BB, het Contract of deze Algemene voorwaarden.

15. Vertrouwelijkheid

15.1. Alle informatie die door de partijen in het kader van dit Contract wordt verkregen of meegedeeld en waarvan het vertrouwelijke karakter door een van de partijen is

gespecificeerd en/of waarvan redelijkerwijs kan worden verwacht dat de andere partij hiervan op de hoogte is ("**Vertrouwelijke informatie**"), wordt als vertrouwelijk beschouwd. De bepalingen van het BB, de offerte van IRISnet en het Contract worden altijd als vertrouwelijk beschouwd.

De volgende informatie wordt niet als vertrouwelijke informatie beschouwd: (i) informatie die reeds in het bezit is van of rechtmatig bekend is bij de ontvangende Partij voordat deze informatie door de verzendende Partij is ontvangen; (ii) informatie die rechtmatig door een andere persoon aan de ontvangende Partij is bekendgemaakt; (iii) informatie die openbaar is of zonder schending van het Contract tot het publieke domein behoort; en (iv) informatie die op autonome wijze door de ontvangende Partij is ontwikkeld. Het is aan de ontvangende Partij om te bewijzen dat de informatie tot één van de hierboven beschreven categorieën behoort.

15.2. De Partijen mogen Vertrouwelijke informatie die zij in het kader van dit Contract van de andere Partij hebben ontvangen, alleen bekendmaken aan hun werknemers, agenten, onderaannemers en dochterondernemingen en alleen als laatstgenoemden deze informatie nodig hebben voor de uitvoering van dit Contract.

15.3. De Partijen verbinden zich ertoe alle redelijke maatregelen te nemen om de Vertrouwelijke informatie van de andere Partij te beschermen. In het bijzonder moeten de Partijen ervoor zorgen dat de leden van hun personeel, bedienden, agenten en dienstverleners die toegang hebben tot de Vertrouwelijke informatie van de andere Partij in overeenstemming met artikel 15.2 op de hoogte worden gesteld van deze geheimhoudingsverplichtingen en deze naleven.

15.4. De Partijen kunnen niet aansprakelijk worden gesteld voor het gebruik van hun Vertrouwelijke informatie door de andere Partij.

15.5. Indien een van de Partijen verplicht is om alle of een deel van de Vertrouwelijke informatie die zij bezit over de andere Partij bekend te maken ingevolge wettelijke bepalingen of na een bevel van een rechtbank of een overheid, zal zij de andere Partij hiervan onmiddellijk schriftelijk op de hoogte stellen voor zover de wet dit toestaat en zal zij alle rechtsmiddelen aanwenden om de vertrouwelijkheid van deze Vertrouwelijke informatie te bewaren. In alle gevallen zal de Partij die Vertrouwelijke informatie openbaar moet maken, deze openbaarmaking beperken

tot alleen die informatie die zij wettelijk verplicht is openbaar te maken.

15.6. De geheimhoudingsverplichting blijft bestaan gedurende drie (3) jaar na het einde van het Contract.

16. Intellectuele eigendom

16.1. Alle intellectuele eigendomsrechten op de Diensten waarnaar in het Contract wordt verwezen (inclusief alle documenten die IRISnet in verband met het Contract heeft gemaakt) zijn de exclusieve eigendom van IRISnet en/of haar leveranciers. De Klant kan geen rechten op deze intellectuele eigendom doen gelden en verkrijgt geen andere rechten dan die welke expliciet in het Contract zijn gespecificeerd.

16.2. In het algemeen mag geen enkel element van het Contract of enig ander contractueel document geïnterpreteerd worden als een wijziging van de intellectuele eigendomsrechten van één van de Partijen.

17. Handtekening van de Klant

17.1. Een ondertekende fax, een gescand document met handtekening of een elektronisch ondertekend PDF-document heeft dezelfde bewijskracht als het originele

bericht of document en de originele handtekening.

Voor zover wettelijk toegestaan heeft e-mailcommunicatie tussen IRISnet en de Klant dezelfde bewijskracht als schriftelijk bewijs.

Elke bevestiging - door de Klant verstuurd per e-mail of via de website van IRISnet, of verstuurd via het Mobiele Toestel van de Klant (bv. via sms...) - van de door IRISnet aangeboden of voorgestelde Opties of Diensten, of van de wijziging van de Dienst of de wijziging van de Opties, is bindend voor de Klant. Na de activering en/of wijziging van de Diensten of Opties is de Klant contractueel gebonden ten opzichte van IRISnet.

18. Geen afstand

18.1. Het feit dat één van de Partijen op een bepaald moment nalaat de strikte naleving van één van de bepalingen van het Contract te eisen, mag in geen geval worden beschouwd als een verklaring van afstand van de rechten waarop die Partij aanspraak kan maken. Dit feit belet die Partij niet om later de strikte naleving van deze bepaling of van enige andere voorwaarde van het Contract te eisen.

19. Volledig contract

19.1. Dit Contract en de contractuele documenten waarnaar wordt verwezen in artikel 2.5.1 vormen de volledige overeenkomst tussen de Partijen en bevatten alle afspraken die tussen de Partijen zijn overeengekomen in het kader van die overeenkomst.

20. Onafhankelijkheid van clausules

20.1. In het geval dat één of meer bepalingen van het Contract, de Bijzondere Voorwaarden of de Algemene voorwaarden om welke reden dan ook als ongeldig, onwettig of niet-toepasbaar worden beschouwd, blijven de overige bepalingen van het Contract, de Bijzondere Voorwaarden of de Algemene voorwaarden van kracht en wordt hun geldigheid niet aangetast.

20.2. Indien artikel 20.1 zou worden toegepast op het Contract, verbinden de Partijen zich ertoe de ongeldige, onwettige of niet-afdwingbare bepaling(en) te vervangen door een geldige bepaling die het effect van de oorspronkelijke bepaling(en) zo veel mogelijk benadert. Bij gebreke van overeenstemming worden de Partijen geacht een geldige bepaling van gelijke werking te zijn overeengekomen.

21. Informatie

21.1. De Partijen verbinden zich ertoe, voor de duur van het Contract om elkaar zo snel mogelijk op de hoogte te brengen van elke gebeurtenis of informatie die redelijkerwijs kan worden beschouwd als een gebeurtenis of informatie die een nadelig effect kan hebben op het Contract en/of op de uitvoering van de verplichtingen onder het Contract.

22. Klachten en geschillen

22.1. Minnelijke regeling

22.1.1. Elke klacht in het kader van het Contract moet door de Klant worden gericht aan het volgende e-mailadres: service_management@irisnet.brussels.

22.1.2. Als de Klant niet tevreden is met het antwoord van deze dienst, volgt de Klant het escakatieprocedure die IRISnet haar heeft meegedeeld.

22.1.3. Als de Klant aan het einde van deze procedure nog steeds niet tevreden is, kan zij contact opnemen met de telecommunicatiebemiddelingsdienst die voor dit doel door de bevoegde autoriteiten is aangewezen.

Bemiddelingsdienst telecommunicatie

Koning Albert II-laan 8, bte 3
1000 Brussel
Tel: 02 223 09 09 Fax: 02 219 86 59
Mail: klachten@ombudsmantelecom.be
Website:
<https://www.ombudsmantelecom.be/nl/>

22.2. Gerechtelijke regeling

22.2.1. Elk geschil met betrekking tot het bestaan, de interpretatie of de uitvoering van het Contract dat niet minnelijk kan worden geregeld tussen de Klant en IRISnet, valt onder de exclusieve bevoegdheid van de rechtbanken van Brussel.

23. Toepasselijk recht

23.1. Alle bepalingen van het Contract worden beheerst door het Belgisch recht.

24. Kennisgeving

24.1. Alle correspondentie aan IRISnet in verband met het Contract moet naar het volgende adres worden gestuurd:

IRISnet
Kunstlaan 21,
1000 Brussel.

25. Bescherming van persoonsgegevens

25.1. De Partijen verbinden zich tot het naleven van de "GDPR-clausules" die als bijlage bij deze Algemene voorwaarden zijn gevoegd.

Deel 2 - Bepalingen van toepassing op Mobiele Diensten

26. Activering van Mobiele Diensten en overdracht van mobiele nummers

26.1. Activering houdt de mogelijkheid in om de Mobiele Dienst te gebruiken, met uitzondering van eventuele Opties.

De levertijden voor SIM-kaarten en activering van de verschillende Mobiele Diensten worden gedefinieerd in de respectieve SLA's voor de "Mobiele Telefontie - Basisdienst" en "Machine to Machine Diensten" Diensten.

Deze termijnen lopen vanaf de dag waarop IRISnet over een volledig en correct dossier beschikt. Om tot activering over te gaan, moet IRISnet steeds over een volledig en correct dossier beschikken. De Klant is verplicht om IRISnet tijdig alle vereiste correcte informatie

te bezorgen. Vertragingen veroorzaakt door derde operatoren of door de Klant verlengen de activatieperiode.

Afhankelijk van de omvang en complexiteit van het dossier, kan activering worden overeengekomen met de Klant als onderdeel van een project.

Als de activering betrekking heeft op een Klant met meerdere facturatie-entiteiten, wordt het activeringsproces verlengd om voldoende tijd te voorzien voor de administratieve voorbereiding van het dossier.

26.2. Met behulp van de Mobiele Dienst kan de Klant onder bepaalde voorwaarden gegevens verzenden (SMS, MMS, enz.). Er zijn verschillende manieren om dit te doen. Sommige van deze mogelijkheden worden automatisch beschikbaar gesteld aan de Klant, andere zijn afhankelijk van een door de Klant gekozen Optie. In het laatste geval kan de activeringsdatum verschillen van de activeringsdatum van de Mobiele Dienst.

26.3. De overdraagbaarheid van mobiele nummers stelt de Klant in staat om zijn mobiele telefoonnummer te behouden wanneer hij van mobiele operator verandert. De Klant behoudt het recht om zijn mobiele telefoonnummer bij een andere operator over

te dragen gedurende een periode van één (1) maand vanaf de datum van beëindiging van zijn overeenkomst met zijn vorige operator. Alleen mobiele telefoonnummers kunnen worden overgedragen, met uitzondering van Diensten en Opties.

De Klant die zijn nummer wenst over te dragen naar IRISnet, moet IRISnet vragen de nodige stappen te ondernemen om het nummer over te dragen. IRISnet zal het contract met de vorige operator beëindigen, op voorwaarde zij hiertoe een volmacht krijgt van de Klant.

De overdracht van het nummer van de Klant naar IRISnet ontslaat de klant niet van de verplichting om zijn verplichtingen tegenover de vorige operator na te komen. Bij niet-naleving loopt de Klant het risico schadevergoeding te moeten betalen aan deze operator. De Klant is hiervoor als enige verantwoordelijk.

Dezelfde procedure is van toepassing indien de Klant het Contract met IRISnet wenst te beëindigen en zijn gsm-nummer wenst over te dragen naar een nieuwe operator, in welk geval de volmacht wordt gegeven aan de nieuwe operator.

26.4. IRISnet zal in de mate van het mogelijke ook rekening houden met de door de Klant gevraagde datum van overdracht. IRISnet zal de nodige maatregelen nemen om de door de Klant gevraagde overdracht snel en correct uit te voeren na validatie van de aanvraag tot nummeroverdracht door de vorige operator. Technische obstakels kunnen de overdracht van het nummer op de gewenste datum verhinderen, bijvoorbeeld door de verplichte uitwisseling van gegevens via het geautomatiseerde proces van de centrale referentiebasis. Als het nummer niet op tijd wordt overgedragen, kan de klant recht hebben op een vergoeding, op verzoek bij IRISnet.

Als het overdrachtsproces mislukt, zal de oude operator het nummer van de Klant en de bijbehorende diensten opnieuw activeren onder dezelfde voorwaarden en tot de overdracht en de activering van de diensten door de nieuwe operator voltooid zijn. De operatoren streven ernaar de dienst niet te onderbreken.

IRISnet kan echter niet aansprakelijk worden gesteld als de overdracht niet of te laat wordt uitgevoerd om een reden waarover de Klant controle heeft. IRISnet kan met name niet aansprakelijk worden gesteld voor valse,

onjuiste of onleesbare aanvragen tot overdracht.

27. Communicaties

27.1. De Klant erkent dat IRISnet haar het overeengekomen tarief toekent onder de volgende specifieke voorwaarde: minstens 10% van de maandelijkse oproepen, op het totaal van zijn SIM-kaarten, moeten inkomende oproepen zijn. Als de Klant deze voorwaarde niet naleeft, behoudt IRISnet zich het recht voor om de Mobiele Dienst onmiddellijk op te schorten, zonder voorafgaande kennisgeving of vergoeding.

28. SIM-kaart

28.1. Tenzij anders is bepaald, is elke SIM-kaart gekoppeld aan een PIN-code (persoonlijk identificatienummer) en een PUK-code (persoonlijke ontgrendelingsleutel) die de toegang tot de SIM-kaart beveiligen.

De Klant moet deze codes gebruiken in overeenstemming met de gebruiksinstructies in de handleiding van het Mobiele Toestel. De Klant moet deze codes strikt vertrouwelijk houden.

28.2. De Klant is er als enige verantwoordelijk voor dat de SIM-kaart correct in het Toestel wordt geplaatst.

Indien de SIM-kaart geblokkeerd of beschadigd is ten gevolge van een verkeerde behandeling door de Klant, zal op schriftelijk verzoek van de Klant een nieuwe SIM-kaart worden geleverd. IRISnet behoudt zich het recht voor kosten in rekening te brengen voor het verzenden van de nieuwe SIM-kaart.

28.3. IRISnet blijft eigenaar van de SIM-kaart.

De Klant verbindt zich ertoe deze niet door te geven, over te dragen, te verhuren, te vernietigen, door derden te laten gebruiken of op welke manier dan ook te beschadigen.

De Klant verbindt zich ertoe de SIM-kaart op eerste verzoek onmiddellijk terug te bezorgen aan IRISnet. Tenzij dit verzoek voortvloeit uit de beëindiging van het Contract, zal IRISnet de Klant een nieuwe SIM-kaart bezorgen.

28.4. De Klant zal alle nodige stappen ondernemen om ervoor te zorgen dat zijn SIM-kaart niet oneigenlijk of illegaal wordt gebruikt.

Elke poging om de identificatiegegevens van de SIM-kaart te kopiëren en elk frauduleus of illegaal gebruik van de SIM-kaart is verboden.

De Klant verbindt zich ertoe de SIM-kaart niet te onderwerpen aan decompilatie, analyse of reverse engineering, geen afgeleide software te creëren en de SIM-kaart niet te gebruiken op een andere wijze dan bepaald in het Contract.

IRISnet kan geen toegang tot of ondersteuning van de Mobiele Dienst garanderen indien de SIM-kaart wordt gedecompileerd, geanalyseerd, reverse-engineered of gebruikt voor andere ongepaste of onwettige doeleinden.

28.5. De Klant is aansprakelijk voor alle schade aan IRISnet of aan derden ten gevolge van het gebruik van de SIM-kaart, door wie en op welk toestel dan ook, zelfs in geval van diefstal of verlies.

In geval van verlies of diefstal van de SIM-kaart blijft de Klant verantwoordelijk voor het gebruik en de betaling totdat de Klant IRISnet op de hoogte brengt en IRISnet vraagt om de SIM-kaart tijdelijk te schorsen. De Klant ontvangt dan een nieuwe SIM-kaart en de Dienst wordt opnieuw geactiveerd. Verlies of

diefstal van een SIM-kaart leidt niet tot beëindiging van het Contract.

29. Roaming

29.1. Onder de voorwaarden vastgelegd in het BB en in overeenstemming met het Contracten gesloten tussen de buitenlandse operatoren en IRISnet, biedt IRISnet de klant de mogelijkheid om oproepen, sms'en en datacommunicatie uit te wisselen in bepaalde landen, evenals de mogelijkheid om internationaal te bellen en sms'en vanuit België. De roamingmogelijkheden worden ook bepaald door de geografische zone(s) waarin de klant wenst te bellen en gebeld te worden en mobiele data wenst te gebruiken, door de mogelijke Opties die de klant kiest en door de commerciële overeenkomsten die IRISnet heeft afgesloten.

De lijst van landen waar Roaming mogelijk is en de Roamingtarieven kunnen worden aangepast naargelang deze overeenkomsten evolueren. Dergelijke wijzigingen geven de Klant niet het recht om het Contract te beëindigen. Op verzoek van de Klant zal IRISnet haar de lijst van landen en de toepasselijke tarieven bezorgen.

Als Roaming geactiveerd is als onderdeel van de Mobiele spraakdienst, wordt Roaming

automatisch geactiveerd op deze SIM-kaart voor Mobiele Datadiensten.

29.2. Voor Roaming vanuit een lidstaat van de Europese Economische Ruimte geniet de klant, in overeenstemming met de Europese regelgeving, van de nationale volumes (minuten, sms, mms en internet) die in zijn IRISnet-abonnement zijn inbegrepen, zonder extra kosten en binnen de grenzen van gebruik dat niet kwalificeert als misbruik, zoals bepaald in artikel 29.7. Indien de nationale volumes inbegrepen in het abonnement worden overschreden, is het nationale tarief van het IRISnet-abonnement van toepassing op de diensten gebruikt in Roaming.

Roamingoproepen naar speciale nummers (0800, 090x, ...) en korte nummers worden gefactureerd volgens de kosten die worden bepaald door de betrokken dienstverleners en operatoren. De oproep kan door IRISnet worden gefactureerd, zelfs als het speciale nummer in dat land gratis is.

Telefoongesprekken en gegevensverbindingen in de maritieme zones of luchtzones maken gebruik van satellietnetwerken die overeenkomen met een andere geografische zone en worden beschouwd als buiten de Europese Unie.

Voor mobiel internet kan het gebruik vanuit een land van de Europese Unie onderworpen zijn aan een redelijk gebruiksbeleid van IRISnet onder de voorwaarden gedefinieerd in de huidige tarieflijst en in overeenstemming met de Europese regelgeving.

29.3. In de gevallen die niet onder de vorige alinea vallen, en tenzij de Klant intekent op een specifieke Optie, houden de Roamingtarieven geen rekening met de gekozen abonnementsformule en worden de Roamingkosten toegevoegd aan het abonnement van de Klant.

29.4. In het kader van de Europese roamingverordening voldoet IRISnet aan het systeem van transparantie en tariefbescherming voor mobiele diensten .

IRISnet informeert de Klant over het gebruik van Mobile Data Roaming Diensten en de gebruiksvoorwaarden van deze Dienst. De Klant wordt er ook van op de hoogte gebracht dat bepaalde Toestellen automatisch en ongecontroleerd een Roamingverbinding tot stand kunnen brengen en gegevens kunnen downloaden en dat de Klant dergelijke automatische verbindingen met Mobile Data Roaming Diensten kan uitschakelen. Meer informatie hierover vindt de Klant in de

gebruiksaanwijzing van het betreffende Toestel.

De Klant zal verwittigd worden wanneer hij 80% van een bepaalde financiële drempel, standaard vastgesteld op 50 euro (exclusief BTW), heeft verbruikt, tenzij de Klant een andere financiële drempel heeft ingesteld. Indien de Klant niet reageert op de instructies die hem toelaten te blijven genieten van de Mobiele Roamingdiensten, zullen de Mobiele Roamingdiensten worden onderbroken wanneer dezelfde drempel wordt bereikt.

Op zijn uitdrukkelijk verzoek kan de Klant beslissen om niet te genieten van het systeem van tarieftransparantie en -bescherming.

29.5. De kwaliteit van Roamingdiensten kan verschillen van de kwaliteit van de in België aangeboden dienst door verschillende lokale factoren waarover IRISnet geen controle heeft. De klant wordt verzocht contact op te nemen met de IRISnet-klantendienst in geval van problemen.

29.6. De Klant heeft de mogelijkheid om te kiezen voor afzonderlijke Roamingdiensten die door andere Roamingdienstverleners worden aangeboden. In dat geval is IRISnet niet verantwoordelijk voor de Roamingdienstverlening die door de andere

Roamingdienstverlener wordt aangeboden. De klant kan kosteloos en op elk moment van Roamingdienstverlener veranderen of van een alternatieve Roamingdienstverlener naar een andere overstappen.

29.7. De Klant verbindt zich ertoe Roamingdiensten op een redelijke en niet-schadelijke manier te gebruiken in overeenstemming met de Europese regelgeving.

Volgens de Europese regelgeving betekent "Abusief of abnormaal gebruik van roamingdiensten" :

1. Langdurige inactiviteit op een bepaalde SIM-kaart, gecombineerd met zeer frequent of zelfs exclusief roaminggebruik binnen de Europese Unie;
2. Een hoger roamingverbruik in de Europese Unie dan het nationale verbruik in combinatie met het feit dat het aantal dagen zonder verbinding in België groter is dan het aantal dagen waarop de Klant verbinding maakt vanuit de Europese Unie; of
3. De activering en het seriële gebruik van meerdere SIM-kaarten door dezelfde Klant tijdens roaming in de Europese Unie.

IRISnet zal gedurende vier (4) maanden nagaan of deze elementen gegrond zijn. In

geval van bewezen misbruik of abnormaal gebruik zal de Klant via alle gepaste middelen (sms, e-mail, post, telefoon, enz.) op de hoogte worden gebracht en heeft hij vervolgens vijftien (15) kalenderdagen de tijd om zijn gebruik aan te passen. Zoniet zal IRISnet een toeslag aanrekenen voor elk gebruik in overeenstemming met de Europese regelgeving en de geldende tarieven.

Bovendien behoudt IRISnet zich het recht voor om in geval van georganiseerde wederverkoop van SIM-kaarten aan personen die volgens de Europese regelgeving niet effectief in België verblijven of geen stabiele banden met België hebben, onmiddellijk elke proportionele maatregel toe te passen om de naleving van alle voorwaarden van het contract te verzekeren, zonder afbreuk te doen aan het recht van IRISnet om schadevergoeding te eisen.

30. Machine naar machine

30.1. Als onderdeel van de Machine To Machine Dienst mag een Machine SIM-kaart alleen worden gebruikt om te communiceren met andere Machine SIM-kaarten van dezelfde Klant of met SIM-kaarten van dezelfde Klant.

Communicatie kan tot stand worden gebracht met behulp van GSM-technologie (spraak of gegevensoverdracht) of Mobile Data technologie.

Indien een Machine SIM-kaart wordt gebruikt voor andere communicaties dan hierboven beschreven, zal IRISnet deze communicaties factureren, met of zonder terugwerkende kracht, tegen de geldende tarieven, onverminderd het recht van IRISnet om deze SIM-machinekaart buiten gebruik te stellen.

30.2. Het systeem van transparantie en prijsbescherming voor Mobiele Diensten beschreven in Artikel 29.4 is niet van toepassing op de Machine To Machine Dienst.

31. Beperkingen op de toegang tot en/of het gebruik van de Mobiele Dienst

31.1. Er gelden geen beperkingen voor upload- en downloadsnelheden als de Klant een pakket heeft gebruikt als onderdeel van de Mobiele Datadienst. Dit punt kan veranderen afhankelijk van het tariefplan.

31.2. Voor pakketten met de vermelding "onbeperkt" is deze bepaling van toepassing op normaal gebruik van de Mobiele Dienst, in het bijzonder:



- een limiet van 10.000 sms-berichten per maand; en/of
- snelheid verlaagd tot 512 kbps boven een verbruik van 20 GB/maand.

32. Prestatieniveau voor incidenten

32.1. Reactietijden in geval van incidenten worden gedefinieerd in de SLA's voor respectievelijk de "Mobiele telefonie - Basisdienst" en de "Mobiele telefonie - MaTMa-Dienst".

AVG Clausules

1. Definities

Onder ‘Wetgeving inzake gegevensbescherming’ wordt verstaan: elke regelgeving van de Europese Unie en/of haar lidstaten, met inbegrip van maar niet beperkt tot de wetten, richtlijnen en verordeningen voor de bescherming van persoonsgegevens, in het bijzonder de Europese Verordening 2016/679 met betrekking tot de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en tot het vrije verkeer van deze gegevens (hierna ‘AVG’ genoemd) en de Belgische wet van 30 juli 2018 met betrekking tot de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens.

De Klant handelt als verwerkingsverantwoordelijke (hierna ‘Verwerkingsverantwoordelijke’ genoemd) en IRISnet handelt in de hoedanigheid van onderaannemer (hierna ‘Onderaannemer’ genoemd) van persoonsgegevens (hierna ‘Gegevens’ genoemd) in de zin van artikel 28.3 van de AVG.

2. Voorwerp

Tijdens de uitvoering van de Overeenkomst kan de Onderaannemer er in het kader van de

uitvoering van de Overeenkomst of een wettelijke verplichting toe gebracht worden Gegevens van de Klant te verwerken. In dit geval moet de Onderaannemer deze Gegevens verwerken overeenkomstig de instructies van de Verwerkingsverantwoordelijke. Een lijst met vermelding van het voorwerp, de duur, de aard en het doel van de verwerking, van het type Gegevens en van de betrokken categorieën van personen is in de Overeenkomst opgenomen; de Verwerkingsverantwoordelijke moet deze lijst invullen.

3. Beveiliging van de gegevensverwerking

3.1. Implementatie

Overeenkomstig artikel 32 van de AVG garandeert de Onderaannemer dat hij tijdens de hele duur van de Overeenkomst de overeengekomen passende technische en organisatorische maatregelen zal implementeren om de Gegevens te bewaren. In het bijzonder moet de Onderaannemer de Gegevens beschermen tegen het verlies, de vernietiging, de beschadiging, de verspreiding, de aantasting of de ongeoorloofde/illegale verwerking ervan.

3.2. Beveiligingsbeheer

IRISnet neemt deel aan de invoering van beleidslijnen en procedures met betrekking tot

informatiebeveiliging en -beheer zoals beschreven in ISO/IEC 27001:2022. Deze certificering is voorzien voor 2024.

4. Nalevingsverplichtingen

Op verzoek van de Klant zal de Onderaannemer meewerken aan de voorbereiding van een impactanalyse over gegevensbescherming en aan de regelmatige update van deze analyse. Krachtens artikel 28 van de AVG moet de Onderaannemer, rekening houdend met de aard van de verwerking, de Verwerkingsverantwoordelijke door middel van passende technische en organisatorische maatregelen zo goed mogelijk helpen bij het nakomen van zijn verplichting die erin bestaat gevolg te geven aan de verzoeken van betrokkenen met het oog op de uitoefening van hun rechten zoals bedoeld in Hoofdstuk III van de AVG. De Onderaannemer moet de Verwerkingsverantwoordelijke (en in het bijzonder zijn DPO) onverwijld in kennis stellen van elke klacht, elk verzoek of elk advies van een persoon die bij de gegevensverwerking betrokken is en die de rechten zou uitoefenen die haar door de Wet op gegevensbescherming toegekend zijn. De Onderaannemer moet aan de Verwerkingsverantwoordelijke alle informatie verstrekken die nodig is om de

naleving van de verplichtingen voorzien door de Wetgeving inzake gegevensbescherming aan te tonen, alsook om de verwezenlijking mogelijk te maken van audits of inspecties door de Verwerkingsverantwoordelijke of door een externe auditor aan wie hij hiervoor de opdracht gegeven heeft, en aan deze audits bijdragen.

5. Lokalisering van de verwerking

De Onderaannemer moet de Gegevens van de Verwerkingsverantwoordelijke zelf of via derden op een locatie binnen de Europese Unie verwerken. In specifieke situaties zoals ondersteuningsinterventies op expertniveau om de continuïteit van de dienstverlening te vrijwaren of het gebruik van software en online diensten van software-uitgevers (of van hun onderaannemers) die mogelijks buiten de Europese Unie gevestigd zijn, aanvaardt en geeft de Verwerkingsverantwoordelijke echter zijn algemeen akkoord dat een overdracht naar een derde land zou kunnen plaatsvinden, mits het bestaan van een adequaatheidsbesluit in de zin van artikel 45 van de AVG of de effectieve implementatie van passende garanties in de zin van artikel 46 van de AVG, zoals de ondertekening van de standaardcontractclausules aangenomen door de Europese Commissie voor de overdracht

van gegevens naar derde landen (2021/914/EU).

6. Beheer van datalekken

6.1. Samenwerking

In geval van datalekken in het kader van de gegevensverwerking moet de Onderaannemer de Verwerkingsverantwoordelijke helpen om de naleving te vrijwaren van de verplichtingen die voortvloeien uit de Wetgeving inzake gegevensbescherming en in het bijzonder van artikelen 32 tot 36 van de AVG, rekening houdend met de aard van de verwerking en van de informatie waarover de Onderaannemer beschikt. Indien hij dit nodig acht, zal de Verwerkingsverantwoordelijke de betrokken personen en derden, waaronder de Autoriteit voor gegevensbescherming, over de datalekken informeren.

6.2. Kennisgeving

De Onderaannemer moet op eigen initiatief de Verwerkingsverantwoordelijke (en in het bijzonder zijn DPO) zo snel mogelijk nadat hij er kennis van genomen heeft, op de hoogte stellen van alle datalekken of van elk vermoeden van datalekken, door een e-mail naar de DPO van de Verwerkingsverantwoordelijke te sturen.

7. een Beroep doen op een Onderaannemer van de tweede lijn

7.1. Voorafgaand akkoord

Overeenkomstig artikel 28.2 van de AVG mag de Onderaannemer geen andere onderaannemer ('Onderaannemer van de tweede lijn') inschakelen zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van de Verwerkingsverantwoordelijke. Hierbij verleent de Verwerkingsverantwoordelijke zijn algemene toestemming aan de Onderaannemer om een beroep te doen op een onderaannemer van de tweede lijn bij het verlenen van diensten aan de Verwerkingsverantwoordelijke. De Verwerkingsverantwoordelijke is op de hoogte van de bestaande Onderaannemers van de tweede lijn op het moment van de ondertekening van de Overeenkomst voor de dienstverlening door IRISnet (met name Microsoft, Atlassian, Fortinet, Cisco, VMware, HP, Adypsis, Nokia...) of specifiek voor de Overeenkomst en zoals geïdentificeerd in het IRISnet aanbod of in de Bijzondere Voorwaarden, en waarvoor hij zijn akkoord gegeven heeft. Op eenvoudig verzoek moet de Onderaannemer de Verwerkingsverantwoordelijke de lijst van de Onderaannemers van de tweede lijn bezorgen, met voor elk van hen hun identiteit, hun contactgegevens, de aard van de door hen

verwerkte gegevens evenals het doel en de duur van de verwerking die aan hen toevertrouwd werd. Indien er in de toekomst een beroep gedaan zal worden op een Onderaannemer van de tweede lijn, moet de Onderaannemer de Verwerkingsverantwoordelijke hiervan op de hoogte stellen. In voorkomend geval zal de Verwerkingsverantwoordelijke zijn redelijke bezwaren op gemotiveerde wijze binnen de 15 dagen na deze informatie kenbaar maken.

7.2. Keuze van de onderaannemer van de tweede lijn

Overeenkomstig artikel 28.4 van de AVG mag de Onderaannemer enkel een beroep doen op Onderaannemers van de tweede lijn die voldoende garanties bieden om passende technische en organisatorische maatregelen te implementeren opdat de gegevensverwerking zou voldoen aan de vereisten van de Overeenkomst en van de Wetgeving inzake gegevensbescherming, en opdat hij de bescherming van de rechten van de betrokken persoon zou kunnen vrijwaren.

7.3. Verplichtingen

De Onderaannemer moet zijn Onderaannemer(s) van de tweede lijn verplichtingen inzake gegevensbescherming opleggen die even bindend zijn als die welke

uit deze Gegevensverwerkingsovereenkomst voortvloeien.

8. Terugsturen en verwijderen van gegevens

Binnen de 6 maanden na het einde van de Overeenkomst of op het eerste verzoek van de Verwerkingsverantwoordelijke moet de Onderaannemer naar goeddunken van de Verwerkingsverantwoordelijke:

- a) alle door de Onderaannemer opgeslagen of verwerkte kopieën van de gegevens van de Verwerkingsverantwoordelijke verwijderen, of
- b) alle gegevens in een gestructureerd, eenvoudig herbruikbaar en interoperabel formaat naar de Verwerkingsverantwoordelijke terugsturen en vervolgens de bestaande kopieën verwijderen, in welk geval de Verwerkingsverantwoordelijke de Onderaannemer zal moeten vergoeden, tenzij de wetgeving van de Europese Unie of van een van de Lidstaten ervan de bewaring van deze gegevens zou eisen. In dit geval moet de Onderaannemer de Verwerkingsverantwoordelijke hiervan op de hoogte stellen.

9. De verwerking van de gegevens van de medecontractanten

9.1. Gegevens van de klant

De gegevens van de contactpersonen van de ene Partij (naam, voornaam, functie, telefoonnummers, e-mailadres, talen) worden door de andere Partij verwerkt in overeenstemming met de Wet inzake gegevensbescherming om de sluiting en goede uitvoering van de Overeenkomst mogelijk te maken (bestelling, uitvoering, facturatie, rapportage en beveiliging). Bovendien geeft de Partij (die dan als verwerkingsverantwoordelijke optreedt), door haar gegevens te verstrekken, de andere Partij de uitdrukkelijke toestemming om deze informatie te verwerken met het oog op de bovenvermelde doeleinden. De in dit artikel beoogde gegevens moeten gedurende 10 jaar na het einde van de desbetreffende Overeenkomst worden bewaard.

9.2. Mededeling en overdraagbaarheid

De Partijen of hun contactpersonen kunnen kosteloos – indien het om een redelijk volume gaat – van de verwerkingsverantwoordelijke waarop dit artikel betrekking heeft, de schriftelijke mededeling van de gegevens en de overdraagbaarheid van de gegevens verkrijgen evenals, in voorkomend geval, de rechtzetting, de beperking van de verwerking



en de verwijdering van onjuiste, onvolledige of irrelevante gegevens. Indien er 30 dagen na de indiening van het verzoek geen gevolg aan gegeven is, zal het als ‘afgewezen’ worden beschouwd. Met het oog op de uitoefening van deze rechten kunnen ze zich ook richten tot of klacht indienen bij de Autoriteit voor gegevensbescherming.