

Algemene Voorwaarden voor consumenten en abonnees met maximaal 5 oproepnummers

De Algemene Voorwaarden van IrisCall zijn van toepassing op alle IrisCall diensten en klanten. Per afzonderlijke dienst zijn er ook bijzondere voorwaarden met dienst-specifieke bepalingen van toepassing welke te lezen zijn op de website van IrisCall (www.iriscall.be) en waarvan de klant, evenals van de huidige algemene voorwaarden, door de schriftelijke ondertekening van de bestelbon of door de elektronische bevestiging van het door de klant ingevulde bestelformulier, verklaart kennis te hebben genomen en verklaart deze te aanvaarden.

A. DEFINITIES

In de huidige Algemene Voorwaarden wordt het volgende bedoeld:

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.

Abonnementsaanvraag: Het door de Klant ingevulde en ondertekende aanvraagformulier waarbij de Klant de levering van de Diensten bij wijze van Abonnement aanvraagt.

Algemene voorwaarden: Huidige Algemene Voorwaarden, waarvan de tekst verkrijgbaar is bij IrisCall en raadpleegbaar op www.iriscall.be

Bijzondere voorwaarden: Het is mogelijk dat voor bepaalde Diensten bijzondere voorwaarden gelden die 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 net zoals de Algemene Voorwaarden ook verkrijgbaar bij IrisCall en raadpleegbaar op de website van het betrokken product via www.iriscall.be

Data diensten: Mobiele Diensten die aan de Klant worden aangeboden door IrisCall en die het de Klant mogelijk maken via een mobiele telefoon toegang te krijgen tot het internet (publieke netwerk), intranet (bedrijfs-netwerken) of andere toepassingen (BlackBerry, WAP, MMS, sms) via het Netwerk.

Diensten: Het geheel van de Diensten (Mobiel en/of vast) waarop de Klant is ingeschreven.

Inhoud: De informatie die via het Internet (publieke netwerken), Intranet (bedrijfsnetwerken) of andere toepassingen ter beschikking wordt gesteld van de Klant, ongeacht de identiteit van de Aanbieder van de Inhoud.

Klant: De Consument die gebruik maakt van de Diensten en/of een Product koopt.

IrisCall: IrisCall, handelsnaam van Force International CVBA, Kleinhoefstraat 5/19, 2440 Geel, RPR Turnhout, BE0647.631.485.

Mobiele diensten: De dienst van mobiele telefonie en de bijkomende diensten die IrisCall verstrekt.

IrisCall-netwerk: Is het door IrisCall geëxploiteerde of gebruikte communicatienetwerk dat IrisCall in staat stelt zijn diensten te leveren.

Overeenkomst: De contractuele relatie tussen de Klant en IrisCall in verband met de aankoop van de Producten en/of het gebruik van de Diensten. De Overeenkomst omvat de Algemene Voorwaarden en in voorkomend geval de Abonnementsaanvraag, het gekozen Tariefplan en eventueel de Bijzondere Voorwaarden en technische specificaties.

Product(en): De verzamelnaam voor één of meerdere producten die de Klant bij IrisCall koopt of ter beschikking krijgt.



Simkaart: De chipkaart die door IrisCall ter beschikking wordt gesteld van een Klant en die moet worden ingebracht in de mobiele telefoon van de Klant om gebruik te kunnen maken van het mobiele Netwerk.

Sms: Korte tekstboodschappen van maximaal 160 karakters die de Klant kan verzenden en ontvangen via zijn mobiele telefoon.

Tariefplan: Het tariefplan gekozen door de Klant uit de tarieflijst bij het aangaan van de Overeenkomst of nadien. De verschillende Tariefplannen voor de verschillende Diensten kunnen worden geraadpleegd bij de klantendienst van IrisCall en op de website via www.iriscall.be.

Telefonie diensten: De dienst van vaste telefonie en de bijkomende diensten die IrisCall verstrekt.

Voorafbetaalde belwaarde: De voorafbetaalde belwaarde die de Klant door gebruik van zijn simkaart toegang verleent tot bepaalde Mobiele Diensten ten belope van deze voorafbetaalde waarde, en waarvoor geen factuur wordt uitgeschreven.

Aanrekening/Factuur: De beschrijvende staat van de kosten en vergoedingen in verband met de aan u verstrekte of te verstrekken dienst(en) en - eventueel - de door IrisCall verkochte apparatuur in het kader van de Overeenkomst. Een Factuur, die IrisCall in overeenstemming met de Belgische btw - wetgeving verplicht dient uit te reiken aan bepaalde Klanten, omvat een bevestiging van het bestaan van een schuldvordering in geld ten opzichte van de Klant. De Klant dient zijn btw-nummer mee te delen. De artikelen van toepassing op de Aanrekeningen zijn eveneens van toepassing op de Factuur.

Klant, u, uw: De fysieke persoon, de rechtspersoon of de feitelijke vereniging waarmee IrisCall deze overeenkomst afsluit, waaronder ook elke persoon die handelt of waarvan wij redelijkerwijze kunnen aannemen dat hij handelt met Uw machtiging of kennis.

1. Toepassingsgebied van de Algemene Voorwaarden en samenstelling van de Overeenkomst

- I. Deze algemene voorwaarden omschrijven het geheel van de rechten en plichten tussen de Klant en IrisCall met betrekking tot de dienst(en). De Klant verklaart voldoende te zijn geïnformeerd over de inhoud van deze Algemene Voorwaarden en de kenmerken van de IrisCall dienst(en) en deze Algemene Voorwaarden te hebben ontvangen en aanvaard. U kunt steeds een recent exemplaar van de Algemene Voorwaarden raadplegen op www.iriscall.be of op eenvoudig verzoek bij de IrisCall klantendienst.
- II. Naast de Algemene Voorwaarden bestaat de Overeenkomst eveneens uit de bestelbon, de bijzondere voorwaarden, de contractsvoorwaarden en andere bepalingen waarnaar wordt verwezen in deze Algemene Voorwaarden of de bestelbon en elke schriftelijke wijziging van deze Overeenkomst. (hierna " de Overeenkomst").
- III. Alle vroegere mondelinge of schriftelijke afspraken, mededelingen met betrekking tot de Overeenkomst en/of de dienst(en), worden als onbestaande beschouwd en vervangen door deze Overeenkomst.
- IV. De Klant kan in geen geval de Overeenkomst wijzigen of vervangen, tenzij schriftelijk anders wordt overeengekomen.



2. Voorwaarden tot het sluiten en uitvoeren van de Overeenkomst

2.1. Abonnement

2.1.1. De verplichtingen van de klant

De klant die toegang wenst te hebben tot de diensten moet:

- OF zijn originele Abonnementsaanvraag indienen bij IrisCall
- OF zijn originele Abonnementsaanvraag, met een fotokopie van de onder punt 2.1.2 vermelde informatie, binnen de drie werkdagen na activering van het Abonnement per post overmaken aan IrisCall.

2.1.2. (On)Geldigheid Abonnementsaanvraag

IrisCall behoudt zich het recht voor om een Abonnementsaanvraag niet geldig te beschouwen indien zij niet vergezeld is van de correcte documenten.

Voor natuurlijke personen:

- Het origineel van een geldige Belgische identiteitskaart of paspoort of, in voorkomend geval, de originele identiteitskaart voor vreemdelingen uitgegeven in België ;
- Een bewijs van vaste woonplaats of verblijfplaats in België, indien dat niet zou blijken uit bovenvermelde documenten.

Voor rechtspersonen:

- De publicatie in het Belgisch Staatsblad van de statuten en van de eventuele statutenwijzigingen, bewijs van de identiteit van de natuurlijke persoon die de rechtspersoon vertegenwoordigt en het bewijs van zijn vertegenwoordigingsbevoegdheid.

Voor vennootschappen zonder rechtspersoonlijkheid en (feitelijke) verenigingen:

- Een voor eensluidend verklaarde fotokopie van de statuten en van de eventuele statutenwijzigingen van de vennootschap of vereniging, bewijs van de identiteit van de natuurlijke persoon die de vennootschap of vereniging vertegenwoordigt en het bewijs van zijn vertegenwoordigingsbevoegdheid.

Voor volmachthouders :

- Het bewijs van zijn identiteit en volmacht ;
- Naargelang het geval de documenten vermeld onder punt 2.1.2. (natuurlijke personen, rechtspersonen en vennootschappen zonder rechtspersoonlijkheid en (feitelijke) verenigingen)

2.1.3. Voorlegging bijkomende stukken

IrisCall mag aan elke Klant de voorlegging vragen van bijkomende stukken die de kredietwaardigheid van de Klant staven.

2.1.4. Weigering

IrisCall kan weigeren om gevolg te geven aan een Abonnementsaanvraag of aan een vraag tot activering van een bijkomende dienst indien, ondermeer, (i) de Klant zijn verplichtingen die voortvloeien uit een andere overeenkomst met IrisCall niet naleeft, of (ii) de toegang tot de Dienst niet onder bevredigende technische voorwaarden kan worden gerealiseerd.

2.1.4. Betaling waarborg of voorschot

IrisCall heeft het recht om, vóór de aanvaarding van de Abonnementsaanvraag en/of tijdens de duur van de Overeenkomst, de betaling van een waarborg of van een voorschot te vragen aan de Klant. Een waarborg kan gevraagd worden wanneer uit de kredietcontrole voorafgaand aan de aanvaarding van de Overeenkomst en uit de door de Klant verstrekte objectieve gegevens blijkt dat de Klant zich financieel geen intensief belgedrag kan veroorloven. Het maximale bedrag dat IrisCall als waarborg kan vragen, bedraagt 186 euro incl. BTW per mobiele telefoonaansluiting, 150 euro incl. BTW per vaste telefoonaansluiting. Een betaalde waarborg wordt aan de Klant die zijn contractuele verplichtingen



nakomt, terugbetaald vanaf de derde maand na de datum van betaling van de waarborg aan IrisCall, door middel van schuldvergelijking tussen enerzijds het bedrag van de terug te betalen waarborg en anderzijds de door de Klant verschuldigde facturen. IrisCall kan tijdens de uitvoering van de Overeenkomst een voorschot vragen wanneer blijkt dat de Klant een of meer Diensten gebruikt op een wijze die zou kunnen resulteren in een hoge facturatie. Het maximale bedrag dat IrisCall als voorschot kan vragen, bedraagt het bedrag dat nog niet is betaald op het ogenblik het voorschot wordt gevraagd. Dit bedrag kan nagegaan worden via de IrisCall klantendienst. Een betaald voorschot wordt steeds verrekend met de eerstvolgende facturen aan de Klant en brengt geen interest op. De Klant kan bij de IrisCall klantendienst meer informatie krijgen over de gevallen waarin een waarborg of voorschot kan worden gevraagd.

3. Inwerkingtreding en de minimumduur van de overeenkomst

De overeenkomst treedt in werking op de dag van installatie of activering van de dienst. De overeenkomst wordt gesloten voor een periode zoals opgegeven op de bestelbon of het bestelformulier met steeds een minimumduur van één (1) maand tot (6) maanden. Op de vervaldatum van de minimumduur van de overeenkomst, wordt de overeenkomst stilzwijgend verlengd voor onbepaalde duur. De opzegging modaliteiten worden in artikel 10 van de algemene voorwaarden toegelicht.

4. Verplichtingen van IrisCall

- I. IrisCall verbindt zich ertoe haar vakkundigheid en zorg aan te wenden om de klant ononderbroken diensten van de best mogelijke kwaliteit te verstrekken, conform de wettelijke, reglementaire en contractuele voorschriften. IrisCall spant zich naar best vermogen in om eventuele onderbrekingen, storingen of herstellingen op korte termijn op te lossen.
- II. Onverminderd het voorgaande, hebt u het recht bij voortdurende storingen of onderbrekingen de Overeenkomst kosteloos te beëindigen of creditering te vragen van het abonnementsgeld voor de duur van de hierboven vermelde onderbreking, tenzij deze storing aan uzelf of aan een andere operator te wijten is.
- III. Herstellingen aan eindapparatuur van de klant (tenzij anders wordt overeengekomen) en herstellingswerken ten gevolge van uw incorrect gebruik worden op uw kosten uitgevoerd.

5. Vergoedingen en kosten

5.1. Verschuldigde kosten en vergoedingen

De kosten en vergoedingen die de klant verschuldigd is voor de diensten worden vermeld in de bestelbon of het bestelformulier en zijn eveneens terug te vinden op de website van IrisCall (www.iriscall.be). Een uitgebreid overzicht van alle tarieven en kosten is eveneens terug te vinden op de website van IrisCall (www.iriscall.be).

5.2. Prijs- en tariefaanpassingen

IrisCall heeft het recht om haar prijzen en tarieven eenmaal per jaar aan te passen aan de index van de consumptieprijzen. In geval van een indexering wordt u één maand voorafgaand aan de inwerkingtreding hiervan op de hoogte gebracht. U aanvaardt dat deze kennisgeving kan gebeuren per e-mail of via uw factuur en u erkent dat dit een voldoende, behoorlijke en individuele kennisgeving uitmaakt. In geval van een indexering heeft u het recht om de overeenkomst kosteloos en schriftelijk op te zeggen.



tot uiterlijk de laatste dag van de maand die volgt op de ontvangst van de eerste factuur na de inwerkingtreding van de indexering. De prijsindexering zal geschieden volgens de volgende formule: nieuwe prijs = oude prijs x (laatst bekend gemaakte indexcijfer/indexcijfer ten tijde van vorige prijsbepaling).

6. Activatie kost

6.1. Toelichting activatie kost

De klant kan de activatie kost terugvinden op www.iriscall.be. Bv de activatie kost per mobiel abonnement bedraagt eenmalig 15€.

6.2. Kosten apparatuur

De prijs voor de door IrisCall verkochte apparatuur, waaronder o.a. toestellen, netwerkkabel(s), modem, stekkerdoos, ... zijn niet inbegrepen in de installatie vergoeding tenzij anders overeengekomen.

6.3. Software op eindapparatuur

De klant verklaart over alle nodige licenties te beschikken voor de software op de eindapparatuur. IrisCall draagt in geen enkel geval verantwoordelijkheid met betrekking tot de al op de eindapparatuur van de klant geïnstalleerde software.

6.4. Doe-het-zelf

Indien de klant heeft gekozen voor een doe-het-zelf installatie of bij gebreke aan noodzakelijke installatie (activering door IrisCall volstaat), wordt de klant verondersteld correct te zijn aangesloten vanaf het moment van activering. Indien de klant geen bestaande en functionerende aansluiting heeft en de klant IrisCall verzoekt hem/haar daarvan voorzien, zullen de kosten daarvan, voorafgaandelijk aan de werken, in gemeenschappelijk overleg tussen de klant en IrisCall worden bepaald.

7. Abonnementsvergoeding

7.1. Maandelijks en voorafgaandelijk

De abonnementsvergoeding is verschuldigd vanaf de eerste dag van aansluiting op het IrisCall-netwerk tot de laatste dag van de aansluiting. De abonnementsvergoeding betaalt de klant maandelijks en voorafgaandelijk via bank domiciliëring en dit binnen de 14 dagen na factuurdatum. Zolang de bank domiciliëring (via SEPA) niet operationeel is moeten de facturen binnen dezelfde termijn per overschrijving betaald worden. De abonnementsvergoeding blijft verschuldigd ook al gebruikt de klant de dienst niet, bijvoorbeeld in geval van defecten of problemen met de eindapparatuur van de klant.

7.2. Mail of post

De facturen worden toegezonden of zijn beschikbaar op het door u opgegeven e-mailadres of facturatie-adres. IrisCall behoudt zich het recht voor om facturen uitsluitend via e-mail ter beschikking te stellen. Wanneer de klant toch opteert voor een papieren factuur, zal hiervoor een kost van 2€ inclusief BTW in rekening gebracht worden per papieren factuur. Deze kosten zullen aangerekend worden op de eerstvolgende factuur.

7.3. Duplicaten

Op verzoek wordt een duplicaat of een meer gedetailleerde versie van uw factuur verstrekt. IrisCall behoudt zich het recht voor kosten aan te rekenen voor zulk duplicaat. De kosten voor het opvragen van een duplicaat per post bedragen 7€ inclusief BTW, en zullen worden aangerekend op de eerstvolgende factuur.



7.4. Aangeduide betalende derde

De factuur is aan u gericht of aan een door u aangeduide betalende derde. Indien deze betalende derde in gebreke blijft, ontslaat dit u niet van uw betalingsverplichting. De betalende derde verwerft geen enkel recht op de aansluiting.

7.5. Factuur vervaldatum

De facturen zijn betaalbaar uiterlijk op de vervaldatum zoals vermeld op de factuur. Enkel bij het ontbreken van een vervaldatum, is de factuur betaalbaar binnen de 24 uur na ontvangst van de factuur.

7.6. Aangegeven rekeningnummer en gestructureerde mededeling

De betaling dient te gebeuren op het door IrisCall opgegeven rekeningnummer met vermelding van de gestructureerde mededeling, tenzij anders met u overeengekomen. Indien niet wordt betaald op dit rekeningnummer of met geen of andere kenmerken van de factuur, zal dit worden verrekend op de oudste factuur, tenzij anders wordt overeengekomen.

7.7. Derden verbruik of diensten van derden

De aanrekeningen/facturen vermelden eveneens "diensten verrekeningen van derde partijen cfr. Circulaire nr. E.T. 109.696 (AOIF Nr. 50/2009". Dit derden verbruik of diensten van derden wordt door IrisCall aangerekend en geïnd, doch voor eventuele klachten dient u de derde partij zelf te contacteren.

8. Niet-betaling

8.1. Herinneringskosten

Bij niet-betaling op de vervalt termijn, stuurt IrisCall u of de door u aangeduide betalende derde één of meerdere herinneringen per e-mail of post. Bij 2 of meer openstaande bedragen bent u herinneringskosten ten bedrage van 10 euro incl. BTW verschuldigd aan IrisCall. Bij niet-betaling 7 dagen na de vervalt termijn zal uw toegang tot internet en telefoon geschorst worden. Na betaling van het vervallen saldo wordt de schorsing opgeheven. Voor deze wederindienststelling zal een kost van 30 euro incl. BTW aangerekend worden op de eerstvolgende factuur.

8.2. Conventionele nalatigheidsinteressen

Bovendien worden de facturen, na afsluiting van de diensten, die niet tijdig worden betaald, verhoogd met conventionele nalatigheidsinteressen aan 10% op jaarbasis, berekend vanaf de vervalt dag tot de volledige betaling, alsook met een schadebeding van 15% op de openstaande bedragen met een minimum van 50,00 euro incl. BTW, onverminderd het recht van IrisCall om een hogere vergoeding te vorderen mits bewijs van hogere werkelijk geleden schade. De overeenkomst tussen partijen wordt beheerst door het Belgische recht. Elk geschil over totstandkoming, interpretatie of uitvoering van de overeenkomst behoort tot de uitsluitende bevoegdheid van de rechtbanken van- en te Hasselt.

9. Schorsing en beëindiging wegens niet uitvoering van de overeenkomst door de klant

9.1. Schorsing en beëindiging

Indien de klant zijn contractuele verplichtingen niet nakomt, kan IrisCall beslissen om de overeenkomst en de daaruit voortvloeiende dienstverlening te schorsen, dan wel te beëindigen zonder enige vergoeding aan de klant verschuldigd te zijn. Ook ingeval van abnormaal gebruik of fraude, of indien de klant, zonder voorafgaand akkoord met IrisCall, gedurende één (1) maand meer dan 500,00 EUR incl. BTW verbruikt; indien de klant meermaals een factuur niet heeft betaald; indien de klant zich in staat van falen of staking van betaling bevindt; indien de klant een schikking treft met zijn schuldeisers; indien de klant onvermogen wordt verklaard; indien de klant in vereffening wordt gesteld of indien



een curator, voorlopig bewindvoerder, schuldbemiddelaar of gelijkaardige persoon wordt aangesteld, kan IrisCall, zonder aan de klant enige vergoeding verschuldigd te zijn, van rechtswege en zonder voorafgaande ingebrekestelling, beslissen om de overeenkomst te schorsen dan wel te beëindigen. Zulke maatregelen doen geen afbreuk aan het recht van IrisCall om de volledige betaling van alle openstaande bedragen, de activatie kost, de nalatigheidsinteressen, het schadebeding alsook andere contractueel overeengekomen vergoedingen op te eisen.

9.1.1. Beperking tot minimumdienst

In geval van een mobiele of vaste telefoniedienst, kan IrisCall de mobiele of vaste telefoniedienst beperken tot een minimumdienst indien u uw verplichtingen onder deze overeenkomst of van een andere overeenkomst van een met IrisCall verbonden onderneming of van andere IrisCall diensten niet nakomt. In zulk geval is het enkel mogelijk nationale inkomende oproepen of ander dataverkeer te ontvangen (met uitzondering van de oproepen betaald door de bestemming) maar het is niet mogelijk uitgaande gesprekken te voeren of ander dataverkeer te verzenden, behalve de oproepen naar gratis nummers en nooddiensten. Hiertoe wordt u voorafgaand op de hoogte gebracht. De maatregel doet geen afbreuk aan het recht van IrisCall om volledige betaling van alle openstaande bedragen, activatie kost, de wettelijke intresten, het schadebeding alsook andere contractueel overeengekomen vergoedingen op te eisen en desgevallend een schadevergoeding te vorderen voor de schade die IrisCall geleden heeft ten gevolge van uw daden of nalatigheid. De door u veroorzaakte kosten ter instelling/opheffing van de minimumdienst zijn voor rekening van de klant.

10. Opzegmodaliteiten door de klant

10.1. Opzeggen tijdens de minimumduur

De klant kan de overeenkomst via alle schriftelijke middelen en zonder enige motivering opzeggen tijdens de minimumduur van de overeenkomst, mits betaling van een opzegvergoeding gelijk aan de abonnementsgelden voor de nog resterende maanden/dagen - tot maximaal het einde van de 6de maand na de dag van installatie of activering van de dienst.

Bij opzegging van de overeenkomst tijdens de minimumduur door de klant met een formule zonder vaste abonnementskost, wordt een opzegvergoeding aangerekend gelijk aan het gemiddelde verbruik van de voorbije maanden/dagen x het aantal resterende maanden/dagen.

10.2. Automatische verlenging voor onbepaalde duur

Indien de klant uiterlijk één (1) maand (of 1 week bij contracten met een minimumperiode van 1 maand) voor het verstrijken van de minimumperiode de overeenkomst niet heeft opgezegd via alle mogelijke schriftelijke middelen, wordt de overeenkomst automatisch verlengd voor onbepaalde duur. Vanaf dat moment kan de klant ten allen tijde via alle schriftelijke middelen en zonder enige motivering de overeenkomst kosteloos beëindigen. U ontvangt van IrisCall een schriftelijke bevestiging van de beëindiging van de overeenkomst.

10.3. Opzeggen bij storingen, onderbrekingen, wijzigingen of verhuis

U kunt de overeenkomst tijdens de minimumduur van de overeenkomst te allen tijde onmiddellijk en kosteloos opzeggen bij voortdurende storingen of onderbrekingen (zie artikel 4.2.) en bij wijzigingen zoals voorzien in artikel 16 en indien u verhuist naar een niet aansluitbaar gebied op voorwaarde dat u IrisCall hiervan minstens één maand voor de verhuisdatum op de hoogte brengt en IrisCall een bewijs van verhuis bezorgt.



10.4. Verschuldigde bedragen bij beëindiging

Bij beëindiging van de overeenkomst, zal de klant aan IrisCall alle bedragen betalen die hij verschuldigd is in het kader van de overeenkomst.

10.5. Apparatuur

De IrisCall - apparatuur waarover de klant beschikt, dient in goede staat te worden terugbezorgd aan IrisCall, tenzij de klant hierover andere instructies van IrisCall krijgt.

11. Aansprakelijkheid, prestaties en verplichtingen van IrisCall

11.1. Klantendienst

De klantendienst is beschikbaar van maandag tot en met vrijdag, van 9 uur tot 17 uur. De klantendienst beantwoordt in de mate van het mogelijke alle problemen, vragen en klachten van de klant over de dienst. De klantendienst is bereikbaar via het nummer 023/22 22 00. IrisCall heeft ook een aantal 'Wist je datjes' die ze op de website www.iriscall.be ter beschikking van de klant stelt. Daarop staan de veelgestelde vragen met de correcte antwoorden. De klant krijgt bovenaan op iedere pagina ook het icoon te zien om een mail te versturen naar IrisCall. Dit is via het mailadres info@iriscall.be. Tot slot de coördinaten van het IrisCall kantoor in België: Kleinhoefstraat 5/19, 2440 Geel.

11.2. Facturatie

IrisCall kan niet verantwoordelijk worden gesteld voor diensten, noch voor hun facturering, wanneer deze aangeboden worden door derden en toegankelijk zijn via het IrisCall-netwerk, zelfs niet wanneer IrisCall hiervoor op de ene of andere manier een vergoeding zou ontvangen en ook niet wanneer IrisCall de facturering voor deze diensten zou verzorgen voor rekening van derden.

11.3. Aansprakelijkheid

IrisCall kan slechts aansprakelijk worden gesteld voor zover u bewijst dat IrisCall een zware contractuele fout heeft begaan, ingeval van opzet of schuldig verzuim door IrisCall van een verbintenis. De aansprakelijkheid van IrisCall is beperkt tot het herstellen van voorzienbare, rechtstreekse en persoonlijke schade die u heeft geleden, met uitsluiting van alle indirecte of immateriële schade zoals, maar niet beperkt tot, zakelijk verlies, inkomens- of winstderving, verlies van klanten of contracten, verlies of beschadiging van gegevens of opnames. In alle gevallen is de aansprakelijkheid van IrisCall beperkt tot het equivalent van 1 maand abonnementsvergoeding van de betrokken dienst.

11.4. Overmacht

IrisCall kan niet verantwoordelijk worden gesteld voor vertraging of tekortkomingen in de uitvoering van de dienst(en) en de gevolgen daarvan wegens overmacht.

11.5. Aansprakelijkheid voor handelingen of nalatigheden van derden

IrisCall treft geen aansprakelijkheid voor handelingen of nalatigheden van derden (met uitzondering van haar onderaannemers), waardoor de dienst(en) gedurende korte of langere tijd verstoord worden. IrisCall kan evenmin aansprakelijk worden gesteld in geval van schorsing of beëindiging van de aan u ter beschikking gestelde dienst(en).

IrisCall stelt de betrokken dienst(en) enkel ter beschikking. U weet en erkent dat IrisCall geen controle heeft over de informatie, kwaliteit, veiligheid of de prijs van gegevens, programma's of diensten waar- toe u toegang heeft via de dienst(en), en dat IrisCall de inhoud van de informatie die u zendt, downloadt, uploadt en/ of ontvangt via de dienst(en), niet onderzoekt. IrisCall draagt geen enkele vorm van aansprakelijkheid met betrekking tot de inhoud van de doorgezonden en ontvangen informatie, van welke aard dan ook. Wat betreft diensten van derden die worden verstrekt via het IrisCall-netwerk of



waarvan u gebruik kan maken via de dienst(en), weet en erkent u dat IrisCall enkel optreedt als tussenpersoon voor de facturen en inning. IrisCall kan in geen geval worden beschouwd als aanbieder in eigen naam of voor eigen rekening van deze diensten.

12. Aansprakelijkheid van de klant

12.1. Aansprakelijkheid

De klant is aansprakelijk voor het gebruik van de diensten en voor de uitvoering van zijn contractuele verplichtingen onder deze overeenkomst, zelfs indien meerdere gebruikers werden opgegeven en zelfs in geval van verlies of diefstal van de vereiste eindapparatuur. De klant is ten opzichte van IrisCall aansprakelijk voor alle schade toegebracht aan IrisCall en derden, wanneer deze schade voortvloeit uit het gebruik van de dienst(en) en niet veroorzaakt is door een fout van IrisCall.

12.2. Apparatuur

De klant is verantwoordelijk voor de ter beschikking gestelde IrisCall-apparatuur, voor een foutloze werking van de eindapparatuur die aangesloten is op het IrisCall-netwerk, voor een correcte aansluiting van eindapparatuur op het IrisCall-netwerk en voor het correct gebruik van zijn eindapparatuur of van IrisCall-apparatuur.

12.3. Verantwoordelijkheden

De klant verbindt zich ertoe IrisCall op de hoogte te brengen van verlies en diefstal van de eindapparatuur en/of IrisCall-apparatuur. De inhoud van de communicatie die u verwezenlijkt via het gebruik van de dienst(en), blijft in alle gevallen uw eigen verantwoordelijkheid en IrisCall wordt niet geacht dit te beperken of daarop toe te zien. U vrijwaart IrisCall tegen alle aanspraken die derden tegen IrisCall instellen op basis van uw foutief en/of onwettig gebruik van de dienst. U verbindt zich ertoe tevens alle nodige maatregelen te treffen om de integriteit en confidentialiteit van uw gegevens te beschermen, o.a. tegen virussen en informatica criminaliteit.

13. Klachten

13.1. Mogelijke kanalen & motivatie

Klachten kunnen via alle mogelijke schriftelijke middelen worden overgemaakt en dienen duidelijk en gemotiveerd te worden opgesteld, desgevallend met vermelding van het betwiste bedrag. De klachten dienen bovendien, om in overweging genomen te kunnen worden, binnen de maand na de factuurdatum aan IrisCall overgemaakt te worden.

Per brief: IrisCall, Kleinhoefstraat 5/19, 2440 Geel

Per email: info@iriscall.be

Per telefoon: 023/22 22 00

13.2. Betwisting

De verplichting tot betaling van het betwiste bedrag en eventueel de maatregelen genomen tengevolge van niet betaling worden dan geschorst. Het niet betwiste bedrag moet binnen de normale termijn worden betaald. Na analyse van de klacht en vervolgens verwerping ervan door IrisCall, wordt het betwiste bedrag onmiddellijk volledig opeisbaar.

13.3. Ombudsdienst voor Telecommunicatie

Wanneer u niet akkoord gaat met de beslissing over uw klacht, kunt u zich wenden tot de Ombudsdienst voor Telecommunicatie. Contactgegevens Ombudsdienst: Koning Albert II Laan 8, 1000 Brussel, tel. 02 223 09 09 of klachten@ombudsmantelecom.be. Indien uw klacht ontvankelijk verklaard wordt



door de Ombudsdienst voor Telecommunicatie, worden geen administratieve kosten aangerekend en wordt de inningsprocedure opgeschort tot een maximale periode van vier (4) maanden vanaf de indiening van de klacht bij de Ombudsdienst voor Telecommunicatie. Bij aanhoudende kwaadwillige of hinderende oproepen kunt u zich eveneens richten tot de Ombudsdienst voor Telecommunicatie.

13.4. Consumentengeschillen - Het Europese ODR platform

Voor Consumentengeschillen die voortvloeien uit e-commerce kunt u terecht op het Europese ODR Platform via de website van de FOD Economie:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=NL>. ODR is een afkorting voor Online Dispute Resolution. De vertaling hiervan is online geschillenbeslechting. Het betreft een internetplatform opgericht door de Europese Commissie met als doel geschillen voortvloeiend uit e-commerce buiten de rechtbank op te lossen. Een klacht indienen kan via de website: <http://ec.europa.eu/odr/>

14. Overdracht van de overeenkomst

14.1. IrisCall

IrisCall heeft het recht om alle of een deel van zijn contractuele rechten en plichten aan een derde over te dragen zonder dat de klant hiervoor toestemming moet geven en zonder dat deze enige schadevergoeding kan eisen in verband met deze overdracht.

14.2. De klant

De klant kan zijn contractuele rechten en plichten geheel overdragen aan een derde (rechts)persoon mits schriftelijke toestemming van IrisCall en nadat de klant en de overnemer het door IrisCall opgestelde overname formulier hebben ingevuld en ondertekend.

15. Herroepingsrecht

Als u een overeenkomst afsluit op afstand of buiten de lokalen van IrisCall of deze van haar erkende commerciële agenten en u bent een consument aanvaardt u de volgende clausules:

- U heeft het recht aan IrisCall mee te delen dat u afziet van de overeenkomst, zonder betaling van een boete en zonder opgave van motief, binnen de 14 kalenderdagen, te rekenen vanaf de dag die volgt op het sluiten van het dienstencontract (verkoop van diensten of verkoop van zowel goederen als diensten) of op de levering van het goed (verkoop van goederen). Dat kan via de kanalen die u vindt onder Artikel 13.1 teneinde de nodige instructies voor het terugzenden van goederen te bekomen.
- In geval van herroeping van een dienst, dient u een bedrag te betalen evenredig aan het deel van de dienst die geleverd is. De klant is aansprakelijk voor waardevermindering ten gevolge van het gebruik van de goederen, die verder gaan dan deze nodig om de aard, kenmerken en werking van de goederen vast te stellen.
- IrisCall stort het verschuldigde bedrag terug binnen 14 kalenderdagen na ontvangst van de herroeping, op voorwaarde dat u de aangekochte goederen (bv simkaart, apparatuur, ...) heeft terug gestuurd naar IrisCall. De verzendingskosten voor het terugzenden van bv de simkaart zijn ten laste van de klant.



- U gaat ermee akkoord dat de levering van diensten kan beginnen voor het einde van de herroepingstermijn en dat u in geval de dienst volledig werd uitgevoerd tijdens de herroepingstermijn niet beschikt over het recht om van uw aankoop af te zien.
- U heeft geen herroepingsrecht wanneer u ons specifiek verzocht heeft om u te bezoeken ten einde dringende herstellingen of onderhoud te verrichten.
- U gaat ermee akkoord dat u bij levering van digitale inhoud op een materiële drager uw herroepingsrecht verliest.

U kan uw contract van bepaalde of onbepaalde duur op elk ogenblik opzeggen zoals bepaald in de modaliteiten in artikel 10.

16. Wijzigingen

16.1. Wijzigingen ten alle tijde

IrisCall kan de prijzen, voorwaarden en/of kenmerken van de IrisCall diensten wijzigen wanneer dit noodzakelijk is omwille van objectieve externe factoren die niet louter afhangen van haar wil.

Partijen komen overeen dat als objectieve, externe factoren worden beschouwd wijzigingen van het toepasselijk wettelijk en/of regelgevend kader, beslissingen van bevoegde regelgevende overheden, noodzakelijke technische en/of technologische ontwikkelingen. In dat geval is er geen sprake van een eenzijdige wijziging door IrisCall.

16.2. Wijzigingen na de minimumduur van de overeenkomst

16.2.1 Aanpassingen IrisCall

IrisCall kan na het einde van de minimumduur om welke reden ook, deze algemene voorwaarden en de prijsvoorwaarden wijzigen of de technische specificaties of eigenschappen van haar diensten aanpassen.

16.2.2. Eenzijdige wijzigingen/prijsverhogingen

In geval van een eenzijdige prijsverhoging of in geval van eenzijdige wijzigingen wordt de klant één maand voorafgaand aan de inwerkingtreding hiervan op de hoogte gebracht. De klant aanvaardt dat deze kennisgeving kan gebeuren per SMS, e-mail of via de factuur en de klant erkent dat dit een voldoende, behoorlijke en individuele kennisgeving uitmaakt.

Ingeval de klant niet akkoord gaat met een eenzijdige wijziging, heeft deze het recht om de overeenkomst kosteloos en via alle schriftelijke middelen op te zeggen tot uiterlijk de laatste dag van de maand die volgt op de inwerkingtreding van de wijzigingen. Ingeval van een eenzijdige prijsverhoging heeft de klant het recht om de overeenkomst kosteloos en schriftelijk op te zeggen tot uiterlijk de laatste dag van de maand die volgt op de ontvangst van de eerste factuur na de inwerkingtreding van de wijzigingen.

16.2.3 Aanpassingen klant

IrisCall dient steeds onmiddellijk op de hoogte te worden gebracht van elke wijziging met betrekking tot de klant diens gebruikelijk email-, identificatie-, adres- en facturatie gegevens, en dit via e-mail, sms of brief.

17. Toepasselijk recht en bevoegdheidsbeding

Deze overeenkomst wordt beheerst door het Belgisch recht.

