

**1. Toepassingsgebied**

De in onderhavige bijzondere voorwaarden gebruikte begrippen en uitdrukkingen zullen volgende betekenissen hebben:

- 1.1.** Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de hierna omschreven diensten die door VOICEKING BV, met zetel te 8500 KORTRIJK, Engelse Wandeling 2 bus F8V, KBO nr. 0653.989.638 op de markt worden gebracht. Naar VOICEKING BV wordt hierna verwezen als VOICEKING.
- 1.2.** Latere verbintenissen tussen VOICEKING en de abonnee vallen tevens onder deze algemene voorwaarden.
- 1.3.** De contractuele verhouding tussen VOICEKING en de abonnee tot het verlenen van de Diensten wordt bepaald door deze Algemene Voorwaarden, eventuele bijzondere voorwaarden en de toepasselijke tarieven die werden afgesproken. In geval van tegenstrijdigheid hebben de bijzondere voorwaarden voorrang op de algemene voorwaarden.
- 1.4.** De abonnee verklaart kennis te hebben van deze Algemene Voorwaarden voorafgaandelijk aan het afsluiten van de overeenkomst. Door het afsluiten van de overeenkomst ziet hij af van de toepasselijkheid van zijn eventuele eigen aankoopvoorwaarden.

**2. Definities**

- 2.1.** Abonnement: de overeenkomst tussen VOICEKING en de abonnee waarbij VOICEKING Diensten levert aan de abonnee volgens de toepasselijke tarieven die op periodieke basis aan de abonnee worden aangerekend.
- 2.2.** Diensten: mobiele elektronische-communicatiediensten via openbare elektronische communicatienetwerken, die door VOICEKING aan de abonnee worden aangeboden en die de eindgebruiker toelaten gebruik te maken van een GSM-net of de varianten (3G, 4G, 5G). Deze diensten bestaan uit internettoegangsdienst, spraakcommunicatiedienst, SMS-dienst en diensten die geheel of hoofdzakelijk bestaan in het overbrengen van signalen zoals transmissiediensten die voor het verlenen van intermachinale diensten worden gebruikt.
- 2.3.** De abonnee: de medecontractant met wie VOICEKING de overeenkomst afsluit. De abonnee staat mee in voor de naleving van de overeenkomst door de eindgebruikers.
- 2.4.** Abonnee met maximum 9 werknemers: abonnee die het jaargemiddelde van 9 tewerkgestelde werknemers, berekend overeenkomstig artikel 1:24 of 1:28 van het Wetboek van vennootschappen en verenigingen, niet overschrijdt.
- 2.5.** De eindgebruiker: de persoon die gebruik zal maken van de diensten.
- 2.6.** Mobiel elektronisch communicatienetwerk: transmissiesysteem waarbij signalen kunnen worden overgebracht via draad, radiogolven, optische of andere elektromagnetische middelen met het oog op het gebruik ervan voor communicatie volgens de protocollen van het GSM-net of haar verder ontwikkelde varianten. Teneinde verbinding te maken tussen het toestel van de abonnee en het mobiel elektronisch communicatienetwerk wordt gebruik gemaakt van een radionet. VOICEKING is een serviceprovider, ook gekend als Mobile Virtual Network Operator en maakt gebruik van het mobiel elektronisch communicatienetwerk van een operator, ook gekend als Mobile Network Operator, om de abonnee toegang te verlenen tot het mobiel elektronisch communicatienetwerk.
- 2.7.** Minimumdienst: een dienstverlening waarbij de eindgebruiker op zijn minst nog over de mogelijkheid beschikt de nooddiensten op te bellen en toegang te krijgen tot het vast internet aan een up- en downloadsnelheid, die even hoog is als de snelheid die de abonnee nog krijgt, wanneer het internetvolume inbegrepen in het abonnement is opgebruikt of, indien een dergelijke voortzetting van internettoegang niet voorzien is in zijn abonnementsformule, aan een upload- en downloadsnelheid gelijk aan of hoger dan 256 kilobit per seconde.
- 2.8.** Roaming: gebruiksmogelijkheid welke aan de abonnee wordt geboden om het mobiel elektronisch communicatienetwerk van een andere operator te gebruiken dan de operator met wie VOICEKING een overeenkomst heeft om haar diensten te verlenen.
- 2.9.** Nummeroverdracht: de overdracht van het nummer van de abonnee naar een andere Mobile Network Operator nadat de abonnee hiertoe een verzoek richtte aan VOICEKING.
- 2.10.** SIM-kaart: een chipkaart die door VOICEKING aan de abonnee ter beschikking wordt gesteld. Deze kaart moet in het toestel van de abonnee worden gebracht en maakt het mogelijk toegang te krijgen tot het mobiel elektronisch communicatienetwerk en het gebruik van de diensten.

**3. Totstandkoming van de overeenkomst**

- 3.1.** Aanbiddingen zijn een indicatie van wat de diensten zouden kunnen kosten maar geen aanbod om te contracteren. De overeenkomst komt slechts tot stand na de definitieve aanvaarding ervan door VOICEKING.
- 3.2.** Tot aan de definitieve aanvaarding door VOICEKING is het VOICEKING steeds toegelaten aanbiedingen te wijzigen of in te trekken zonder hiervoor aansprakelijk te kunnen worden gehouden.

**4. Verbintenissen VOICEKING**

- 4.1.** VOICEKING zal aan de abonnee de afgesproken SIM-kaarten leveren en ervoor zorgen dat de abonnee middels deze SIM-kaarten toegang krijgt tot een mobiel elektronisch communicatienetwerk met het oog op de afhandeling van datacommunicatiediensten zoals gedefinieerd onder artikel 0.
- 4.2.** De wijze waarop de abonnee gebruik kan maken van het mobiel elektronisch communicatienetwerk wordt bij aanvang van het abonnement bepaald.
- 4.3.** Nationale roaming is niet inbegrepen. In geval van internationale roaming kan VOICEKING de toegang beperken tot één operator van een mobiel elektronisch communicatienetwerk of serviceprovider per land.
- 4.4.** De abonnee is op de hoogte dat het gebruik buiten de landsgrenzen van België onder de Roaming-tarieven vallen en daarbij bijkomende kosten verschuldigd zijn. De gangbare tarieven worden daartoe vermeld op de website van VOICEKING en/of kunnen in anders overeengekomen voorwaarden worden opgenomen.
- 4.5.** Binnen de EU gelden de regels van de verordening 531/2012 van het Europees Parlement en de Raad van 13 juni 2012 betreffende roaming op openbare mobiele communicatienetwerken binnen de Unie.
- 4.6.** De verbintenissen van VOICEKING zijn middelenverbintenissen. De abonnee is ervan op de hoogte dat met de huidige stand van de techniek een volledige dekking van de netwerken niet bestaat en bevestigt hiermee akkoord te gaan. In geval van storingen van het mobiel elektronisch communicatienetwerk dienen deze door de operator en niet door VOICEKING te worden verholpen.
- 4.7.** Leveringstermijnen zijn slechts indicatief. Ze zijn mede afhankelijk van de technische voorzieningen en mogelijkheden. De overschrijding van een vermelde leveringstermijn kan geen aanleiding geven tot enige schadevergoeding.

**5. Kosten van de Diensten**

- 5.1.** De abonnee is gehouden de afgesproken vergoedingen via de maandelijkse facturatie te betalen.
- 5.2.** Het tarief van de diensten wordt bij het sluiten van de overeenkomst tussen de abonnee en VOICEKING bepaald.

**6. Mededeling aan de abonnee**

- 6.1.** Aan de abonnee zal op het ogenblik van de contractsluiting worden meegedeeld:
  - de belangrijkste kenmerken van de verstrekte diensten;
  - de prijzen voor het activeren van de mobiele elektronische-communicatiedienst; de terugkerende kosten en het detail van de toepasselijke tarieven die verbruiksgerelateerd zijn. Speciale nummers zullen aan de geldende speciale tarieven worden afgetrokken;
  - het minimale gebruik of de minimale gebruikstermijn die vereist is om speciale aanbiedingen te kunnen genieten;
  - kosten met betrekking tot nummeroverdraagbaarheid en overstappen van operator en compensatie- en terugbetalingsregelingen voor vertraging of misbruik van het recht om nummers over te dragen of over te stappen, en informatie over de respectieve procedures;
  - in voorkomend geval, alle kosten die bij de beëindiging van het contract verschuldigd zijn, inclusief informatie over het simlockvrij maken van eindapparatuur en elke terugvordering van kosten met betrekking tot eindapparatuur; indien de verkrijging van eindapparatuur gebonden is aan het inschrijven op of verder aanhouden van een abonnement, wordt er een aflossingstabel toegevoegd, waarin de restwaarde van het eindapparaat of het resterende gedeelte van het abonnementsgeld tot het aflopen van het contract van bepaalde duur, al naargelang welk bedrag het laagst is, gedurende elke maand van de looptijd wordt gepreciseerd. Voor het berekenen van de maandelijkse waardevermindering van de eindapparatuur wordt een lineaire afschrijvingsmethode gebruikt; de aflossingstabel kan een maximale looptijd van vierentwintig maanden niet overschrijden;

- de keuzemogelijkheden van de abonnee met betrekking de opname van de persoonsgegevens in een telefoongids of een telefooninlichtingendienst.

**7. Aanvang van de overeenkomst**

- 7.1.** De overeenkomst gaat in vanaf de eerste aanmelding van de SIM-kaart op het netwerk of vanaf de vijftiende werkdag na de verzending van de SIM-kaart, afhankelijk van wat zich het eerst voordoet. Hiervan kan in de anders overeengekomen voorwaarden worden afgeweken.
- 7.2.** Bij de toevoeging van meerdere SIM-kaarten aan het abonnement is het bijkomende abonnement voor de SIM-kaart verschuldigd vanaf de eerste aanmelding van de SIM-kaart op het netwerk of vanaf de vijftiende werkdag na de verzending van de SIM-kaart.

**8. Duur van de overeenkomst**

- 8.1.** Tenzij anders uitdrukkelijk werd overeengekomen wordt de overeenkomst aangegaan voor een termijn van 24 maanden.
- 8.2.** Bij gebrek aan opzegging van de overeenkomst ten laatste één maand voor de termijn van 24 maanden, wordt de overeenkomst omgezet in een overeenkomst van onbepaalde duur. Zij is vanaf dan opzegbaar met een opzegtermijn van één maand.
- 8.3.** In geval de abonnee de overeenkomst beëindigt voor de termijn van 24 maanden, dan wel voor het eindigen van de opzegtermijn, zijn de abonnementskosten voor het resterende deel van deze periodes verschuldigd en meteen opeisbaar.
- 8.4.** Tenzij anders overeengekomen doet elke nieuwe SIM-kaart wat betreft die SIM-kaart een nieuwe overeenkomst ontstaan voor een termijn van 24 maanden.

**9. Tarief- en andere wijzigingen aan de overeenkomst**

- 9.1.** Kortingen die werden verleend, zullen in geval van een vroegtijdige beëindiging van de overeenkomst worden aangerekend en zijn door de klant verschuldigd.
- 9.2.** De tarieven worden afzonderlijk bedongen. De publicatie van de tarieven op de website [www.VOICEKING.be](http://www.VOICEKING.be) bevat onder meer:
  - de omvang van de aangeboden diensten en de belangrijkste kenmerken van elk tariefplan, met inbegrip van minimumniveaus van de kwaliteit van de dienstverlening, indien deze worden geboden, en door de operator opgelegde beperkingen inzake het gebruik van geleverde eindapparatuur;
  - tarieven van de aangeboden diensten, met inbegrip van informatie over:
    - \* de in elk tariefplan inbegrepen communicatievolumes;
    - \* de toepasselijke tarieven voor extra communicatie-eenheden;
    - \* de toepasselijke tarieven voor communicatie met nummers of diensten waarvoor bijzondere prijsstellingsvoorwaarden gelden;
    - \* alle overige gebruikstarieven;
    - \* toegangstarieven;
    - \* onderhoudstarieven;
    - \* alle bijzondere en gerichte tariefregelingen, inclusief tijdelijke regelingen met vermelding van de geldigheidsduur ervan en het tarief dat na het verstrijken van de tijdelijke regeling van toepassing zal zijn;
    - \* alle extra kosten; en
    - \* kosten met betrekking tot eindapparatuur.
- 9.3.** De heractivatie van de Diensten nadat een eindgebruiker op de Minimumdienst werd geplaatst wordt aangerekend aan 30,00 EUR inclusief BTW.
- 9.4.** In geval van de uitvoering van diensten of leveringen die buiten de bedongen diensten vallen, is het VOICEKING toegelaten deze aan de abonnee aan te rekenen.
- 9.5.** Het is VOICEKING toegelaten één keer per jaar de toepasselijke tarieven te wijzigen. De nieuwe tarieven worden meegedeeld per mail. Bij een wijziging van de tarieven die nadelig zijn voor de abonnee, is het deze toegelaten de overeenkomst op te zeggen binnen de maand na de mededeling en met een opzeggingstermijn van één maand. De aanpassing van de tarieven aan de index der consumptieprijzen valt buiten deze mogelijkheid.
- 9.6.** Indien VOICEKING de overeengekomen diensten niet meer kan leveren ten gevolge van wijzigingen in de overeenkomst met de operator, kan zij de diensten die zij aan de abonnee levert wijzigen. De gewijzigde diensten zullen daarbij de oorspronkelijke diensten benaderen.
- 9.7.** Indien noodzakelijk voor de goede uitbating en/of de organisatie van de Diensten, is het VOICEKING toegelaten de Diensten hetzij tijdelijk, hetzij definitief te wijzigen.

**10. Nazorg, onderhoudsdiensten en klantenservice**

- 10.1.** Nazorg, onderhoudsdiensten en klantenservice worden aangeboden, zoals weergegeven op [www.VOICEKING.be](http://www.VOICEKING.be).
- 10.2.** De gegevens waarmee deze diensten kunnen worden bereikt, worden weergegeven op [www.VOICEKING.be](http://www.VOICEKING.be)

**11. Andere informatie ten behoeve van de abonnee en de eindgebruiker**

- 11.1.** De nooddiensten kunnen steeds worden bereikt volgens de publiek gekende nummers.
- 11.2.** De tariefplannen zijn beschikbaar op [www.VOICEKING.be](http://www.VOICEKING.be).
- 11.3.** De beschrijving van de diensten zijn beschikbaar op [www.VOICEKING.be](http://www.VOICEKING.be).

**12. Facturatie en betaling**

- 12.1.** De diensten worden maandelijks aan de abonnee gefactureerd.
- 12.2.** De abonnee is gehouden de factuur binnen de 15 dagen na factuurdatum te vereffenen. De factuur is betaalbaar op de zetel van VOICEKING.
- 12.3.** Bij gebrek aan betaling binnen deze periode is van rechtswege en zonder enige ingebrekestelling een vergoeding verschuldigd van 15% van het openstaande factuurbedrag met een minimum van 75,00 EUR. Tevens is vanaf die datum een rente verschuldigd van 15% per jaar op de openstaande som, tot de dag der algehele betaling.
- 12.4.** De eerste betalingsherinnering wordt zonder kosten verstuurd. De abonnee is een vergoeding van 10,00 EUR verschuldigd per schriftelijke herinnering die na de eerste herinnering wordt verstuurd.
- 12.5.** Een wanbetaling van één factuur maakt de betaling van andere facturen onmiddellijk opeisbaar, ook al vermelden deze een andere vervaldag en dateren zij van na de laattijdige betaling.
- 12.6.** Klachten met betrekking tot een factuur of andere aanrekeningen dienen binnen de 8 dagen na de factuurdatum te worden gericht aan de vennootschapszetel van VOICEKING. Na het verstrijken van deze termijn vervalt het recht om de aangerekende sommen te betwisten.
- 12.7.** Wanneer verschillende facturen openstaan zal een betaling toegerekend worden op de oudste openstaande schuld.
- 12.8.** De beperking, schorsing of beëindiging van de dienst laat de abonnee niet toe haar betalingsverbintenissen te schorsen.
- 12.9.** Het bedrag van de vergoedingen omschreven in de offerte wordt jaarlijks van rechtswege op de verjaardag van de Overeenkomst geïndexeerd volgens de volgende formule:

$$\frac{\text{Huidige vergoeding} \times \text{nieuwe index}}{\text{basisindex}}$$

(Hierbij is de basisindex de gezondheidsindex van de maand voorafgaand aan de maand van afsluiten van deze Overeenkomst. De nieuwe index is de gezondheidsindex van de maand voorafgaand aan de verjaardag van de inwerkingtreding van deze Overeenkomst.)

**13. Solvabiliteitsonderzoek**

- 13.1.** Het is VOICEKING steeds toegestaan een solvabiliteitsonderzoek te voeren, zowel voor als tijdens de uitvoering van de overeenkomst.
- 13.2.** Het is VOICEKING steeds toegestaan een waarborgsom of bankgarantie voor de nakoming van de betalingsverplichtingen van de abonnee te vragen. De abonnee is gehouden hiertoe op het eerste verzoek mee te werken.

**14. Beperking tot minimumdienst, onderbreking en verbreking**

**14.1.** In de volgende gevallen is het VOICEKING toegelaten de diensten te beperken tot het normaal gemiddeld verbruik van alle klanten en/of extra verbruik aan te rekenen ivf schending van het Fair Use Policy.

**14.2.** In de volgende gevallen is het VOICEKING toegelaten de diensten te beperken tot de Minimumdienst:

- Wanneer de abonnee binnen de 15 dagen geen gevolg geeft aan een verzoek om een waarborgsom of bankgarantie te bezorgen;
- Ongeoorloofd gebruik van de diensten;
- Wanneer de abonnee de openstaande facturen niet betaalde binnen de vijftien dagen nadat een waarschuwingsbericht. Het waarschuwingsbericht bevat:
- Het nog verschuldigde bedrag;
- De termijn waarover de abonnee beschikt om zijn situatie in orde te brengen;
- De naam en telefoonnummer van de bevoegde dienst.

**14.3.** In de volgende gevallen is het VOICEKING toegelaten de Diensten te onderbreken:

- Indien de abonnee in Minimumdienst werd geplaatst en hij binnen de gestelde termijn en zonder geldige betwisting geen gevolg geeft aan de ingebrekestelling;
- Indien sprake is van aanhoudend te laat of niet betaalde facturen, met name wanneer de abonnee binnen een periode van 12 maanden reeds het regime van de Minimumdienst heeft genoten of wanneer diens aansluiting binnen een periode van 12 maanden al eens werd verbroken.

**14.4.** In de volgende gevallen is het VOICEKING toegelaten de overeenkomst te verbreken:

- Wanneer de abonnee de openstaande facturen niet betaalt binnen de 30 dagen na de vervaldag;
- Indien de abonnee een procedure van gerechtelijke reorganisatie aanvraagt of laat openen en er een contractuele wanprestatie is die niet ongedaan wordt gemaakt door de overeenkomst uit te voeren binnen een termijn van vijftien dagen, na hiervoor na de toegekende opschorting in gebreke te zijn gesteld door VOICEKING;
- Ongeoorloofd gebruik van de diensten;
- Faillissement of andere insolventieprocedures.

**14.5.** Beide partijen kunnen de overeenkomst beëindigen indien de andere partij tekortschiet in haar verbintenissen en dit niet binnen de vijftien dagen remediëert na hiertoe in gebreke te zijn gesteld.

**14.6.** In geen van de bovenstaande gevallen is VOICEKING enige vergoeding verschuldigd aan de abonnee. De abonnee is bovendien gehouden de verschuldigde vergoedingen te vereffenen.

**15. Fair Use Policy**

**15.1.** De abonnementsformule die door de abonnee wordt afgesloten, is deze **zoals uitdrukkelijk omschreven op de factuur**. Enkel de diensten, volumes en modaliteiten zoals vermeld in deze omschrijving maken deel uit van het afgesloten abonnement. De omschreven vermelde gesprekken voor gebruikers die niet aan deze criteria voldoen, zal per minuut worden aangerekend volgens de geldende tarieven. VOICEKING behoudt zich het recht voor om deze minuten met terugwerkende kracht te factureren en het onbeperkte gebruik van deze rekeningen onmiddellijk op te schorten, in geval van niet-naleving van deze voorwaarden, frauduleus gebruik of niet-gebruik te goeder trouw.

**16. Waarschuwingsberichten**

**16.1.** VOICEKING verstuurt een eerste waarschuwingsbericht aan de abonnee en eindgebruiker wanneer zijn maandelijks forfait is overschreden.

**16.2.** VOICEKING verstuurt een tweede waarschuwingsbericht wanneer de klanten de bovengrens overschrijden. Dit bericht bevat minstens de informatie dat de bovengrens werd overschreden.

**16.3.** De waarschuwingsberichten worden per sms verzonden. Wanneer de betreffende abonnees of eindgebruikers de mobiele data via tablet of USB-stick gebruiken en geen SMS-berichten kunnen ontvangen, worden de waarschuwingsberichten per email verzonden.

**16.4.** De verzending van de waarschuwingsberichten gebeurt zo snel mogelijk nadat is vastgesteld dat de bovengrens werd overschreden.

**16.5.** Wanneer de abonnee kiest of beslist om in te tekenen op een aanbod zonder een bovengrens in te stellen, dient deze er zich van bewust te zijn dat de Diensten niet zullen worden stopgezet bij de overschrijding van de bovengrens gekozen door de klant of de standaard bovengrens.

**16.6.** De abonnee en de eindgebruiker zijn er van ingelicht dat VOICEKING het verbruik niet in realtime kan monitoren en geen garanties kan geven dat het bedrag dat zal worden gefactureerd niet hoger zal zijn dan de gekozen bovengrens of de standaard bovengrens.

**16.7.** De abonnee kan vragen om geen waarschuwingsberichten te ontvangen, de ingestelde bovengrens te wijzigen, dan wel de waarschuwingsberichten opnieuw te activeren.

**17. Geoorloofd gebruik van de diensten door en de aansprakelijkheid van de abonnee**

**17.1.** De abonnee en de eindgebruiker zijn bij het gebruik van het mobiel elektronisch communicatienetwerk gehouden zich aan alle wettelijke bepalingen en de gebruiken inzake de openbare orde en goede zeden te houden. Hij zal alle maatregelen nemen om een ongeoorloofd gebruik van de Diensten te voorkomen.

**17.2.** Zullen onder meer als een ongeoorloofd gebruik worden beschouwd:

- Gebruik van toestellen die niet wettelijk zijn toegelaten;
- Doorverkoop van de diensten aan derden;
- Gebruik dat het gebruik van het mobiel elektronisch communicatienetwerk door andere klanten hindert;
- Schending van de Fair Use Policy;
- Kopiëren van de SIM-kaart.

**17.3.** De abonnee is hoofdelijk gehouden tot alle vergoedingen die derden aan VOICEKING kunnen verschuldigd zijn wegens het gebruik van de diensten door een fout van de abonnee. Worden geacht een fout van de abonnee te zijn: het gebruik van diensten waarbij derden verbinding met het mobiel elektronisch communicatienetwerk tot stand brachten middels de gegevens die op de SIM-kaart van de abonnee aanwezig zijn.

**18. Klachten**

**18.1.** Eventuele klachten kan de abonnee richten aan VOICEKING waarna deze door VOICEKING worden nagezien.

**18.2.** Indien de abonnee niet tevreden is met het antwoord van VOICEKING, kan deze zich met het oog op bemiddeling wenden tot de Ombudsdienst voor Telecommunicatie, per gewone brief, Koning Albert II-laan 8 bus 3, 1000 Brussel; per fax, op het nummer 02 219 86 59; via indiening van de klacht in de kantoren van de Ombudsdienst: gelieve contact opnemen met de Ombudsdienst voor Telecommunicatie op 02 223 09 09 om een afspraak te maken.

Online kunnen de klachten worden ingediend via:

- voor bemiddeling: <https://www.ombudsmantelecom.be/nl/klacht-voor-bemiddeling.html?IDC=52>
- voor kwaadwillige oproepen: <https://www.ombudsmantelecom.be/nl/klacht-met-betrekking-tot-kwaadwillige-oproepen.html?IDC=53>

**19. Aansprakelijkheid van VOICEKING**

**19.1.** VOICEKING is niet aansprakelijk voor de rechtstreekse of onrechtstreekse schade die voortvloeit uit de beschikbaarheid en de goede werking van de diensten.

**19.2.** VOICEKING is niet aansprakelijk voor de rechtstreekse of onrechtstreekse schade aan de toestellen van de abonnee.

**19.3.** VOICEKING is geen bewaarder van het mobiel elektronisch communicatienetwerk en kan in die zin niet aansprakelijk zijn voor problemen met of gebreken ervan.

**19.4.** In geval de rechtbanken een aansprakelijkheid zouden weerhouden in hoofde van VOICEKING wordt deze beperkt tot het bedrag van de abonnementsgelden van de afgelopen twaalf maanden.

**19.5.** De abonnee of eindgebruiker dient zijn aanspraken binnen de 15 dagen na de fout van VOICEKING per aangetekende brief aan de zetel van VOICEKING kenbaar te maken. Na het verstrijken van deze termijn vervallen de aanspraken van de abonnee of de eindgebruiker.

**20. SIM-kaart**

**20.1.** De SIM-kaart blijft in alle omstandigheden eigendom van VOICEKING.

**20.2.** VOICEKING zal de SIM-kaart(en) toesturen aan het door de abonnee opgegeven adres. Zij is niet verantwoordelijk voor vertering in de postbedeling of een verlies in de post.

**20.3.** Na beëindiging van de overeenkomst is de abonnee gehouden de SIM-kaarten terug te zenden. In geval de SIM-kaart niet door VOICEKING binnen de 15 dagen na het einde van de overeenkomst werd ontvangen, is de abonnee gehouden een vergoeding van 25,00 EUR per niet ontvangen SIM-kaart te betalen.

**21. Oproepnummer**

**21.1.** Aan elke SIM-kaart is een oproepnummer verbonden. Dit laat de abonnee toe om gesprekken en SMS-berichten op dit nummer te ontvangen.

**21.2.** Het oproepnummer wordt bepaald door VOICEKING en aan de abonnee wordt geen enkel recht verleend om een wijziging van dit nummer te vragen.

**21.3.** Het oproepnummer blijft in alle omstandigheden eigendom van VOICEKING. Slechts in geval van nummeroverdracht kan daarvan worden afgeweken.

**21.4.** De abonnee is er voldoende van op de hoogte dat hij geen rechten kan ontlenen aan de toekenning van het nummer en het nummer - behoudens het geval van nummeroverdracht - na de beëindiging van de overeenkomst terug vrij ter beschikking van VOICEKING komt. Vóór de beëindiging van de overeenkomst mag VOICEKING het nummer niet aan een derde toekennen.

**22. Nummeroverdracht**

**22.1** In geval de abonnee zijn nummer wenst over te dragen naar een andere operator of serviceprovider, dient hij deze laatste de opdracht te geven hiertoe het nodige te doen. Slechts indien aan de wettelijke vereisten voor de nummeroverdracht is voldaan, is VOICEKING gehouden daaraan mee te werken. In gevallen van bewezen of vermoedelijke fraude van de abonnee of een derde is VOICEKING evenmin gehouden haar medewerking aan de nummeroverdracht te verlenen.

**22.2.** De nummeroverdracht is beperkt tot de nummers die niet werden gedeactiveerd of waarvan de overeenkomst nog niet werd beëindigd.

**22.3.** De abonnee is ervan op de hoogte dat in geval van nummeroverdracht sprake kan zijn van een periode waarin geen gebruik kan worden gemaakt van het mobiel elektronisch communicatienetwerk van VOICEKING en/of de nieuwe operator. Daaruit kan geen enkele aansprakelijkheid voortvloeien voor VOICEKING.

**23. Eigendomsvoorbehoud**

**23.1.** Indien toestellen worden verkocht aan de abonnee, blijven deze eigendom van VOICEKING tot de volledige betaling van de desbetreffende factuur. Het risico gaat onmiddellijk bij levering over op de abonnee.

**24. Contractvrijheid**

**24.1.** VOICEKING is volledig vrij om te beslissen of zij een overeenkomst wenst aan te gaan met de abonnee, hetzij toelaat om bijkomende abonnementen af te sluiten.

**25. Overdracht van de overeenkomst**

**25.1.** Het is VOICEKING toegelaten de rechten en verplichtingen uit deze overeenkomst aan derden over te dragen.

**25.2.** Het is de abonnee niet toegelaten de rechten en verplichtingen uit deze overeenkomst aan derden over te dragen.

**1. Duur**

De bepaalde duur is zoals vermeld op de offerte/overeenkomst. De overeenkomst wordt automatisch stilzwijgend verlengd worden voor 1 jaar, behoudens ingeval van opzegging door de klant of VOICEKING, door middel van een ter post aangetekende brief verstuurd ten vroegste zes maanden en uiterlijk drie maanden voor het aflopen van de lopende contractduur.

**2. Vergoeding**

Ingeval van stilzwijgende verlenging, zoals voorzien onder Punt A, heeft VOICEKING steeds het recht de forfaitaire vergoeding te indexeren volgens de formule:

$$\text{forfaitaire vergoeding} \times \text{gezondheidsindex van maand van stilzwijgende verlenging van deze overeenkomst} \\ \text{gezondheidsindex van maand van inwerkingtreding van deze overeenkomst}$$

**3. Voorwerp****3.1. Dienstverlening**

Voorafgaandelijk aan de ondertekening van deze overeenkomst werd tussen de klant en één of meerdere Dienstverleners een overeenkomst gesloten waarbij VOICEKING als leverancier/tussenpersoon/agent is opgetreden.

Middels deze overeenkomst, wenst VOICEKING haar vakkundigheid en knowhow aan te wenden om er voor te zorgen dat de klant op de meest ononderbroken wijze van de diensten geleverd door de Dienstverlener(s) kan genieten, door zich naar best vermogen te engageren om eventuele storingen, onderbrekingen of andere operationele gebeurtenissen die geen deel uitmaken van het normaal functioneren van de diensten (hierna "Incident") op korte termijn op te lossen, volgens de hieronder beschreven voorwaarden en modaliteiten.

VOICEKING zal hierin optreden als 1<sup>ste</sup>-lijns helpdesk voor de klant bij alle Incidenten, en dit via het in ontvangst nemen van meldingen van Incidenten, door in te staan voor de directe communicatie hieromtrent met de Dienstverlener(s), alsook door het opvolgen van de afhandeling hiervan (hierna "de Dienstverlening").

**3.2. Analyse Dienstverleningsformule**

VOICEKING verbindt zich er bovendien toe om eenmalig tijdens de contractperiode, en dit naar het einde toe, een analyse te maken van de door de klant verstreekte detailfacturen m.b.t. de diensten met als doel in te schatten of de klant bij zijn/haar Dienstverlener nog steeds kan genieten van de best mogelijke tarieven (hierna "de Analyse"). Hiertoe zal VOICEKING dan ook een voorstel formuleren op basis van de analyses van de facturen en de noden van de klant.

**4. Support**

**4.1.1** Middels deze overeenkomst, wenst VOICEKING haar vakkundigheid en knowhow aan te wenden om er voor te zorgen dat de klant op de meest ononderbroken wijze van de Diensten kan genieten, door zich naar best vermogen te engageren om eventuele storingen, onderbrekingen of andere operationele gebeurtenissen die geen deel uitmaken van het normaal functioneren van de Diensten (hierna "Storingen") op korte termijn op te lossen, volgens de hieronder beschreven voorwaarden en modaliteiten.

**4.1.2** Bij Storingen dient de klant dit te melden aan de helpdesk van VOICEKING. Deze melding dient te gebeuren op één van volgende wijzes:

(i) Tijdens de kantooruren van 8h30-12h30 en van 13h30-17h30 via 0800 82027 of door een email te sturen aan support@VOICEKING.be met een duidelijke en uitgebreide klachtoomschrijving. Deze support zal gefactureerd worden aan de standaard prestatiekosten in regie, met een minimum van 1 werkuur, of is inbegrepen in het afgesloten support contract onderhavig aan deze overeenkomst.

(ii) Buiten de kantooruren (24/7) via 0800 82027. Deze support zal gefactureerd worden aan 150% van de standaard prestatiekosten in regie, met een minimum van 1 werkuur. De support buiten de kantooruren is niet inbegrepen in het afgesloten support contract onderhavig aan deze overeenkomst.

**4.1.3** Na ontvangst van de storingsmelding zal de technische dienst van VOICEKING pogen om de storing zo spoedig mogelijk te verhelpen.

**4.1.4** De Storingen, mits vatbaar voor verdere behandeling door VOICEKING, worden ingedeeld in de volgende prioriteitsniveaus:

|          |                                                                                                                                                                          |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Niveau 1 | Het geheel NIET beschikbaar zijn van de Diensten;                                                                                                                        |
| Niveau 2 | Sterk verminderde prestatie m.b.t. de Diensten die een impact heeft op de basisfunctionaliteiten;                                                                        |
| Niveau 3 | Verminderde prestatie m.b.t. de Diensten die geen of slechts een minieme impact heeft op de basisfunctionaliteiten of die slechts beperkte gevolgen heeft voor de klant. |

Het prioriteitsniveau wordt redelijkerwijs, naar aanleiding van de melding door de klant, bepaald door de supportmedewerker van VOICEKING, die de Storing in behandeling neemt.

**4.1.5** Ingeval van een Storing van Niveau 1 of Niveau 2 zal VOICEKING alle redelijke inspanningen leveren om deze binnen de 8h na ontvangst van de melding te verhelpen.

Wanneer VOICEKING er niet in slaagt om een Storing van Niveau 1 of Niveau 2 te herstellen of vervangende Diensten met vergelijkbare functionaliteiten kan aanbieden aan de klant binnen voormelde termijn van 8h, heeft de klant recht op een compensatie in de vorm van een pro rata creditering van de vaste maandelijkse forfaitaire vergoedingen (zijnde de vergoedingen ingenomen in de offerte) verbonden aan de door de Storing geïmpacteerde Diensten en dit voor de duur van de Storing. De duur die in aanmerking komt voor de berekening van het terug te betalen bedrag loopt van de dag dat de Storing werd gemeld tot en met de dag dat de Diensten werden hersteld.

**4.1.6** In geval van een storingsmelding zal VOICEKING, in eerste instantie van op afstand inloggen in het systeem en nagaan of er vanop afstand kan bijgestuurd worden. Indien er een interventie ter plaatse noodzakelijk blijkt te zijn, zal VOICEKING zo spoedig mogelijk een onderhoudsmonteur op het reparatieadres langs sturen om de Storing te verhelpen. De klant is gehouden het personeel/de aangestelden van VOICEKING toegang te verschaffen tot de plaats van de Apparatuur en Hardware, alle overige noodzakelijke medewerking te verlenen en de Apparatuur en Hardware ten behoeve van de reparatiewerkzaamheden ter beschikking te stellen.

**4.2** De interventietijd voor een Storing van Niveau 1 of Niveau 2, zoals omschreven in Artikel 1.14.1.5, wordt verlengd met de tijd waarmee de voortgang van de herstelling wordt vertraagd, door factoren waarvoor de klant verantwoordelijk is, zoals o.a. toegang van de onderhoudsmonteur op het installatieadres, tot de Apparatuur en de Hardware.

**4.3** Als een Onnodige Interventie wordt aanzien een interventie die door VOICEKING uitgevoerd wordt:

(i) als gevolg van een Storing veroorzaakt door zaken/diensten die de klant rechtstreeks bij een derde-dienstverlener betreft en waarvoor VOICEKING, cf. Artikel 1.4.1, geen enkele verantwoordelijkheid draagt m.b.t. de uitvoering, beschikbaarheid of kwaliteit hiervan;

(ii) waarbij de door de klant gerapporteerde Storing door VOICEKING niet kan gereproduceerd worden;

(iii) indien de Storing het gevolg is van een fout, opzettelijke handeling, omissie, verzuim, nalatigheid of onvoorzichtigheid van de klant of van zijn aangestelden of vertegenwoordigers m.b.t. de verplichtingen zoals opgenomen onder deze Overeenkomst;

(iv) onoordeelkundig gebruik of gebruik dat niet in overeenstemming is met de voorwaarden die VOICEKING heeft aangegeven m.b.t. de levering of het gebruik door de klant van de Diensten of de Hardware (cf. Artikel 1.10.1.5);

(v) indien de Storing het gevolg is van een incompatibiliteit, een tekortkoming in of een verkeerdelijk functioneren van (i) de eigen Apparatuur van de klant of van (ii) de Hardware indien deze niet langer onder toepassing van de garantiebepaling van Artikel 1.10.1.4 valt.

**4.4** Bij een Onnodige Interventie is VOICEKING gerechtigd alle hieruit voortvloeiende kosten aan de klant door te rekenen tegen de op dat ogenblik geldende tarieven en behoudt VOICEKING zich bovendien het recht voor aan de klant een administratieve vergoeding ten belope van 50 EUR aan te rekenen. Een Onnodige Interventie zal nooit als basis kunnen dienen voor toepassing van de compensatieregeling zoals opgenomen in Artikel 4.1.5.

**5. Verplichtingen van de klant**

De klant draagt er zorg voor dat alle gegevens waarvan VOICEKING aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de klant redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Dienstverlening, zo snel mogelijk aan VOICEKING verstrekt worden,

Zo dient de klant bij de melding van een Incident, VOICEKING zo spoedig en zo veel mogelijk informatie te verstrekken omtrent de kenmerken en omstandigheden van het Incident.

Ingeval de klant, gedurende de termijn van deze overeenkomst wijzigt van Dienstverlener, zal hij/zij VOICEKING hiervan onmiddellijk schriftelijk in kennis stellen.

**6. Middelenverbintenis**

VOICEKING verbindt zich er toe om haar Dienstverlening alsook de hieraan gekoppelde Analyse van de Dienstverleningsformule naar best kunnen en inzicht en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uit te voeren, maar op haar rust in dat verband slechts een middelenverbintenis en geen resultaatverbintenis.

De overeenkomst m.b.t. de levering van de diensten werd rechtstreeks gesloten tussen de Dienstverlener(s) en de klant. VOICEKING neemt dan ook geen enkele verantwoordelijkheid noch aansprakelijkheid op zich voor de uitvoering, de beschikbaarheid of de kwaliteit van de diensten geleverd door de Dienstverlener(s).

De diensten blijven dan ook de volledige en integrale verantwoordelijkheid van de Dienstverlener(s) en de klant erkent dan ook uitdrukkelijk dat hij/zij geen claim tegen VOICEKING kan richten m.b.t. de levering van de diensten of enig gebrek of tekortkoming hiervan.

Indien een Dienstverlener beperkingen of voorwaarden heeft verbonden aan de levering of het gebruik van de diensten dan dient de klant deze beperkingen en voorwaarden steeds in acht te nemen. Van VOICEKING kan niet verwacht worden om op te treden ingeval van Incidenten voortvloeiend uit handelingen of nalatigheden van de klant (zoals o.a. niet of laattijdige betaling van de klant aan de Dienstverlener).

Ondanks het feit dat VOICEKING geen partij is bij de overeenkomst tussen Dienstverlener en klant, erkent deze laatste dat VOICEKING, voor wat betreft de uitvoering van de Dienstverlening, in ieder geval afhankelijk is van de operationele werkwijze en procedures dewelke de Dienstverlener heeft voorzien m.b.t. de levering van haar eigen diensten en het verhelpen van Incidenten.

**7. Gebruik van identificatiegegevens**

VOICEKING zal identificatiegegevens en/of codes uitsluitend aan de klant opvragen ten behoeve van de uitvoering van deze overeenkomst. VOICEKING zal zorgvuldig omgaan met deze identificatiegegevens en/of codes. VOICEKING zal bij verlies, diefstal en/of andere vormen van onregelmatig gebruik de klant hiervan onmiddellijk in kennis stellen, zodat de partijen passende maatregelen kunnen nemen.

**8. Opschorting**

VOICEKING behoudt zich het recht voor de uitvoering van de Dienstverlening op te schorten indien:

- 1) de klant niet voldoet aan zijn betalingsverplichting of aan zijn overige verplichtingen uit deze overeenkomst;
- 2) de klant gedurende de termijn van deze overeenkomst wijzigt van Dienstverlener, zonder VOICEKING hiervan op de hoogte te stellen op de wijze zoals omschreven in Punt E;
- 3) de klant verkeerde of onvolledige informatie aan VOICEKING heeft verstrekt;
- 4) de diensten door de Dienstverlener buiten gebruik zijn gesteld of opgeschort werden ten gevolge van een fout of nalatigheid van de klant in uitvoering van de overeenkomst tussen Dienstverlener en de klant;
- 5) de klant anderszins dusdanig de belangen van VOICEKING schaadt dat van VOICEKING redelijkerwijs niet kan worden verlangd de Dienstverlening nog langer uit te voeren.

VOICEKING heeft het recht, onverminderd haar overige rechten en zonder schadeplichtig te zijn, de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen indien de overeenkomst tussen de Dienstverlener en de klant om wat voor reden dan ook wordt beëindigd of gewijzigd, zodat VOICEKING in redelijkheid de Dienstverlening niet meer naar behoren kan nakomen en de klant voor de beëindiging van de overeenkomst met de Dienstverlener VOICEKING niet op de hoogte heeft gesteld van enige wijziging zoals omschreven in Punt E.

**9. Contractuele Voorwaarden**

Op onderhavige overeenkomst tussen VOICEKING en de klant zijn de algemene voorwaarden van VOICEKING integraal van toepassing (behoudens voor zover hiervan in de overeenkomst uitdrukkelijk wordt van afgeweken). De klant verklaart de algemene voorwaarden te kennen en te aanvaarden.