

ALGEMENE VERKOOPS- EN LEVERINGS- VOORWAARDEN

TV VLAANDEREN® is een handelsmerk
gebruikt onder licentie door M7 Group
S.A. Maatschappelijke zetel: Rue Albert
Borschette 2, L-1246 Luxembourg |
R.C.S. Luxembourg: B148.073
Vestigingsvergunning n° 00143760

INHOUD

Hoofdstuk 1 - Algemene bepalingen

1. Definities.....	1
2. Toepasselijkheid	1
3. Totstandkoming Overeenkomst.....	1-2
4. Duur van de Overeenkomst	2
5. Beëindiging en herroeping.....	2-3
6. Vergoedingen	4
7. Betaling.....	5
8. Installatie van de Diensten	5
9. Uitvoering van de Diensten	5
10. Wijzigingen.....	5-6
11. Persoonlijke gegevens	6
12. Verhuizing.....	7
13. Niet-nakoming en aansprakelijkheid	7-8
14. Overmacht	8
15. Kosten	8
16. Klantenservice en klachten.....	8
17. Geschillen	8-9
18. Kennisgevingen	9
19. Overdracht en doorlevering	9
20. Slotbepalingen.....	9

Hoofdstuk 2 - Digitale betaaltelevisie

21. Smartcard en satelliet-of DVB-T2-ontvanger	9-10
22. Intellectuele eigendomsrechten op tv-programma's.....	10
23. Kosten	10

ALGEMENE VERKOOPS- EN LEVERINGSVOORWAARDEN

1

Hoofdstuk 1. Algemene bepalingen

Dit hoofdstuk van de Voorwaarden bevat bepalingen die van toepassing zijn op alle Diensten van TV VLAANDEREN, tenzij uit de tekst blijkt dat een bepaling enkel voor een specifieke Dienst geldt.

Artikel 1. Definities

- 1.1 **Abonnement:** De Overeenkomst tussen TV VLAANDEREN en Klant, op grond waarvan TV VLAANDEREN de Diensten aan de Klant ter beschikking stelt, en waarop deze Voorwaarden van toepassing zijn.
- 1.2 **Aflossingstabel:** De tabel waarin de restwaarde van het Product gedurende elke maand van de looptijd van de Overeenkomst wordt gepreciseerd, indien de Klant in het kader van een promotie kosteloos of tegen een lagere prijs een Product heeft verkregen. Voor het berekenen van de maandelijks waardevermindering van het Product wordt een lineaire afschrijvingsmethode gebruikt.
- 1.3 **Diensten:** Televisiediensten en alle daarmee verband houdende diensten van TV VLAANDEREN.
- 1.4 **Installatievoorwaarden:** De Algemene Installatievoorwaarden TV VLAANDEREN voor consumenten, die van toepassing zijn op installaties van Producten.
- 1.5 **Klant:** De natuurlijke persoon met wie TV VLAANDEREN een Abonnement heeft afgesloten of die daartoe een aanvraag indient.
- 1.6 **Overeenkomst:** De overeenkomst tussen TV VLAANDEREN en Klant terzake van een Abonnement.
- 1.7 **Prijs- en Kostentabel:** De tabel waarin de verschillende Vergoedingen genoemd zijn. Deze is op de Website te raadplegen.
- 1.8 **Producten:** Ontvangstapparatuur (bestaande uit satellietdish, LNB-ontvanger, satellietontvanger, DVB-T2 ontvanger, CI-module en toebehoren), smartcard en/of andere zaken die TV VLAANDEREN in verband met het Abonnement aan de Klant ter beschikking stelt.
- 1.9 **Televisiediensten:** De levering van per satelliet of per ether verspreide digitale betaaltelevisieprogramma's en zenderpakketten.
- 1.10 **TV VLAANDEREN:** M7 Group S.A., gevestigd te rue Albert Borschette 2, L-1246 Luxemburg, ingeschreven in het R.C.S. Luxemburg onder nummer B 148.073, met Vestigingsvergunning n° 00143760/1, handelend onder de naam "TV VLAANDEREN".
- 1.11 **Vergoedingen:** Alle door een Klant aan TV VLAANDEREN verschuldigde bedragen, uit welke Overeenkomst ook, welke bestaan uit abonnementsgelden, verbruikskosten en alle (overige) vergoedingen en kosten die de Klant op basis van de Overeenkomst of deze Voorwaarden aan TV VLAANDEREN verschuldigd is.
- 1.12 **Voorwaarden:** Deze algemene voorwaarden.
- 1.13 **Website:** De website van TV VLAANDEREN op www.tv-vlaanderen.be.

Artikel 2. Toepasselijkheid

- 2.1 Deze Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, Overeenkomsten en overige betrekkingen tussen TV VLAANDEREN en de Klant.
- 2.2 Het is de Klant uitsluitend toegestaan de Diensten te gebruiken voor niet-bedrijfsmatige, niet-zakelijke doeleinden.
- 2.3 In alle gevallen waarin een Overeenkomst eindigt, blijven deze Voorwaarden van toepassing voor zover dit voor de afwikkeling van een Overeenkomst of Dienst noodzakelijk is.

Artikel 3. Totstandkoming Overeenkomst

- 3.1 Alle aanbiedingen van TV VLAANDEREN zijn vrijblijvend, zowel wat prijs als inhoud betreft, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld. Alle door of namens TV VLAANDEREN opgegeven leveringstijden zijn indicatief. Uitsluitend in het geval dat deze termijn onredelijk wordt overschreden, heeft de Klant het recht de bestelling te annuleren c.q. te ontbinden. De Klant heeft uit dien hoofde geen recht op schadevergoeding.
- 3.2 Een aanbod van TV VLAANDEREN wijst op de toepasselijkheid van de Voorwaarden. TV VLAANDEREN stelt de Klant in staat voorafgaand aan de Overeenkomst van de Voorwaarden kennis te nemen. Desgewenst stuurt TV VLAANDEREN de Voorwaarden toe.

3.3 Overeenkomsten kunnen slechts worden aangegaan door personen van 18 jaar of ouder.

3.4 Een Overeenkomst komt tot stand door:

- Schriftelijke acceptatie of acceptatie per e-mail door TV VLAANDEREN van een elektronische aanmelding door de Klant, ingediend via de Website; of
- Telefonische acceptatie door TV VLAANDEREN van een telefonische aanmelding door de Klant; of
- Schriftelijke acceptatie of acceptatie per e-mail door TV VLAANDEREN van een volledig door de Klant ingevuld en ondertekend aanvraagformulier.

Indien het Abonnement op afstand is afgesloten zal TV VLAANDEREN het Abonnement per e-mail of brief bevestigen, eventueel nadat TV VLAANDEREN op haar verzoek een kopie van het legitimatiebewijs en kopie bankafschrift van de Klant heeft ontvangen.

3.5 TV VLAANDEREN behoudt zich het recht voor, zonder hiervoor aansprakelijk te zijn, aanvragen voor een Dienst te weigeren, hetgeen de aspirant Klant zo spoedig mogelijk zal worden medegedeeld. TV VLAANDEREN is niet verplicht een verklaring af te geven omtrent de reden van weigering.

3.6 TV VLAANDEREN kan verlangen dat een kopie van een geldig legitimatiebewijs (rijbewijs, paspoort, identiteitsdocument) moet worden overgelegd en de bankkaart (of een bankafschrift) moet worden getoond, waarop de naam en het adres van de Klant en het door de Klant op het inschrijfformulier ingevulde bankrekeningnummer staan vermeld.

3.7 TV VLAANDEREN is gerechtigd om gebruik te maken van derden met betrekking tot de uitvoering van enige Overeenkomst en de Voorwaarden gelden ook ten behoeve van deze derden.

3.8 Alle bestellingen worden verzonden aan en afgeleverd op het door de Klant opgegeven leveradres. Het risico van bestelde Producten gaat over op de Klant op het moment van inontvangstname door de Klant, dan wel door een door de klant aangewezen derde.

Artikel 4. Duur van de Overeenkomst

4.1 Een Abonnement voor de Diensten wordt aangegaan voor 6, 12 of 24 maanden, tenzij in de Overeenkomst anders wordt bepaald. Na afloop van de bepaalde tijd wordt de Overeenkomst van rechtswege omgezet in een overeenkomst voor onbepaalde tijd.

4.2 Abonnementen voor Diensten gaan in op de dag van de activering van de Diensten. Het abonnementsgeld is vanaf die datum verschuldigd.

4.3 Indien tijdens een lopende abonnementsperiode een bestaand Abonnement wordt uitgebreid of gewijzigd, hetzij door toevoeging van een nieuwe Dienst, hetzij door uitbreiding met een hoger en/of optioneel zenderpakket (een zgn. upgrade), dan is er sprake van een nieuwe Overeenkomst waarop het bepaalde in artikel 4.1 (inclusief de aldaar genoemde minimumduur) voor alle door de Klant afgenomen Diensten van toepassing is, met dien verstande dat de einddatum van een nieuwe Overeenkomst nimmer eerder zal zijn dan de einddatum van de oorspronkelijke Overeenkomst. Indien de tussentijdse upgrade door middel van een overeenkomst op afstand tot stand is gekomen, dan geldt de in artikel 5.5 genoemde bedenktijd alleen ten aanzien van de upgrade en niet ten aanzien van het oorspronkelijke Abonnement.

Artikel 5. Beëindiging en herroeping

5.1 Tussentijdse opzegging van een Abonnement vóór het verstrijken van de overeengekomen minimum periode is niet mogelijk, behoudens het elders in de Voorwaarden of in de wet bepaalde.

5.2 Na het verstrijken van de overeengekomen termijn zoals bedoeld in 4.1 kan het Abonnement te allen tijde kosteloos worden opgezegd. Als moment van opzeggen geldt het moment van ontvangst van de opzegging door TV VLAANDEREN, c.q. de dag waarop telefonisch wordt opgezegd. 7.4 is van toepassing.

5.3 Opzegging van een Abonnement geschiedt bij voorkeur telefonisch, op nummer 02/403.03.33 van de TV VLAANDEREN klantenservice, of op schriftelijke wijze per email of per brief.

5.4 Onverminderd het elders bepaalde in deze Voorwaarden, kan TV VLAANDEREN, naar eigen keuze, haar verplichtingen jegens de Klant, uit het Abonnement of anderszins, opschorten of het Abonnement met onmiddellijke ingang opzeggen, middels een schriftelijke kennisgeving, indien:

- de Klant is overleden;
- de Klant een of meerdere verplichtingen uit hoofde van het Abonnement, deze Voorwaarden of enige andere rechtsverhouding met TV VLAANDEREN niet nakomt en de Klant deze tekortkoming, indien deze voor herstel vatbaar is, niet herstelt binnen 30

dagen nadat hij daarop door TV VLAANDEREN is
gewezen;

c. het faillissement van de Klant is aangevraagd, de
Klant onder curatele is gesteld, de Klant onder
bewind is gesteld, de Klant in aanmerking is
gekomen voor collectieve schuldenregeling, dan
wel indien er sprake is van andere omstandigheden
op grond waarvan TV VLAANDEREN vermoedt dat
de Klant zijn (betalings)verplichtingen jegens TV
VLAANDEREN niet langer zal nakomen;

d. TV VLAANDEREN niet langer in staat is om de
Dienst te verlenen, ongeacht de reden daarvan.

e. in redelijkheid van TV VLAANDEREN niet langer
gevergd kan worden het Abonnement met de Klant
voort te zetten.

5.5 Bij overeenkomsten op afstand, zoals bedoeld in
artikel 1.8.13° van het Wetboek Economisch Recht,
kan de Klant binnen veertien dagen na de bevestiging
van het Abonnement door TV VLAANDEREN het
Abonnement zonder opgaaf van redenen herroepen.
In dat geval dienen de ontvangen Producten en
bijbehorende zaken door de Klant te worden
geretourneerd volgens de retourprocedure, welke
op de Website staat omschreven. TV VLAANDEREN
kan, behoudens het hierna in artikel 5.6 bepaalde,
ten hoogste de rechtstreekse kosten van het
terugzenden van Producten, aan de Klant in rekening
brengen. Eventuele betalingen van de Klant die voor
herroeping hebben plaatsgevonden, worden door TV
VLAANDEREN geretourneerd.

5.6 Indien de Klant uitdrukkelijk aan TV VLAANDEREN
heeft verzocht om reeds tijdens de herroepingstermijn
met de levering van een Dienst aan te vangen, is
de Klant, indien hij vervolgens – doch tijdens de
herroepingstermijn – de Overeenkomst herroept, aan
TV VLAANDEREN de redelijke kosten verschuldigd
die daarmee samenhangen. Indien 1) de Klant
uitdrukkelijk aan TV VLAANDEREN heeft verzocht om
reeds tijdens de herroepingstermijn met de levering
van een Dienst aan te vangen, en 2) de Klant afstand
heeft gedaan van zijn recht om het Abonnement te
herroepen, heeft de Klant niet langer het recht om het
Abonnement te herroepen.

5.7 Na het verstrijken van de herroepingstermijn zijn de
artikelen 5.1 en 5.8 van toepassing.

5.8 Bij voortijdige beëindiging van een Abonnement vóór
het verstrijken van de overeengekomen periode,
hetzij door de Klant, hetzij door TV VLAANDEREN op
grond van artikel 5.4.b, c of e, is TV VLAANDEREN
gerechtigd per direct:

a) het abonnementsgeld dat nog verschuldigd is tot

aan de afloop van de zesde maand volgend op de
inwerkingtreding van het Abonnement; en

b) indien de Klant in het kader van een promotie
kosteloos of tegen een lagere prijs een Product
heeft verkregen, waarvan de verkrijging gebonden
was aan het inschrijven op een Abonnement,
de restwaarde van het Product op het ogenblik
van de beëindiging van het Abonnement,
conform de Aflossingstabel, in rekening te
brengen, vermeerderd met eventuele extra
door haar gemaakte kosten in verband met de
beëindiging (afsluitingskosten, incassokosten,
schadevergoeding huurapparatuur, etc.). De Klant
is gehouden de in rekening gebrachte bedragen
binnen de op de aanrekening vermelde termijn te
voldoen.

5.9 Een gratis Dienst kan, indien de Klant gedurende
een periode van 60 dagen geen gebruik heeft
gemaakt van de Dienst, onmiddellijk en zonder
nadere kennisgeving door TV VLAANDEREN worden
beëindigd. TV VLAANDEREN is in geen geval
aansprakelijk voor enige schade voortvloeiende uit
het verloren gaan van informatie en/of data als gevolg
van de beëindiging van de Dienst op grond van dit
artikel.

5.10 Als een van de partijen een verplichting uit de
Overeenkomst of uit enige toepasselijk verklaarde
voorwaarde niet nakomt, dan mag de wederpartij de
nakoming van de daartegenover staande verplichting
opschorten. Bij gedeeltelijke of niet behoorlijke
nakoming is opschorting slechts toegestaan voor
zover de tekortkoming dat rechtvaardigt.

5.11 TV VLAANDEREN kan de Overeenkomst zonder
nadere ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst
geheel of gedeeltelijk ontbinden, de Diensten staken
dan wel opschorten indien:

a. de Klant de Overeenkomst onder valse
voorwendselen is aangegaan of heeft nagelaten
juiste gegevens of wijzigingen daarvan door te
geven aan TV VLAANDEREN met het oogmerk te
frauderen.

b. TV VLAANDEREN aannemelijk kan maken dat
de Klant handelt in strijd met de wet of schade
toe brengt aan een ander dan wel niet aan de uit
de Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen
zal voldoen, tenzij de tekortkoming gezien haar
geringe betekenis de ontbinding niet rechtvaardigt.

Artikel 6. Vergoedingen

- 6.1 Op Abonnementen, Overeenkomsten, Diensten en overige betrekkingen tussen TV VLAANDEREN en de Klant zijn de door TV VLAANDEREN in de Prijs- en Kostentabel of via andere communicatie bekend gemaakte prijzen van toepassing. TV VLAANDEREN heeft het recht om naast de geldende prijzen voor de Diensten kosten en/of administratietoelagen in rekening te brengen voor o.a. wijzigingen en mutaties. De hoogte van deze kosten en/of administratietoelagen staat vermeld in de Prijs- en Kostentabel.
- 6.2 Alle door TV VLAANDEREN gehanteerde prijzen zijn uitgedrukt in Euro's en inclusief BTW.

Artikel 7. Betaling

- 7.1 De in artikel 6.1 bedoelde bedragen zijn bij vooruitbetaling verschuldigd en dienen tijdig op de rekening van TV VLAANDEREN te zijn bijgeschreven. Betaling dient te geschieden zoals aangegeven tijdens het bestelproces. Als datum van betaling zal gelden de datum van creditering van de bankrekening van TV VLAANDEREN.
- 7.2 In het geval van een machtiging tot domiciliëring is de Klant verplicht voldoende saldo aan te houden op de door hem opgegeven rekening.
- 7.3 Bij voortijdige beëindiging van de Overeenkomst hetzij door de Klant, hetzij door TV VLAANDEREN op grond van artikel 5.4.b, c of e, heeft de Klant geen recht op restitutie van vooruitbetaalde abonnementsgelden, voor de Periode tot aan de afloop van de zesde maand volgend op de inwerkingtreding van het Abonnement.
- 7.4 Bij niet-tijdige betaling door de Klant van enig aan TV VLAANDEREN verschuldigd bedrag onder de Overeenkomst, of indien een door de Klant afgegeven domiciliëringsvolmacht niet wordt gehonoreerd, is de Klant van rechtswege in verzuim. TV VLAANDEREN stuurt de Klant daarop een betalingsherinnering, waarna de Klant binnen de daarin genoemde termijn alsnog kan betalen. In dit geval zal TV VLAANDEREN de Klant waarschuwen over een aanstaande onderbreking van de Diensten als gevolg van de wanbetaling. Het versturen van betalingsherinneringen kan aan de Klant aangerekend worden, conform de tarieven in de Prijs- en Kostentabel. Als de Klant ook na deze termijn de volledige verschuldigde vergoeding

niet heeft betaald, is de Klant vanaf de datum van verzuim wettelijke rente over het uitstaande bedrag verschuldigd, alsmede de buitengerechtelijke incassokosten, welke berekend worden zoals in de Prijs- en Kostentabel aangegeven.

TV VLAANDEREN is in een dergelijk geval tevens gerechtigd het Abonnement op te schorten of met onmiddellijke ingang op te zeggen, zonder dat daarvoor een ingebrekestelling vereist is en/of om betaling te vorderen van de totale som die de Klant uit hoofde van het Abonnement in toepassing van artikel 5.6 aan TV VLAANDEREN verschuldigd is en zal zijn.

TV VLAANDEREN is in een dergelijk geval tevens gerechtigd het Abonnement op te schorten of met onmiddellijke ingang op te zeggen, zonder dat daarvoor een ingebrekestelling vereist is en/of om betaling te vorderen van de totale som die de Klant uit hoofde van het Abonnement in toepassing van artikel 5.6 aan TV VLAANDEREN verschuldigd is en zal zijn.

- 7.5 Zolang de Klant uit hoofde van enige rechtsbetrekking met TV VLAANDEREN of haar rechtsvoorgangers nog goederen of geld aan TV VLAANDEREN is verschuldigd, heeft TV VLAANDEREN het recht Overeenkomsten te weigeren of haar verplichtingen die voortvloeien uit een Abonnement op te schorten. Nadat de Klant het verschuldigde bedrag volledig heeft voldaan, zullen de Diensten automatisch gereactiveerd worden. Niettemin kunnen re-activatiekosten van toepassing zijn. De hoogte van de re-activatiekost wordt in de Prijs- en Kostentabel bekend gemaakt.
- 7.6 Bezwaren tegen de hoogte van de door TV VLAANDEREN in rekening gebrachte en/of afgeschreven bedragen dient de Klant binnen dertig dagen na aanrekeningdatum bij de TV VLAANDEREN klantenservice kenbaar te maken. Na het verstrijken van die datum wordt de Klant geacht akkoord te zijn gegaan met de hoogte van het bedrag dat op de aanrekening is vermeld.
- 7.7 Bij het plaatsen van bestellingen van Diensten en/of Producten kan TV VLAANDEREN een kredietwaardigheidscontrole uit (laten) voeren. Bij twijfel over de kredietwaardigheid van de Klant kan TV VLAANDEREN de Klant vragen zekerheid te stellen of hogere vooruitbetalingen te doen. Indien de Klant hiermee niet instemt, is TV VLAANDEREN gerechtigd de uitvoering van de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te staken dan wel het Abonnement te beëindigen. Indien blijkt dat de Klant niet kredietwaardig is kan TV VLAANDEREN het

afsluiten van de Overeenkomst weigeren.

Artikel 8. Installatie van de Diensten

- 8.1 De Klant verleent medewerkers van TV VLAANDEREN of door TV VLAANDEREN ingeschakelde derden toegang tot het installatieadres voor de installatie van de Diensten alsmede voor onderhouds- en reparatiewerkzaamheden in verband met de levering van de Diensten. Op de installatie zijn de Installatievoorwaarden van toepassing.
- 8.2 Indien gekozen is voor een doe-het-zelf installatiepakket, is de Klant verplicht de instructies in de gebruiksaanwijzing op te volgen. TV VLAANDEREN is in geen geval aansprakelijk voor schade als gevolg van niet correcte installatie die het gevolg is van handelen of nalaten in strijd met de handleiding. Eventuele extra kosten die noodzakelijk zijn om de Dienst weer in werkende staat te brengen zijn voor rekening van de Klant.
- 8.3 De Klant staat er voor in dat de installatie van een satellietschotel of in voorkomend geval een externe DVB-T antenne bij of op de woning is toegestaan.

Artikel 9. Uitvoering van de Diensten

- 9.1 TV VLAANDEREN is gerechtigd de inhoud van de Diensten technisch zo in te richten als TV VLAANDEREN op enig moment beslist. TV VLAANDEREN behoudt zich in dit verband (onder andere) het recht voor procedurele en technische wijzigingen en/of verbeteringen ten aanzien van de Diensten, procedures, tarieven en overige voorwaarden door te voeren.
- 9.2 TV VLAANDEREN zal zich inspannen een zo hoog mogelijke beschikbaarheid en kwaliteit van de Diensten te bieden. TV VLAANDEREN geeft echter geen garanties terzake. TV VLAANDEREN streeft ernaar storingen en beperkingen zo spoedig mogelijk te verhelpen en eventuele hinder daarvan bij de Klant zo beperkt mogelijk te houden.
- 9.3 Indien sprake is van technische problemen, is TV VLAANDEREN gerechtigd de toegang tot (onderdelen van) de Diensten en/of (onderdelen van) haar systeem en/of interfaces (al dan niet tijdelijk) onmiddellijk en op ieder gewenst moment te blokkeren of het gebruik daarvan te beperken, en/of andere maatregelen te nemen, indien zulks in de opvatting van TV VLAANDEREN nodig is.

- 9.4 TV VLAANDEREN behoudt zich het recht voor om in verband met service, onderhoud en beveiliging van het netwerk, de Diensten en/of de systemen van TV VLAANDEREN, de toegang tot (de onderdelen van) de Diensten en/of (onderdelen van) haar systeem en/of netwerk (al dan niet tijdelijk) te blokkeren of het gebruik daarvan te beperken, indien zulks in de opvatting van TV VLAANDEREN of in verband met de uitvoering van haar beleid nodig is.
- 9.5 De Klant is gehouden om geleverde Diensten binnen 2 weken na levering op gebreken te controleren en eventueel geconstateerde gebreken per post, telefonisch of per e-mail schriftelijk te melden aan TV VLAANDEREN. Gebreken die bij levering niet kunnen worden geconstateerd of niet aanwezig zijn, dienen steeds binnen bekwame tijd nadat deze redelijkerwijs kunnen worden geconstateerd aan TV VLAANDEREN te worden gemeld. Gebreken moeten binnen de periode van 2 weken na constatering gemeld worden, op straffe van verval van het recht van beroep op een tekortkoming.
- 9.6 Voor zover de Overeenkomst de levering van Producten omvat die in eigendom aan de Klant worden overgedragen, behoudt TV VLAANDEREN zich de eigendom voor tot het moment dat de Klant aan TV VLAANDEREN al hetgeen hij krachtens de Overeenkomst verschuldigd is, heeft voldaan.
- 9.7 Een door TV VLAANDEREN afgegeven (op) leveringstermijn en/of (op)leveringsdatum geldt te allen tijde als streeftermijn en/of streefdatum en geldt nimmer als fatale termijn.
- 9.8 Na de totstandkoming van de Overeenkomst gemaakte afspraken en/of eventuele toezeggingen door of namens TV VLAANDEREN binden TV VLAANDEREN slechts indien deze per e-mail of brief door TV VLAANDEREN zijn bevestigd.
- 9.9 Technische wijzigingen in de aansluiting die door de Klant zelf en op eigen initiatief zijn aangebracht kunnen leiden tot het in rekening brengen van redelijke kosten of kunnen, indien de Dienst hierdoor niet meer kan worden geleverd, aanleiding geven tot beëindiging van de Overeenkomst door TV VLAANDEREN.

Artikel 10. Wijzigingen

- 10.1 TV VLAANDEREN heeft het recht de Diensten, de Vergoedingen, de Voorwaarden en de inhoud, volgorde, naam, omvang en samenstelling van de

programma's en/of zenderpakketten te wijzigen. TV VLAANDEREN maakt zulke wijzigingen minimaal een maand voor invoering daarvan op genoegzame wijze bekend. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van ten tijde van de wijziging lopende Abonnementen.

- 10.2 De Klant heeft het recht de Overeenkomst zonder boete te beëindigen indien de wijziging objectief ten nadele van de Klant strekt, mits de opzegging uiterlijk de laatste dag van de maand die volgt op de inwerkingtreding van de wijzigingen geschiedt. In geval van een tariefsverhoging, heeft de Klant het recht om de Overeenkomst op te zeggen uiterlijk de laatste dag van de maand die volgt op de ontvangst van de eerste aanrekening of domiciliëringsoverschrijving na de inwerkingtreding van de tariefsverhoging.
- 10.3 De volgende wijzigingen worden niet aangemerkt als een wijziging in de zin van artikel 10.1 en vormen derhalve geen grond voor opzegging:
- Verlaging van enige Vergoeding;
 - Wijzigingen die noch in het voordeel, noch in het nadeel van de Klant zijn ("neutrale wijzigingen");
 - Wijzigingen die noodzakelijk zijn op grond van wetgeving of enige andere door de overheid vastgestelde regeling of maatregel of een voor de branche relevante gerechtelijke uitspraak;
 - De beslissing van TV VLAANDEREN om programmaonderdelen ongecodeerd uit te zenden, zodat ook personen die geen Abonnement hebben deze kunnen bekijken.
- 10.4 TV VLAANDEREN is gerechtigd de technische eigenschappen van de Diensten en Producten te wijzigen om aan de eisen van de tijd, de stand van de techniek of haar contractuele of wettelijke verplichtingen te blijven beantwoorden. Dit kan als gevolg hebben dat Producten na een bepaalde tijd niet meer compatibel zijn met alle Diensten en vervangen moeten worden. Klanten hebben geen recht op enige compensatie voor deze vervanging.

Artikel 11. Persoonlijke gegevens

- 11.1 TV VLAANDEREN verwerkt, als verantwoordelijke voor de verwerking, en met inachtneming van de toepasselijke privacy wetgeving in Luxemburg, persoonsgegevens die haar door de Klant of door zijn gebruik van de Diensten en Producten worden verstrekt. TV VLAANDEREN verwerkt deze persoonsgegevens in het kader van de volgende doeleinden:
- bestellingen van Diensten en/of Producten;
 - kredietwaardigheidscontroles, bestrijding van

fraude en wanbetaling;

- de uitvoering van de Diensten;
- facturering;
- beheer van informatie verstrekt door de Klant;
- verwerking van de door de Klant gestelde vragen;
- fraudebestrijding;
- marktonderzoek;
- het beheer van gegevens met betrekking tot de Klanten en klantgroepen;
- (direct)marketing doeleinden;
- om aan de Klant andere Diensten of Producten voor te stellen; en
- het op automatische wijze verwerken van persoonsgegevens bestaande uit het maken van analyses gericht op het categoriseren van gegevens over personen en groepen, en het toepassen van deze categorieën op een persoon (profilering).

- 11.2 In het kader van facturering verwerkt TV VLAANDEREN andere gegevens, zoals voice logs en gegevens betreffende betalingen, zoals vooruitbetalingen, betalingen in termijnen, afsluitingen en aanmaningen.
- 11.3 TV VLAANDEREN kan zich op derden beroepen om gegevens te verkrijgen die betrekking hebben op de Klant met als doel ofwel zich te verzekeren van de juistheid en de volledigheid van de gegevens die vervat zijn in haar databanken, ofwel om kredietwaardigheidscontrole, bestrijding van fraude en wanbetaling, marktonderzoeken, marketingacties of direct marketing uit te (laten) voeren.
- 11.4 De Klant verleent toestemming aan TV VLAANDEREN om zijn persoons- en verkeersgegevens op te nemen en te verwerken zoals hierboven bepaald. De klantenregistratie is slechts toegankelijk voor TV VLAANDEREN en groepsmaatschappijen en wordt niet aan derden verstrekt behoudens zoals hierboven bepaald en in onderstaande gevallen:
- TV VLAANDEREN zal verplichtingen, ontstaan krachtens de wet of een rechterlijke uitspraak, tot verstrekking van informatie naleven.
 - TV VLAANDEREN is gerechtigd een bestand aan te leggen van Klanten aan wie een Dienst wegens het niet tijdig betalen buiten gebruik is gesteld. Dit bestand is bestemd om te worden gebruikt door TV VLAANDEREN en/of groepsmaatschappijen, in het kader van acceptatie van aanvragen voor die Diensten.
 - TV VLAANDEREN kan persoonsgegevens aan derden verstrekken met het oog op commerciële

en charitatieve doeleinden, mits de Klant daarvoor uitdrukkelijk toestemming heeft gegeven.

- 11.5 TV VLAANDEREN kan, mede door het toepassen van cookies (kleine bestanden die op de computer van de Klant worden achtergelaten), de persoons- en verkeersgegevens gebruiken teneinde de Klant aanbiedingen van TV VLAANDEREN te doen, mits de Klant aangeeft, op de wijze zoals aangegeven op de Website, daartegen geen bezwaar te hebben. Voor het gebruik van zgn. functionele of technische cookies (bijv. voor het onthouden van geplaatste bestellingen etc.) is geen toestemming van de Klant nodig.
- 11.6 De Klant die zijn identiteit kan bewijzen heeft recht op inzage in zijn persoonsgegevens zoals die door TV VLAANDEREN worden verwerkt, mag de verbetering daarvan vragen en kan zich kosteloos verzetten tegen het gebruik van zijn persoonsgegevens met het oog op direct marketing. Voor vragen en/of opmerkingen in dit verband kan de Klant zich schriftelijk wenden tot de TV VLAANDEREN klantenservice.
- 11.7 TV VLAANDEREN spant zich in voor een degelijke beveiliging van de Diensten. TV VLAANDEREN geeft echter geen garantie voor de aangebrachte beveiliging. TV VLAANDEREN is niet aansprakelijk voor enige schade aan de zijde van de Klant of derden die ondanks de door TV VLAANDEREN genomen maatregelen mocht ontstaan.
- 11.8 Het van toepassing zijnde privacystatement is gepubliceerd op de Website.

Artikel 12. Verhuizing

- 12.1 Onder verhuizing wordt verstaan het wijzigen van het woonadres van de Klant of het adres waar de Dienst van TV VLAANDEREN volgens de Overeenkomst geleverd wordt.
- 12.2 De Klant dient de verhuizing tijdig, maar in elk geval tenminste 3 weken vooraf, te melden op de wijze zoals aangegeven op de Website. Alle schriftelijke en elektronische mededelingen aan het laatst opgegeven woonadres zullen worden geacht de Klant te hebben bereikt.
- 12.3 Indien TV VLAANDEREN niet dezelfde of een vergelijkbare dienst op de nieuwe locatie levert, dan zijn de Klant en TV VLAANDEREN met inachtneming van één maand, gerechtigd tot opzegging, zonder dat daartoe enige plicht tot schadevergoeding ontstaat.
- 12.4 TV VLAANDEREN is gerechtigd om terzake van de verhuizing als bedoeld in 12.1 een redelijke kostenvergoeding in rekening te brengen. De hoogte van de vergoeding wordt in de Prijs- en Kostentabel bekend gemaakt.

Wel is TV VLAANDEREN in dat geval gerechtigd om redelijke kosten verband houdende met de afsluiting in rekening te brengen. De hoogte hiervan wordt in de Prijs- en Kostentabel bekend gemaakt.

Artikel 13. Niet-nakomingen aansprakelijkheid

- 13.1 Indien TV VLAANDEREN tekortschiet in de nakoming van één of meer van haar verplichting(en) uit een Overeenkomst, zal de Klant TV VLAANDEREN deswege in gebreke stellen, tenzij nakoming van de betreffende verplichtingen reeds blijvend onmogelijk is, in welke gevallen TV VLAANDEREN onmiddellijk in gebreke is. De ingebrekestelling dient schriftelijk per aangetekende post te geschieden waarbij aan TV VLAANDEREN een redelijke termijn van niet minder dan 30 dagen zal worden gegund om alsnog haar verplichtingen na te komen.
- 13.2 TV VLAANDEREN is in geval van een toerekenbare tekortkoming tegenover de Klant aansprakelijk voor schade voor zover de wet dat bepaalt en met inachtneming van het hierna bepaalde.
- 13.3 TV VLAANDEREN is tegenover de Klant per gebeurtenis of reeks van samenhangende gebeurtenissen slechts aansprakelijk tot een bedrag gelijk aan de voor de Dienst door de Klant betaalde abonnementsvergoeding, exclusief BTW, in de voorbije 6 maanden. Per kalenderjaar is TV VLAANDEREN tegenover de Klant slechts aansprakelijk tot een bedrag gelijk aan maximaal de voor de Dienst door de Klant betaalde abonnementsvergoeding, exclusief BTW, in het lopende kalenderjaar.
- 13.4 Voor schadevergoeding geldt een drempelbedrag van 10 Euro voor de Klant, met dien verstande dat bij overschrijding het drempelbedrag mede wordt vergoed.
- 13.5 TV VLAANDEREN is niet aansprakelijk:
- Voor enige schade die het gevolg is van onjuiste of onvolledige informatie op de Website;
 - Voor schade die het gevolg is van het missen van gegevens omdat de Dienst niet door de Klant is ontvangen noch voor schade die het gevolg is van gegevens die via het netwerk zijn getransporteerd;
 - Voor onderbrekingen van de Dienst of een verstoorde ontvangst, tenzij de

schade is veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid van TV VLAANDEREN;

d. Voor enige tekortkoming indien deze tekortkoming veroorzaakt wordt door apparatuur, programmatuur, interfaces, netwerken, systemen of telecommunicatielijnen van derden, waaronder begrepen telecomaانبieders en/of de Klant, welke niet door TV VLAANDEREN worden beheerd;

e. Voor schade als gevolg van het gebruik van de Producten.

- 13.6 TV VLAANDEREN draagt geen verantwoordelijkheid en is dus niet aansprakelijk voor (schade als gevolg van) de inhoud, omvang en samenstelling van de programma's en/of zenderpakketten.
- 13.7 In geen geval is TV VLAANDEREN aansprakelijk voor gevolgschade en/of indirecte schade.
- 13.8 De Klant is in geval van een toerekenbare tekortkoming tegenover TV VLAANDEREN aansprakelijk voor schade voor zover de wet dat bepaalt en met inachtneming van het hierna bepaalde.
- 13.9 Onder schade als bedoeld in het vorige lid valt eveneens schade als gevolg van tenietgaan, verlies of beschadiging van door TV VLAANDEREN aan de Klant ter beschikking gestelde Producten.
- 13.10 De Klant vrijwaart TV VLAANDEREN tegen aanspraken van derden op vergoeding van schade, voor zover deze aanspraak is gegrond op het gebruik dat van de Dienst is gemaakt en/of het de inhoud van de verzonden gegevens betreft.

Artikel 14. Overmacht

- 14.1 Een tekortkoming in de dienstverlening kan TV VLAANDEREN niet worden toegerekend, indien zij niet te wijten is aan zijn schuld, noch krachtens wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt (overmacht). In geval van overmacht, vervalt de verplichting van TV VLAANDEREN tot nakoming van de Overeenkomst. TV VLAANDEREN is dan geen schadevergoeding verschuldigd. De opschorting geldt voor de duur van de overmacht.
- 14.2 Gevallen van overmacht kunnen zijn tekortkomingen in de nakoming door TV VLAANDEREN als gevolg van bijvoorbeeld uitval van stroomvoorziening aan zijn zijde, tekortkomingen in het netwerk van een derde of tekortkomingen van toeleveranciers van TV

VLAANDEREN.

- 14.3 Wanneer TV VLAANDEREN wegens een niet toerekenbare tekortkoming voor een periode langer dan drie maanden achtereenvolgens niet aan zijn verplichtingen kan voldoen, zijn zowel TV VLAANDEREN als de Klant bevoegd het Abonnement op te zeggen.

Artikel 15. Kosten

- 15.1 Voor het verrichten van administratieve handelingen op verzoek van de Klant (of door zijn tekortkoming) door TV VLAANDEREN is de Klant steeds een kostenvergoeding verschuldigd, zoals bij registratie, activering, verhuizing, en heraansluiting, en tevens bij overdracht van de aan het Abonnement gekoppelde smartcard. Bij het aangaan van een Abonnement is de Klant tevens een activeringsvergoeding verschuldigd zoals vermeld op het (electronische) inschrijfformulier.

Artikel 16. Klantenservice en klachten

- 16.1 In geval van klachten wendt de Klant zich tot de TV VLAANDEREN klantenservice:
- a) Per telefoon: 02 790 2 790 (van maandag tot vrijdag van 9u tot 19u en zaterdag van 10u tot 17u);
 - b) Per email: klantendienst@tv-vlaanderen.be;
 - c) Per post: TV VLAANDEREN, Postbus 12250, 1930 Zaventem
- 16.2 Een Klant die telefonisch met de TV VLAANDEREN klantenservice contact opneemt, kan worden geconfronteerd met een wachttijd. De kosten van dit telefoongesprek komen voor rekening van de Klant.
- 16.3 Klachten over de uitvoering van het Abonnement moeten volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij TV VLAANDEREN zo spoedig mogelijk doch in ieder geval binnen een termijn van 2 weken nadat de Klant de gebrekkige uitvoering van de Dienst heeft ontdekt bij de TV VLAANDEREN klantenservice. TV VLAANDEREN zal hierop passend en tijdig reageren. Niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat de Klant zijn rechten ter zake verliest.

Artikel 17. Geschillen

- 17.1 Indien de Klant niet tevreden is met het antwoord van de TV VLAANDEREN klantenservice, kan hij zich richten tot de Ombudsdienst voor Telecommunicatie waarmee TV VLAANDEREN een overeenkomst heeft afgesloten: Ombudsdienst voor Telecommunicatie,

Koning Albert II-laan 8 bus 3, 1000 Brussel,
Tel.: 02 223 09 09, Fax: 02 219 86 59, Email:
klachten@ombudsmantelecom.be, Website: www.
ombudsmantelecom.be.

- 17.2 Behoudens het bepaalde in artikel 11.1, is pp de Overeenkomst en deze Voorwaarden Belgisch recht van toepassing. Elk geschil tussen TV VLAANDEREN en de Klant dat niet onderling kan worden beslecht valt onder de uitsluitende bevoegdheid van de rechtbanken van het gerechtelijk arrondissement Brussel.

Artikel 18. Kennisgevingen

- 18.1 Alle kennisgevingen, annuleringen en ontbindingen, die de Klant aan TV VLAANDEREN wenst te doen of dient te doen op grond van deze Voorwaarden, dienen schriftelijk, binnen een termijn van 2 weken na het ontstaan/ kennisnemen van de feiten en/ of omstandigheden waarop de klacht is gebaseerd en/of de kennisneming betrekking heeft, te worden gedaan. Deze kennisgevingen dienen te worden verzonden ter attentie van de TV VLAANDEREN klantenservice, zoals op de Website vermeld.

Artikel 19. Overdracht en doorlevering

- 19.1 TV VLAANDEREN is gerechtigd haar rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk over te dragen aan een derde.
- 19.2 Het Abonnement is persoonlijk en de Klant is niet gerechtigd de rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst over te dragen aan een derde zonder schriftelijke toestemming van TV VLAANDEREN.
- 19.3 De Klant mag de diensten die hij op grond van het Abonnement afneemt, niet aan derden doorleveren of derden gebruik laten maken van die Diensten tenzij dat gebruik maken plaatsvindt binnen de eigen privé-sfeer van de Klant.

Artikel 20. Slotbepalingen

- 20.1 Indien een bepaling uit deze Voorwaarden of uit een Overeenkomst nietig blijkt te zijn, tast dit niet de geldigheid van de gehele Voorwaarden/ Overeenkomst aan.
- 20.2 Op van deze Voorwaarden afwijkende en/of aanvullende bedingen kan door de Klant slechts een beroep worden gedaan indien en voor zover die zijn opgenomen in een schriftelijke overeenkomst met TV

VLAANDEREN. In een dergelijk geval prevaleert de afwijkende/ aanvullende bepaling boven hetgeen is bepaald in deze Voorwaarden.

- 20.3 Deze Voorwaarden zijn te raadplegen via de Website. De Voorwaarden worden door TV VLAANDEREN op verzoek aan de Klant kosteloos toegezonden.

Hoofdstuk 2. Digitale betaaltelevisie

Dit hoofdstuk 2 van de Voorwaarden bevat bepalingen die van toepassing zijn op Televisiediensten.

Artikel 21. Smartcard en satelliet- of DVB-T2-ontvanger

- 21.1 Per Abonnement wordt (behoudens het bepaalde in artikel 21.3 of in de specifieke voorwaarden van de Diensten) slechts één smartcard door TV VLAANDEREN geautoriseerd (en indien nodig ter beschikking gesteld) voor ontvangst van de Televisiediensten.
- 21.2 De smartcard en overige toebehoren, alsmede het daarvan gemaakte gebruik, zijn voor rekening en risico van de Klant. Ingeval van verlies, vermissing, diefstal, beschadiging, of defect van de smartcard kan de Klant tegen Vergoeding en, indien mogelijk, tegen inlevering van de oude smartcard, een nieuwe smartcard verkrijgen. Verlies, diefstal, beschadiging of defect van de smartcard, alsmede alle andere storingen en onderbrekingen van de ontvangst van de televisieprogramma's zullen door de Klant per omgaande aan TV VLAANDEREN worden gemeld.
- 21.3 In afwijking van het bepaalde in artikel 21.1 kan door TV VLAANDEREN aan de Klant in het geval van satelliet TV een tweede en eventueel derde smartcard (hierna "de Extra Kaart") ter beschikking worden gesteld voor gebruik van een tweede of derde aansluiting, tegen een daarvoor door de Klant te betalen Vergoeding, en uitsluitend onder de volgende voorwaarden:
- De Extra Kaart mag door de Klant alleen gebruikt worden op hetzelfde adres als waar de eerste smartcard gebruikt wordt en geregistreerd is. In geval van gebruik van de Extra Kaart op enig ander adres dan wel ter beschikking stelling van de Extra Kaart aan derden, heeft TV VLAANDEREN het recht om:
 - het Abonnement (tijdelijk of permanent) te de activeren, en/of
 - met terugwerkende kracht aan de Klant de prijs voor een volledig Abonnement voor de betreffende Extra Kaart(en) in rekening te

brengen, en/of (iii) het Abonnement met onmiddellijke ingang te beëindigen.

b. Het bepaalde in artikel 21.2 is op de Extra Kaart onverkort van toepassing.

21.4 TV VLAANDEREN kan de Klant die een satelliet- en/of DVB-T2-ontvanger gebruikt die door TV VLAANDEREN aangeboden wordt of door haar gecertificeerd is, zoals vermeld op de Website, ondersteunen in geval van problemen die gerelateerd zijn aan het aanbod van TV VLAANDEREN, gedurende de periode van aanbod door TV VLAANDEREN en tot 2 jaar daarna, via de TV VLAANDEREN klantenservice of de Website. In alle andere gevallen kan TV VLAANDEREN geen ondersteuning bieden. Aan gebruikers van satelliet en/of DVB-T2 ontvangers die door TV VLAANDEREN aangeboden worden of door haar gecertificeerd zijn, maar door de gebruiker zelf of door derden hardwarematig of softwarematig gemodificeerd zijn, kan TV VLAANDEREN geen ondersteuning meer verlenen. TV VLAANDEREN is niet aansprakelijk voor eventuele schade als gevolg van deze ondersteuning, met uitzondering van opzet of grove nalatigheid.

21.5 De smartcards van TV VLAANDEREN hebben een beperkte levensduur met betrekking tot de gebruikte encryptietechnologie voor de ontvangst van digitale televisie per satelliet of via de ether. TV VLAANDEREN heeft het recht en de plicht in het kader van de bestrijding van piraterij en encryptiefraude (in samenwerking met de leveranciers van encryptietechnologie en programma-aanbieders), periodiek de bestaande smartcards te laten vervangen door een nieuwe generatie smartcards. De werking van de bestaande smartcards wordt in dat geval uitgefaseerd en beëindigd. TV VLAANDEREN zal haar Klanten hierover tijdig vooraf informeren. Klanten hebben geen recht op enige compensatie voor deze vervanging. De kosten voor de vervanging kunnen maximaal éénmaal per drie jaar worden doorberekend aan de Klanten met een maximum van € 15 per vervanging.

Artikel 22. Intellectuele eigendomsrechten op tv-programma's

22.1 Op de door de Klant uit hoofde van zijn Abonnement ontvangen televisieprogramma's en de gebruikte encryptiesoftware rusten intellectuele eigendomsrechten. De programma's mogen alleen in België en in de privé-sfeer van de Klant worden ontvangen. Iedere andere bestemming of ieder ander gebruik van de programma's en/of encryptiesoftware

en/of het signaal – daaronder begrepen het kopiëren, verhuren, uitlenen, gecodeerd of ongecodeerd doorzenden (aan bijvoorbeeld andere huishoudens), het bewerken van de encryptie, het al dan niet commercieel delen van de smartcard (cardsharing) en de vertoning in het openbaar (waaronder bioscoopvertoning, televisie-uitzending, vertoning in verenigings- of schoolverband, cafés, restaurants, gemeenschappelijke ruimtes) – is, behoudens wettelijke uitzondering, zonder toestemming van de rechthebbenden verboden en wettelijk strafbaar gesteld.

22.2 Het is de Klant niet toegestaan om verveelvoudigingen en/of signalen - ongeacht de gebruikte techniek - van televisieprogramma's die uit hoofde van een Abonnement worden ontvangen, op welke wijze deze ook gemaakt zijn, op enigerlei wijze te bewerken (ook in de privésfeer binnenshuis), exploiteren, aan of met derden door te geven of te delen of in openbare gelegenheden te vertonen.

22.3 Bij overtreding van een van de artikelen 22.1 en/ of 22.2 verbeurt de Klant aan TV VLAANDEREN een terstond opeisbare schadevergoeding van € 1.000,-, telkens per overtreding alsmede per dag dat de overtreding voortduurt c.q. heeft voortgeduurd, onverminderd het recht van TV VLAANDEREN om in voornoemde gevallen de volledige schade die zij daardoor lijdt op de Klant te verhalen.

22.4 Om het delen van de smartcard (cardsharing) te voorkomen kan TV VLAANDEREN het aantal televisiezenders die gelijktijdig per smartcard gedecodeerd kunnen worden beperken tot 2.

Artikel 23. Kosten

23.1 Indien de levering van de Televisiediensten door TV VLAANDEREN wordt gestaakt en/of opgeschort om een reden die de Klant valt toe te rekenen, wordt de Klant afsluitingskosten, zoals in de Prijs- en Kostentabel vermeld, in rekening gebracht.

23.2 Bij het aangaan van een Abonnement is de Klant een eenmalige registratievergoeding verschuldigd zoals vermeld op het (elektronische) inschrijfformulier.