



## Algemene voorwaarden Cloud Group (Cloud Group – Part of Cloud Group NV)

### **ARTIKEL 1: DEFINITIES**

**1.1** Dienstverlener: De Naamloze Vennootschap Cloud Group gevestigd te 2018 Antwerpen, Kruikstraat 20, afgekort "Cloud Group". Cloud Group NV is geregistreerd onder ondernemingsnummer 0533.928.877 en BiPT operatornummer 3697.

**1.2** Opdrachtgever en/of Klant: De natuurlijke persoon of rechtspersoon met wie de Overeenkomst wordt gesloten.

**1.3** Partijen: Elke Partij die de Overeenkomst heeft onderschreven.

**1.4** Apparatuur en/of Toestel: De apparatuur, IP-toestellen, Customer Control Panel, de systemen, de bekabeling en de installatie die de opdrachtgever in staat stelt en hem toelaat de Dienst te gebruiken. De Apparatuur wordt door Cloud Group aangekocht of via huur ter beschikking gesteld.

**1.5** Cloud Group NV: Met merknamen Cloud Group en/of Cloud Services en/of Cloud Mobile.

**1.6** Overeenkomst: De verbintenis tussen de dienstverlener en opdrachtgever, waarbij de dienstverlener door middel van Voice over IP-programma's, PBX-diensten, telefoontoestellen (en/of een beltegoed) de opdrachtgever in staat stelt om over het internet nationaal en internationaal te telefoneren. Alsook het onderhouden en/of beheren van netwerk, software, hardware, programma's en applicaties. Deze Overeenkomst wordt tot stand gebracht door het ondertekenen van een offerte.

**1.7** Algemene voorwaarden: Onderhavige algemene voorwaarden. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle diensten, aanbiedingen, offertes, leveringen, transport en facturatie uitgaande van Cloud Group NV, en op alle overeenkomsten tussen enerzijds Cloud Group NV en anderzijds de klant. Deze voorwaarden primieren altijd op voorwaarden die van een andere contractspartij of van een derde uitgaan, tenzij en slechts voor zover uitdrukkelijk anders is overeengekomen tussen partijen.

**1.8** Tarief: De door Cloud Group toegepaste prijzen voor de gesprekken, abonnementen, hardware, software en applicaties die de opdrachtgever laat voeren langs het netwerk van Cloud Group en voor iedere andere dienst waarvan via dit contract met Cloud Group wordt genoten. De Tarieven worden deels toegelicht op de website ([www.cloud-communications.be](http://www.cloud-communications.be)) en vermeld in de Overeenkomst en/of getekende offerte en/of overeengekomen pricing per mail.

**1.9** Backbone Provider: Cloud Group doet voor de terminatie van zijn VoIP-platform beroep op derden. Cloud Group is het eerste aanspreekpunt voor haar Klanten bij storingen en voor zijn backbone providers bij onverantwoordelijk belgedrag van Cloud Group haar klanten. Cloud Group is erkend partner (BiPT nummer: 3697) voor de terminatie van nationale en internationale telefoongesprekken en respectievelijk voor de registratie van nieuwe nummers of portatie van een bestaand telefoonnummer.

**1.10** Dienst: De Hosted VoIP formule, de PBX-dienst, alle diensten uit het Customer Control Panel en andere diensten die aan de opdrachtgever worden geleverd in overeenstemming met de van toepassing zijnde overeenkomst. Beheer lokale of Cloud IT-infrastructuur, inclusief het netwerk, en/of de hardware en/of software van de opdrachtgever.

**1.11** Noodwerkzaamheden: Alle werkzaamheden die op het moment dat zij voorgesteld worden, noodzakelijk zijn voor het beëindigen of het voorkomen van al dan niet bestaande of dreigende omstandigheden, die een gevaar kunnen betekenen voor mensen of goederen, een onderbreking kunnen veroorzaken aan een om het even welke door Cloud Group geleverde dienst, of in voorkomend geval, een storing teweeg kunnen brengen op de functies waartoe Cloud Group toegelaten of verplicht is krachtens de wet, reglementeringen of exploitatievergunningen of schade kunnen toebrengen aan Cloud Group of de backbone providers, evenals alle andere werkzaamheden die in bovengenoemde omstandigheden redelijkerwijze vereist zijn.

**1.12** Overmacht: Elke gebeurtenis die aan de controle en buiten de wil om van een van de Partijen ontsnapt en die zijn invloed heeft op de uitvoering van de verbintenissen die elke Partij krachtens de Overeenkomst op zich heeft genomen. Hieronder worden, bij wijze van voorbeeld, de volgende feiten verstaan: brand, stroompanne, wateroverlast, explosie, ongeval, oorlog, staking, embargo, daad van de overheid, beslissing van een burgerlijke of militaire overheid, onmogelijkheid om het vereiste materiaal of personeel te bekomen, sectoriële conflicten en daden van gelijk welke telecommunicatie en/of IT-dienstverlener.

### **ARTIKEL 2: DIENST**

**2.1** De opdrachtgever erkent op de hoogte te zijn gebracht van de voorwaarden van de Dienst vooraleer de Overeenkomst te hebben ondertekend.

**2.2** De Dienst bestaat enerzijds uit het tot stand brengen van telefonische communicaties naar het door de opdrachtgever opgegeven telefoonnummer die aan het Cloud Group platform werd medegedeeld. Anderzijds bestaat de dienst uit het aanbieden van professionele functionaliteit via een hosted IP- telefooncentrale of andere diensten vanuit Customer Control Panel. In uitvoering van de contractuele bepalingen die opgenomen zijn of volgen uit de Overeenkomst, is het de opdrachtgever enkel toegelaten de Dienst te gebruiken binnen de grenzen van deze bepalingen.

**2.3** Cloud Group behoudt zich het recht voor de Dienst te wijzigen mits naleving van een voorafgaande kennisgeving van 14 dagen. Tijdens deze periode heeft de opdrachtgever het recht de Overeenkomst te ontbinden zonder betaling van enige schadevergoeding onder de voorwaarde dat een schriftelijke kennisgeving aan Cloud Group wordt overgemaakt. Na verloop van deze termijn en zonder enige schriftelijke opzeg, zal de opdrachtgever geacht worden de wijzigingen aan de Dienst te hebben aanvaard. Cloud Group behoudt zich eveneens het recht voor om wijzigingen en extra aanvullingen aan te brengen aan de eerder door haar vermelde productspecificaties. Cloud Group tracht bij een eventuele gewijzigde productspecificatie een zo gelijkwaardig mogelijke functionaliteiten en prestaties van het geleverde product te leveren. Dit heeft in geen geval effect op de bestaande pricing.

**2.4** Cloud Group behoudt zich het recht de Dienst stop te zetten mits naleving van een voorafgaande kennisgeving van 7 dagen (bij aanmaning), volgend op een reeds verstuurd herinnering op een onbetaalde factuur of na het verlopen van een betaaltermijn van 30 dagen. Na het ontvangen van het openstaande bedrag zal de Dienst opnieuw geactiveerd worden.

**2.5** De opdrachtgever is op de hoogte van de onbereikbaarheid van noodnummers door het nomadisch karakter van VoIP.

**2.6** Bij vermoeden van misbruik door de Klant of door derden, betreffende alle diensten van Cloud Group, kan de Dienstverlener de Dienst tijdelijk stop zetten. Dit als bescherming naar de Opdrachtgever toe. Via email zal gemotiveerd worden waarom de dienst stop werd gezet. De Opdrachtgever kan zelf beslissen om de dienst wederom te herstellen via een antwoord op boven beschreven email. Verder is de Opdrachtgever verantwoordelijk voor wie de dienstverlening en/of telefonie van Cloud Group gebruikt en/of misbruikt.

**2.7** Overdracht van de overeenkomst Bij overlijden van de Klant, die een natuurlijk persoon is, of het beëindigen van de activiteiten van de Klant als rechtspersoon, blijft de overeenkomst lopen jegens de erfopvolging tot zij wordt opgezegd of overgedragen aan een erfgenaam, een rechtsverkrijger of iemand die gelijktijdig woont of verblijft op hetzelfde adres als de Klant.

**2.8** Een nieuwe Klant dient binnen de 6 maanden opgeleverd te worden. Nadien kan een Klant kosteloos zijn getekende offerte opzeggen en/of nietig verklaren.



## **ARTIKEL3: APPARATUUR**

**3.1** De opdrachtgever moet voor de totstandkoming van de Dienst beschikken over een geldige internetverbinding bij een telecomprovider. Verder dient hij in te staan en is hij alleen aansprakelijk voor de keuze, de verwerving, de installering en de werking van de Apparatuur van betrokken derden. De opdrachtgever is verplicht na te gaan of de Apparatuur die hij verwerft, gehomologeerd is en geïnstalleerd wordt door hiertoe gemachtigde personen en met naleving van de van kracht zijnde wetgevingen en reglementeringen.

**3.2** Uitvoeren & afspraken van een installatie

**3.2.1** Indien de klant beschikt over een firewall of een internetlijn waarbij men geen uitgaande registratie kan uitvoeren, kan Cloud Group extra werkuren (€65 per werkuur) factureren.

**3.2.2** Indien de klant tijdens het afgesproken installatie moment niet aanwezig is, zal een forfaitair bedrag van 180 EUR worden gefactureerd.

**3.3** Cloud Group zal nooit aansprakelijk kunnen worden gesteld, om gelijk welke reden ook, voor een niet behoorlijke werking van de apparatuur:

**3.3.1** waarvoor het in de offerte niet als eindverantwoordelijke werd opgegeven.

**3.3.2** door fabricagefouten.

**3.3.3** door gebruikerssporen en na het verloop van de garantieperiode

**3.4** Cloud Group zal nooit aansprakelijk kunnen worden gesteld, om gelijk welke reden ook, voor een niet behoorlijke werking van de dienst:

**3.4.1** omwille van slecht geconfigureerde netwerkelementen.

**3.4.2** door het falen van systemen bij partners waarmee de Opdrachtgever samen werkt.

**3.4.3** Lokale of algemene netwerkproblemen bij de Opdrachtgever.

**3.5** Plaatsen van apparatuur en/of installeren van diensten en/of uitvoeren van interventies

**3.5.1** Na het plaatsen van de toestellen en/of apparatuur en/of installeren van applicaties zal Cloud Group NV de factuur uitzenden van de éénmalige kosten.

**3.5.2** De Dienstverlener tracht de dienst zo snel mogelijk te activeren. Vertragingen in oplevering geven geen recht om de eenmalige factuur niet te betalen.

**3.5.3** De klant zal voor de uitvoering van prestaties voor alle nodige faciliteiten zorgen zoals o.m. vrije toegang tot het plaatsen van producten, documentatie voor het stellen van de diagnose, elektrische stroom, telefoon, aanwezigheid van de klant of een door de klant aangeduid of aangesteld persoon die de producten persoonlijk gebruikt en op de hoogte is van de noden van de Klant.

**3.5.4** Een installatie en/of interventie die niet kan doorgaan omwille van het ontbreken van voornoemde faciliteiten, zal door Cloud Group afzonderlijk gefactureerd worden Met een forfaitair minimum van 180 EUR.

**3.6** Eigendom bij verhuurde toestellen

**3.6.1** Het Toestel is eigendom van Cloud Group. De klant mag het dus niet overdragen of er op welke wijze dan ook over beschikken. Het mag niet worden overgedragen, onderverhuurd, omgevormd, in pand of als waarborg gegeven worden of in welke vorm dan ook aan derden worden uitgeleend door de klant. Cloud Group blijft titularis van alle intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot eventuele octrooien, tekeningen, modellen, software en firmware.

**3.6.2** In geval van beslaglegging of alle andere aanspraken van derden op rechten op het Toestel is de klant ertoe gehouden Cloud Group daarvan onmiddellijk op de hoogte te stellen en aan de beslagleggende partij te notificeren dat het toestel eigendom van Cloud Group is. In geval van overdracht of inpandgeving van zijn handelszaak dient de klant alle nodige maatregelen te nemen opdat het toestel geen deel zou uitmaken van de overdracht of de inpandgeving en dient hij er zorg voor te dragen dat de overnemer of de pandhoudende schuldeiser tijdig op de hoogte wordt gesteld van het eigendomsrecht van Cloud Group over het voornoemde toestel.

**3.7** Eigendom bij aangekochte toestellen

**3.7.1** Het Toestel is eigendom van de Klant. De Klant beschikt over de 2 jaar fabrieksgarantie. In geen geval is er garantie bij schade die te wijten is aan vochtigheid, schade door ongeluk, overspanning, blikseminslag en alle gevallen van overmacht valt eveneens buiten het toepassingsveld van garantie. In al deze gevallen betaalt de Klant de verkoopprijs van een nieuw toestel.

## **ARTIKEL4: FACTURATIE & KOSTEN**

**4.1** Gesprekskosten, abonnementskosten, hardware en software zullen door Cloud Group NV gefactureerd worden aan de opdrachtgever.

**4.2** De gesprekskosten zullen maandelijks gefactureerd worden tegen de Tarieven zoals bepaald op de website ([www.cloud-Group.be](http://www.cloud-Group.be)). De opdrachtgever erkent bij de ondertekening van de Overeenkomst voldoende geïnformeerd te zijn over de hoogte en de samenstelling van de gesprekstarieven. De thans geldende tarieven zijn te raadplegen via [www.cloud-communications.be](http://www.cloud-communications.be). Indien op een factuur een andere betalingstermijn beschreven staat, is deze geldend.

**4.3** Cloud Group NV behoudt zich het recht voor om de gesprekstarieven te wijzigen. In overeenstemming met artikel 2.3 van de algemene voorwaarden zal Cloud Group NV de opdrachtgever van elke verhoging van de gesprekstarieven in kennis stellen tenminste 14 dagen voor de inwerkingtreding van het nieuwe tarief. Tijdens deze periode heeft de opdrachtgever het recht de Overeenkomst te ontbinden. Bij gebreke aan enige schriftelijke opzegging vanwege de opdrachtgever wordt deze geacht het nieuwe Tarief te hebben aanvaard. De opdrachtgever wordt geacht met alle verminderingen van het Tarief in te stemmen zonder hiervan noodzakelijkerwijze vooraf in kennis te zijn gesteld.

**4.4** De Tarieven zijn exclusief BTW of enige andere belasting. Op het moment van de facturering zal Cloud Group NV de van toepassing zijnde BTW en andere belastingen aanrekenen tegen de geldendetarieven.

**4.5** Elke factuur van Cloud Group dient binnen de 30 dagen na factuurdatum te worden betaald. Bij gebreke aan enig schriftelijk protest gedurende dezelfde termijn, wordt de factuur geacht te zijn aanvaard voor het geheel van haarvermeldingen.

**4.6** Elk bedrag dat niet tijdig wordt betaald en/of manueel verwerkt dient te worden door enerzijds het foute bedrag over te schrijven en anderzijds de foute mededeling te gebruiken, zal van rechtswege en zonder verdere ingebrekestelling een intrest opleveren van 10% op jaarbasis of met een minimum forfaitair bedrag van 10 euro. De intrest zal verschuldigd blijven indien de Overeenkomst om gelijk welke reden ook ontbonden zou worden. Verder zullen alle onbetaalde rekeningen via incasso teruggevorderd worden. Gerechtelijke stappen, incasso bij niet-tijdige betaling worden voor de Opdrachtgever zijn rekening genomen en aangerekend.

**4.7** Bij een dubbele en/of foutieve betaling zullen openstaande facturen en/of saldo's aangezuiverd (gecrediteerd) worden en verrekend worden op de volgende maandelijkse factuur.

**4.8** Bij een dubbele en/of foutieve betaling, zonder openstaande saldo's, wordt het te veel overgeschreven saldo teruggestort. Dit binnen een termijn van ten laatste 6 maanden. De eindklant kan in geen geval interesten opvragen en/of ontvangen.

**4.9** Cloud Group behoudt zich het recht de Dienst stop te zetten mits naleving van een voorafgaande kennisgeving van 7 dagen (bij aanmaning), volgend op een reeds verstuurd herinnering op een onbetaalde factuur of na het verlopen van een betaaltermijn van 30 dagen. Na het ontvangen van het openstaande bedrag zal de Dienst opnieuw geactiveerd worden.



#### **4.10 Kredietwaardigheid**

**4.10.1** Cloud Group NV heeft het recht de kredietwaardigheid van de opdrachtgever te onderzoeken vooraleer de Overeenkomst af te sluiten. Cloud Group behoudt zich het recht voor om, naar aanleiding van dit onderzoek, de opdrachtgever te verzoeken een waarborg te storten of een bankgarantie te overleggen op een wijze die voor Cloud Group aanvaardbaar is. Het bedrag van de waarborg of van de bankgarantie zal niet hoger zijn dan 120% van het verwachte maandelijkse volume zoals vermeld in de Bijzondere Voorwaarden of dan 120% van het effectief maandelijks volume dat door de opdrachtgever wordt gebruikt op gelijk welk moment van de uitvoering van de Overeenkomst, voor het geval dat dit tweede bedrag hoger ligt dan het eerste bedrag.

**4.10.2** Een medewerker van Cloud Group NV kan na een financiële analyse van de nieuwe Klant (bij ontvangen van een getekende offerte) beslissen om de klant te verplichten tot het gebruik van een domiciliëring of prepaid betaling. Indien de Klant hier niet mee akkoord gaat, zal de Overeenkomst nietig verklaard worden.

**4.10.3** Cloud Group NV kan bij een getekende offerte beslissen om de Overeenkomst en/of offerte te annuleren. Dit wanneer de installatie technisch niet haalbaar is en/of uit morele overwegingen en/of na negatief advies van de Cloud Group NV Finance.

**4.11** Indien het bedrag dat door de Opdrachtgever verschuldigd is het bedrag van de waarborg of de bankgarantie overschrijdt, dan heeft Cloud Group het recht een hogere waarborg of bankgarantie te eisen, zonder dat dit bedrag evenwel hoger mag zijn dan de bedragen die waarschijnlijk door de opdrachtgever aan Cloud Group NV verschuldigd zullen zijn voor een periode van 12 maanden.

**4.12** Ingeval van niet tijdige betaling zoals omschreven in artikel 4.5 en 4.6, heeft Cloud Group het recht om, onverminderd de toepassing van elk ander middel waarover zij beschikt krachtens de Overeenkomst of krachtens de Wet:

**4.12.1** elke openstaande som aan te rekenen op het bedrag van de waarborg of bankgarantie zoals omschreven in artikel 4.8

**4.12.2** de Overeenkomst met onmiddellijke ingang eenzijdig te beëindigen.

**4.13** De Opdrachtgever aanvaardt dat de factuur per email in PDF formaat verzonden wordt. Het specifieke email-adres waartoe de factuur wordt gestuurd, werd beschreven op de ondertekende offerte en/of Overeenkomst of door onderling emailverkeer. Deze factuur zal gestuurd worden binnen de eerste 7 dagen na aanvang van de eerstvolgende maand.

**4.14** Een vertegenwoordiger, werknemer of partner van de Dienstverlener tracht steeds een zo goed mogelijk beeld en/of indicatie te maken van een besparing en/of simulatie van beltrafiek. Echter is deze berekening niet bindend en dient Cloud Group NV geen verrekeningen door te voeren bij eventuele foute calculaties en/of misverstanden.

#### **4.15 Levering en verzendingen**

**4.15.1** Eventuele vervoers- of verzendingskosten zijn, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, voor rekening van de Klant. De producten zijn geheel voor rekening en risico van de Klant.

**4.15.2** Vooropgestelde leveringstermijnen zijn indicatief en binden Cloud Group niet. Vertraging in de levering geeft geen recht op schadevergoeding noch op ontbinding van de overeenkomst.

**4.15.3** De klant zal elke bij levering vastgestelde tekortkoming of zichtbare schade melden op de verzendingsnota van de vervoerder. Om geldig te zijn moet elke klacht binnen de 7 kalenderdagen na levering per mail kenbaar worden gemaakt aan support@cloudgroup.be. De terugzending van geleverde goederen wordt enkel na voorafgaande schriftelijke toestemming van Cloud Group aanvaard. Voor zover een installatie noodzakelijk is, zal die door personeel of onderaannemingen van Cloud Group worden uitgevoerd.

## **ARTIKEL 5: IP-TELEFOONCENTRALE**

**5.1** De afname van de hosted-PBX dienst zal door Cloud Group NV gefactureerd worden aan de opdrachtgever.

**5.2** De Diensten zullen gefactureerd worden tegen de Tarieven bepaald volgens de getekende offerte en/of Overeenkomst. De opdrachtgever erkent bij de ondertekening van de Overeenkomst voldoende geïnformeerd te zijn over de hoogte en de samenstelling van de Tarieven voor hosted of dedicated VOIP.

**5.3** Cloud Group behoudt zich het recht voor om eenzijdig de Tarieven te wijzigen. In overeenstemming met artikel 2.3 van de algemene voorwaarden zal Cloud Group de opdrachtgever van elke verhoging van de tarieven in kennis stellen ten minste 14 dagen voor de inwerkingtreding van het nieuwe tarief. Tijdens deze periode heeft de opdrachtgever het recht de Overeenkomst te ontbinden. Bij gebreke aan enige schriftelijke opzegging vanwege de opdrachtgever wordt deze geacht het nieuwe Tarief te hebben aanvaard. De opdrachtgever wordt geacht met alle verminderingen van het Tarief in te stemmen zonder hiervan noodzakelijkerwijze vooraf in kennis te zijn gesteld.

**5.4** De Tarieven zijn exclusief BTW of enige andere belasting. Op het moment van de facturering zal Cloud Group NV de van toepassing zijnde BTW en andere belastingen aanrekenen tegen de geldende tarieven die op de website vermeld staan.

**5.5** Elke factuur van Cloud Group dient binnen de 30 dagen na factuurdatum te worden betaald. Bij gebreke aan enig schriftelijk protest gedurende dezelfde termijn, wordt de factuur geacht te zijn aanvaard voor het geheel van haarvermeldingen.

**5.6** Elk bedrag dat niet tijdig wordt betaald, zal van rechtswege en zonder verdere ingebrekestelling een intrest opleveren van 10% op jaarbasis of met een minimum forfaitair bedrag van 10 euro. De intrest zal verschuldigd blijven indien de Overeenkomst om gelijk welke reden ook ontbonden zou worden. Verder zullen alle onbetaalde rekeningen via incasso teruggevorderd worden. Gerechtelijke stappen, incasso worden voor de Opdrachtgever zijn rekening genomen (idem opmerkingen zie boven).

**5.7** Cloud Group behoudt zich het recht de Dienst stop te zetten mits naleving van een voorafgaande kennisgeving van 7 dagen (bij aanmaning), volgend op een reeds verstuurd herinnering op een onbetaalde factuur of na het verlopen van een betaaltermijn van 30 dagen. Na het ontvangen van het openstaande bedrag zal de Dienst opnieuw geactiveerd worden.

## **ARTIKEL 6: TELEFOONNUMMERS: AANVRAAG EN PORTATIE**

**6.1** Middels deze ondertekende Overeenkomst geeft de Opdrachtgever aan Cloud Group de opdracht en volmacht voor de aanvraag of portatie van telefoonnummers en/of meerdere DID's.

**6.2** De aanvraag, registratie en beheer van deze telefoonnummers en/of DID's gebeurt door Cloud Group. De klant behoudt echter volledige inspraak in het beheer van deze telefoonnummers en mag ten allen tijde aan Cloud Group informatie hieromtrent aanvragen.

**6.3** De portatie van een telefoonnummer is mogelijk, rekening houdend met volgende punten:

**6.3.1** Het telefoonnummer moet een enkelvoudig analogo nummer zijn dat niet behoort tot een grotere range.

**6.3.2** Indien wel behorend tot een grotere range, moet de volledige range worden meegenomen

**6.3.3** Portatie van een telefoonnummer heeft een doorlooptijd van 7 tot 30 werkdagen.

**6.4** Deze nummers zullen door Cloud Group gefactureerd worden aan de opdrachtgever zoals bepaald op de website (www.cloud-communications.be). De Opdrachtgever erkent bij de ondertekening van de Overeenkomst voldoende geïnformeerd te zijn over de kostprijs van deze oproepnummers.

**6.5** De Opdrachtgever aanvaardt de wettelijk opgelegde ontoegankelijkheid van nooddiensten (100, 101, 112) via de VOIP dienst van Cloud Group. De Opdrachtgever kan via zijn eigen mobiele provider de nooddiensten uiteraard wel bereiken.

**6.6** Cloud Group NV kan een uit-portatie weigeren wegens openstaande saldo's van facturen. De klant kan in dat geval niet zijn nummers overdragen aan een andere partij.



## **ARTIKEL7: FAXNUMMERS: AANVRAAG, PORTATIE**

**7.1** Middels deze ondertekende Overeenkomst geeft de opdrachtgever aan Cloud Group de opdracht en volmacht voor de aanvraag of portatie van faxnummers en/of meerdere DID's.

**7.2** De aanvraag, registratie en beheer van deze telefoonnummers en/of DID's gebeurt door Cloud Group. De klant behoudt echter volledige aanspraak in het beheer van deze faxnummers en mag ten allen tijde aan Cloud Group informatie hieromtrent aanvragen.

**7.3** De portatie van een faxnummer is mogelijk, rekening houdend met volgende punten:

**7.3.1** Het faxnummer moet een enkelvoudig analogo nummer zijn dat niet behoort tot een grotere range.

**7.3.2** Portatie van een faxnummer heeft een doorlooptijd van 10 tot 30 werkdagen.

**7.4** Deze faxnummers zullen door Cloud Group gefactureerd worden aan de Opdrachtgever zoals bepaald op de website ([www.cloud-Group.be](http://www.cloud-Group.be)). De Opdrachtgever erkent bij de ondertekening van de Overeenkomst voldoende geïnformeerd te zijn over de kostprijs van deze faxnummers. De thans geldende Tarieven zijn te raadplegen via [www.cloud-communications.be](http://www.cloud-communications.be).

## **ARTIKEL8: GARANTIES**

**8.1** Er bestaan geen andere uitdrukkelijke of van rechtswege uit de wet voortvloeiende of andere stilzwijgende garanties, toezeggingen of overeenkomsten, dan deze welke uitdrukkelijk in de Overeenkomst zijn overeengekomen. Stilzwijgende garanties worden uitdrukkelijk uitgesloten.

**8.2** Cloud Group garandeert dat haar aangeboden diensten minimum 99,1% van de tijd op maandbasis functioneel is, behoudens overmacht doch niet beperkt tot bv. oorlog, mobilisatie, oproer, staat van beleg, staking of uitsluiting, brand, bliksem, overspanning, gehele of gedeeltelijke stagnatie van het communicatieapparaat, ziekte of ongeval onder het personeel van Cloud Group, bedrijfsstoornis, volledig of gedeeltelijk lamleggen of hinderen van haar systemen door hackers of virussen, steeds het recht hebben om hetzij haar verbintenissen op te schorten zolang de overmachtsituatie duurt. Alsook worden vooraf op haar website ([www.cloud-communications.be](http://www.cloud-communications.be)) en/of per mail aangekondigde onderhoudswerken niet opgenomen als downtime. Deze garantie betreft de integrale werking van de eigen Dienst. Cloud Group is niet verantwoordelijk voor de werking van de internetleverancier. Indien Cloud Group deze garantie niet nakomt, is de eindklant gerechtigd op een schadevergoeding beschreven op het Contract op voorwaarde dat de Opdrachtgever deze vergoeding opeist binnen de 24 uur na het incident. De aansprakelijkheid van Cloud Group beperkt zich in ieder geval tot een bedrag maximaal gelijk aan het bedrag dat specifiek bepaald is voor de PBX-dienst voor de periode waarmee de schade verband houdt. Dit bedrag werd beschreven op de ondertekende offerte en/of Overeenkomst en zal afgetrokken worden van de factuur betreffende de maand waarmee de schade verband houdt.

**8.3** Hardware aangekocht via Cloud Group NV kent een fabrieksgarantie, volgens Europese normen, van 2 jaar. Een defect toestel kan worden opgestuurd naar de dienstverlener. De Dienstverlener start een RMA-dossier bij een distributeur, wiens een analyse maakt over het al dan niet toekennen van fabrieksgarantie.

**8.3.1** Accidentele schade, waterschade of mis-use van het toestel vallen niet onder fabrieksgarantie.

**8.3.2** De Opdrachtgever heeft geen recht op een vervangend toestel, daar het toestel is aangekocht zonder enige vorm van leasing.

**8.3.3** Een RMA proces kan 4 tot 12 weken duren afhankelijk van de distributeur. De Dienstverlener is in geen geval verplicht een vervangend toestel te voorzien.

## **ARTIKEL9: AANSPRAKELIJKHEID**

**9.1** Cloud Group en zijn partners verbinden zich ertoe om de kwaliteit van de Dienst te behouden overeenkomstig met artikel 8.2.

**9.2** Voor het geval Cloud Group zou kunnen aansprakelijk worden gesteld krachtens de Overeenkomst, of krachtens de wet, wordt de aansprakelijkheid in voorkomend geval beperkt tot € 1000. In geen geval zal Cloud Group aansprakelijk zijn voor enige schade welke verband houdt met het gebruik van de door haar geleverde producten of van de daarmee verband houdende informatie en/of documentatie, noch voor enige andere schade welke niet het rechtstreekse en onmiddellijke gevolg is van een fout van Cloud Group, zoals, doch niet beperkt tot, communicatiekosten, inkomstenverlies, vorderingen van derden, verlies van gegevens, schade en/of defecten te wijten aan materialen of informatie verstrekt door de klant of door derden. Alsook zal Cloud Group niet aansprakelijk zijn voor gebreken in het materiaal, de hardware, de randapparatuur of -software waarin de door haar geleverde producten werden geïmplementeerd door of op instructies van de klant.

**9.3** De klant verklaart door Cloud Group volledig op de hoogte te zijn gebracht inzake karakteristieken, bediening, gebruiksmogelijkheden en -beperkingen van de apparatuur en/of software, alsook inzake de problemen van aanpassing, installatie/integratie en uitbreiding die zich kunnen stellen, en ziet af van elke claim tegen Cloud Group terzake.

**9.4** Cloud Group is niet verantwoordelijk voor de keuze en de geschiktheid van de apparatuur en/of software om de beoogde resultaten te bekomen. Alsook is Cloud Group in geen geval verantwoordelijk voor de gevolgen van het gebruik van internet, noch voor "hacking", misbruik van informatie, beschadiging of verlies van gegevens, de inhoud van de website(s) van de klant en de conformiteit ervan met bestaande wetgeving en reglementering.

**9.5** Kosten die aangerekend worden door derden, kunnen op geen enkele manier op Cloud Group verhaald worden tenzij mits voorafgaand schriftelijk akkoord.

**9.6** Vanaf de inwerkingtreding van de overeenkomst en gedurende de hele duur ervan is en blijft de Klant, als bewaker van het Toestel, aansprakelijk voor alle schade die door dat IP-telefoonstelsel zou worden veroorzaakt.

**9.7** Tijdens diezelfde periode is de Klant eveneens aansprakelijk voor alle beschadigingen, verlies, diefstal of vernieling van het Toestel, welke ook de oorzaak van de schade is, behalve als de beschadiging, het verlies, de diefstal of de vernieling te wijten zijn aan Cloud Group.

**9.8** Ingeval van slechte werking of niet-werking van het Toestel beperkt de aansprakelijkheid van Cloud Group zich tot de herstelling of de vervanging van het Toestel. Cloud Group kan in geen geval aansprakelijk worden gesteld ingeval van productieverlies, winstderving, verlies van contracten of alle andere onrechtstreekse of onstoffelijke schade geleden door de klant.

**9.9** Cloud Group verwerpt elke aansprakelijkheid voor om het even welke rechtstreekse of onrechtstreekse schade die veroorzaakt werd door de software die geleverd of geïnstalleerd werd met een Toestel.

**9.10** De Klant verbindt zich ertoe het Toestel als een goede huisvader te gebruiken in overeenstemming met de bestemming ervan en het in perfecte staat te behouden. (Dit met betrekking tot gehuurde toestellen)

**9.11** De Klant onthoudt zich van het aanbrengen van om het even welke wijziging, toevoeging of herstelling aan het IP-telefoonstelsel. (Dit met betrekking tot gehuurde toestellen)

**9.12** Zodra de klant een fout in de werking waarneemt, dient hij dat te melden. Indien er zich in de werking van het Toestel een storing voordoet, dan verbindt Cloud Group zich ertoe alles in het werk te stellen om de herstellingen en/of vervangingen zo snel mogelijk uit te voeren. Cloud Group alleen bepaalt welke herstellingen zullen worden uitgevoerd om het enkelvoudig telefoonstelsel opnieuw naar behoren te laten functioneren.

**9.13** Technische bijstand wordt door Cloud Group tijdens de normale diensturen (gebaseerd op de openingsuren: maandag-vrijdag van 9u-17u) verleend en aan 65 euro per uur met een minimum van 65 euro. Buiten de normale diensturen komt Cloud Group tussen op verzoek en dat tegen 90 euro per uur met een minimum van bedrag van 90 euro.



**9.14** Indien herstelling van gehuurde toestellen niet mogelijk is en hetzelfde type toestel niet meer in de handel verkrijgbaar is, dan zal de klant de keuze krijgen om enerzijds te opteren voor een ander huurtoestel tegen de daaraan verbonden huurprijs.

**9.15** De technische bijstand dekt in geen geval de herstelling van schade die veroorzaakt werd door een abnormaal gebruik van het enkelvoudig telefoontoestel. De herstelling van schade die te wijten is aan vochtigheid, schade door ongeval, overspanning, blikseminslag en alle gevallen van overmacht valt eveneens buiten het toepassingsveld van de technische bijstand. In al deze gevallen betaalt de Klant de verkoopprijs van een nieuw toestel van hetzelfde type en merk.

**9.16** Cloud Group en zijn backbone providers zullen niet aansprakelijk kunnen gesteld worden door de Opdrachtgever of door zijn rechthebbenden voor de directe, indirecte, voorzienbare en onvoorzienbare schade die het gevolg is van een tekortkoming, een opschorting of een storing in de Dienst of van een vertraging of fout in de transmissie.

**9.17** Cloud Group en zijn backbone providers zullen niet aansprakelijk kunnen gesteld worden voor schade die het gevolg is van interferenties van derden met de informaticasystemen van de Opdrachtgever. De Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de goede werking, beschermingen beveiliging van zijn informaticasystemen.

**9.18** Cloud Group zal niet aansprakelijk kunnen gesteld worden door de Opdrachtgever of door zijn rechthebbenden voor de Dienst waarin het in deze voorwaarden niet als eindverantwoordelijke wordt opgegeven (artikel 2. Dienst).

**9.19** Cloud Group en zijn backbone providers zullen niet aansprakelijk kunnen gesteld worden wanneer het Customer Control Panel niet naar behoren functioneert. Eveneens is Cloud Group niet verantwoordelijk of aansprakelijk wanneer (Bluk) SMS'en of andere notificaties niet toekomen bij de begunstigde. Zelfs al komen deze SMS'en niet toe bij de begunstigde, zullen deze alsnog aangerekend worden in de vorm van credits. Cloud Group biedt daarom geen garantie voor het al dan niet toekomen van SMS'en of andere notificaties.

**9.20** Cloud Group en zijn backbone providers zullen niet aansprakelijk kunnen gesteld worden wanneer (Bluk) SMS'en of andere notificaties gebruikt worden voor illegale of onethische doeleinden. De Klant is verantwoordelijk voor het gebruik en misbruik van zijn platform.

**9.21** Het versturen van SMS'en is niet geëncrypteerd. Cloud Group kan daarom niet garanderen dat berichten niet onderschept worden door anderen. Verder zullen Cloud Group en zijn backbone providers niet aansprakelijk kunnen gesteld worden wanneer een SMS'en of andere notificaties onderschept worden.

**9.22** Cloud Group en zijn backbone providers zullen niet aansprakelijk kunnen gesteld worden wanneer door het gebruik van de Cloud Group Smartphone Application (Cloud Call) extra mobiele of datakosten verbonden zijn (bij een andere provider). De klant is verantwoordelijk voor het gebruik en misbruik van de Cloud Group Smartphone Application (Cloud Call). Cloud Group vergoedt in geen geval deze kosten.

**9.23** Indien er geschillen zijn kan de Opdrachtgever zich steeds wenden tot Cloud Group dit bij voorkeur via email op [support@cloudgroup.be](mailto:support@cloudgroup.be) of telefonisch op het nummer +3233691040. Bij ontevredenheid kan de klant zich ook steeds wenden tot de ombudsdienst voor telecommunicatie. Alle informatie over de ombudsman vindt u terug op <http://www.ombudsmantelecom.be>

**9.24** Diefstal en/of fraude

**9.24.1** De klant brengt Cloud Group NV onmiddellijk op de hoogte bij diefstal of verlies van toestellen en/of applicaties en/of andere apparatuur.

**9.24.2** De klant is verantwoordelijk voor eventuele fraude en/of misbruik van de telefonie door derden of zijn/haar werknemers.

## **ARTIKEL 10: INWERKINGTREDDING, DUUR EN EINDE**

**10.1** De Overeenkomst is bindend voor de Opdrachtgever en Cloud Group vanaf de datum van ondertekening van de Overeenkomst en/of offerte. De gevolgen van de Overeenkomst zullen echter opgeschort worden tot de inwerkingstelling van de Dienst door Cloud Group. De Dienst zal in werking worden gesteld binnen een redelijke termijn, met een maximum van 90 werkdagen. De kosten verbonden aan de inwerkingtreding, hieronder inbegrepen, de aansluiting en de programmering, zullen aan de Opdrachtgever gefactureerd worden overeenkomstig het Tarief.

**10.2** Cloud Group is nooit verantwoordelijk bij contractbreuk van de Opdrachtgever bij vorige of andere provider. Cloud Group is in geen geval op de hoogte van andere gecontracteerde overeenkomsten. Cloud Group zorgt enkel voor de overname, overdracht van nummers bij een portatieproces.

**10.3** Cloud Group is nooit verantwoordelijk bij afsluitingen van internet, tv of andere diensten bij een portatie. Cloud Group kan in geen geval aansprakelijk worden gesteld ingeval van productieverlies, winstderving, verlies van contracten of alle andere onrechtstreekse of onstoffelijke schade geleden door de klant.

**10.4** Opzegging bij gehuurde apparatuur

**10.4.1** De klant kan de overeenkomst, na de minimumduur bepaald op de overeenkomst en/of getekende offerte, op elk ogenblik opzeggen door middel van een vooropzeg van één maand of mits betaling van een gelijkaardige schadevergoeding. De kennisgeving daarvan gebeurt met een per post aangetekende brief.

**10.4.2** Indien de opzeg gevraagd wordt voor het beëindigen van de minimumduur van de overeenkomst, kan Cloud Group van rechtswege een opzeggingsvergoeding eisen wegens voortijdige verbreking van de overeenkomst. Deze opzeggingsvergoeding wordt forfaitair en onherroepelijk vastgesteld op de totaliteit van de huurgelden die nog verschuldigd zijn tot de normale vervaldag van de overeenkomst.

**10.4.3** Indien een partij haar verplichtingen niet nakomt, mag de andere partij de overeenkomst, ook tijdens de oorspronkelijke periode, opzeggen. De opzegging gaat slechts in nadat gedurende een termijn van 30 kalenderdagen, te rekenen vanaf de datum van kennisgeving, niet wordt ingegaan op de ingebrekestelling die met een per post aangetekende brief wordt verstuurd. Indien de overeenkomst wordt opgezegd ten gevolge van een fout van de klant, kan Cloud Group een opzeggingsvergoeding eisen zoals voorzien in artikel 0.4.2

**10.4.4** De overeenkomst wordt gesloten voor een beginduur zoals vermeld in de overeenkomst en/of getekende offerte en/of Contract. Indien de Klant het Contract ten laatste 1 maand vóór het einde van de in de overeenkomst voorziene duur niet opzegt, zal dit Contract stilzwijgend worden verlengd voor onbepaalde duur. Zij treedt in werking op de datum waarop het Toestel wordt geïmplementeerd en/of oplevering van de virtuele telefooncentrale en/of andere diensten.

**10.4.5** Indien er een contract werd getekend van onbepaalde duur, is de dienst maandelijks opzegbaar. Opzeggen kan in dit geval alsook per mail waarbij men de 5<sup>e</sup> van de eerste volgende maand de laatste afrekening toegestuurd krijgt. Deze afrekening wordt niet pro-rata temporis berekend, maar betreft de volledige maand waar de opzegging werd bevestigd per mail.

**10.5** Bij annuleren van hardware en/of Diensten, na het ondertekenen van de Offerte, kan Cloud Group NV 30% van het totale Offerte factureren aan de Opdrachtgever. Dit in geval wanneer de Opdrachtgever het order en/of de bestelling wenst te annuleren vooraleer de dienst in werking treedt. Indien de Klant een installatie langer uitstelt dan een periode van 3 maanden, kan de eenmalige factuur reeds worden gefactureerd aan de eindklant.



**10.6** Elke Partij heeft het recht de Overeenkomst te beëindigen:

**10.6.1** Indien de andere Partij de Overeenkomst schendt en deze schending niet kan hersteld worden.

**10.6.2** Indien de andere Partij de Overeenkomst schendt op een wijze dat die schending nog kan hersteld worden, doch de andere Partij nalaat de schending binnen 15 dagen na kennisgeving hiervan te herstellen.

**10.6.3** Indien er gedurende een periode van meer dan 30 dagen geen Dienst meer werd verleend.

**10.6.4** Indien de andere Partij of indien een gedeelte van de activiteiten van de andere Partij, het voorwerp uitmaken van een vrijwillige of gedwongen vereffening, of indien de andere Partij beslist over te gaan tot ontbinding (behoudens een bonafide ontbinding in geval van fusie of herstructurering waarbij de solvabiliteit niet wordt aangetast.) of indien een bevoegde gerechtelijke instantie een beslissing neemt in deze zin of indien de andere Partij het voorwerp uitmaakt van een administratieve beslissing in deze zin of van een akkoord met haar schuldeisers, of indien de andere Partij haar activiteiten staakt of dreigt te staken.

**10.6.5** Bij overeenkomsten van bepaalde duur is de Dienst maandelijks opzegbaar. Dit wil zeggen dat in de maand van een formele opzeg per mail of aangetekend schrijven de eerst volgende maand de laatste afrekening gestuurd wordt. In dat geval wordt de Dienst alsook stopgezet bij de eerste volgende maand.

**10.7** Cloud Group heeft het recht de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen:

**10.7.1** Indien één of meerdere facturen, die betaalbaar zijn overeenkomstig Artikel 4 en Artikel 5, niet tijdig werden betaald.

**10.7.2** Indien de opdrachtgever niet de bankgarantie aflevert die door Cloud Group wordt gevraagd, overeenkomstig artikel 4.8 en 4.9.

**10.8** Cloud Group heeft het recht om op ieder moment de Overeenkomst te beëindigen indien de vergunningen, toelatingen, wetten of reglementeringen die haar het recht toekennen om de Dienst te leveren worden ingetrokken, ongeldig verklaard of gewijzigd. De Opdrachtgever heeft in dit geval niet het recht om enige schadevergoeding of boete te eisen van Cloud Group.

**10.9** Ingeval van beëindiging van de Overeenkomst, zal er onmiddellijk een einde worden gemaakt aan de levering van de Dienst zonder hierdoor afbreuk te doen aan de rechten en de verplichtingen die de Partijen op dat moment hebben.

**10.10** Het beëindigen van de Overeenkomst dient te gebeuren middels een aangetekend schrijven aan Cloud Group NV. Er moet rekening gehouden worden van een opzegtermijn zoals gedefinieerd in artikel 10.4.1.

**10.11** De Klant kiest voor gratis installatie en/of spreiding van de eenmalige kost en/of Network as a Service (NaaS) van bepaalde duur bij het ondertekenen van de overeenkomst. De klant gaat akkoord met een contract van bepaalde duur, meer bepaald een contract van 3 jaar, tenzij anders vermeld op de overeenkomst.

**10.11.1** Indien de Klant zijn contract opzegt binnen de termijn van 36 maanden, zullen pro rata temporis de overblijvende maanden gefactureerd worden. Deze opzeg-vergoeding volgens de berekening: 'aantal overblijvende maanden' vermenigvuldigd met 'vaste maandelijks abonnementskosten'

**10.11.2** Indien na het ondertekenen van de overeenkomst blijkt, uit analyse van Cloud Group NV Finance, dat de klant niet kredietwaardig blijkt te zijn, kan de offerte alsnog nietig worden verklaard.

**10.11.3** De Klant heeft geen recht op een gratis nieuw toestel, wanneer een toestel defect geraakt buiten fabrieksgarantie. In dat geval dient de klant een nieuw toestel aan te kopen, met de nodige extra configuratie-kosten.

**10.11.4** Na 36 maanden, gaat het contract automatisch over naar een overeenkomst van onbepaalde duur, maandelijks opzegbaar.

**10.11.5** Cloud Group blijft eigenaar van de geplaatste hardware en/of software tijdens deze periode van 36 maanden. Pas na 36 maanden, wanneer alle openstaande saldi voldaan werden of na betaling van de boete, wordt de Klant eigenaar van de geplaatste hardware en/of software.

**10.11.6** In geval van faillissement en/of enige wijziging aan de juridischh toestand van de Klant heeft Cloud Group het recht deze toestellen op te halen en mogen deze in geen geval verpand, vervreemd of verkocht worden aan een derde partij door de Klant.

**10.12** De Klant kiest voor Network as a Service (NaaS), waarbij netwerk infrastructuur wordt geplaatst zonder eenmalige aankoop van de hardware in een maandelijks opzegbaar model.

**10.12.1** Cloud Group blijft eigenaar van de geplaatste hardware en/of software.

**10.12.2** Cloud Group heeft het recht de toestellen te allen tijde op te halen bij de klant mits een verwittiging per mail. In geen geval mag de hardware en/of software verpand, vervreemd of verkocht worden aan een derde partij door de Klant.

**10.12.3** Indien hardware defect raakt buiten fabrieksgarantie door o.m. mis-use, waterschade,... wordt de volledige kost van deze defecte hardware doorgefactureerd aan de Klant volgens de volgende formule: '36' verminderd met het 'aantal maanden actief' vermenigvuldigd met 'vaste maandelijks abonnementskosten'

## **ARTIKEL 11: TERUG BEZORGING VAN GEHURDE TOESTELLEN EN/OF APPARATUUR**

**11.1** Bij de beëindiging van de overeenkomst, welke ook de reden daarvan is, is de klant verplicht om de Toestellen binnen 14 werkdagen te laten ophalen door Cloud Group.

**11.2** Indien het Toestel om welke reden dan ook binnen deze termijn niet kan worden opgehaald, zal het Toestel aan de klant worden gefactureerd. (ter waarde van de nieuwprijs van het type en merk van het Toestel). Indien de Klant op het afgesproken moment niet aanwezig blijkt te zijn, zal er een forfaitaire vergoeding van 65 euro aangerekend worden.

**11.3** Indien het opgehaalde eindapparaat beschadigingen vertoont, die niet door de technische bijstand worden gedekt, dan behoudt Cloud Group zich het recht voor schadeloosstelling te eisen (ter waarde van de nieuwprijs van het type en merk van het Toestel).

## **ARTIKEL 12: VERPLICHTINGEN VAN DE OPDRACHTGEVER**

**12.1** De Opdrachtgever verbindt er zich toe de Dienst niet voor onwettelijke of immorele doeleinden te gebruiken. De Opdrachtgever zal Cloud Group en/of haar backbone providers vergoeden voor alle aansprakelijkheid die Cloud Group heeft opgelopen door de schending door de Opdrachtgever van onderhavig artikel.

**12.2** De Opdrachtgever verbindt zich er toe elke adreswijziging schriftelijk aan Cloud Group mee te delen. Bij gebreke aan dergelijke mededeling geschiedt elke melding aan het thans opgegeven adres van de Opdrachtgever rechtmatig.

## **ARTIKEL 13: WIJZIGINGEN EN NIETIGHEID**

**13.1** De opdrachtgever wordt op de hoogte gebracht van wijzigingen aan deze overeenkomst. De opdrachtgever heeft de kans om kosteloos het contract op te zeggen indien deze zich niet kan vinden in de aangepaste overeenkomst. Dit dient te gebeuren middels een aangetekend schrijven aan Cloud Group binnen de eerste 14 dagen. Daarna wordt verondersteld dat de opdrachtgever zich akkoord verklaard met de nieuwe Algemene Voorwaarden.

**13.2** Indien een rechterlijke instantie of een andere overheidsinstantie een van de bepalingen in de Overeenkomst ongeldig, nietig of niet-uitvoerbaar verklaart, dan blijven de overige bepalingen van de Overeenkomst niettemin wettig, geldig en uitvoerbaar, onder voorbehoud echter dat elke Partij is toegestaan de Overeenkomst onmiddellijk te beëindigen indien de ongeldige, nietige of niet-uitvoerbare bepaling van wezenlijk belang is voor de Overeenkomst.



## **ARTIKEL 14: GEHEMHOUDING – PRIVACY VERKLARING**

**14.1** Onder voorbehoud van artikel 14, tweede lid, verbindt iedere Partij er zich toe om:

**14.1.1** De vertrouwelijke informatie enkel te gebruiken in het kader van de Overeenkomst.

**14.1.2** Geen vertrouwelijke informatie m.b.t. deze overeenkomst en of de Dienst bekend te maken aan derden, tenzij met de voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere Partij.

**14.2** De bepalingen van artikel 14 eerste lid zijn niet van toepassing op vertrouwelijke informatie:

**14.2.1** Behoort tot de algemene kennis, behalve wanneer die het gevolg zou zijn van een schending van artikel.

**14.2.2** Onafhankelijk is of werd ontwikkeld door de Partij, die deze informatie heeft ontvangen van de andere Partij.

**14.2.3** Werd bekend gemaakt krachtens een wettelijke bepaling of als gevolg van een beslissing van een gerechtelijke instantie of van een bevoegde overheid.

**14.3** De Oprachtgever geeft toelating aan Cloud Group tot het opslaan, bewaren en gebruiken van de versterkte gegevens met het oog op de uitvoering en de dienstverlening. De Oprachtgever geeft ook toelating aan Cloud Group tot het gebruik van deze gegevens voor promotionele doeleinden die uitsluitend betrekking hebben op de producten en diensten van Cloud Group.

### **14.4 Privacy Verklaring**

#### **14.4.1 Algemeen**

Cloud Group NV hecht veel belang aan het respecteren van de persoonlijke levenssfeer van haar abonnees, klanten, en bezoekers van haar websites. Daarom willen wij u duidelijk informeren over onze voorzorgen bij de behandeling van persoonlijke gegevens. Cloud Group NV behandelt en beveiligd de persoonlijke gegevens van abonnees, klanten en bezoekers van haar websites steeds zorgvuldig.

Cloud Group NV stelt zijn beleid voor de bescherming van uw persoonsgegevens in regel met de wetbepalingen in België en de Europese Unie. Cloud Group NV houdt zich aan de privacywet, de wet ter bescherming van de privacy, en persoonlijke levenssfeer en persoonsgegevens, de telecomwet, en overige privacyregelgeving.

Wij willen u dan ook duidelijk communiceren welke persoonsgegevens Cloud Group NV verzamelt, hoe wij die informatie gebruiken, en wat u moet doen als u niet wilt dat uw persoonlijke informatie opgeslagen wordt of kenbaar gemaakt wordt aan derden. Verder willen wij u ook informeren hoe u uw persoonlijke gegevens kan nakijken, wijzigen of verwijderen.

Overeenkomstig met de privacywet heeft u steeds het recht op inzage in uw gegevens en het recht op verbetering van deze gegevens. U kan ons steeds contacteren om u te verzetten als u niet wenst dat uw persoonsgegevens verwerkt worden, doorgegeven worden aan derden, of gebruikt worden voor direct marketingdoeleinden. Er worden op onze websites geen overeenkomsten gesloten met minderjarigen. Wij vragen minderjarigen dan ook uitdrukkelijk om ons geen persoonlijke gegevens toe te sturen.

#### **14.4.2 Doeleinden van de verwerking van persoonsgegevens**

Onder persoonsgegevens wordt bedoeld: naam, voornaam, adres, telefoonnummer(s), geslacht, e-mailadres, BTW nummer, Gsm-nummer, ed.

Cloud Group NV verzamelt en verwerkt uw persoonsgegevens voor de volgende doeleinden:

- Oplevering en uitvoering van de met u gesloten overeenkomst, waaronder de betaling van afgenomen producten en/of diensten, en om u de overeengekomen producten en/of diensten te kunnen aanbieden en leveren;
- Om de potentiële klant een voorstel te kunnen sturen mbv verschillende leadkanalen;
- Om de potentiële klant te kunnen voeden met relevante informatie gedurende een bepaalde periode;
- Om u service en onderhoud te kunnen bieden mbt de dienstverlening;
- Om te kunnen factureren. Deze financiële gegevens worden nooit gepubliceerd, en ook niet aan derden ter beschikking gesteld voor doeleinden anders dan het uitvoeren van de overeenkomst;
- Om de beveiliging van de website te optimaliseren;
- Om u gericht te kunnen informeren over relevante producten en/of diensten en nieuwe aanbiedingen van Cloud Group NV;
- Om u relevante e-mails en post, nieuwsbrieven, gebruikersinformatie, serviceberichten, of andere elektronische boodschappen te kunnen sturen;
- Om onze websites en technologieën te analyseren, onderhouden, beveiligen, en optimaliseren;
- Om te voldoen aan de wetten en regelgevingen (zoals het BIPT, justitie) waar Cloud Group NV onderhevig aan is;
- Bij beslechting van eventuele geschillen;
- Voor administratieve doeleinden.

Cloud Group NV bewaart uw persoonsgegevens net zolang als nodig voor de hierboven omschreven doeleinden. Daarna kunnen uw persoonsgegevens bewaard blijven voor archiefdoeleinden.

#### **14.4.3 Delen van persoonsgegevens**

Cloud Group NV zal de door haar verwerkte persoonsgegevens uitwisselen met specifieke externen.

Deze externen zijn hoofdzakelijk softwareprogramma's of web-based platformen.

In geen geval mogen deze partners uw persoonsgegevens uitwisselen met derden of gebruiken voor marketingdoeleinden.

Per partner/platform zullen wij de nodige verwerkingsovereenkomsten opmaken die nodige waarborgen ter beschikking stellen.

#### **14.4.4 Beveiliging van persoonsgegevens**

Bij de verwerking van persoonsgegevens ziet Cloud Group NV toe op de beveiliging van deze informatie. Zo zorgen wij er maximaal voor dat er geen ongeoorloofde toegang is tot, aanpassing, openbaarmaking, verlies, of enige vorm van onrechtmatige verwerking van persoonsgegevens. Onze werknemers zijn verplicht uw persoonsgegevens vertrouwelijk te behandelen wanneer ze er toegang tot hebben.

## **ARTIKEL 15. TOEPASSELIG RECHT EN BEVOEGDE RECHTBANKEN**

De Overeenkomst wordt beheerst door het Belgisch recht en zal dienovereenkomstig dienen te worden geïnterpreteerd. De rechtbanken te Antwerpen zijn uitsluitend bevoegd om uitspraak te doen over ieder mogelijke betwisting aangaande de Overeenkomst.





## Algemene voorwaarden Cloud Mobile

(Cloud Communications – Part of Cloud Group NV)

### **ARTIKEL1: ALGEMEEN**

Cloud Group is een NV naar Belgisch recht, onderhavige Algemene Abonnementvoorwaarden omvatten de Cloud Mobile Dienst. De contractuele relatie tussen Cloud Group NV en de Klant (hierna de Overeenkomst genoemd) wordt bepaald door de onderhavige Algemene Abonnementvoorwaarden, door de abonnementsaanvraag met eventuele bijvoegsels en door de door de Klant gekozen abonnementsformule. De Algemene Abonnementvoorwaarden hebben betrekking op de Cloud Mobile-dienst - met uitsluiting van het toestel voor mobiele telefonie. Zij vermelden de rechten en plichten van Cloud Group NV en van de Klant in het kader van de levering van de Cloud Mobile-dienst. In het kader van de Cloud Mobile-dienst kunnen diensten aanverwant aan de Mobile Dienst aangeboden worden. Afhankelijk van aanverwante dienst, kan er tussen de Klant en Cloud Group NV een bijzonder contract overeengekomen worden. Ingeval van tegenstrijdigheid tussen de bepalingen van het bijzonder contract en de Overeenkomst, heeft het bijzonder contract voorrang. Alle in deze Algemene Abonnementvoorwaarden vermelde prijzen zijn excl. btw.

### **ARTIKEL2: ACTIVERINGSPROCEDURE VOOR HET ABONNEMENT OP CLOUD MOBILE**

#### **2.1 Te leveren informatie**

**2.1.1** De Klant die een abonnement aanvraagt op de Cloud Mobile-dienst is verplicht de abonnementsaanvraag juist en volledig in te vullen en op eenvoudig verzoek de volgende documenten voor te leggen:

**2.1.1.1** indien de Klant een natuurlijke persoon is:

- De originele Belgische identiteitskaart, of de originele identiteitskaart voor vreemdelingen uitgegeven in België;
- In voorkomend geval de gevraagde aanvullende identificatiedocumenten;
- Het bewijs leveren dat hij in België een woonplaats of een vaste verblijfplaats heeft;

**2.1.1.2** indien de Klant een rechtspersoon of een feitelijke vereniging is:

- Een exemplaar van de statuten die gepubliceerd zijn in het Belgisch Staatsblad alsook van alle in het Belgisch Staatsblad gepubliceerde wijzigingen;
- De originele Belgische identiteitskaart, of de originele identiteitskaart voor vreemdelingen uitgegeven in België, van de natuurlijke persoon die gemachtigd is om de rechtspersoon of feitelijke vereniging te vertegenwoordigen.

**2.1.2** Elke persoon die zich voorstelt als mandataris van een natuurlijke persoon of rechtspersoon of van een feitelijke vereniging is verplicht zich op verzoek van Cloud Group NV te identificeren en het bewijs te leveren van zijn hoedanigheid als mandataris.

**2.1.3** De Klant verbindt zich ertoe Cloud Mobile onmiddellijk schriftelijk op de hoogte te brengen van elke wijziging in de bij de indiening van de abonnementsaanvraag verstrekte informatie. Indien de Klant wijzigingen in de meegedeelde gegevens te laat doorgeeft, kan hij geen enkele aanspraak maken op het met terugwerkende kracht aanbrengen van wijzigingen of herfactureren door Cloud Group NV.

**2.1.4** De Klant is als enige aansprakelijk voor de juistheid, volledigheid en de accuraatheid van de door hem verstrekte informatie.

#### **2.2 Redenen tot weigering**

Cloud Group NV behoudt zich het recht voor een abonnementsaanvraag of de toegang tot buitenlandse netwerken (de roamingmogelijkheden) of tot bepaalde extra diensten te weigeren om een van de volgende redenen:

**2.2.1** De Klant weigert de vereiste informatie te leveren vermeld in artikel 2.1;

**2.2.2** De abonnementsaanvraag is niet behoorlijk ingevuld;

**2.2.3** De Klant heeft de verplichtingen die hem opgelegd werden in een andere overeenkomst met Cloud Group NV niet nageleefd;

**2.2.4** Er zijn bewijzen of ernstige vermoedens van niet -betaling en/of fraude door de Klant;

**2.2.5** De Klant heeft onjuiste en/of valse gegevens geleverd;

**2.2.6** Ingeval de capaciteit van het netwerk t.g.v. van de aanvraag wordt overschreden;

#### **2.3 Waarborg**

**2.3.1** Cloud Group NV behoudt zich het recht voor zowel bij de abonnementsaanvraag als tijdens de looptijd van het abonnement de betaling van een waarborg te eisen. Cloud Group NV kan een waarborg vragen na een vertraging bij of een incident met de betaling, als het bedrag van de gesprekken van de Klant het rechtvaardigt, indien de inlichtingen uit het dossier onvolledig zijn, indien de controle van het dossier het rechtvaardigt, of bij het toekennen van de mogelijkheid om internationale gesprekken te voeren. De waarborg bedraagt maximaal €1200 per SIM-kaart, voor mobiele telefonie.

**2.3.2** Indien de waarborg niet op de vastgestelde datum is betaald, wordt de abonnementsaanvraag geweigerd of het abonnement opgezegd zonder dat de Klant recht heeft op enige vorm van schadevergoeding.

**2.3.3** Op de als waarborg gestorte som wordt geen rente uitbetaald.

**2.3.4** Deze som wordt in zijn geheel gebruikt voor de (gedeeltelijke) betaling van de eerstvolgende factuur of facturen, en dit vanaf de vierde factuur volgend op de betaling van de waarborg.

#### **2.4 Inwerkingtreding en duur van de Overeenkomst**

**2.4.1** Cloud Group NV activeert – behoudens in uitzonderlijke omstandigheden en ter gelegenheid van speciale acties en/of aanbiedingen – de simkaart( en) binnen een zo kort mogelijke termijn na aanvaarding van het dossier, op voorwaarde dat de Klant de vereiste abonnementsaanvraag en informatie heeft geleverd en de abonnementsaanvraag voldoende leesbaar heeft ingevuld. Indien Cloud Group NV deze verplichting niet nakomt, heeft de Klant het recht om de Overeenkomst binnen de 30 werkdagen schriftelijk te beëindigen.

**2.4.2** Tenzij anders overeengekomen, bestaat de Overeenkomst vanaf de wilsovereenstemming en treedt ze in werking op de dag dat de simkaart (zoals gedefinieerd in artikel 3.2.2 van de Algemene Abonnementvoorwaarden) geactiveerd wordt. Vanaf de dag van activering van de simkaart zijn de bijdragen verschuldigd.

**2.4.3** Indien de Overeenkomst gesloten wordt voor een onbepaalde termijn geldt er geen minimumtermijn qua opzeg.

Deze Overeenkomst van onbepaalde duur kan op gelijk welk ogenblik beëindigd worden, mits naleving van de voorwaarden voorzien in art. 8.2 van de huidige abonnementsvoorwaarden.

#### **2.5 Wijziging van de Algemene Abonnementvoorwaarden en van de tarieven**

**2.5.1** Cloud Group NV verbindt zich ertoe de Klant naar behoren te informeren (individueel) en dit minstens 1 maand voor de wijziging wordt doorgevoerd in geval van een wijziging van de tarieven of Algemene Voorwaarden.

**2.5.2** De Klant die de nieuwe voorwaarden niet aanvaardt, heeft de mogelijkheid om de Overeenkomst op te zeggen conform artikel 8.2 van de gegeven Algemene Abonnementvoorwaarden.

**2.5.3** Indien men binnen 30 dagen niet heeft opgezegd en/of een bezwaar heeft ingediend, wordt er automatisch akkoord gegaan met de nieuwe voorwaarden.





## **ARTIKEL 3: PRESTATIES EN VERPLICHTINGEN VAN CLOUD GROUP NV**

**3.1** Bij de indiening van de abonnementsaanvraag deelt Cloud Group NV aan de Klant alle nodige informatie mee met betrekking tot de Cloud Mobile-dienst (cfr. Capaciteit van de Cloud Mobile-dienst, beschikbare opties, tarieven...)

**3.1.1** gebruikers hebben gratis en zonder gebruik van enig betaalmiddel toegang tot de nooddiensten via de hierna vermelde noodnummers, via Cloud Mobile. Echter is dit niet het geval voor de vaste telefonie (VoIP):

De medische spoeddienst : 100 en 112;  
De brandweerdiensten : 100 en 112;  
De politiediensten : 101 en 112;  
De civiele bescherming : 100 en 112;  
Het antigifcentrum : 070/245.245;  
De zelfmoordpreventie : 0800/32.123 en 02/649.95.55;  
De teleonthaalcentra : 106, 107 en 108;  
De kindertelefoondiensten : 102, 103 en 104;  
Het Europees centrum voor vermiste en seksueel misbruikte kinderen : 110

**3.2** De Mobiele Dienst

**3.2.1** Cloud Group NV verbindt zich ertoe alles in het werk te stellen om de toegang van de Klant tot het Cloud Mobile-telecommunicatienetwerk en tot de Mobiele Dienst te verzekeren. Deze verbintenis is een middelenverbintenis en enkel Cloud Group NV bepaalt de technische middelen die nodig zijn om de toegang tot de Mobiele Dienst onder de meest gunstige omstandigheden te realiseren. Mobiele telefonie is een vorm van draadloze communicatie en werkt door de verspreiding van radiosignalen. Aangezien deze signalen verstoord kunnen worden door een externe bron of door hindernissen die inherent zijn aan gebouwen, aan de vegetatie of aan het reliëf, kan een perfecte transmissie niet altijd en overal gegarandeerd worden. Bovendien hangt de kwaliteit van de Mobiele Dienst ook af van de kwaliteit van de gebruikte gsm. Cloud Group NV draagt geen enkele aansprakelijkheid voor gelijk welke storing in de transmissie die door de hierboven vermelde omstandigheden is veroorzaakt. Cloud Group NV herinnert eraan dat het zijn netwerk optimaal wil houden.

**3.2.2** Cloud Group NV levert aan de Klant een kaart met microprocessor, de Cloud Mobile-SIM-kaart (in de onderhavige Algemene Abonnementsvoorwaarden 'de simkaart' genoemd), die de Klant in zijn gsm moet plaatsen om toegang te krijgen tot de Mobiele Dienst. De simkaart bevat alle gegevens die nodig zijn voor de identificatie van de Klant binnen het netwerk, welke ook het toestel is dat gebruikt wordt voor het ontvangen of verzenden van oproepen. De simkaart vertegenwoordigt het abonnement van de Klant op het netwerk en op de Mobiele Dienst. De toegang tot de simkaart

is beveiligd door een pincode (Personal Identification Number), die door de Klant kan gebruikt worden volgens de gebruiksaanwijzingen in de handleiding van zijn gsm.

**3.2.3** Bij activering wordt aan de Klant een Cloud Mobile-telefoonnummer toegekend. Behoudens overeenkomst tussen de twee partijen kan de Klant zich niet beroepen op het recht om een bepaald Cloud Mobile-telefoonnummer te eisen. Indien er een overeenkomst is die de Klant toelaat zijn Cloud Mobile-telefoonnummer te kiezen, geldt deze enkel voor nog beschikbare nummers. Op vraag van de Klant kan zijn Cloud Mobile-oproepnummer gewijzigd worden, op voorwaarde dat de wijziging technisch mogelijk is. Kosten kunnen aangerekend worden aan de Klant. Het wordt de Klant sterk aangeraden zijn nieuwe Cloud Mobile-telefoonnummer pas te communiceren na bevestiging door Cloud Group NV.

**3.2.4** Cloud Group NV behoudt zich het recht voor om het Cloud Mobile-telefoonnummer dat toegekend werd aan de Klant te veranderen om redenen die verband houden met de uitbating van de Mobiele Dienst. De Klant wordt hiervan in dat geval minstens een maand vooraf op de hoogte gebracht. Met betrekking tot internationale oproepen (roaming) wordt de Mobiele Dienst mede bepaald door de geografische zone(s) waarin de Klant oproepen wil uitvoeren en ontvangen én door de commerciële overeenkomsten afgesloten door Cloud Group NV. De Mobiele Dienst kan worden aangepast naarmate deze overeenkomsten evolueren.

**3.2.5** De functionaliteiten: 'Forward to Colleague', 'Forward to Reception', 'IVR' kunnen in het buitenland mogelijks niet uitgevoerd en/of gebruikt worden. De oorzaak hiervan is dat de buitenlandse (partner-)operator dit technisch niet kan uitvoeren. Er wordt in geen geval een tegemoetkoming voorzien. Cloud Group NV adviseert om in het buitenland de functionaliteiten: 'Voicemail to Email', 'Callback to Email' of Mededeling te gebruiken.

**3.2.6** De Business Features en/of Functionaliteiten: 'Forward to Colleague', 'Forward to Reception' en 'IVR' kunnen enkel gebruikt worden wanneer men over een Cloud PBX (lees: vaste telefonie van Cloud Communications) beschikt. In geen geval krijgt men hiervoor een vergoeding en/of korting op een abonnement.

**3.3** Vaste Telefonie

**3.3.1** Voor de voorwaarden betreft vaste telefonie:

<https://www.cloud-communications.be/assets/public/pdf/AV-CloudGroup.pdf>

**3.4** Wijziging van de prestaties

**3.4.1** Behoudens in geval van overmacht, verbindt Cloud Group NV zich ertoe zijn klanten op de hoogte te brengen van elke wijziging die gevolgen heeft voor de toestellen voor mobiele telefonie. De eventuele noodzaak van vervanging van of veranderingen aan de mobiele telefoon die toegang verleent tot bepaalde Cloud Mobile-diensten, geeft de Klant geen recht op enige schadevergoeding.

**3.5** Bescherming van het privéleven

**3.5.1** De persoonsgegevens met betrekking tot de Klant en de oproepgegevens en oproepnummers worden alsook opgenomen in de Orange & Tellink database en worden door Cloud Group NV of door derden, die in zijn naam handelen, verwerkt, met het oog op de uitvoering van de overeenkomst. De onderhavige Algemene Abonnementsvoorwaarden genoemde bestanden zijn eigendom van Cloud Group NV.

**3.5.2** Tenzij anders vermeld bij de abonnementsaanvraag geeft de Klant Cloud Group NV toestemming zijn persoonlijke gegevens te vermelden in het kader van een dienst inlichtingen voor Cloud Group NV-klanten, en deze gegevens te verstrekken aan derde bedrijven die diensten verschaffen inzake mobiele telefonie.

**3.6** Verantwoordelijkheden van Cloud Group NV

**3.6.1** Onverminderd het bepaalde in de artikelen 3.2.1 en 10 van de onderhavige Algemene Abonnementsvoorwaarden kan Cloud Group NV niet verantwoordelijk worden gesteld in geval van een slecht gebruik van de Cloud Mobile-dienst, in geval van een slechte werking van de gsm en/of de bijbehoren, of in geval van het niet werken van een simkaart in een gsm die niet goedgekeurd werd door de bevoegde instanties.

**3.6.2** Rekening houdend met het feit dat het netwerk van Orange momenteel geen volledige dekking biedt voor het Belgisch grondgebied, dient het voorzien te worden dat de Dienst niet beschikbaar zal zijn voor sommige streken.

**3.6.3** Cloud Group NV zal in geen geval aansprakelijk gesteld kunnen worden voor het slecht functioneren van het netwerk van Orange, Tellink of de onderbreking van de Dienst, noch voor wijzigingen die worden aangebracht aan de Dienst.

**3.6.4** Orange, Tellink haar dochtermaatschappijen en hun respectieve bedienden, zaakvoerders en directeuren zal in geen geval aansprakelijk gesteld kunnen worden door gebruikers van de Cloud Mobile-Dienst.

**3.6.5** De aansprakelijkheid van Cloud Group NV is beperkt tot de schade die voort vloeit uit een bedrog of zware fout of niet naleving van een wezenlijke bestanddeel van de Overeenkomst. Cloud Group NV zal niet aansprakelijk zijn voor onrechtstreekse schade, verlies van winsten inkomsten of kansen. Het totale bedrag waarmee Cloud Group NV gehouden is voor alle aanspraken wel of niet met elkaar verbonden van de Klant gedurende een periode van twaalf (12) opeenvolgende maanden zal het bedrag tweeduizend (2000) Euro niet overschrijden.

**3.6.6** Cloud Group NV is niet verantwoordelijk voor de inhoud van telefoongesprekken en berichten en ook niet voor de eventuele schade die deze zouden kunnen veroorzaken. Cloud Group NV kan niet verantwoordelijk gesteld worden voor diensten die aangeboden worden door derden en die toegankelijk zijn door tussenkomst van de Cloud Mobile-dienst, noch voor de facturering ervan.

**3.6.7** Cloud Group is niet aansprakelijk:

**3.6.7.1** In geval van een slechte installatie van de gsm of de bijbehoren, of in geval van het gebruik van niet-erkend materiaal;

**3.6.7.2** In geval van storingen in de levering of exploitatie van de telecommunicatiemiddelen die worden verstrekt door de exploitanten van netwerken waarop de installaties van Cloud Group NV zijn aangesloten, onder andere bij gebreken aan het netwerk van de plaatselijke operator;

**3.6.7.3** In geval van opschorting van de dienst conform artikel 7;

**3.6.7.4** In geval van storingen in of onbeschikbaarheid van voorgestelde diensten op de door derde leveranciers of operatoren verstrekte telecommunicatienetwerken;

**3.6.7.5** In geval van wijzigingen als gevolg van voorschriften van het BIPT;

**3.6.7.6** in geval van overmacht.

**3.6.8** Bill Shock Prevention gereguleerd volgens het BIPT:

**3.6.8.1** Notificatie SMS van threshold 80%: Voor alle abonnementen, exclusief 'Team Only'-abonnement

**3.6.8.2** Notificatie SMS van threshold 100%: Voor alle abonnementen, exclusief 'Team Only'-abonnement

**3.6.8.3** Notificatie SMS wanneer men voor meer dan 50 euro verbruikt buiten de abonnementsbundel (beltrafik, sms, data)

**3.6.8.4** Notificatie SMS en kunnen een vertraging met zich mee brengen van enkele uren, met een maximum van 24 uur

**3.6.8.5** Na het ontvangen de notificatie SMS omschreven in ART 3.6.8.3, dient men per mail ([support@cloudgroup.be](mailto:support@cloudgroup.be)) contact op te nemen met de Cloud Group NV supportdienst. Hierbij verklaart de Klant op de hoogte te zijn van zijn buitenbundel gebruik en heeft de Klant de keuze DATA al dan niet te deactiveren. Indien de Klant niet binnen de 3 werkdagen contact opneemt met de Cloud Group NV supportdienst, zal DATA automatisch worden gedeactiveerd. Alle hieruit voortgaande gevolgen, zoals verlies van directe en/of indirecte inkomsten, kunnen in geen geval verhaald worden op Cloud Group NV.



## **ARTIKEL 4: VERPLICHTIGEN VAN DE KLANT**

4.1 De Klant blijft tegenover Cloud Group NV altijd als enige verantwoordelijk voor de uitvoering van zijn contractuele verplichtingen. Cloud Group NV dient onder geen beding rekening te houden met enige overdracht aan een derde in overtreding met art. 6.2 van de onderhavige Algemene Abonnementvoorwaarden, ongeacht wie deze derde is of welke gsm deze gebruikt.

4.1.1 De Klant verbindt zich ertoe de Cloud Mobile-dienst te gebruiken als een goede huisvader, conform de bepalingen van de Overeenkomst, de heersende wetten en de heersende reglementen. Het is verboden deze dienst te gebruiken in strijd met de openbare orde of de goede zeden.

4.1.2 De klant is persoonlijk verantwoordelijk voor de betaling van alle verschuldigde bedragen. Elke andere persoon dan de Klant die een betaling uitvoert, verwerft uit dien hoofde geen enkel recht ten opzichte van Cloud Group NV.

4.1.3 De Klant kan in geen geval aan een derde persoon zijn Cloud Mobile-abonnement doorverhuren. Hij verbindt zich er overigens toe de Cloud Mobile-dienst slechts voor eigen gebruik te bestemmen. Zo mag de Klant onder andere in geen geval telefoontrafik aan derden doorverkopen of de Mobiele Dienst aanwenden als deeloplossing voor een andere telecommunicatiedienst voor een gebruik ten dienste van derden waaruit hij een financieel voordeel zou halen.

4.1.4 Het is de Klant verboden handelingen te verrichten of te laten verrichten, de simkaart zodanig te gebruiken of apparatuur aan te wenden van welke aard ook en op welke wijze ook, ten gevolge waarvan:

4.1.4.1 De integriteit en/of de werkzekerheid van het netwerk kunnen beïnvloed worden; en/of

4.1.4.2 De interoperabiliteit van de netwerken en/of het telecomverkeer in gedrang zou kunnen gebracht worden; en/of

4.1.4.3 Storingen veroorzaakt kunnen worden of veroorzaakt worden binnen de Mobiele Dienst en/of het telecommunicatieverkeer.

4.2 De simkaart en bundels

4.2.1 Cloud Group NV blijft eigenaar van de simkaart die aan de Klant gegeven wordt bij de goedkeuring van zijn abonnementsaanvraag. De Klant verbindt er zich toe deze niet af te staan, te verhuren, te vernietigen of op gelijk welke manier te beschadigen. Hij verbindt zich er toe de kaart op het eerste verzoek van Cloud Group NV – om welke reden dan ook – onmiddellijk terug te bezorgen, zowel tijdens als bij de beëindiging van de Overeenkomst.

4.2.2 De Klant neemt alle nodige voorzorgen om te vermijden dat zijn simkaart verkeerd of kwaadwillig gebruikt wordt.

4.2.3 Elke poging tot nabootsing van de technische identificatiegegevens die op de simkaart opgeslagen zijn, is verboden en kan bestraft worden.

4.2.4 In geval van verlies of diefstal van zijn simkaart verwittigt de Klant de Klantendienst van Cloud Group NV onmiddellijk telefonisch en vraagt hij om de simkaart tijdelijk op te schorten. De Klant krijgt een nieuwe simkaart binnen de 14 werkdagen nadat Cloud Group NV een schriftelijke verklaring van verlies of diefstal en een kopie van de identiteitskaart van de houder ontvangen heeft. Indien de Klant zijn gestolen of verloren verklaarde simkaart terugvindt, kan hij deze opnieuw laten activeren via een schriftelijke aanvraag, te richten aan de Klantendienst van Cloud Group NV.

4.2.5 Men kan slechts 1 keer per jaar een een bundel downgraden. Daarna wordt een downgrade in rekening gebracht met een forfaitair minimum van 30 euro. Dit om misbruik van buitenbundel berekeningen te vermijden.

Opschortings- en reactiveringskosten ten bedrage van 30 euro kunnen in rekening worden gebracht.

4.2.6 Indien de Simkaart blokkeert of beschadigd raakt ten gevolge van een verkeerde handeling door de Klant, wordt na schriftelijke aanvraag van die Klant een nieuwe kaart bezorgd. De kosten voor de hernieuwing van de simkaart kunnen aan de Klant aangerekend worden, dit alsook ten bedrage van 30 euro.

4.2.7 Indien de simkaart defect is ten gevolge van een productiefout of een slechte configuratie van de simkaart, wordt aan de Klant gratis een nieuwe simkaart bezorgd.

4.2.8 De Klant dient de dienst te activeren binnen de 30 dagen na het aanvragen van de simkaart. Wanneer de klant na 30 dagen de dienst niet activeert, zal men een forfaitaire vergoeding aangerekend worden van 30 euro.

4.3 CLIP/CLIR

4.3.1 CLIP: Presentatie van de identificatie van de oproeper.

4.3.2 CLIR: Restrictie van de identificatie van de oproeper

4.3.3 Dankzij CLIP kan de Klant op het scherm van zijn gsm het nummer van de beller aflezen en wordt zijn nummer zichtbaar op het toestel van correspondenten die eveneens CLIP hebben geactiveerd. Indien de Klant CLIR activeert, wordt zijn nummer niet meegestuurd bij een oproep en kan hij het nummer van zijn correspondenten niet zien. De Klant kan op elk moment gratis beslissen om over te schakelen van het "permanent verschijnen" van zijn oproepnummer naar het "permanent niet verschijnen" (CLIR) van zijn oproepnummer en omgekeerd. Bij doorschakeling ziet de persoon naar wie de oproep is doorgeschakeld het telefoonnummer van de initiële beller. De Klant kan het nummer van zijn correspondent zien (CLIP) indien de technische voorwaarden het mogelijk maken,

4.3.4 indien de correspondent die mogelijkheid niet beperkt heeft (door CLIR te activeren) en indien het toestel van de Klant de CLIP-functie ondersteunt. Als de oproep van een ander netwerk komt, wordt het nummer van de correspondent slechts getoond indien alle betrokken netwerkkoperatoren het nummer doorsturen.

4.4 De toestellen voor mobiele telefonie

4.4.1 De Klant verbindt zich ertoe enkel toestellen voor mobiele telefonie te gebruiken die erkend zijn volgens de Belgische reglementering en die perfect functioneren. Het is verboden op toestellen voor mobiele telefonie en bijbehorende apparatuur aan te sluiten die storingen kan veroorzaken binnen de Cloud Mobile-dienst.

4.4.2 Voordat het abonnement van de Klant wordt geactiveerd, kan hem worden gevraagd om zijn gsm te laten controleren. Indien vastgesteld wordt dat deze gsm-storingen veroorzaakt of kan veroorzaken, kan Cloud Group NV de abonnementsaanvraag van de Klant weigeren.

4.4.3 De Klant verbindt zich ertoe alle kosten en alle mogelijke betalingen verricht door Cloud Group NV, voortspruitend uit de niet-naleving van artikel 4 (bijvoorbeeld schadevergoedingen betaald aan derden of reparatiekosten) te vergoeden. Dit alles onder voorbehoud van alle andere rechten of acties vanwege Cloud Group NV

4.5 Gegevensoverdracht

4.5.1 Via de Mobiele Dienst kan men, onder bepaalde voorwaarden, gegevens overdragen (SMS, WAP over Gsm, GPRS, ...). Dit kan op verschillende manieren. Sommige van die manieren worden automatisch ter beschikking gesteld van de Klant, andere zijn afhankelijk van een ad-hoc-optie van de Klant; in dat laatste geval kan de activeringsdatum van de extra dienst verschillend zijn van de activeringsdatum van de Cloud Mobile-dienst.

4.5.2 Cloud Group NV kan in geen geval verantwoordelijk gesteld worden voor de gegevensoverdrachtdiensten geleverd door derden, noch voor de inhoud of de wettelijkheid van deze diensten. Cloud Group NV is evenmin verantwoordelijk voor het gebruik van deze diensten door de Klant.

4.5.3 Cloud Group NV kan niet verantwoordelijk gesteld worden voor de toegankelijkheid van de gegevensoverdrachtdiensten, of ze nu door Cloud Group NV geleverd zijn of door derden, noch voor de tijd of de hoeveelheid gegevens die nodig zijn om gewenste informatie te verkrijgen.

4.5.4 De Klant is ervan op de hoogte dat er voor sommige gegevensoverdrachtdiensten specifieke apparatuur en/of programmatuur nodig is.

Zo kan Cloud Group NV dergelijke diensten aanbieden die toegang tot de Mobiele Dienst verlenen zonder dat de Klant hiertoe gebruik dient te maken van zijn toestel voor mobiele telefonie. Enkel de Klant is verantwoordelijk voor de conformiteit van zijn apparatuur en/of programmatuur met de diensten die hij wil gebruiken.

4.5.5 De facturering van bepaalde gegevensoverdrachtdiensten gebeurt niet aan de hand van de communicatietijd maar aan de hand van de hoeveelheid verstuurd informatie. Cloud Group NV kan niet verantwoordelijk gesteld worden voor factureringsgegevens die door derden worden doorgegeven voor diensten die zij geleverd hebben.

4.5.6 Cloud Group NV kan op elk ogenblik wijzigingen aanbrengen in het aantal en de aard van de beschikbare gegevensoverdrachtdiensten of categorieën.

4.6 Cloud Group NV behoudt zich het recht voor om zonder voorafgaande verwittiging de toegang tot bepaalde diensten of informatie geheel of gedeeltelijk af te sluiten of te beperken, dan wel de inhoud of de informatie te wijzigen indien het risico bestaat dat de inhoud van deze diensten of informatie strijdig is met de heersende wetten, de openbare orde of de goede zeden, zoals deze gelden in België of enig ander rechtsgebied van waaruit de Cloud Mobile Dienst toegankelijk is. Cloud Group NV behoudt zich eveneens het recht voor de toegang tot bepaalde diensten of informatie afhankelijk te stellen van o.a. meerdere voorwaarden die kunnen evolueren.

## **ARTIKEL 5: FACTURERING EN BETALINGSVOORWAARDEN**

5.1 Elke maand stuurt Cloud Group NV de Klant een factuur, die naast de wettelijk voorgeschreven vermeldingen het volgende bevat:

5.1.1 Eventueel de activeringskosten;

5.1.2 De abonnementsbijdrage volgens de gekozen abonnementsformule;

5.1.3 Bijdragen voor eventuele opties die door de Klant zijn gekozen;

5.1.4 Eventuele bijdragen pro rata voor abonnementen die in de loop van vorige factureringperiodes gewijzigd zijn;

5.1.5 De nationale en internationale mobiele communicatiekosten, de kosten voor nationale en internationale vaste communicatie én voor oproepen naar gsm's;

5.1.6 Alle andere kosten en kredieten voor rekening van de Klant.

Abonnementsbijdragen worden aan het begin van elke factureringperiode gefactureerd, communicatiekosten aan het einde van elke periode.

5.2 Cloud Group NV kan tussentijdse facturen sturen als het van mening is dat de hoogte van de te factureren bedragen dit rechtvaardigt.

5.3 Alle klachten betreffende facturen moeten schriftelijk brief aan de Klantendienst van Cloud Group NV worden gestuurd binnen de 30 dagen na de datum van opstelling van de betrokken factuur. Na deze termijn wordt de Klant onherroepelijk geacht het gefactureerde bedrag te aanvaarden. De indiening van een klacht ontslaat de Klant niet van zijn verplichting tot betaling van het niet-betwiste gedeelte. De taxatieregistraties (verslagen van oproepen) die als basis dienen voor de facturering en die door Cloud Group NV worden opgeslagen, primeren boven elk ander bewijs.

5.4 De gefactureerde bedragen moeten binnen een termijn van 30 dagen worden betaald (tenzij op de factuur zelf een langere betalingstermijn is vermeld). Facturen worden vereffend:

5.4.1 Via bankoverschrijving door middel van het overschrijvingsformulier bijgesloten bij de factuur, zonder dat wijzigingen worden aangebracht aan de door Cloud Group NV ingevulde gegevens;

5.4.2 Via domiciliëring: Deze domiciliëring kan (digitaal) geactiveerd worden via het Customer Control Panel (cfr. mycc – platform).



**5.5** Bij niet-ontvangst van de factuur kan de Klant van Cloud Group NV een duplicaat vragen. Administratieve kosten ten bedrage van 5 euro kunnen worden aangerekend voor elk duplicaat van een factuur.

**5.6** Elke factuur van Cloud Group NV dient binnen de 30 dagen na factuurdatum te worden betaald. Bij gebreke aan enig schriftelijk protest gedurende dezelfde termijn, wordt de factuur geacht te zijn aanvaard voor het geheel van haarvermeldingen.

**5.7** Elk bedrag dat niet tijdig wordt betaald en/of manueel verwerkt dient te worden door enerzijds het foute bedrag over te schrijven en anderzijds de foute mededeling te gebruiken, zal van rechtswege en zonder verdere ingebrekestelling een intrest opleveren van 10% op jaarbasis of met een minimum forfaitair bedrag van 10 euro. De intrest zal verschuldigd blijven indien de Overeenkomst om gelijk welke reden ook ontbonden zou worden. Verder zullen alle onbetaalde rekeningen via incasso teruggevorderd worden. Gerechtelijke stappen, incasso bij niet-tijdige betaling worden voor de Klant zijn rekening genomen en aangerekend.

**5.8** Bij een dubbele en/of foutieve betaling zullen openstaande facturen en/of saldo's aangezuiverd (gecrediteerd) worden en verrekend worden op de volgende maandelijkse factuur.

**5.9** Bij een dubbele en/of foutieve betaling, zonder openstaande saldo's, wordt het te veel overgeschreven saldo teruggestort. Dit binnen een termijn van ten laatste 6 maanden. De eindklant kan in geen geval interesten opvragen.

**5.10** Cloud Group NV behoudt zich het recht de Dienst stop te zetten mits naleving van een voorafgaande kennisgeving van 7 dagen (bij aanmaning), volgend op een reeds verstuurd herinnering op een onbetaalde factuur of na het verlopen van een betaaltermijn van 30 dagen. Na het ontvangen van het openstaande bedrag zal de Dienst opnieuw geactiveerd worden.

**5.11** Bij een abonnementsformule met inbegrepen beltijd kan Cloud Group NV de niet-gebruikte minuten niet overdragen naar de volgende maand. Bij de overstap naar een nieuwe abonnementsformule is de maximumduur die kan overgedragen worden afhankelijk van de inbegrepen beltijd van de nieuwe – door de Klant gekozen – abonnementsformule.

## **ARTIKEL6: OVERDRACHT VAN DE OVEREENKOMST**

**6.1** Door Cloud Group NV

**6.1.1** Cloud Group NV heeft het recht 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 enige schadevergoeding in verband met deze overdracht. De overdracht mag evenwel geen vermindering van de garanties van de Klant tot gevolg hebben.

**6.1.2** De Klant kan het overgedragen abonnement zonder vergoeding beëindigen binnen 14 dagen vanaf de kennisgeving van de overdracht, via een aangetekend schrijven ter attentie van de overnemer.

**6.2** Door de Klant

De Klant kan de Overeenkomst niet overdragen aan een derde zonder toestemming van Cloud Group NV. Na aanvaarding door Cloud Group NV van de aanvraag tot overdracht ondertekenen de Klant en de nieuwe klant beiden het overdracht formulier. De nieuwe klant moet ook een nieuwe abonnementsaanvraag indienen en gaat bij de ondertekening hiervan akkoord met de Algemene Abonnementvoorwaarden.

## **ARTIKEL7: SCHRAPPING EN/OF OPSCHORTING**

**7.1** Door Cloud Group NV

**7.1.1** In geval van niet-betaling van het totaal of een gedeelte van een factuurbedrag op de vervaldag en indien de Klant geen gevolg heeft gegeven aan een schriftelijke aanmaning van Cloud Group NV, waarin een regularisatietermijn werd gegeven, kan Cloud Group NV van rechtswege en zonder schadevergoeding de levering van de Cloud Mobile-dienst aan de Klant onmiddellijk opschorten. De opschortingskosten kunnen de Klant aangerekend worden.

**7.1.2** Indien de Klant zijn andere verplichtingen ten opzichte van Cloud Group NV, zoals vermeld in deze Algemene Abonnementvoorwaarden, niet nakomt of de gebruiksvoorwaarden van de Cloud Mobile-dienst niet respecteert, kan Cloud Group NV onmiddellijk zonder ingebrekestelling of schadevergoeding de Cloud Mobile-dienst opschorten. Cloud Group NV kan dit ook doen in geval van bewijs of vermoedens van fraude. Cloud Group NV behoudt zich het recht voor bij abnormale stijgingen van het verbruik door de Klant als voorzorgsmaatregel de toegang tot de dienst op te schorten, na de klant hiervan (indien mogelijk) op de hoogte te hebben gesteld.

**7.1.3** Cloud Group NV kan onmiddellijk, zonder voorafgaande kennisgeving of schadevergoeding, de Cloud Mobile-dienst opschorten in gevallen van overmacht of om redenen die te maken hebben met de technische exploitatie. Cloud Group NV verbindt zich ertoe de klanten hierover in de mate van het mogelijke en met alle passende middelen te informeren.

**7.1.4** In geval van opschorting conform de artikels 7.1.1 en 7.1.2, worden de Klant opschortingskosten ten bedrage van 30 euro per kaart aangerekend. Bovendien blijft de Klant gehouden alle verplichtingen te respecteren die hem opgelegd worden door de Overeenkomst. Eén maand na de begindatum van de opschorting kan de Overeenkomst automatisch worden beëindigd.

**7.2** Door de Klant

De Klant kan een opschorting vragen van zijn abonnement, om welke reden ook, voor een bepaalde termijn die de duur van drie maanden per jaar niet mag overschrijden. Deze periode kan niet verlengd worden. Na maximaal drie maanden wordt het abonnement automatisch gereactiveerd. Opschortings- en reactivatiekosten (ten bedrage van 30 euro per kaart) worden aan de Klant aangerekend.

**7.3** Indien de Overeenkomst wordt opgeschort door Cloud Group NV of door de Klant zelf, wordt de einddatum van de Overeenkomst van 12 of 36 maanden contractueel verschoven met de duur van de opschorting.

**7.4** De opschorting van de Overeenkomst brengt van rechtswege de opschorting van eraan verbonden opties mee.

## **ARTIKEL8: BEEINDIGING**

Bij de beëindiging van de Overeenkomst behoudt Cloud Group NV zich het recht voor de simkaart terug te eisen.

**8.1** Beëindiging door Cloud Group NV

**8.1.1** Indien de Klant zich niet in regel gesteld heeft binnen de 7 dagen na de opschorting van de Overeenkomst door Cloud Group NV ingevolge de artikels 7.1.1 en 7.1.2, heeft Cloud Group NV het recht per mail onmiddellijk een einde te maken aan de Overeenkomst, zonder opzeggingstermijn noch opzeggingsvergoeding.

**8.1.2** Cloud Group NV kan de Overeenkomst ook onmiddellijk verbreken door middel van een aangetekende brief (aanmaning) aan de Klant, zonder vooropzeg noch schadevergoeding, indien het vaststelt dat de Klant Cloud Group NV foutieve of vervalste, nochtans essentiële informatie (hetgeen blijkt uit het formulier voor de abonnementsaanvraag) gegeven heeft bij de indiening van de abonnementsaanvraag of indien de Klant verzuimd heeft belangrijke wijzigingen met betrekking tot de geleverde informatie mee te delen of indien de Klant de Cloud Mobile-dienst gebruikt voor doeleinden die strijdig zijn met de openbare orde, de goede zeden of een wettelijke of reglementaire bepaling.

**8.1.3** Cloud Group NV kan de Overeenkomst van rechtswege onmiddellijk beëindigen in geval van faillissement, gerechtelijk akkoord, verzoek om uitstel van betaling, vereffening of ontbinding van de vennootschap van de Klant.

**8.1.4** De Overeenkomst wordt van rechtswege ontbonden op het ogenblik dat de door de bevoegde Belgische autoriteiten aan Cloud Group NV toegekende exploitatievergunningen verlopen. De beëindiging ingevolge de artikels 8.1.1 en 8.1.2 doet geen afbreuk aan het recht van Cloud Group NV de schade die zij geleden heeft te verhalen op de Klant.

**8.2** Beëindiging door de Klant

**8.2.1** De Klant kan de overeenkomst, na de minimumduur bepaald op de overeenkomst en/of getekende offerte, op elk ogenblik opzeggen door middel van een vooropzeg van één maand of mits betaling van een gelijkaardige schadevergoeding. De kennisgeving daarvan gebeurt met een per post aangetekende brief.

**8.2.2** Indien de opzeg gevraagd wordt voor het beëindigen van de overeenkomst, kan Cloud Group NV van rechtswege een opzeggingsvergoeding eisen wegens voortijdige verbreking van de overeenkomst. Deze opzeggingsvergoeding wordt forfaitair en onherroepelijk vastgesteld op de totaliteit van de huurgelden die nog verschuldigd zijn tot de normale vervaldag van de overeenkomst.

**8.2.3** Indien een partij haar verplichtingen niet nakomt, mag de andere partij de overeenkomst, ook tijdens de oorspronkelijke periode, opzeggen. De opzegging gaat slechts in nadat gedurende een termijn van 30 kalenderdagen, te rekenen vanaf de datum van kennisgeving, niet wordt ingegaan op de ingebrekestelling die met een per post aangetekende brief wordt verstuurd. Indien de overeenkomst wordt opgezegd ten gevolge van een fout van de Klant, kan Cloud Group NV een opzeggingsvergoeding eisen zoals voorzien in 8.2.2.

**8.2.4** De overeenkomst wordt gesloten voor een beginduur zoals vermeld in de overeenkomst en/of getekende offerte en/of Contract. Indien de Klant de Overeenkomst ten laatste 1 maand vóór het einde van de in de overeenkomst voorziene duur niet opzegt, zal deze Overeenkomst stilzweigend worden verlengd voor onbepaalde duur. Zij treedt in werking op de datum waarop het Toestel wordt geïmplementeerd en/of oplevering van de virtuele telefooncentrale en/of andere diensten.

**8.3** Cloud Group NV behoudt zich het recht voor om de gesprekstarieven te wijzigen. Cloud Group NV zal de Klant van elke verhoging van de gesprekstarieven in kennis stellen tenminste 14 dagen voor de inwerkingtreding van het nieuwe tarief. Tijdens deze periode heeft de Klant het recht de Overeenkomst te ontbinden. Bij gebreke aan enige schriftelijke opzegging vanwege de Klant wordt deze geacht het nieuwe Tarief te hebben aanvaard. De opdrachtgever wordt geacht met alle verminderingen van het Tarief in te stemmen zonder hiervan noodzakelijkerwijze vooraf in kennis te zijn gesteld.



## **ARTIKEL9: AFSTAND**

Het feit dat één van de partijen op een bepaald moment de strikte toepassing van een van de bepalingen van onderhavige Algemene Abonnementvoorwaarden niet eist, kan niet beschouwd worden als een afstand van de rechten waarover die partij volgens deze Algemene Abonnementvoorwaarden beschikt. Deze partij kan ook later steeds de strikte naleving van deze bepaling of van de andere bepalingen van onderhavige Algemene Abonnementvoorwaarden eisen, behoudens andersluidende uitdrukkelijke overeenkomst tussen de partijen.

## **ARTIKEL10: INFORMATIE AAN DE KLANT**

Cloud Group NV wijst de Klant op mogelijk gevaar bij het gebruik van zijn gsm tijdens het besturen van een voertuig en op de storingen die zijn gsm kan veroorzaken in medische apparatuur of navigatiesystemen. Cloud Group NV kan geenszins aansprakelijk worden gesteld voor enige schade die ten gevolge van de hierboven vermelde factoren optreedt, hetzij bij de Klant, hetzij bij derden.

## **ARTIKEL11: NIETIGHEID**

De nietigheid, de onuitvoerbaarheid of de onafdwingbaarheid van één clause van onderhavige Algemene Abonnementvoorwaarden laat de geldigheid, de uitvoerbaarheid of de afdwingbaarheid van de overige Algemene Abonnementvoorwaarden onverlet, behalve indien de Overeenkomst zonder het onrechtmatige beding niet kan voortbestaan.

## **ARTIKEL12: KLACHTEN EN GESCHILLEN**

### **12.1** Minnelijke schikking

**12.1.1** In geval van klachten wendt de Klant zich tot de Klantendienst van Cloud Group NV.

tel: 03/369.10.40

e-mail: support@cloudgroup.be

**12.1.2** Indien de Klant niet tevreden is met het antwoord van de Klantendienst van Cloud Group NV, kan hij zich richten tot de Ombudsdienst voor Telecommunicatie die door de bevoegde instanties werd opgericht en waarmee Cloud Group NV een overeenkomst heeft afgesloten.

Ombudsdienst voor Telecommunicatie

Barricadenplein 1

1000 Brussel

tel.: 02-223 09 09

fax: 02-219 86 59

### **12.2** Toepasselijk recht en bevoegde rechtbanken

De Overeenkomst wordt beheerst door het Belgisch recht en zal dienovereenkomstig dienen te worden geïnterpreteerd. De rechtbanken te Antwerpen zijn uitsluitend bevoegd om uitspraak te doen over ieder mogelijke betwisting aangaande de Overeenkomst.

