



# **CLOUD GROUP NV**

Algemene Voorwaarden

1	DEFINITIES .....	9
1.1	Dienstverlener en/of Verwerker .....	9
1.2	Opdrachtgever en/of Verwerkingsverantwoordelijke .....	9
1.3	Partijen .....	9
1.4	Apparatuur .....	9
1.5	Cloud Group NV .....	9
1.6	Overeenkomst .....	9
1.7	Algemene voorwaarden .....	9
1.8	Tarief .....	9
1.9	Backbone Provider .....	9
1.10	Dienst .....	9
1.11	Noodwerkzaamheden .....	9
1.12	Overmacht .....	9
2	DIENST .....	10
2.1	Erkentenissen .....	10
2.2	Omschrijving .....	10
2.3	Wijzigingen .....	10
2.4	Niet-betaling .....	10
2.5	Nomadisch karakter van voIP .....	10
2.6	Misbruik .....	10
2.7	Overdracht van de Overeenkomst .....	11
2.8	Aansluiting .....	11
3	APPARATUUR - TOESTELLEN – INSTALLATIE .....	11
3.1	Eigen apparatuur .....	11
3.2	Uitvoeren van & afspraken over een installatie .....	11
3.2.1	Herconfiguratie lokaal netwerk .....	11
3.2.2	Afwezigheid .....	11
3.2.3	Ontbreken van faciliteiten .....	11
3.2.4	Remediëren issues .....	11
3.2.5	Uitstel na 3 maanden .....	11
3.2.6	Uitstel na 6 maanden .....	11
3.3	Aansprakelijkheid Apparatuur en/of Toestel .....	11
3.4	Aansprakelijk niet behoorlijke werking .....	12
3.5	Plaatsen van Toestellen/Apparatuur en/of installeren van Diensten en/of uitvoeren van interventies .....	12
3.5.1	Eenmalige factuur .....	12
3.5.2	Vertragingen oplevering .....	12
3.5.3	Voorbereiding Opdrachtgever .....	12
3.6	Eigendom bij verhuurde (en/of Managed) Toestellen .....	12
3.6.1	Eigendomsrechten .....	12
3.6.2	Beslaglegging en/of inpandgeving .....	12
3.7	Eigendom bij aangekochte Toestellen .....	12

4	FACTURATIE & KOSTEN .....	12
4.1	Aangerekende kosten .....	12
4.2	Gesprekskosten .....	12
4.3	Wijziging tarieven .....	12
4.4	Belastingen .....	13
4.5	Betalingstermijn .....	13
4.6	Intresten .....	13
4.7	Foutieve betalingen met openstaand saldo .....	13
4.8	Foutieve betaling zonder openstaand saldo .....	13
4.9	Achterstallige facturen door niet-betaling .....	13
4.10	Kredietwaardigheid .....	13
4.10.1	Onderzoek .....	13
4.10.2	Verplichte betalingsmethoden .....	13
4.11	Bij wanbetaling .....	14
4.11.1	Openstaande sommen .....	14
4.11.2	De Overeenkomst met onmiddellijke ingang eenzijdig te beëindigen .....	14
4.12	Digitale factuur .....	14
4.13	Berekeningen Offerte .....	14
4.14	Levering en verzendingen .....	14
4.14.1	Verzendingskosten .....	14
4.14.2	Levertermijnen .....	14
4.14.3	Schade bij ontvangst .....	14
5	IP-TELEFOONCENTRALE .....	14
5.1	Hosted PBX .....	14
5.2	Tarieven .....	14
5.3	Wijzigingen .....	14
5.4	Opgenomen bepalingen van voorgaande artikels .....	15
6	TELEFOONNUMMERS: AANVRAAG EN PORTATIE .....	15
6.1	LOA (Portatie formaliteit) .....	15
6.2	Beheer DID's .....	15
6.3	Regels nummeroverdracht .....	15
6.3.1	Enkelvoudig nummer .....	15
6.3.2	Grotere range .....	15
6.3.3	Duur nummeroverdracht .....	15
6.4	Noodnummers .....	15
6.5	Weigeren uit-portatie (Port-out) .....	15
7	FAXNUMMERS: AANVRAAG, PORTATIE .....	15
7.1	LOA (Portatie formaliteit) .....	15
7.2	Beheer FAX-DID .....	15
7.3	Regels nummeroverdracht .....	15
7.3.1	Enkelvoudig nummer .....	15
7.3.2	Duur nummeroverdracht .....	15
7.4	FAX Tarieven .....	15

8	GARANTIES .....	16
8.1	Algemeen.....	16
8.2	SLA.....	16
8.3	Fabrieksgarantie .....	16
8.3.1	Exclusie.....	16
8.3.2	Vervangend toestel.....	16
8.3.3	RMA .....	16
8.4	Kosten buiten fabrieksgarantie .....	16
9	AANSPRAKELIJKHEID .....	16
9.1	Kwaliteit van de Dienst.....	16
9.2	Claims .....	16
9.3	Mogelijkheden en beperkingen .....	17
9.4	Keuze infrastructuur en software van de Opdrachtgever .....	17
9.5	Kosten derden .....	17
9.6	Eigen verantwoordelijkheid .....	17
9.7	Beschadiging en diefstal .....	17
9.8	Slecht en/of niet-werking.....	17
9.9	Inbreuk intellectuele eigendomsrechten .....	17
9.10	Contractuele wanprestaties .....	17
9.11	Gehuurde en/of Managed toestellen .....	17
9.11.1	Staat.....	17
9.11.2	Wijzigingen, toevoegingen en/of herstellingen.....	17
9.12	Storing .....	17
9.13	Bijstand en support .....	17
9.14	Aansprakelijk bijstand .....	17
9.15	Alternatief toestel .....	18
9.16	Aansprakelijkheid bij schade .....	18
9.17	Interferenties door derden.....	18
9.18	myCC (Customer Control Panel).....	18
9.19	SMS Platform .....	18
9.20	CloudCall.....	18
9.21	Ombudsdienst Telecommunicatie .....	18
9.22	Diefstal en fraude.....	18
9.22.1	Notificatie .....	18
9.22.2	Verantwoordelijkheid .....	18
10	INWERKINGTREDING, DUUR EN EINDE.....	18
10.1	Inwerkstelling .....	18
10.2	Contracten met derden.....	19
10.3	Afsluitingen van diensten door derden .....	19
10.4	Opzegging bij gehuurde (/Managed)Toestellen .....	19
10.4.1	Algemeen.....	19
10.4.2	Opzegvergoeding .....	19
10.4.3	Verplichtingen.....	19
10.4.4	Stilzwijgende verlengingen .....	19
10.4.5	Contract van onbepaalde duur.....	19

10.5	Elke Partij heeft het recht de Overeenkomst te beëindigen: .....	19
10.5.1	Schending .....	19
10.5.2	Herstel .....	19
10.5.3	Overmacht .....	19
10.5.4	Beëindiging rechtspersoon.....	19
10.5.5	Afrekening .....	19
10.6	Cloud Group heeft het recht de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen .....	20
10.6.1	Bij wanbetaling .....	20
10.6.2	Bankgarantie.....	20
10.7	Vergunningen en wetten.....	20
10.8	Einde diensten .....	20
10.8.1	Stopzetting Dienst .....	20
10.8.2	Stopzetting Nummers.....	20
10.9	Aangetekend schrijven .....	20
10.10	36 maanden overeenkomst .....	20
10.10.1	Opzegvergoeding .....	20
10.10.2	Wijziging Overeenkomst .....	20
10.10.3	Eigendom Apparatuur en/of (Managed) Toestellen .....	20
10.10.4	Faillissement .....	20
10.11	Hardware en Netwerk as a Service (Toestellen in huur / Managed Toestellen) .....	20
10.11.1	Eigendom.....	20
10.11.2	Ophalen Hardware .....	20
10.11.3	Defecte (Managed) hardware of schade.....	20
11	TERUGGAVE VAN GEHUURDE TOESTELLEN EN/OF APPARATUUR .....	21
11.1	Ophalen Apparatuur en/of Toestellen.....	21
11.2	Niet-Ophaling .....	21
11.3	Beschadiging.....	21
11.4	Cloud VPN Support – Raspberry Pi .....	21
12	VERPLICHTINGEN VAN DE OPDRACHTGEVER .....	21
12.1	Doeleinden .....	21
12.2	Adreswijziging.....	21
13	WIJZIGINGEN EN NIETIGHEID .....	21
13.1	Wijzigingen .....	21
13.2	Nietigheid .....	21
14	GEHEIMHOUDING – PRIVACY VERKLARING.....	22
14.1	Onder voorbehoud van artikel 14, tweede lid, verbindt iedere Partij zich ertoe om: .....	22
14.1.1	Vertrouwelijke informatie .....	22
14.1.2	Derden .....	22
14.2	De bepalingen van artikel 14 eerste lid uit het AVG zijn niet van toepassing op vertrouwelijke informatie die:.....	22
14.3	Verwerking gegevens .....	22
14.4	Gevoelige gegevens.....	22

14.5	Privacy Verklaring .....	22
14.5.1	Algemeen.....	22
14.5.2	Doeleinden van de verwerking van persoonsgegevens.....	23
14.5.3	Delen van persoonsgegevens.....	23
14.5.4	Beveiliging van persoonsgegevens.....	23
14.5.5	Met betrekking tot de instructie van de verwerking.....	23
14.5.6	Voor de aanstelling van subverwerkers .....	23
14.5.7	Bij de uitoefening van de rechten van de betrokkene .....	23
14.5.8	Voor het opmaken van een eventuele DPIA .....	24
14.5.9	Transfers buiten de Europese Economische ruimte.....	24
15	TOEPASSELIJK RECHT EN BEVOEGDE RECHTBANKEN .....	24
<b>CLOUD MOBILE</b>		
16	ALGEMEEN .....	26
17	ACTIVERINGSPROCEDURE VOOR HET ABONNEMENT OP CLOUD MOBILE .....	26
17.1	Te leveren informatie .....	26
17.2	Redenen tot weigering .....	26
17.3	Inwerkingtreding en duur van de Overeenkomst .....	27
17.4	Wijziging van de Algemene Abonnementsvoorwaarden en van de tarieven.....	27
18	PRESTATIES EN VERPLICHTINGEN VAN CLOUD GROUP NV .....	27
18.1	Informereren Klant .....	27
18.2	De Mobiele Dienst .....	27
18.2.1	Activatie.....	27
18.2.2	Simkaart.....	28
18.2.3	Toekenning simkaart.....	28
18.2.4	Wijziging simkaart.....	28
18.2.5	Zakelijke functies .....	28
18.2.6	Integratie vaste telefonie.....	28
18.3	Wijziging van de prestaties .....	28
18.4	Bescherming van persoonsgegevens (het privéleven) .....	28
18.5	Verantwoordelijkheden van Cloud Group NV.....	28
18.5.1	Hardware en randapparatuur .....	28
18.5.2	Dekking .....	28
18.5.3	Mobiel Netwerk .....	28
18.5.4	Backbone Operators .....	28
18.5.5	Misbruik.....	29
18.5.6	Aansprakelijkheid Cloud Group.....	29
18.5.7	Bill Shock Prevention .....	29

19	VERPLICHTIGEN VAN DE KLANT .....	29
19.1	Verantwoordelijkheden Klant .....	29
19.2	Simkaart en bundels .....	29
19.2.1	Eigendom .....	29
19.2.2	Voorzorgen Klant .....	29
19.2.3	Misbruik .....	29
19.2.4	Verlies of diefstal .....	30
19.2.5	Downgraden .....	30
19.2.6	Blokking .....	30
19.2.7	Productiefouten .....	30
19.2.8	Verplichte activatie .....	30
19.3	CLIP/CLIR.....	30
19.4	De toestellen voor mobiele telefonie .....	30
19.5	Gegevensoverdracht.....	30
19.5.1	Algemeen .....	30
19.5.2	Gegevensoverdrachtdiensten .....	30
19.5.3	Toegankelijkheid gegevensoverdrachtdiensten.....	30
19.5.4	Specifieke apparatuur .....	31
19.5.5	Specifieke facturatie .....	31
19.5.6	Wijzigingen .....	31
19.6	Vermoeden van misbruik.....	31
19.7	Nieuwe diensten.....	31
20	FACTURERING EN BETALINGSVOORWAARDEN .....	31
20.1	Maandelijks factuur .....	31
20.2	Tussentijdse facturen.....	31
20.3	Klachten en/of protesten.....	32
20.4	Betalingstermijn .....	32
20.5	Duplicaat.....	32
20.6	Aanvaarding.....	32
20.7	Niet-betaling en/of Wanbetaling .....	32
20.8	Dubbele en/of foutieve betaling.....	32
20.9	Intresten dubbele en/of foutieve betaling.....	32
20.10	Procedure bij niet-betaling .....	32
20.11	Overdraagbaarheid abonnementen .....	32
21	OVERDRACHT VAN DE OVEREENKOMST .....	33
21.1	Door Cloud Group NV .....	33
21.2	Door de Klant.....	33

22	SCHRAPPING EN/OF OPSCHORTING .....	33
22.1	Door Cloud Group .....	33
22.1.1	Niet-betaling .....	33
22.1.2	Verplichtingen Klant.....	33
22.1.3	Overmacht en/of Technische exploitatie .....	33
22.1.4	Opschorting .....	33
22.2	Door de Klant.....	33
22.3	Opschorting bij contracten van bepaalde duur.....	33
22.4	Opschorting opties en/of functionaliteiten .....	33
23	BEEINDIGING .....	33
23.1	Door Cloud Group .....	33
23.1.1	Algemeen .....	33
23.1.2	Wijze van beëindiging .....	34
23.1.3	Bijzondere situatie van de Klant.....	34
23.1.4	Procedure .....	34
23.1.5	Schadevergoeding.....	34
23.2	Beëindiging door de Klant.....	34
23.2.1	Wijze van beëindiging en advies .....	34
23.2.2	Vroegtijdige stopzetting.....	34
23.2.3	Bijzondere situatie van de Dienstverlener .....	34
23.2.4	Verplichting dienstverlener .....	34
23.3	Wijzigingen tarieven .....	34
23.4	Vergunningen .....	34
24	AFSTAND .....	35
25	INFORMATIE AAN DE KLANT .....	35
26	NIETIGHEID.....	35
27	KLACHTEN EN GESCHILLEN .....	35
27.1	Minnelijke schikking .....	35
27.2	Toepasselijk recht en bevoegde rechtbanken.....	35

## 1 DEFINITIES

### 1.1 Dienstverlener en/of Verwerker

De Naamloze Vennootschap Cloud Group gevestigd te België, 2018 Antwerpen, Delacensieriestraat 14, afgekort 'Cloud Group'. Cloud Group NV is geregistreerd onder ondernemingsnummer 0533.928.877 en BiPT operatornummer 3697.

### 1.2 Opdrachtgever en/of Verwerkingsverantwoordelijke

De natuurlijke persoon of rechtspersoon met wie de Overeenkomst wordt gesloten.

### 1.3 Partijen

Elke Partij die de Overeenkomst heeft onderschreven.

### 1.4 Apparatuur

Met Apparatuur wordt bedoeld het geheel van de apparaten, de systemen, de bekabeling en de installatie die aan de Opdrachtgever/Opdrachtgever toebehoort en hem in staat stelt en hem toelaat de Dienst te gebruiken.

Met Toestel wordt bedoeld: elk van de apparaten, IP-toestellen, Customer Control Panel, de systemen, de bekabeling en de installatie die door Cloud Group wordt aangekocht of gecreëerd en aan de Opdrachtgever wordt doorverkocht of via huur ter beschikking wordt gesteld en door Cloud Group wordt geplaatst of geïnstalleerd.

### 1.5 Cloud Group NV

Met merknamen Cloud Communications 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

Deze algemene voorwaarden. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle diensten, aanbiedingen, offertes, leveringen, transport en facturatie uitgaande van Cloud Group, en op alle overeenkomsten tussen enerzijds Cloud Group en anderzijds de Opdrachtgever. Deze voorwaarden primeren 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 (<https://tarieven.cloudgroup.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 Opdrachtgever en bij storingen en voor haar backbone providers bij illegaal of onethisch belgedrag van de Opdrachtgever. 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 (vaste telefonie), alle diensten uit het Customer Control Panel en andere diensten die aan de Opdrachtgever worden geleverd in overeenstemming met de van toepassing zijnde Overeenkomst, alsook het beheer van lokale of Cloud IT-infrastructuur, inclusief het lokale 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 of schade kunnen veroorzaken aan de Opdrachtgever, mensen of goederen, een onderbreking kunnen veroorzaken aan 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 van de Partijen ontsnapt en buiten de wil om van een van de Partijen plaatsvindt 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, overspanning, wateroverlast, blikseminslag, explosie, ongeval, sabotage, oorlog, mobilisatie, oproer, staat van beleg, aanslag, daad van terrorisme, staking of uitsluiting, embargo, daad van de overheid, beslissing van een burgerlijke of militaire overheid, sectorale conflicten, volledige of aanzienlijke stagnatie van het communicatieapparaat, bedrijfsstoornis, volledig of aanzienlijk lamleggen of hinderen van haar systemen door hackers of virussen, epidemie, pandemie of lockdown.

## 2 DIENST

### 2.1 Erkenning

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

### 2.2 Omschrijving

In aanvulling of specificatie van de bepalingen van art 1.10 (hiervoor vermeld) wordt gesteld dat de Dienst enerzijds bestaat uit het tot stand brengen van telefonische communicaties naar de door de Opdrachtgever opgegeven telefoonnummers die aan het Cloud Group platform werden 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 Wijzigingen

Cloud Group behoudt zich het recht voor de Dienst te wijzigen mits zij daarvoor een geldige reden heeft en de Opdrachtgever minstens 14 dagen op voorhand daarvan in kennis stelt. Tijdens deze periode van 14 dagen te rekenen vanaf de ontvangst van de kennisgeving uitgaande van Cloud Group, heeft de Opdrachtgever het recht de Overeenkomst te ontbinden zonder betaling van enige schadevergoeding, op voorwaarde dat daartoe een schriftelijke kennisgeving aan Cloud Group wordt overgemaakt. De ontbinding heeft uitwerking vanaf de datum bepaald in de kennisgeving, doch uiterlijk twee maanden na de kennisgeving.

Na verloop van de hogervermelde termijn van 14 dagen en zonder enige schriftelijke opzegging, zal de Opdrachtgever geacht worden de wijzigingen aan de Dienst te hebben aanvaard.

Cloud Group behoudt zich, op dezelfde wijze en op dezelfde voorwaarden, eveneens het recht voor om wijzigingen en extra aanvullingen aan te brengen aan de eerder door haar vermelde productspecificaties. Cloud Group zal bij een eventuele gewijzigde productspecificatie redelijke inspanningen doen om zo gelijkwaardig mogelijke functionaliteiten en prestaties van het geleverde product te leveren. Dit heeft in geen geval effect op de bestaande pricing.

### 2.4 Niet-betaling

In geval van niet-betaling van een factuur binnen de termijn van 14 dagen (of langere betalingstermijn vermeld op de factuur), zal Cloud Group een herinnering versturen. Blijft de factuur dan nog onbetaald, dan verzendt Cloud Group een aangetekende ingebrekestelling op het gekende facturatieadres. Bij niet-betaling 7 dagen na de ingebrekestelling, heeft Cloud Group het recht de Dienst op te schorten tot de openstaande bedragen volledig zijn voldaan, zonder verplichting de Opdrachtgever daarvan nog verder in kennis te stellen. Na het ontvangen van het openstaande bedrag zal de Dienst opnieuw geactiveerd worden.

Bij langdurige niet-betaling (d.w.z. 30 dagen of meer na ingebrekestelling) of herhaalde niet-betaling heeft Cloud Group het recht de Dienst definitief stop te zetten, en dit zonder verplichting om de Opdrachtgever daarvan nog verder in kennis te stellen.

Indien de niet-betaling te wijten is aan een wanprestatie of gebrekkige uitvoering door Cloud Group, waarover de Opdrachtgever binnen de 7 dagen na het ervaren van de klacht zijn beklag doet, dan zal Cloud Group de Dienst niet definitief stopzetten tot zij de klacht heeft onderzocht en formeel heeft beantwoord.

### 2.5 Nomadisch karakter van VoIP

De Opdrachtgever is op de hoogte van de (mogelijke) onbereikbaarheid van de noodnummers van de hulpdiensten (100, 101, 112) door het nomadisch karakter van VoIP.

### 2.6 Misbruik

Bij vermoeden van misbruik (onder meer doch niet uitsluitend als gevolg van hacking), ongeacht of dit misbruik uitgaat van de Opdrachtgever (of een of meer van zijn/haar medewerkers) of van derden, betreffende één of meer Diensten van Cloud Group, kan de Dienstverlener de Dienst tijdelijk opschorten. Deze opschorting is bedoeld als bescherming naar de Opdrachtgever toe. Via e-mail aan de verantwoordelijke van de Opdrachtgever zal gemotiveerd worden waarom de Dienst werd opgeschort. De Opdrachtgever kan zelf beslissen om de Dienst wederom te herstellen of opnieuw te activeren via een antwoord op de e-mail van Cloud Group. Verder is de Opdrachtgever verantwoordelijk voor wie de dienstverlening en/of telefonie van Cloud Group gebruikt en/of misbruikt.

Indien de Opdrachtgever uitdrukkelijk hierom vraagt, kan de opschorting afhankelijk gesteld worden van het voorafgaand contacteren van een vast bepaalde persoon (of bij afwezigheid diens plaatsvervanger) op een vast bepaald telefoonnummer, waarbij de Opdrachtgever de kans heeft om, op zijn eigen verantwoordelijkheid en mits schriftelijke bevestiging, de opschorting af te wijzen. Het begrip "schriftelijk" omvat voor de toepassing van deze (gevoelige) bepaling enkel een 'e-mail' en/of aangetekend schrijven.

## 2.7 Overdracht van de Overeenkomst

De Overeenkomst is persoonlijk en kan door de Opdrachtgever niet (eenzijdig) worden overgedragen. Bij overlijden van de Opdrachtgever, die een natuurlijke persoon is, blijft de overeenkomst lopen jegens de erfopvolging tot zij wordt opgezegd of wordt overgedragen aan een erfgenaam, een rechtsverkrijger of iemand die gelijktijdig woont of verblijft op hetzelfde adres als de Opdrachtgever.

Wanneer de Opdrachtgever een rechtspersoon is en deze zijn activiteiten stopzet, zij het door ontbinding, vereffening, faillissement of enige andere (rechts)handeling, komt aan de Overeenkomst automatisch een einde en is de Opdrachtgever aan Cloud Group een vergoeding verschuldigd gelijk aan de som van de bedragen die de laatste zes maanden voorafgaand aan de stopzetting door Cloud Group aan de Opdrachtgever zijn gefactureerd, tenzij uitdrukkelijk anders wordt afgesproken. Indien de ontbinding het gevolg is van een fusie of splitsing, kan de overnemende vennootschap de Overeenkomst verderzetten, mits zij Cloud Group daarvan schriftelijk in kennis stelt uiterlijk 14 dagen na de overname en Cloud Group daarmee akkoord gaat.

## 2.8 Aansluiting

In geval een Opdrachtgever niet door Cloud Group aangesloten is binnen de 6 maanden na aanvaarding door de Opdrachtgever van de offerte, kan deze de aanvaarding intrekken en/of de Overeenkomst ontbinden door middel van een schriftelijke kennisgeving aan Cloud Group.

Indien de Opdrachtgever zelf de oplevering vertraagt en/of verhindert, ongeacht de reden, kan de Opdrachtgever de overeenkomst niet ontbinden en/of gebruik maken van artikel 2.8.

# 3 APPARATUUR -TOESTELLEN – INSTALLATIE

## 3.1 Eigen apparatuur

De Opdrachtgever moet voor de totstandkoming van de Dienst beschikken over een stabiele internetverbinding, met voldoende bandbreedte, 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 van & afspraken over een installatie

### 3.2.1 Herconfiguratie lokaal netwerk

Indien de Opdrachtgever beschikt over een firewall of een internetlijn waarbij men geen uitgaande registratie kan uitvoeren, kan Cloud Group de benodigde extra werkuren (aan 80 EUR per werkuur) factureren

### 3.2.2 Afwezigheid

Indien de Opdrachtgever tijdens het afgesproken installatiemoment niet aanwezig is, en daardoor de installatie niet kan worden uitgevoerd, zal een forfaitair bedrag van 240 EUR worden gefactureerd.

### 3.2.3 Ontbreken van faciliteiten

Een installatie en/of interventie die niet kan doorgaan omwille van het ontbreken van voornoemde faciliteiten (bv. geen actieve internetlijn, geen of onvoldoende of ongeschikte bekabeling, ...), zal door Cloud Group afzonderlijk gefactureerd worden, een forfait van 240 EUR.

### 3.2.4 Remediëren issues

Wanneer de installatie technisch niet mogelijk of niet haalbaar is, en de Opdrachtgever hieraan niet binnen een redelijke termijn remedieert, heeft Cloud Group het recht de Overeenkomst onmiddellijk te ontbinden, op kosten van de Opdrachtgever. Hierbij wordt 30% van het totale bedrag van de offerte gefactureerd, vermeerderd met de kosten beschreven in artikel 3.2.1, 3.2.2, 3.2.3.

### 3.2.5 Uitstel na 3 maanden

Indien de Opdrachtgever een installatie langer uitstelt dan een periode van 3 maanden, kan de eenmalige factuur reeds worden gefactureerd aan de Opdrachtgever.

### 3.2.6 Uitstel na 6 maanden

Indien de Opdrachtgever een installatie en/of nummeroverdracht langer uitstelt dan een periode van 6 maanden (na ondertekening van de offerte), kunnen alle gratis aangeboden toestellen en/of gratis diensten en/of kortingen gefactureerd worden, daar men misbruik maakt van desbetreffende laagdrempelige eenmalige factuur. De gratis toestellen en/of kortingen werden initieel aangeboden met als doelstelling een Dienst te kunnen leveren.

## 3.3 Aansprakelijkheid Apparatuur en/of Toestel

Cloud Group zal nooit aansprakelijk kunnen worden gesteld, om gelijk welke reden ook, voor een niet behoorlijke werking van de Apparatuur noch voor een niet behoorlijke werking van het Toestel:

- Waarvoor het in de offerte niet als eindverantwoordelijke werd opgegeven
- Door fabricagefouten
- Door gebruikerssporen en na het verloop van de garantieperiode

### 3.4 Aansprakelijk niet behoorlijke werking

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

- Omwille van slecht geconfigureerde netwerkelementen
- Door het falen van systemen van andere leveranciers waarmee de Opdrachtgever samenwerkt
- Door lokale of algemene netwerkproblemen bij de Opdrachtgever

### 3.5 Plaatsen van Toestellen/Apparatuur en/of installeren van Diensten en/of uitvoeren van interventies

#### 3.5.1 Eenmalige factuur

Na het plaatsen van de Toestellen en/of Apparatuur en/of installeren van applicaties en monitoring tools zal Cloud Group de factuur uitschrijven van de éénmalige kosten. Deze is betaalbaar ook al is de Dienst nog niet in werking gesteld (o.m. omdat de Opdrachtgever zelf nog een aantal zaken moet regelen).

#### 3.5.2 Vertragingen oplevering

De Dienstverlener doet redelijke inspanningen om de Dienst zo snel mogelijk te activeren. Vertragingen in oplevering geven geen recht om de eenmalige factuur niet te betalen. Cloud Group is niet verantwoordelijk voor vertragingen die te wijten zijn aan de Opdrachtgever, aan externe factoren, aan derden (bv. een voormalige operator), of aan Overmacht.

#### 3.5.3 Voorbereiding Opdrachtgever

De Opdrachtgever 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 Opdrachtgever of een door de Opdrachtgever aangeduid of aangesteld persoon die de producten persoonlijk gebruikt en op de hoogte is van de noden van de Opdrachtgever.

### 3.6 Eigendom bij verhuurde (en/of Managed) Toestellen

#### 3.6.1 Eigendomsrechten

Het Toestel is eigendom van Cloud Group. Cloud Group vermeldt op een onlosmakelijke manier zijn eigendomsrechten op het Toestel. De Opdrachtgever zal die aanspraken niet verwijderen. De Opdrachtgever mag het Toestel niet overdragen noch er op welke wijze dan ook over beschikken. Het Toestel 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 Opdrachtgever. Cloud Group blijft titularis van alle intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot eventuele octrooien, tekeningen, modellen, software en firmware.

#### 3.6.2 Beslaglegging en/of inpandgeving

In geval van beslaglegging of alle andere aanspraken van derden op rechten op het Toestel is de Opdrachtgever 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 Opdrachtgever 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 op het Toestel.

#### 3.7 Eigendom bij aangekochte Toestellen

Het Toestel is eigendom van de Opdrachtgever, na een correcte betaling van de Eenmalige factuur. De Opdrachtgever beschikt over de 1 jaar durende fabrieksgarantie tenzij anders bepaald door de fabrikant. In geen geval is er garantie bij schade die te wijten is aan vochtigheid, schade door ongeval, overspanning, blikseminslag of enig (ander) geval van Overmacht. In al deze gevallen betaalt de Opdrachtgever de verkoopprijs van een nieuw Toestel.

## 4 FACTURATIE & KOSTEN

### 4.1 Aangerekende kosten

Gesprekskosten, abonnementskosten, hardware en software zullen door Cloud Group gefactureerd worden aan de Opdrachtgever.

### 4.2 Gesprekskosten

De gesprekskosten zullen maandelijks gefactureerd worden tegen de Tarieven zoals bepaald op de website (<https://tarieven.cloudgroup.be/>). Een gesprek wordt afgerond op 3 cijfers na de komma. 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).

### 4.3 Wijziging tarieven

Cloud Group behoudt zich het recht voor om de gesprekstarieven te wijzigen. In overeenstemming met artikel 2.3 van deze Algemene Voorwaarden zal Cloud Group de Opdrachtgever van elke verhoging van de gesprekstarieven in kennis stellen tenminste 14 dagen voor de inwerkingtreding van het nieuwe Tarief. Tijdens deze periode van 14 dagen heeft de Opdrachtgever het recht de Overeenkomst te ontbinden. De ontbinding heeft uitwerking vanaf de datum bepaald in de kennisgeving, doch uiterlijk 2 maanden na de kennisgeving. Na verloop van de hogervermelde termijn van 14 dagen en zonder enige schriftelijke opzeg, zal de Opdrachtgever geacht worden 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.

Cloud Group behoudt zich het recht om volgens de Europese richtlijnen jaarlijks de tarieven aan te passen aan de Consumenten Prijs Index (CPI). De aanpassing van de tarieven op basis van de CPI geldt niet als een contractwijziging. De Opdrachtgever kan in geval van een CPI-prijsstijging de Overeenkomst niet eenzijdig ontbinden.

De prijzen van hardware, apparatuur en aanverwante producten zijn gebaseerd op de op het moment van offerte of bestelling geldende marktprijzen en leveranciersvoorwaarden. Bij prijsstijgingen na de totstandkoming van de Overeenkomst, ongeacht de oorzaak, behoudt Cloud Group zich het recht voor deze integraal door te rekenen aan de Oprachtgever.

Cloud Group stelt de Oprachtgever hiervan voorafgaandelijk in kennis. Indien de prijsstijging meer dan 10% bedraagt ten opzichte van de oorspronkelijk overeengekomen prijs, heeft de Oprachtgever het recht om het betrokken product (lees: niet de volledige offerte) kosteloos te annuleren, mits schriftelijke kennisgeving binnen 7 dagen na kennisname van de prijsaanpassing.

#### 4.4 Belastingen

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

#### 4.5 Betalingstermijn

Elke factuur van Cloud Group dient binnen de 14 dagen (tenzij op de factuur zelf een langere betalingstermijn is vermeld) 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 haar vermeldingen.

#### 4.6 Intresten

Elk bedrag dat niet tijdig wordt betaald zal van rechtswege en zonder verdere ingebrekestelling een intrest opleveren van 10% op jaarbasis. Elk bedrag dat door Cloud Group manueel verwerkt dient te worden omdat de Oprachtgever het foute bedrag overschrijft of een foute mededeling gebruikt, zal van rechtswege en zonder verdere ingebrekestelling worden verhoogd met een minimum bedrag van 10 euro. De intrest zal verschuldigd blijven indien de Overeenkomst om gelijk welke reden ook ontbonden zou worden, tenzij de overeenkomst wordt ontbonden wegens wanprestatie van Cloud Group.

De Oprachtgever is gehouden tot vergoeding van alle door Cloud Group geleden schade en gemaakte kosten die het gevolg zijn van diens wanprestatie.

#### 4.7 Foutieve betalingen met openstaand saldo

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

#### 4.8 Foutieve betaling zonder openstaand saldo

Bij een dubbele en/of foutieve betaling, zonder openstaande saldo's, wordt het te veel overgeschreven saldo teruggestort en dit binnen een termijn van uiterlijk 6 maanden. De Oprachtgever kan in geen geval interesten opvragen en/of ontvangen.

#### 4.9 Achterstallige facturen door niet-betaling

Bij niet betaling van een factuur binnen de betalingstermijn van veertien dagen, of binnen de langere termijn vermeld op de factuur, verzendt Cloud Group een eerste kosteloze herinnering. Indien geen betaling volgt binnen zeven dagen, wordt een tweede herinnering verstuurd waarbij nalatigheidsinteresten worden aangerekend overeenkomstig artikel 4.6. Bij verdere niet betaling verzendt Cloud Group een laatste ingebrekestelling aan het gekende facturatie(mail)adres.

Indien betaling uitblijft gedurende zeven dagen na de ingebrekestelling, heeft Cloud Group het recht de Dienst geheel of gedeeltelijk op te schorten tot volledige betaling van alle openstaande bedragen, zonder verdere kennisgeving. Na ontvangst van het openstaande bedrag kan de Dienst opnieuw worden geactiveerd. Het bezorgen van een formeel betalingsbewijs kan de heractivatie versnellen. De heractivatiekost bedraagt 80 EUR.

Bij langdurige niet betaling, zijnde dertig dagen na de ingebrekestelling, of bij herhaalde niet betaling, heeft Cloud Group het recht de Dienst definitief stop te zetten zonder verdere kennisgeving.

Indien de niet betaling het gevolg is van een wanprestatie of gebrekkige uitvoering door Cloud Group, en de Oprachtgever dit binnen 7 dagen na het ontstaan van de klacht schriftelijk meldt, zal Cloud Group de Dienst niet definitief stopzetten alvorens de klacht is onderzocht en beantwoord.

#### 4.10 Kredietwaardigheid

##### 4.10.1 Onderzoek

Cloud Group heeft het recht de kredietwaardigheid van de Oprachtgever te onderzoeken vooraleer de Overeenkomst af te sluiten. Cloud Group behoudt zich het recht voor om, naar aanleiding van dit onderzoek, de Oprachtgever te verzoeken een waarborg te storten of een bankgarantie voor te leggen 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 Oprachtgever 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 Verplichte betalingsmethoden

Cloud Group kan na een financiële analyse van de nieuwe Oprachtgever op elk moment beslissen om de Oprachtgever te verplichten tot het gebruik van een domiciliëring of prepaid betaling. Indien de Oprachtgever hiermee niet akkoord gaat, zal de Overeenkomst niet tot stand komen, dan wel alsnog door Cloud Group ontbonden kunnen worden.

#### 4.11 Bij wanbetaling

Ingeval van niet tijdige betaling zoals omschreven in artikel 4.6 en 4.9, en na toezending van een aangetekende ingebrekestelling (die niet binnen 30 dagen heeft geleid tot betaling) heeft Cloud Group het recht om, onverminderd de toepassing te doen van elk ander middel waarover zij beschikt krachtens de Overeenkomst of krachtens de Wet:

##### 4.11.1 Openstaande sommen

Elke openstaande som zal aangerekend worden op het bedrag van de waarborg of bankgarantie zoals omschreven in artikel 4.10, waarna de Opdrachtgever de waarborg onmiddellijk dient te herstellen.

##### 4.11.2 De Overeenkomst met onmiddellijke ingang eenzijdig te beëindigen

#### 4.12 Digitale factuur

De Opdrachtgever aanvaardt uitdrukkelijk dat facturen uitsluitend elektronisch via het Peppol netwerk worden verzonden, voor zover de Opdrachtgever een btw geregistreerde onderneming is in België. Voor niet btw geregistreerde ondernemingen of niet Belgische entiteiten behoudt Cloud Group zich het recht voor facturen aanvullend of uitsluitend in pdf formaat te verzenden naar het e-mailadres vermeld in de ondertekende offerte en of Overeenkomst, dan wel in het tussen partijen gevoerde e-mailverkeer. Facturen worden verzonden binnen de eerste zeven dagen van de maand volgend op de facturatieperiode.

De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het tijdig en correct doorgeven van wijzigingen in communicatie en of facturatiegegevens, alsook voor de correcte activering, bereikbaarheid en beschikbaarheid van zijn btw-nummer en of identificatie op het Peppol netwerk. Voor aangetekende zendingen richt Cloud Group zich tot het exploitatieadres vermeld in de ondertekende offerte. De Opdrachtgever blijft te allen tijde verantwoordelijk voor het tijdig melden van adreswijzigingen.

#### 4.13 Berekeningen Offerte

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 geen verrekeningen door te voeren bij eventuele foute calculaties en/of misverstanden.

Daarnaast is een eventueel aangeboden alternatief (bv. een alternatieve Dienst, of een alternatief Toestel) slechts bindend na schriftelijk akkoord tussen beide Partijen.

#### 4.14 Levering en verzendingen

##### 4.14.1 Verzendingskosten

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

##### 4.14.2 Levertermijnen

Vooropgestelde leveringstermijnen zijn indicatief en binden Cloud Group niet, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald. Vertraging in de levering geeft, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald, geen recht op schadevergoeding noch op ontbinding van de overeenkomst.

##### 4.14.3 Schade bij ontvangst

De Opdrachtgever zal elke bij levering vastgestelde tekortkoming of zichtbare schade melden op de verzendingsnota van de vervoerder. Navolgende klachten dienen, om geldig te zijn binnen de 7 kalenderdagen na levering per e-mail kenbaar te 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 onderaannemers van Cloud Group worden uitgevoerd.

## 5 IP-TELEFOONCENTRALE

### 5.1 Hosted PBX

De afname van de hosted-PBX Dienst zal door Cloud Group gefactureerd worden aan de Opdrachtgever.

### 5.2 Tarieven

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 Wijzigingen

Cloud Group behoudt zich het recht voor om de gesprekstarieven te wijzigen. In overeenstemming met artikel 2.3 van de algemene voorwaarden zal Cloud Group de Opdrachtgever van elke verhoging van de gesprekstarieven in kennis stellen tenminste 14 dagen voor de inwerkingtreding van het nieuwe Tarief. Tijdens deze periode van 14 dagen heeft de Opdrachtgever het recht de Overeenkomst te ontbinden. De ontbinding heeft uitwerking vanaf de datum bepaald in de kennisgeving, doch uiterlijk twee maanden na de kennisgeving. Na verloop van de hogervermelde termijn van 14 dagen en zonder enige schriftelijke opzeg, zal de Opdrachtgever geacht worden het nieuwe Tarief te hebben aanvaard. Cloud Group behoudt zich het recht om volgens de Europese richtlijnen jaarlijks de tarieven aan te passen aan de Consumenten Prijs Index (CPI). De aanpassing van de tarieven op basis van de CPI geldt niet als een contractwijziging. De Opdrachtgever kan in geval van een CPI-prijsstijging de Overeenkomst niet eenzijdig ontbinden.

De Opdrachtgever wordt geacht met alle verminderingen van het Tarief in te stemmen zonder hiervan noodzakelijkerwijze vooraf in kennis te zijn gesteld.

#### 5.4 Opgenomen bepalingen van voorgaande artikels

De bepalingen van de artikelen 2.4, 4.4, 4.5 en 4.6 zijn van toepassing.

## 6 TELEFOONNUMMERS: AANVRAAG EN PORTATIE

### 6.1 LOA (Portatie formaliteit)

Middels deze ondertekende Overeenkomst geeft de Opdrachtgever aan Cloud Group de opdracht en volmacht voor de aanvraag of portatie (overdracht) van telefoonnummers en/of meerdere DID's (Destination ID's).

### 6.2 Beheer DID's

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

### 6.3 Regels nummeroverdracht

#### 6.3.1 Enkelvoudig nummer

Het telefoonnummer dient een enkelvoudig nummer te zijn dat niet behoort tot een grotere range.

#### 6.3.2 Grotere range

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

De kost van deze extra nummers wordt aangerekend aan de Opdrachtgever. Deze nummers zullen door Cloud Group gefactureerd worden aan de Opdrachtgever zoals bepaald op de website ([www.cloud-communications.be](http://www.cloud-communications.be)). De Opdrachtgever erkent bij de ondertekening van de Overeenkomst voldoende geïnformeerd te zijn, onder meer via de offerte en de website van Cloud Group, over de kostprijs van deze oproepnummers.

#### 6.3.3 Duur nummeroverdracht

Portatie van een telefoonnummer heeft een doorlooptijd van 11 tot 30 werkdagen.

### 6.4 Noodnummers

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

Op aanvraag kan Cloud Group hiervoor een workaround aanbieden.

### 6.5 Weigeren uit-portatie (Port-out)

Cloud Group kan een uit-portatie weigeren wegens openstaande saldo's van facturen. De Opdrachtgever kan in dat geval zijn nummers niet overdragen aan een andere partij tot de openstaande en/of achterstallige facturen volledig zijn betaald.

Om identiteitsfraude te vermijden kan Cloud Group alsook een uit-portatie weigeren indien men geen formele authenticatie van de identiteit en/of schriftelijke bevestiging (e-mail of aangetekend schrijven) heeft van de Opdrachtgever. Een LOA document met enkel een naam en handtekening is onvoldoende geauthentiseerd, wegens mogelijke schrift(-teken) vervalsing, met nummer hijacking als gevolg.

## 7 FAXNUMMERS: AANVRAAG, PORTATIE

### 7.1 LOA (Portatie formaliteit)

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 Beheer FAX-DID

De aanvraag, registratie en beheer van deze telefoonnummers en/of DID's gebeurt door Cloud Group. De Opdrachtgever behoudt echter volledige inspraak in het beheer van deze faxnummers en mag te allen tijde aan Cloud Group informatie hieromtrent vragen.

### 7.3 Regels nummeroverdracht

#### 7.3.1 Enkelvoudig nummer

Het faxnummer moet een enkelvoudig analogoos nummer zijn dat niet behoort tot een grotere range.

#### 7.3.2 Duur nummeroverdracht

Portatie van een telefoonnummer heeft een doorlooptijd van 11 tot 30 werkdagen.

### 7.4 FAX Tarieven

Deze faxnummers zullen door Cloud Group gefactureerd worden aan de Opdrachtgever zoals bepaald op de website. De Opdrachtgever erkent bij de ondertekening van de Overeenkomst voldoende geïnformeerd te zijn, onder meer via de offerte en de website van Cloud Group, over de kostprijs van deze faxnummers. De thans geldende Tarieven zijn te raadplegen via <https://tarieven.cloudgroup.be>.

## 8 GARANTIES

### 8.1 Algemeen

Er worden door Cloud Group geen andere garanties verstrekt, toezeggingen gedaan of verbintenissen opgenomen, dan deze welke uitdrukkelijk in de Overeenkomst zijn overeengekomen. Stilzwijgende garanties worden uitdrukkelijk uitgesloten. Niet uitdrukkelijk in de Overeenkomst opgenomen wettelijke garanties worden uitgesloten, in de ruimste wettelijk toegelaten mate.

### 8.2 SLA

Cloud Group garandeert dat haar aangeboden diensten minimum 99,9% van de tijd op jaarbasis functioneel zijn, behoudens Overmacht, in welk geval Cloud Group steeds het recht zal hebben om haar verbintenissen geheel of gedeeltelijk op te schorten zolang de Overmachtssituatie duurt. Indien de Overmachtssituatie tot gevolg heeft dat de functioneringsgraad daalt tot minder dan 99,1 % gedurende een periode die langer duurt dan 3 maanden, dan heeft de Opdrachtgever het recht om de Overeenkomst eenzijdig te beëindigen zonder enige vergoeding verschuldigd te zijn.

Vooraf op haar website ([www.cloud-communications.be](http://www.cloud-communications.be)) en/of per e-mail aangekondigde onderhoudswerken gelden niet als downtime, en worden niet als zodanig in rekening genomen.

Deze garantie betreft uitsluitend de integrale werking van de eigen Dienst. Cloud Group is niet verantwoordelijk voor de werking van de diensten van derden, zoals onder meer de internetleverancier.

Indien Cloud Group deze garantie niet nakomt, zonder dat zij zich in een situatie van Overmacht bevindt, is de Opdrachtgever gerechtigd op een schadevergoeding beschreven in de Overeenkomst op voorwaarde dat de Opdrachtgever deze vergoeding opeist binnen een redelijke termijn na het incident (d.w.z. in principe binnen 72 uur). De aansprakelijkheid van Cloud Group beperkt zich in ieder geval tot een bedrag maximaal gelijk aan het bedrag dat specifiek bepaald is als vergoeding voor de PBX-Dienst voor de periode waarmee de schade verband houdt. Dit bedrag werd beschreven in de ondertekende offerte en/of Overeenkomst en kan verrekend worden op de factuur betreffende de maand waarmee de schade verband houdt.

### 8.3 Fabrieksgarantie

Hardware aangekocht via Cloud Group kent een fabrieksgarantie van 1 jaar. Een defect Toestel kan worden opgestuurd naar de Dienstverlener. De Dienstverlener start een RMA-dossier bij de distributeur, die een analyse maakt over het al dan niet toekennen van fabrieksgarantie.

#### 8.3.1 Exclusie

Accidentele schade, waterschade of verkeerd gebruik ("mis-use") van het toestel vallen niet onder de fabrieksgarantie.

#### 8.3.2 Vervangend toestel

De Opdrachtgever heeft geen recht op een vervangend Toestel, daar het Toestel is aangekocht zonder enige vorm van leasing. Echter kan de Opdrachtgever opteren om een nieuw of alternatief toestel aan te schaffen. Nadien kan het herstelde toestel gebruikt worden als reserve toestel.

#### 8.3.3 RMA

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

### 8.4 Kosten buiten fabrieksgarantie

De Opdrachtgever heeft geen recht op een gratis nieuw Toestel, wanneer een Toestel defect geraakt buiten fabrieksgarantie. In dat geval dient de Opdrachtgever een nieuw Toestel aan te kopen. De bijkomende configuratie-kosten die dat met zich meebrengt, zijn voor rekening van de Opdrachtgever.

## 9 AANSPRAKELIJKHEID

### 9.1 Kwaliteit van de Dienst

Cloud Group en haar partners verbinden zich ertoe om de kwaliteit van de Dienst te behouden overeenkomstig artikel 8.2.

### 9.2 Claims

De aansprakelijkheid van Cloud Group is beperkt tot de schade die voortvloeit uit een bedrog of zware fout of niet naleving van een wezenlijk bestanddeel van de Overeenkomst. Cloud Group zal niet aansprakelijk zijn voor onrechtstreekse schade, verlies van winsten, inkomsten of kansen. Het totale bedrag waartoe Cloud Group gehouden is voor alle aanspraken wel of niet met elkaar verbonden van de Opdrachtgever gedurende een periode van 12 opeenvolgende maanden zal beperkt zijn tot 10 % van het in die periode gefactureerde abonnementsgeld, met een maximum van 2000 EUR.

Cloud Group kan slechts aansprakelijk zijn voor rechtstreekse schade die voorzienbaar is. 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 Opdrachtgever of door derden. Cloud Group zal evenmin aansprakelijk zijn voor schade die geheel of gedeeltelijk het gevolg is van gebreken in het materiaal, de hardware, de randapparatuur of -software waarin de door haar geleverde producten werden geïmplementeerd door de Opdrachtgever of op diens instructies.

Binnen de hierboven bepaalde grens vrijwaart Cloud Group de Opdrachtgever voor de schade die het gevolg zou zijn van een bewezen, door Cloud Group gepleegde, inbreuk op de intellectuele eigendomsrechten van derden.

### 9.3 Mogelijkheden en beperkingen

De Opdrachtgever verklaart door Cloud Group volledig op de hoogte te zijn gebracht, onder meer via e-mail en via de offerte, over de karakteristieken, bediening, gebruiksmogelijkheden en -beperkingen van het Toestel en/of de software, alsook inzake de problemen van aanpassing, installatie/integratie en uitbreiding die zich kunnen stellen. Door de offerte te aanvaarden en de Overeenkomst te ondertekenen heeft de Opdrachtgever zich daarmee akkoord verklaard en al die eigenschappen, mogelijkheden, beperkingen en mogelijke problemen aanvaard. Klachten of vorderingen die daarmee verband houden zijn dan ook niet ontvankelijk en kunnen geen aanleiding geven tot aansprakelijkheid van Cloud Group.

### 9.4 Keuze infrastructuur en software van de Opdrachtgever

Cloud Group is niet verantwoordelijk voor de keuze en de geschiktheid van de Apparatuur en/of software om de beoogde resultaten te bekomen. Tevens 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 Opdrachtgever en de conformiteit ervan met bestaande wetgeving en reglementering.

### 9.5 Kosten derden

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

### 9.6 Eigen verantwoordelijkheid

Vanaf de inwerkingtreding van de Overeenkomst en gedurende de hele duur ervan is en blijft de Opdrachtgever, als bewaker van het Toestel, aansprakelijk voor alle schade die door dat IP-telefoontoestel en/of andere accessoires en/of apparatuur zou worden veroorzaakt.

### 9.7 Beschadiging en diefstal

Tijdens diezelfde periode is de Opdrachtgever 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.

De aansprakelijkheid van de Opdrachtgever in dit verband is beperkt tot het door Cloud Group aan de Opdrachtgever gefactureerde bedrag over de voorafgaande periode van 12 maanden, met een minimum van 2000 EUR.

### 9.8 Slecht en/of niet-werking

Ingeval van slechte werking of niet-werking van het Toestel is de verantwoordelijkheid van Cloud Group beperkt 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 Opdrachtgever.

### 9.9 Inbreuk intellectuele eigendomsrechten

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. Cloud Group vrijwaart de Opdrachtgever voor alle schade die het gevolg zou zijn van een bewezen door Cloud Group gepleegde inbreuk op de intellectuele eigendomsrechten van derden.

### 9.10 Contractuele wanprestaties

De Opdrachtgever is jegens Cloud Group aansprakelijk voor alle schadelijke gevolgen van zijn/haar contractuele wanprestatie. De Opdrachtgever dient alle rechtstreekse zowel als onrechtstreekse schade, voor zover redelijkerwijze voorzienbaar, te vergoeden, inclusief alle door de wanprestatie veroorzaakte kosten.

### 9.11 Gehuurde en/of Managed toestellen

#### 9.11.1 Staat

De Opdrachtgever verbindt zich ertoe het Toestel als een goede huisvader te gebruiken in overeenstemming met de bestemming ervan en het in perfecte staat te behouden.

#### 9.11.2 Wijzigingen, toevoegingen en/of herstellingen

De Opdrachtgever onthoudt zich van het aanbrengen van om het even welke wijziging, toevoeging of herstelling aan het IP-telefoontoestel en/of ander type hardware, verkocht door Cloud Group.

### 9.12 Storing

Zodra de Opdrachtgever een fout in de werking van de Dienst 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, onder haar verantwoordelijkheid, welke herstellingen zullen worden uitgevoerd om het enkelvoudig telefoontoestel opnieuw naar behoren te laten functioneren.

### 9.13 Bijstand en support

Technische en administratieve bijstand wordt door Cloud Group tijdens de normale diensturen (gebaseerd op de openingsuren: maandag- vrijdag van 9u-17u) verleend en kan worden aangerekend aan 80 euro per uur met een minimum van 80 euro. Buiten de normale diensturen komt Cloud Group enkel tussen op uitdrukkelijk verzoek en dat tegen een uurtarief van 120 euro per uur met een minimumbedrag van 120 euro.

### 9.14 Aansprakelijk bijstand

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 (andere) gevallen van Overmacht valt eveneens buiten het toepassingsveld van de technische bijstand. In al deze gevallen betaalt de Opdrachtgever de aankoopprijs van een nieuw toestel van hetzelfde type en merk. Indien de aankoopprijs niet gekend is, wordt de gemiddelde marktprijs aangerekend.

#### 9.15 Alternatief toestel

Indien herstelling van gehuurde (Managed) toestellen niet mogelijk is en hetzelfde type toestel niet meer in de handel verkrijgbaar is, dan zal de Opdrachtgever de mogelijkheid krijgen om te opteren voor een ander huurtoestel tegen de daaraan verbonden huurprijs.

#### 9.16 Aansprakelijkheid bij schade

Cloud Group zal niet aansprakelijk kunnen gesteld worden door de Opdrachtgever of door zijn rechthebbenden voor de directe, indirecte, voorzienbare en/of onvoorzienbare schade die het gevolg is van een tekortkoming, een opschorting of een storing in de Dienst, van een vertraging of fout in de transmissie, of van problemen bij de Backbone Providers of op de interconnecties van carrier netwerken.

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).

#### 9.17 Interferenties door derden

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, bescherming en beveiliging van zijn informaticasystemen.

#### 9.18 myCC (Customer Control Panel)

Cloud Group zal niet aansprakelijk kunnen gesteld worden wanneer het Customer Control Panel niet naar behoren functioneert, of wanneer het, door toedoen van derden (bv. operatoren) of van een vreemde oorzaak (bv. GSM-toestel dat uitstaat), of geen bereik heeft.

#### 9.19 SMS Platform

(Bulk) SMS'en of andere notificaties die niet toekomen bij de begunstigde. Zelfs al komen deze SMS'en niet toe bij de begunstigde, toch zullen deze 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.

Cloud Group zal niet aansprakelijk kunnen gesteld worden wanneer (Bulk) SMS'en of andere notificaties gebruikt worden voor illegale of onethische doeleinden, zoals bv. phishing. De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het gebruik en misbruik van zijn platform.

Het versturen van SMS'en is niet geëncrypteerd. Cloud Group kan daarom niet garanderen dat berichten niet onderschept worden door anderen – ongeacht of dit op legale wijze geschiedt. Verder zal Cloud Group niet aansprakelijk kunnen gesteld worden wanneer SMS'en of andere notificaties onderschept worden.

#### 9.20 CloudCall

Cloud Group en zijn Backbone Providers zullen niet aansprakelijk kunnen gesteld worden wanneer aan het gebruik van de Cloud Group Smartphone Application (CloudCall) extra mobiele of datakosten verbonden zijn (bij een andere provider). De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het gebruik en misbruik van de Cloud Group Smartphone Application (CloudCall). Cloud Group vergoedt in geen geval deze kosten.

#### 9.21 Ombudsdienst Telecommunicatie

Indien er geschillen zijn kan de Opdrachtgever zich steeds wenden tot Cloud Group; dit bij voorkeur via e-mail op [support@cloudgroup.be](mailto:support@cloudgroup.be) of telefonisch op het nummer +3233024450. Bij ontevredenheid kan de Opdrachtgever zich ook steeds wenden tot de ombudsdienst voor telecommunicatie. Alle informatie over de ombudsman vindt u terug op <http://www.ombudsmantelecom.be>. Het adres van de Ombudsdienst voor Telecommunicatie is KONING ALBERT II-LAAN 8 BUS 3 te 1000 BRUSSEL. Het telefoonnummer voor Nederlandstalige (en Engelstalige) gebruikers is +3222230909. Het faxnummer voor Nederlandstalige (en Engelstalige) gebruikers is +3222198659.

#### 9.22 Diefstal en fraude

##### 9.22.1 Notificatie

De Opdrachtgever brengt Cloud Group onmiddellijk op de hoogte bij diefstal of verlies van Toestellen en/of applicaties en/of andere Apparatuur, of bij fraude.

##### 9.22.2 Verantwoordelijkheid

De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor eventuele fraude en/of misbruik van de telefonie door derden of zijn/haar werknemers of medewerkers.

## 10 INWERKINGTREDING, DUUR EN EINDE

### 10.1 Inwerkstelling

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 inwerkstelling van de Dienst door Cloud Group. Onverminderd de bepalingen van artikel 2.8., zal de Dienst in werking worden gesteld binnen een redelijke termijn, met een maximum van 6 maanden. De kosten verbonden aan de inwerkstelling, hieronder inbegrepen de aansluiting en de programmering, zullen aan de Opdrachtgever gefactureerd worden overeenkomstig het Tarief.

Bij annuleren van hardware en/of Diensten, na het ondertekenen van de Offerte, kan Cloud Group 30% van het totale bedrag van de Offerte factureren aan de Opdrachtgever en dit in geval de Opdrachtgever het order en/of de bestelling wenst te annuleren. Dit indien er geen prestaties (bvb. uitvoeren van een intake gesprek of uitvoeren van een installatie, configuratie,...) reeds werden uitgevoerd door Cloud Group.

Indien Cloud Group reeds prestaties heeft uitgevoerd, wordt de volledige eenmalige factuur aangerekend, vermeerderd met alle gratis aangeboden toestellen en/of gratis diensten en/of kortingen, daar men misbruik maakt van desbetreffende laagdrempelige eenmalige factuur. De gratis toestellen en/of kortingen werden initieel aangeboden met als doelstelling een Dienst te kunnen leveren.

## 10.2 Contracten met derden

Cloud Group is nooit verantwoordelijk bij contractbreuk van de Opdrachtgever bij een vorige of andere provider. De Opdrachtgever draagt alle verantwoordelijkheid voor de correcte beëindiging van zijn/haar contractuele relatie met vorige of andere providers en vrijwaart Cloud Group voor alle mogelijke schadelijke gevolgen indien Cloud Group door een vorige of andere provider wordt aangesproken naar aanleiding van het niet-correct beëindigen van zulke contractuele relatie. Cloud Group is in geen geval op de hoogte, en neemt geen kennis, van andere door de Opdrachtgever aangegane overeenkomsten. Cloud Group zorgt enkel voor de overname of overdracht van nummers bij een portatieproces.

## 10.3 Afsluitingen van diensten door derden

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 Opdrachtgever.

## 10.4 Opzegging bij gehuurde (/Managed)Toestellen

### 10.4.1 Algemeen

De Opdrachtgever kan de Overeenkomst, na de minimumduur bepaald in de Overeenkomst en/of de getekende offerte, op elk ogenblik opzeggen door middel van een vooropzeg van één maand of mits betaling van een gelijkwaardige opzeggingsvergoeding. De kennisgeving daarvan gebeurt met een per post aangetekende brief.

### 10.4.2 Opzegvergoeding

Indien de opzeg gegeven wordt voor het verstrijken 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 (d.w.z. tot het voltooi van de minimumduur). Het gehuurde Toestel moet onmiddellijk worden teruggegeven.

### 10.4.3 Verplichtingen

Indien een Partij haar verplichtingen niet nakomt, mag de andere Partij de Overeenkomst, ook tijdens de oorspronkelijke periode, opzeggen, door middel van een ter post aangetekende brief. De opzegging heeft slechts uitwerking indien de in gebreke gestelde Partij nalaat om binnen een termijn van 30 kalenderdagen, te rekenen vanaf de datum van kennisgeving, de inbreuk stop te zetten en haar contractuele verplichtingen na te komen. De opzegging doet geen afbreuk aan het recht om schadevergoeding te eisen wegens contractbreuk.

Indien de Overeenkomst wordt opgezegd ten gevolge van een fout van de Opdrachtgever, kan Cloud Group een opzeggingsvergoeding eisen zoals voorzien in artikel 10.4.2., zulks onverminderd haar recht om schadevergoeding te eisen.

### 10.4.4 Stilzwijgende verlengingen

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

### 10.4.5 Contract van onbepaalde duur

Indien er een Overeenkomst werd getekend van onbepaalde duur, is de Dienst maandelijks opzegbaar. Opzeggen kan in dit geval per e-mail waarbij men de 5de van de eerstvolgende maand de laatste afrekening toegestuurd krijgt. Deze afrekening wordt niet pro-rata temporis berekend, maar betreft de volledige maand waarin de opzegging werd bevestigd per e-mail.

## 10.5 Elke Partij heeft het recht de Overeenkomst te beëindigen:

### 10.5.1 Schending

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

### 10.5.2 Herstel

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 30 dagen na kennisgeving hiervan te herstellen.

### 10.5.3 Overmacht

Indien er, behoudens Overmacht, gedurende een periode van meer dan 30 dagen geen Dienst meer werd verleend.

### 10.5.4 Beëindiging rechtspersoon

Indien de andere Partij of het geheel of een substantieel 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.

### 10.5.5 Afrekening

Bij overeenkomsten van onbepaalde duur is de Dienst maandelijks opzegbaar. Dit wil zeggen dat na een formele opzeg per e-mail of aangetekend schrijven, de eerstvolgende maand de laatste afrekening gestuurd wordt. In dat geval wordt de Dienst eveneens stopgezet bij aanvang van de eerstvolgende maand.

## 10.6 Cloud Group heeft het recht de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen

### 10.6.1 Bij wanbetaling

Indien één of meerdere facturen, die betaalbaar zijn overeenkomstig Artikel 4 en Artikel 5, niet tijdig werden betaald en ook 7 dagen na toezending van een aangetekende ingebrekestelling nog steeds niet werden betaald (overeenkomstig artikel 4.12). Een uitzondering geldt voor de factuur die tijdig werd geprotesteerd, tenzij zulk protest manifest ongegrond is.

### 10.6.2 Bankgarantie

Indien de Opdrachtgever niet de bankgarantie aflevert die door Cloud Group wordt gevraagd, overeenkomstig artikel 4.10.

## 10.7 Vergunningen en wetten

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.

## 10.8 Einde diensten

### 10.8.1 Stopzetting Dienst

Ingeval van beëindiging van de Overeenkomst door Cloud Group op grond van artikel 10.7. of 10.8., 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.

### 10.8.2 Stopzetting Nummers

Indien de dienst wordt stopgezet en niet alle nummers worden uit-geporteerd, zullen alle overblijvende nummers permanent worden stopgezet en/of verwijderd. In dat geval kan de Opdrachtgever in geen geval de nummers nog recupereren na de stopzetting.

## 10.9 Aangetekend schrijven

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

## 10.10 36 maanden overeenkomst

De Opdrachtgever 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 Opdrachtgever gaat akkoord met een contract van bepaalde duur, meer bepaald een contract van 3 jaar, tenzij anders vermeld in de Overeenkomst.

### 10.10.1 Opzegvergoeding

Indien de Opdrachtgever de overeenkomst bedoeld in 10.10 opzegt binnen de termijn van 36 maanden, zullen pro rata temporis de overblijvende maanden gefactureerd worden. Deze opzegvergoeding wordt bepaald volgens de berekening: 'aantal overblijvende maanden' vermenigvuldigd met 'vaste maandelijkse abonnementskosten'.

### 10.10.2 Wijziging Overeenkomst

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

### 10.10.3 Eigendom Apparatuur en/of (Managed) Toestellen

Cloud Group blijft eigenaar van de geplaatste hardware en/of software tijdens de eerste periode van 36 maanden. Pas na 36 maanden, en nadat alle openstaande saldi voldaan werden, wordt de Opdrachtgever eigenaar van de geplaatste hardware en/of software. Dit geldt enkel bij een 'Cloud 36 maanden'-actie en niet voor toestellen die in huur zijn. Indien de Opdrachtgever opzegt voor het verstrijken binnen de 36 maanden en/of toestellen in huur heeft, dient de Opdrachtgever de Toestellen op te sturen naar:

Cloud Group HQ – Retour, Delacensierstraat 14, 2018 Antwerpen, België.

### 10.10.4 Faillissement

In geval van faillissement en/of enige wijziging aan de juridische toestand van de Opdrachtgever 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 of voor rekening van de Opdrachtgever.

## 10.11 Hardware en Netwerk as a Service (Toestellen in huur / Managed Toestellen)

Indien de Opdrachtgever kiest voor Hardware- en/of Network as a Service (HaaS/NaaS), dan wordt netwerk infrastructuur geplaatst, zonder (eenmalige) aankoop van de hardware, in een maandelijks opzegbaar model.

### 10.11.1 Eigendom

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

### 10.11.2 Ophalen Hardware

Cloud Group heeft het recht de Toestellen te allen tijde op te halen bij de Opdrachtgever 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 Opdrachtgever.

### 10.11.3 Defecte (Managed) hardware of schade

Indien hardware defect raakt buiten de fabrieksgarantie door o.m. verkeerd gebruik ("mis-use"), waterschade, diefstal,... wordt minimaal de volledige kost (aan nieuwprijs) van deze defecte hardware gefactureerd. De waardering van deze nieuwprijs wordt als volgt bepaald: 'Oorspronkelijke aankoopprijs +100% '.

Indien Toestellen schade oplopen of ongewone gebruikssporen vertonen (bvb. krassen, deuken,...), behoudt Cloud Group zich het recht voor om de reparatiekosten aan de Opdrachtgever door te rekenen. Voor het aanbrengen van stickers of andere toevoegingen op Toestellen wordt een kost van €100 per toestel in rekening gebracht. Normale gebruikssporen, zoals lichte slijtage aan het toetsenbord, trackpad of de voet van een laptop/desktop, worden hierbij niet als schade beschouwd.

## 11 TERUGGAVE VAN GEHUURDE TOESTELLEN EN/OF APPARATUUR

### 11.1 Ophalen Apparatuur en/of Toestellen

Bij de beëindiging van de Overeenkomst, welke ook de reden daarvan is, is de Opdrachtgever verplicht om de Toestellen binnen 14 werkdagen te laten ophalen door Cloud Group.

### 11.2 Niet-Ophaling

Indien het Toestel om welke reden dan ook, die niet te wijten is aan Cloud Group, binnen deze termijn niet kan worden opgehaald, zal het Toestel aan de Opdrachtgever worden gefactureerd, en dit ter waarde van de nieuwprijs van het type en merk van het Toestel. Indien de Opdrachtgever op het afgesproken moment niet aanwezig blijkt te zijn, zal er een forfaitaire vergoeding van 80 euro aangerekend worden.

### 11.3 Beschadiging

Indien het opgehaalde Toestel (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), tenzij de Opdrachtgever bewijst dat de beschadigingen niet te wijten zijn aan de Opdrachtgever, noch aan zijn aangestelden.

### 11.4 Cloud VPN Support – Raspberry Pi

Bij implementatie wordt maandelijks een monitoring tool (gratis) aangeboden. Dit betreft de 'Cloud VPN support' of 'Cloudberry Pi'. Deze wordt steeds geplaatst in het rack of dicht bij de router en/of firewall. Bij opzeg van de Diensten dient de Opdrachtgever het toestel inclusief stroomadapter te sturen naar:

Cloud Group HQ - Retour, Delacensierstraat 14, 2018 Antwerpen, België.

Het toestel dient door de Opdrachtgever te worden teruggestuurd naar Cloud Group HQ tijdens de kantooruren en kan niet worden afgeleverd via een ophaalpunt of externe afhaalservice.

Indien Cloud Group genoodzaakt is het toestel op te halen via een ophaalpunt of gelijkaardige locatie, zal hiervoor een forfaitaire vergoeding van 80 EUR worden aangerekend, ter dekking van de verplaatsingskosten en één werkuur.

Wanneer de Opdrachtgever het toestel niet opstuurt binnen een termijn van 30 dagen, kan Cloud Group een forfaitair bedrag aanrekenen van 50 euro.

## 12 VERPLICHTINGEN VAN DE OPDRACHTGEVER

### 12.1 Doeleinden

De Opdrachtgever verbindt er zich toe de Dienst niet voor illegale of onethische doeleinden te gebruiken. De Opdrachtgever zal Cloud Group en/of haar backbone providers vergoeden voor alle schade en/of aansprakelijkheid die zij hebben opgelopen als gevolg van de schending door de Opdrachtgever van deze verplichting.

### 12.2 Adreswijziging

De Opdrachtgever verbindt zich er toe elke adreswijziging schriftelijk aan Cloud Group mee te delen. Bij gebreke aan dergelijke mededeling zal elke kennisgeving aan het thans opgegeven adres van de Opdrachtgever als rechtmatig en rechtsgeldig worden beschouwd.

## 13 WIJZIGINGEN EN NIETIGHEID

### 13.1 Wijzigingen

Overeenkomstig artikel 2.3 wordt de Opdrachtgever op de hoogte gebracht van wijzigingen die Cloud Group wegens een geldige reden aanbrengt aan deze Overeenkomst. De Opdrachtgever heeft de kans om kosteloos het contract te ontbinden indien deze zich niet kan vinden in de aangepaste Overeenkomst. Dit dient te gebeuren middels een schrijven aan Cloud Group binnen de eerste 14 dagen na ontvangst van de melding die uitgaat van Cloud Group. De ontbinding heeft uitwerking vanaf de datum bepaald in de kennisgeving, doch uiterlijk twee maanden na de kennisgeving.

Na verloop van de hogervermelde termijn van 14 dagen en zonder enige schriftelijke opzegging, zal de Opdrachtgever geacht worden de wijzigingen aan de Overeenkomst te hebben aanvaard.

### 13.2 Nietigheid

Indien een rechterlijke instantie of een andere overheidsinstantie een van de bepalingen (of een deel van een bepaling) in de Overeenkomst ongeldig, nietig of niet-uitvoerbaar verklaart, dan blijven de overige bepalingen van de Overeenkomst en het overige deel van de betrokken bepaling niettemin wettig, geldig en uitvoerbaar, onder voorbehoud echter dat het elke Partij is toegestaan de Overeenkomst onmiddellijk te beëindigen indien de ongeldige, nietige of niet-uitvoerbare bepaling van wezenlijk belang is voor de Overeenkomst. De Partijen zullen te goeder trouw samenwerken om de ongeldige, nietige of niet-uitvoerbare bepaling (of deel van een bepaling) te vervangen door een nieuwe bepaling, die geldig en uitvoerbaar is en zo nauw mogelijk aanleunt bij de oorspronkelijke bedoeling van de Partijen.

## 14 GEHEIMHOUDING – PRIVACY VERKLARING

14.1 Onder voorbehoud van artikel 14, tweede lid, verbindt iedere Partij zich ertoe om:

### 14.1.1 Vertrouwelijke informatie

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

### 14.1.2 Derden

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 uit het AVG zijn niet van toepassing op vertrouwelijke informatie die:

- Behoort tot de algemene kennis, behalve wanneer die het gevolg zou zijn van een schending van dit artikel.
- Onafhankelijk is of werd ontwikkeld door de Partij, die deze informatie heeft ontvangen van de andere Partij.
- Werd bekend gemaakt krachtens een wettelijke bepaling of als gevolg van een beslissing van een gerechtelijke instantie of van een bevoegde overheid.

### 14.3 Verwerking gegevens

De Opdrachtgever geeft toelating aan Cloud Group tot het opslaan, bewaren en gebruiken van de verstrekte gegevens met het oog op de uitvoering van de Overeenkomst en de Dienstverlening. De Opdrachtgever geeft 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 Gevoelige gegevens

In verschillende sectoren worden persoonsgegevens verzameld en verwerkt die door de Verordening als 'gevoelige gegevens' beschouwd worden en om die reden extra bescherming vereisen: medische gegevens, politieke voorkeur, seksuele voorkeur, geloofsovertuiging, etnische afkomst, lidmaatschap van vakbonden, enz. Gevoelige gegevens mogen alleen verwerkt worden met het oog op een beperkt aantal doeleinden en op strikte voorwaarden. In het geval van Cloud Group zijn dit hoofdzakelijk functionele gegevens, met gerechtvaardigd belang, met oog op het uitvoeren van de Overeenkomst.

### 14.5 Privacy Verklaring

#### 14.5.1 Algemeen

Cloud Group hecht veel belang aan het respecteren van de persoonlijke levenssfeer van haar abonnees, Opdrachtgever, en bezoekers van haar websites. Daarom wordt de Opdrachtgever op zijn vraag geïnformeerd over de voorzorgen bij de behandeling van persoonlijke gegevens. Cloud Group behandelt en beveiligd de persoonlijke gegevens van abonnees, Opdrachtgever en bezoekers van haar websites steeds zorgvuldig.

Cloud Group stelt zijn beleid voor de bescherming van uw persoonsgegevens in regel met de wetsbepalingen in België en de Europese Unie. Cloud Group houdt zich aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (GDPR), de wetgeving ter bescherming van de privacy, de persoonlijke levenssfeer en persoonsgegevens, de telecommunicatiewet, en overige privacyregelgeving.

Op verzoek van de Opdrachtgever zal Cloud Group duidelijk meedelen welke persoonsgegevens Cloud Group verzamelt, hoe die informatie wordt gebruikt, en wat de Opdrachtgever kan doen als deze niet wil dat de persoonlijke informatie opgeslagen wordt of kenbaar gemaakt wordt aan derden. Cloud Group zal de Opdrachtgever informeren hoe deze de persoonlijke gegevens kan nakijken, wijzigen of verwijderen.

Overeenkomstig de privacywetgeving heeft de Opdrachtgever steeds het recht op inzage in zijn gegevens en het recht op verbetering van deze gegevens. De Opdrachtgever kan Cloud Group steeds contacteren om zich te verzetten als deze niet wenst dat persoonsgegevens verwerkt worden, doorgegeven worden aan derden, of gebruikt worden voor direct marketingdoeleinden. Er worden op onze websites geen overeenkomsten gesloten met minderjarigen. Cloud Group zal aan minderjarigen dan ook uitdrukkelijk vragen om geen persoonlijke gegevens toe te sturen.

#### 14.5.2 Doeleinden van de verwerking van persoonsgegevens

Onder persoonsgegevens wordt verstaan: naam, voornaam, adres, geboortedatum, naam en zetel van vennootschap of rechtspersoon, telefoonnummer(s), geslacht, e-mailadres, ondernemingsnummer, btw-nummer, Gsm-nummer, abonnementskosten, interne contactpersonen, factuur- en betaalgegevens, alle andere gegevens die betrekking hebben op de Opdrachtgever of een persoon tewerkgesteld door de Opdrachtgever.

Cloud Group verzamelt en verwerkt persoonsgegevens voor de volgende doeleinden:

- Oplevering en uitvoering van de overeenkomst, waaronder de betaling van afgenomen producten en/of diensten, en de overeengekomen producten en/of diensten te kunnen aanbieden en leveren;
- Om de potentiële klanten een voorstel te kunnen sturen m.b.v. verschillende leadkanalen;
- Om de potentiële klanten te kunnen voeden met relevante informatie gedurende een bepaalde periode;
- Om service en onderhoud te kunnen bieden m.b.t. 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 gericht te kunnen informeren over relevante producten en/of diensten en nieuwe aanbiedingen van Cloud Group;
- Om relevante e-mails en post, nieuwsbrieven, gebruikersinformatie, serviceberichten, of andere elektronische boodschappen te kunnen sturen;
- Om websites en technologieën te analyseren, onderhouden, beveiligen, en optimaliseren;
- Voor promotionele doeleinden die uitsluitend betrekking hebben op de producten en diensten van Cloud Group
- Om te voldoen aan de wetten en regelgevingen (zoals het ACM, justitie) waaraan Cloud Group onderworpen is;
- Voor de beslechting van eventuele geschillen;
- Voor administratieve doeleinden.

Cloud Group bewaart persoonsgegevens net zo lang als nodig voor de hierboven omschreven doeleinden. Daarna kunnen persoonsgegevens gedurende maximum tien jaar bewaard blijven voor archiefdoeleinden.

#### 14.5.3 Delen van persoonsgegevens

Met toestemming van de Opdrachtgever zal Cloud Group de door haar verwerkte persoonsgegevens uitwisselen met specifieke, door haar gekozen, externe partners.

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

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

Per partner/platform zal Cloud Group de nodige verwerkingsovereenkomsten opmaken die de nodige waarborgen zullen bevatten om de persoonsgegevens van de Opdrachtgever te beschermen.

#### 14.5.4 Beveiliging van persoonsgegevens

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

#### 14.5.5 Met betrekking tot de instructie van de verwerking

De verwerker stelt de verwerkingsverantwoordelijke onmiddellijk in kennis indien naar zijn mening een instructie inbreuk oplevert op de AVG of op andere Unierechtelijke of lidstaatrechtelijke bepalingen inzake gegevensbescherming.

#### 14.5.6 Voor de aanstelling van subverwerkers

De Verwerker is ertoe gehouden de verwerkingsverantwoordelijke onmiddellijk op de hoogte te stellen van elke aanvulling of vervanging van een subverwerker. De verwerkingsverantwoordelijke beschikt steeds over de mogelijkheid bezwaar te uiten tegen deze wijzigingen. Als de verwerkingsverantwoordelijke bezwaar maakt tegen de subverwerkers, zullen verwerkingsverantwoordelijke en de verwerker deze overeenkomst bespreken en hun uiterste best doen om tot overeenstemming te komen over de aanwijzing van deze nieuwe subverwerkers.

#### 14.5.7 Bij de uitoefening van de rechten van de betrokkene

De Verwerker zal de verwerkingsverantwoordelijke onverwijld (en uiterlijk binnen de 24 uur) na kennisname van een verzoek of een klacht die de betrokkene aan de Verwerker gericht heeft met betrekking tot de Verwerkingen van zijn gegevens, op de hoogte brengen. De Verwerker antwoordt op geen enkele van deze verzoeken tenzij op basis van uitdrukkelijke instructies van de verwerkingsverantwoordelijke. Teneinde de verwerkingsverantwoordelijke te helpen de antwoordtermijn, hem opgelegd door de GDPR, na te leven, zal de Verwerker alle verzoeken van de verwerkingsverantwoordelijke omtrent de Gegevensverwerkingen, voorwerp van de vraag of de klacht, binnen de 48 uur beantwoorden, voor zover dit binnen diens technische bevoegdheden en mogelijkheden valt.

Rekening houdend met de aard van de Verwerking en de hem ter beschikking staande informatie, verleent de Verwerker bovendien bijstand aan de Verwerkingsverantwoordelijke bij het nakomen van diens verplichtingen betreffende:

- het melden van een datalek aan de toezichhoudende autoriteit conform artikel 33 van de AVG;
- het mededelen van een datalek aan de betrokkene conform artikel 34 van de AVG.

Het is de Verwerker evenwel niet toegestaan om het datalek zelf te melden aan de GBA of de mededeling aan de betrokkene zelf te verrichten. Dit is uitsluitend de bevoegdheid van de Verwerkingsverantwoordelijke.

#### 14.5.8 Voor het opmaken van een eventuele DPIA

De Verwerker verbindt zich ertoe alle nodige informatie betreffende de Verwerking van de Gegevens aan de verwerkingsverantwoordelijke over te maken om de verwerkingsverantwoordelijke, desgevallend, te helpen een gegevensbeschermingseffectenbeoordeling uit te voeren. Aldus zal de Verwerker, indien hij gebruik maakt van een nieuwe technologie (bijvoorbeeld en niet-limitatief, artificiële intelligentie of blockchain), de Verwerkingsverantwoordelijke hierover inlichten voor de start van de Verwerking.

#### 14.5.9 Transfers buiten de Europese Economische ruimte

De Verwerker verwerkt de persoonsgegevens alleen binnen de Europese Economische Ruimte, tenzij hierover met de Verwerkingsverantwoordelijke andere afspraken zijn gemaakt. Deze afspraken leggen de Partijen gezamenlijk schriftelijk vast.

Ingeval de Verwerker een doorgifte van gegevens wil uitvoeren buiten België en deze doorgifte niet gepland was op het ogenblik dat de opdracht werd toevertrouwd, dan dient de Verwerkingsverantwoordelijke telefonisch en per mail geïnformeerd te worden over de redenen van de doorgifte en de locatie van de doorgifte. De Verwerkingsverantwoordelijke heeft het recht verzet te bieden binnen de 72u nadat het werd ingelicht.

### 15 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.



# CLOUD GROUP NV

Algemene Voorwaarden

## 16 ALGEMEEN

Cloud Group is een NV naar Belgisch recht. Deze Algemene Abonnement voorwaarden Cloud Mobile omvatten de contractvoorwaarden voor de door Cloud Group geleverde Cloud Mobile Dienst (de "Mobiele Dienst"). De contractuele relatie tussen Cloud Group NV en de Klant (hierna de "Overeenkomst" genoemd) wordt bepaald door deze Algemene Abonnement voorwaarden, door de abonnementsaanvraag met eventuele bijvoegsels en door de door de Klant gekozen abonnementsformule.

De Algemene Abonnement voorwaarden 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.

De contractuele relatie tussen Cloud Group en de Klant wordt tevens beheerst door de algemene voorwaarden van Cloud Group (met inbegrip van de definities), welke op deze Mobiele Dienst eveneens van toepassing zijn, tenzij deze Algemene Abonnement voorwaarden Cloud Mobile ervan afwijken. In geval van tegenstrijdigheid tussen de algemene voorwaarden van Cloud Group en deze Algemene Abonnement voorwaarden Cloud Mobile, hebben deze laatste voorrang voor zover het de Mobiele Dienst betreft.

In het kader van de Cloud Mobile-dienst kunnen diensten aanverwant aan de Mobiele Dienst aangeboden worden. Afhankelijk van de betrokken 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.

## 17 ACTIVERINGSPROCEDURE VOOR HET ABONNEMENT OP CLOUD MOBILE

### 17.1 Te leveren informatie

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

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:

- 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 dat hij in België een woonplaats of een vaste verblijfplaats heeft;
- 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.

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.

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.

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

### 17.2 Redenen tot weigering

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

- De Klant weigert de vereiste informatie te leveren vermeld in artikel 2.1;
- De abonnementsaanvraag is niet behoorlijk ingevuld;
- De Klant heeft de verplichtingen die hem opgelegd werden in een andere overeenkomst met Cloud Group NV niet nageleefd;
- Er zijn bewijzen of ernstige vermoedens van niet-betaling en/of fraude door de Klant;
- De Klant heeft onjuiste en/of valse gegevens geleverd;
- Ingeval de capaciteit van het netwerk t.g.v. van de aanvraag wordt overschreden;

### 17.3 Inwerkingtreding en duur van de Overeenkomst

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.

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.

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 stilzwijgend worden verlengd voor onbepaalde duur.

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

### 17.4 Wijziging van de Algemene Abonnementvoorwaarden en van de tarieven

Cloud Group NV behoudt zich het recht voor deze Algemene Abonnementvoorwaarden en/of de toegepaste tarieven te wijzigen, mits zij daartoe een geldige reden heeft. Cloud Group NV verbindt zich ertoe de Klant naar behoren te informeren (individueel) en dit minstens 1 maand voor de wijziging wordt doorgevoerd.

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

Indien de Klant niet binnen 30 dagen na de kennisgeving van de wijziging zijn abonnement heeft opgezegd en/of een bezwaar heeft ingediend, wordt de Klant automatisch en onherroepelijk geacht akkoord te gaan met de nieuwe voorwaarden (uiteraard zonder afbreuk te doen aan de mogelijkheden om de Overeenkomst op te zeggen overeenkomstig art. 8.2.).

## 18 PRESTATIES EN VERPLICHTINGEN VAN CLOUD GROUP NV

### 18.1 Informeren Klant

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,...).

De gebruikers van Cloud Mobile hebben gratis en zonder gebruik van enig betaalmiddel toegang tot de nooddiensten via de hierna vermelde noodnummers, via Cloud Mobile. Voor alle duidelijkheid wijst Cloud Group erop dat dit niet het geval is voor de vaste telefonie (VoIP).

De via Cloud Mobile beschikbare noodnummers zijn:

- 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.

### 18.2 De Mobiele Dienst

#### 18.2.1 Activatie

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, onder haar verantwoordelijkheid, 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 het gebruikte mobiele telefoontoestel of gsm-toestel. Cloud Group NV draagt geen enkele aansprakelijkheid voor gelijk welke storing in de transmissie die door de hierboven vermelde omstandigheden is veroorzaakt.

#### 18.2.2 Simkaart

Cloud Group NV levert aan de Klant een kaart met microprocessor, de Cloud Mobile-SIM-kaart (in deze Algemene Abonnementvoorwaarden 'de simkaart' genoemd), die de Klant in zijn mobiele telefoontoestel of gsm-toestel 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 mobiele telefoontoestel of gsm-toestel.

#### 18.2.3 Toekenning simkaart

Een installatie en/of interventie die niet kan doorgaan omwille van het ontbreken van voornoemde faciliteiten (bv. geen actieve internetlijn, geen of onvoldoende of ongeschikte bekabeling, ...), zal door Cloud Group afzonderlijk gefactureerd worden, met een forfaitair minimum van 180 EUR.

#### 18.2.4 Wijziging simkaart

Cloud Group NV behoudt zich het recht voor om het Cloud Mobile-telefoonnummer dat toegekend werd aan de Klant te veranderen om geldige 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.

#### 18.2.5 Zakelijke functies

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

#### 18.2.6 Integratie vaste telefonie

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 wanneer deze functionaliteiten in het buitenland niet uitgevoerd en/of gebruikt kunnen worden.

#### 18.3 Wijziging van de prestaties

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.

#### 18.4 Bescherming van persoonsgegevens (het privéleven)

De persoonsgegevens met betrekking tot de Klant en de oproepgegevens en oproepnummers worden ook opgenomen in de Telenet & Tellink database en worden door Cloud Group NV verwerkt, met het oog op de uitvoering van de overeenkomst. De in deze Algemene Abonnementvoorwaarden genoemde bestanden zijn eigendom van Cloud Group NV.

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

#### 18.5 Verantwoordelijkheden van Cloud Group NV

##### 18.5.1 Hardware en randapparatuur

Onverminderd het bepaalde in de artikelen 3.2.1 en 10 van deze Algemene Abonnementvoorwaarden 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 het mobiele telefoontoestel of gsm-toestel 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.

##### 18.5.2 Dekking

Rekening houdend met het feit dat het netwerk van Telenet momenteel geen volledige dekking biedt voor het Belgisch grondgebied, dient de Klant ermee rekening te houden dat de Dienst niet beschikbaar zal zijn voor sommige streken.

##### 18.5.3 Mobiel Netwerk

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

##### 18.5.4 Backbone Operators

Telenet, Tellink, hun dochtermaatschappijen en hun respectieve bedienden, bestuurders, zaakvoerders en directeuren zullen in geen geval aansprakelijk gesteld kunnen worden door gebruikers van de Cloud Mobile-Dienst.

#### 18.5.5 Misbruik

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.

#### 18.5.6 Aansprakelijkheid Cloud Group

Cloud Group is niet aansprakelijk:

- In geval van een slechte installatie van de gsm of de bijbehoren, of in geval van het gebruik van niet-erkend materiaal;
- 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;
- In geval van opschorting van de Dienst conform artikel 7;
- In geval van storingen in of onbeschikbaarheid van voorgestelde diensten op de door derde leveranciers of operatoren verstrekte telecommunicatienetwerken;
- In geval van wijzigingen als gevolg van voorschriften van het BIPT;
- In geval van overmacht.

#### 18.5.7 Bill Shock Prevention

Bill Shock Prevention gereguleerd volgens het BIPT:

- Notificatie SMS van threshold (drempel) 80%: Voor alle abonnementen, exclusief 'Team Only'-abonnement
- Notificatie SMS van threshold (drempel) 100%: Voor alle abonnementen, exclusief 'Team Only'-abonnement
- Notificatie SMS wanneer men voor meer dan 50 euro verbruikt buiten de abonnementsbundel (beltrafiek, sms, data)
- Notificatie SMS'en kunnen een vertraging met zich mee brengen van enkele uren, met een maximum van 24 uur
- Na het ontvangen van de notificatie SMS, dient men per mail (support@cloudgroup.be) contact op te nemen met de Cloud Group NV supportdienst. Hierbij verklaart de Klant op de hoogte te zijn van zijn buiten-bundel-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 voortvloeiende gevolgen, zoals verlies van directe en/of indirecte inkomsten, kunnen in geen geval verhaald worden op Cloud Group NV.

## 19 VERPLICHTIGEN VAN DE KLANT

### 19.1 Verantwoordelijkheden Klant

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 van art. 6.2 van deze Algemene Abonnementvoorwaarden, ongeacht wie deze derde is of welk mobiele telefoontoestel of gsm-toestel deze gebruikt. De Klant verbindt zich ertoe de Cloud Mobile-dienst te gebruiken als een goede huisvader, conform de bepalingen van de Overeenkomst, de geldende wetten en de geldende reglementen. Het is verboden deze Dienst te gebruiken in strijd met de openbare orde of de goede zeden.

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.

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 telefoontrafiek 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.

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:

- De integriteit en/of de werkzekerheid van het netwerk (negatief) beïnvloed kunnen worden; en/of
- De interoperabiliteit van de netwerken en/of het telecomverkeer in gedrang zouden kunnen gebracht worden; en/of
- Storingen veroorzaakt kunnen worden of veroorzaakt worden binnen de Mobiele Dienst en/of het telecommunicatieverkeer.

### 19.2 Simkaart en bundels

#### 19.2.1 Eigendom

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 de duur als bij de beëindiging van de Overeenkomst.

#### 19.2.2 Voorzorgen Klant

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

#### 19.2.3 Misbruik

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

#### 19.2.4 Verlies of diefstal

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.

#### 19.2.5 Downgraden

De Klant kan slechts 1 keer per jaar een bundel downgraden. Daarna wordt een downgrade in rekening gebracht met een forfaitair minimum van 30 euro. Dit om misbruik van buiten-bundel berekeningen te vermijden. Opschortings- en reactiveringskosten ten bedrage van 30 euro kunnen in rekening worden gebracht.

#### 19.2.6 Blokkering

Indien de simkaart blokkeert of beschadigd geraakt 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 ten bedrage van 30 euro.

#### 19.2.7 Productiefouten

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.

#### 19.2.8 Verplichte activatie

De Klant dient de Dienst te activeren binnen de 30 dagen na verzending van de gebruikelijke activatiemail. Wanneer de klant na 30 dagen de dienst niet activeert, zal een forfaitaire vergoeding aangerekend worden van 30 euro.

### 19.3 CLIP/CLIR

CLIP: Presentatie van de identificatie van de oproeper.

CLIR: Restrictie van de identificatie van de oproeper.

De Klant heeft de mogelijkheid om CLIP of CLIR te activeren. Dankzij CLIP kan de Klant op het scherm van zijn mobiele telefoontoestel of gsm-toestel 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 (CLIP) 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, 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 netwerkoperatoren het nummer doorsturen.

#### 19.4 De toestellen voor mobiele telefonie

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 om toestellen voor mobiele telefonie en bijbehorende apparatuur aan te sluiten die storingen kunnen veroorzaken binnen de Cloud Mobile-dienst.

Voordat het abonnement van de Klant wordt geactiveerd, kan hem worden gevraagd om zijn mobiele telefoontoestel of gsm-toestel te laten controleren. Indien vastgesteld wordt dat dit toestel storingen veroorzaakt of kan veroorzaken, kan Cloud Group NV de abonnementsaanvraag van de Klant weigeren, tot de Klant over een geschikt toestel beschikt.

De Klant verbindt zich ertoe alle kosten en alle mogelijke betalingen verricht door Cloud Group NV, voortvloeiend uit de niet-naleving van dit artikel 4 (bijvoorbeeld schadevergoedingen betaald aan derden, of reparatiekosten) te vergoeden. Deze verbintenis doet geen enkele afbreuk aan alle andere rechten of acties vanwege Cloud Group NV.

### 19.5 Gegevensoverdracht

#### 19.5.1 Algemeen

Via de Mobile 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.

#### 19.5.2 Gegevensoverdrachtdiensten

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.

#### 19.5.3 Toegankelijkheid gegevensoverdrachtdiensten

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.

#### 19.5.4 Specifieke apparatuur

De Klant is ervan op de hoogte dat er voor sommige gegevensoverdrachtdiensten (bv. 5G) 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.

#### 19.5.5 Specifieke facturatie

De facturering van bepaalde gegevensoverdrachtdiensten gebeurt niet aan de hand van de communicatietijd maar aan de hand van de hoeveelheid verstuurd informatie of data. Cloud Group NV kan niet verantwoordelijk gesteld worden voor factureringsgegevens die door derden worden doorgegeven voor diensten die zij geleverd hebben (bv. parkeren via sms).

#### 19.5.6 Wijzigingen

Cloud Group NV kan op elk ogenblik wijzigingen aanbrengen in het aantal en de aard van de beschikbare gegevensoverdrachtdiensten of categorieën, mits zij daarvoor een geldige reden heeft en de Opdrachtgever minstens 14 dagen op voorhand daarvan in kennis stelt. Tijdens deze periode van 14 dagen te rekenen vanaf de ontvangst van de kennisgeving uitgaande van Cloud Group heeft de Opdrachtgever het recht de Overeenkomst te ontbinden zonder betaling van enige schadevergoeding, op voorwaarde dat daartoe een schriftelijke kennisgeving aan Cloud Group wordt overgemaakt. De ontbinding heeft uitwerking vanaf de datum bepaald in de kennisgeving, doch uiterlijk twee maanden na de kennisgeving.

Na verloop van de hoger vermelde termijn van 14 dagen en zonder enige schriftelijke opzegging, zal de Opdrachtgever geacht worden de wijzigingen aan de Dienst te hebben aanvaard.

#### 19.6 Vermoeden van misbruik

Cloud Group NV behoudt zich het recht voor om, bij vermoeden van misbruik, ongeacht of dit misbruik uitgaat van de Klant (of een van zijn/haar medewerkers) of van derden, de toegang tot bepaalde diensten of informatie geheel of gedeeltelijk op te schorten 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 geldende 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.

Deze opschorting is bedoeld als bescherming naar de Opdrachtgever toe. Via e-mail aan de verantwoordelijke van de Opdrachtgever zal gemotiveerd worden waarom de Dienst werd opgeschort of beperkt. De Opdrachtgever kan zelf beslissen om de Dienst wederom te herstellen of uit te breiden, of opnieuw te activeren, via een antwoord op de e-mail van Cloud Group. Verder is de Opdrachtgever verantwoordelijk voor wie de dienstverlening en/of telefonie van Cloud Group gebruikt en/of misbruikt.

Indien de Klant uitdrukkelijk hierom vraagt, kan de opschorting afhankelijk gesteld worden van het voorafgaand contacteren van een vast bepaalde persoon (of bij afwezigheid diens plaatsvervanger) op een vast bepaald telefoonnummer, waarbij de Klant de kans heeft om, op zijn eigen verantwoordelijkheid en mits schriftelijke bevestiging, de opschorting af te wijzen. Het begrip "schriftelijk" omvat voor de toepassing van deze bepaling ook e-mail, sms en andere vormen van tekst-messaging.

#### 19.7 Nieuwe diensten

Cloud Group NV behoudt zich eveneens het recht voor de toegang tot bepaalde (nieuwe, bijkomende) diensten of informatie afhankelijk te stellen van technische, technologische en andere factoren (bv. evoluties op vlak van 5G, Internet of Things (IoT), die over de tijd kunnen evolueren. IP-TELEFOONCENTRALE

## 20 FACTURERING EN BETALINGSVOORWAARDEN

### 20.1 Maandelijkse factuur

- Elke maand stuurt Cloud Group NV de Klant een factuur, die naast de wettelijk voorgeschreven vermeldingen het volgende bevat: Eventueel de activeringskosten;
- De abonnementsbijdrage volgens de gekozen abonnementsformule;
- Bijdragen voor eventuele opties die door de Klant zijn gekozen;
- Eventuele bijdragen pro rata voor abonnementen die in de loop van vorige factureringsperiodes gewijzigd zijn;
- De nationale en internationale mobiele communicatiekosten, de kosten voor nationale en internationale vaste communicatie én voor oproepen naar mobiele telefoons of gsm's;
- Alle andere kosten en kredieten voor rekening van de Klant. Abonnementsbijdragen worden aan het begin van elke factureringsperiode gefactureerd, communicatiekosten aan het einde van elke periode.

Daar de dienst maandelijks gefactureerd wordt, adviseren wij om steeds een nummer en/of simkaart te activeren in het begin van de maand. De kosten (bel-, sms- en data-traffic) kunnen immers niet forfaitair gerekend worden per dag. Bvb. De klant kan op 2 weken tijd zijn volledige bundel opgebruiken.

### 20.2 Tussentijdse facturen

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

### 20.3 Klachten en/of protesten

Alle klachten of protesten betreffende facturen moeten schriftelijk aan de Klantendienst van Cloud Group NV worden gestuurd binnen de 30 dagen na de factuurdatum van de betrokken factuur. Na deze termijn wordt de Klant geacht het gefactureerde bedrag te aanvaarden. De indiening van een klacht of protest 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, zijn beslissend tussen de partijen, behoudens tegenbewijs.

### 20.4 Betalingstermijn

De gefactureerde bedragen moeten binnen een termijn van 14 dagen worden betaald (tenzij op de factuur zelf een langere betalingstermijn is vermeld). Facturen worden vereffend:

- Via bankoverschrijving door middel van het overschrijvingsformulier bijgesloten bij de factuur, zonder dat wijzigingen worden aangebracht aan de door Cloud Group NV ingevulde gegevens;
- Via domiciliëring: Deze domiciliëring kan (digitaal) geactiveerd worden via het Customer Control Panel (cfr. myCC platform).

### 20.5 Duplicaat

Bij niet-ontvangst of verlies 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.

### 20.6 Aanvaarding

Elke factuur van Cloud Group NV dient binnen de 14 dagen (tenzij op de factuur zelf een langere betalingstermijn is vermeld) na factuurdatum te worden betaald. Bij gebreke aan enig schriftelijk protest binnen een termijn van 30 dagen, wordt de factuur geacht te zijn aanvaard voor het geheel van haar vermeldingen.

### 20.7 Niet-betaling en/of Wanbetaling

Elk bedrag dat niet tijdig wordt betaald zal van rechtswege en zonder verdere ingebrekestelling een intrest opleveren van 10% op jaarbasis. Elk bedrag dat door Cloud Group NV manueel verwerkt dient te worden omdat de Klant het foute bedrag overschrijft of een foute mededeling gebruikt, zal van rechtswege en zonder verdere ingebrekestelling worden verhoogd met een minimum forfaitair bedrag van 10 euro. De intrest zal verschuldigd blijven indien de Overeenkomst om gelijk welke reden ook ontbonden zou worden, tenzij de overeenkomst wordt ontbonden wegens wanprestatie van Cloud Group.

De Klant is gehouden tot vergoeding van alle door Cloud Group geleden schade en gemaakte kosten die het gevolg zijn van diens wanprestatie.

### 20.8 Dubbele en/of foutieve betaling

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.

### 20.9 Intresten dubbele en/of foutieve betaling

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.

### 20.10 Procedure bij niet-betaling

In geval van niet-betaling van een factuur binnen de termijn van 14 dagen (of langere betalingstermijn vermeld op de factuur), zal Cloud Group een herinnering versturen. Blijft de factuur dan nog onbetaald, dan verzendt Cloud Group een aangetekende ingebrekestelling. Bij niet-betaling 7 dagen na de ingebrekestelling, heeft Cloud Group het recht de Dienst op te schorten tot de openstaande bedragen volledig zijn voldaan, zonder verplichting de Klant daarvan nog verder in kennis te stellen. Na het ontvangen van het openstaande bedrag zal de Dienst opnieuw geactiveerd worden.

Bij langdurige niet-betaling (d.w.z. 30 dagen of meer na ingebrekestelling) of herhaalde niet-betaling heeft Cloud Group het recht de Dienst definitief stop te zetten, en dit zonder verplichting om de Klant daarvan nog verder in kennis te stellen.

Indien de niet-betaling te wijten is aan een wanprestatie of gebrekkige uitvoering door Cloud Group NV, waarover de Klant binnen de 7 dagen na het ervaren van de klacht zijn beklag doet, dan zal Cloud Group de Dienst niet definitief stopzetten tot zij de klacht heeft onderzocht en formeel heeft beantwoord.

### 20.11 Overdraagbaarheid abonnementen

Bij een abonnementsformule met inbegrepen bel-tijd 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 bel-tijd van de nieuwe – door de Klant gekozen – abonnementsformule.

## 21 OVERDRACHT VAN DE OVEREENKOMST

### 21.1 Door Cloud Group NV

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 en moet voorzien in een overgangstermijn van twee maanden, die de Klant toelaat een regeling te treffen om een vervangende dienstverlener te vinden in plaats van de overnemer.

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, in welk geval de overgangsregeling in werking treedt..

### 21.2 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 overdrachtsformulier. De nieuwe klant moet ook een nieuwe abonnementsaanvraag indienen en gaat bij de ondertekening hiervan akkoord met deze Algemene Abonnementvoorwaarden.

## 22 SCHRAPPING EN/OF OPSCHORTING

### 22.1 Door Cloud Group

#### 22.1.1 Niet-betaling

In geval van niet-betaling van het totaal of een gedeelte van een factuurbedrag op de vervaldag, geldt artikel 5.10.

#### 22.1.2 Verplichtingen Klant

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, en de Klant geen gevolg heeft gegeven aan een schriftelijke ingebrekestelling van Cloud Group NV, waarin een regularisatietermijn van minstens 7 dagen werd gegeven, kan Cloud Group NV onmiddellijk zonder verdere ingebrekestelling en zonder schadevergoeding de Cloud Mobile-dienst opschorten. Cloud Group NV kan dit ook doen in geval van bewijs of ernstige 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. Cloud Group NV zal de Klant hiervan vooraf (indien redelijkerwijze mogelijk) of zo snel mogelijk achteraf op de hoogte stellen.

#### 22.1.3 Overmacht en/of Technische exploitatie

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 Klant hierover in de mate van het mogelijke, zo snel als mogelijk en met alle passende middelen te informeren.

#### 22.1.4 Opschorting

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 door Cloud Group NV onmiddellijk, zonder verdere ingebrekestelling en zonder opzegtermijn of -vergoeding, worden beëindigd, indien de Klant zijn verplichtingen nog steeds niet naleeft.

### 22.2 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 reactiveringskosten (ten bedrage van 30 euro per kaart) worden aan de Klant aangerekend.

### 22.3 Opschorting bij contracten van bepaalde duur

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.

### 22.4 Opschorting opties en/of functionaliteiten

De opschorting van de Overeenkomst brengt van rechtswege de opschorting van alle eraan verbonden opties met zich mee.

## 23 BEEINDIGING

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

### 23.1 Door Cloud Group

#### 23.1.1 Algemeen

Indien de Klant zich niet in regel gesteld heeft binnen een maand 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 e-mail onmiddellijk een einde te maken aan de Overeenkomst, zonder verdere ingebrekestelling, zonder opzeggingstermijn noch opzeggingsvergoeding.

### 23.1.2 Wijze van beëindiging

Cloud Group NV kan de Overeenkomst ook onmiddellijk, zonder voorafgaande ingebrekestelling, beëindigen door middel van een aangetekende brief en/of email aan de Klant, zonder vooropzeg noch schadevergoeding:

- indien zij vaststelt dat de Klant haar foutieve of vervalste, nochtans essentiële informatie (hetgeen blijkt uit het formulier voor de abonnementsaanvraag) gegeven heeft bij de indiening van de abonnementsaanvraag,
- 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.

### 23.1.3 Bijzondere situatie van de Klant

Cloud Group NV kan de Overeenkomst onmiddellijk, zonder opzeggingstermijn noch opzeggingsvergoeding, beëindigen in geval van faillissement, gerechtelijke reorganisatie, verzoek om uitstel van betaling, vereffening of ontbinding van de vennootschap van de Klant.

### 23.1.4 Procedure

Indien de Klant haar verplichtingen niet nakomt, mag Cloud Group NV de Overeenkomst, ook tijdens de oorspronkelijke periode, opzeggen door middel van een ter post aangetekende brief en/of email. De opzegging gaat slechts in nadat gedurende een termijn van een maand, te rekenen vanaf de datum van kennisgeving met ingebrekestelling, de niet-naleving niet wordt hersteld.

### 23.1.5 Schadevergoeding

De beëindiging ingevolge de artikelen 8.1.1, 8.1.2, 8.1.3 of 8.1.4 doet geen afbreuk aan het recht van Cloud Group NV de schade die zij geleden heeft te verhalen op de Klant. Indien de beëindiging plaatsvindt voor het verstrijken van de minimumduur van de Overeenkomst, kan Cloud Group NV van rechtswege een opzeggingsvergoeding eisen. Deze opzeggingsvergoeding wordt forfaitair en onherroepelijk vastgesteld op de totaliteit van de abonnementsgelden die nog verschuldigd zijn tot de normale vervaldag van de Overeenkomst.

## 23.2 Beëindiging door de Klant

### 23.2.1 Wijze van beëindiging en advies

De Klant kan de Overeenkomst, na de minimumduur bepaald in de overeenkomst en/of de getekende offerte, op elk ogenblik opzeggen door middel van een schriftelijke opzegging. Daar de dienst maandelijks opzegbaar is bij een overeenkomst van onbepaalde duur, ontvangt de Klant een laatste factuur van de volledige maand wanneer de dienst wordt stopgezet en/of wanneer de Klant zijn nummer overdraagt naar een andere Operator. Wij adviseren daarom om steeds een nummer over te dragen op het einde van de maand.

### 23.2.2 Vroegtijdige stopzetting

Indien de opzeg gevraagd wordt voor het beëindigen van de minimumduur 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 abonnementsgelden die nog verschuldigd zijn tot de normale vervaldag van de Overeenkomst.

### 23.2.3 Bijzondere situatie van de Dienstverlener

De Klant kan de Overeenkomst onmiddellijk, zonder opzeggingstermijn noch opzeggingsvergoeding, beëindigen in geval van faillissement, gerechtelijke reorganisatie, verzoek om uitstel van betaling, vereffening of ontbinding van Cloud Group NV.

### 23.2.4 Verplichting dienstverlener

Indien Cloud Group NV haar verplichtingen niet nakomt, mag de Klant de Overeenkomst, ook tijdens de oorspronkelijke periode, opzeggen door middel van een ter post aangetekende brief. De opzegging gaat slechts in nadat gedurende een termijn van een maand, te rekenen vanaf de datum van kennisgeving met ingebrekestelling, de niet-naleving niet wordt hersteld.

## 23.3 Wijzigingen tarieven

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 van 14 dagen heeft de Klant het recht de Overeenkomst te ontbinden zonder betaling van enige schadevergoeding op voorwaarde dat een schriftelijke kennisgeving aan Cloud Group wordt overgemaakt. De ontbinding heeft uitwerking vanaf de datum bepaald in de kennisgeving, doch uiterlijk [twee maanden] na de kennisgeving.

Bij gebreke aan enige schriftelijke opzegging vanwege de Klant binnen de hoger vermelde termijn van 14 dagen, wordt de Klant geacht het nieuwe Tarief te hebben aanvaard.

De Klant wordt geacht met alle verminderingen van het Tarief in te stemmen zonder hiervan noodzakelijkerwijze vooraf in kennis te zijn gesteld.

## 23.4 Vergunningen

De Overeenkomst wordt van rechtswege ontbonden op het ogenblik dat de door de bevoegde Belgische autoriteiten aan Cloud Group NV toegekende exploitatievergunningen verlopen.

## 24 AFSTAND

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

## 25 INFORMATIE AAN DE KLANT

Cloud Group NV wijst de Klant op mogelijk gevaar bij het gebruik van zijn mobiele telefoontoestel of gsm-toestel tijdens het besturen van een voertuig en op de storingen die zijn mobiele telefoontoestel of gsm-toestel 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.

## 26 NIETIGHEID

De nietigheid, de onuitvoerbaarheid of de onafdwingbaarheid van één clause van deze Algemene Abonnement voorwaarden laat de geldigheid, de uitvoerbaarheid of de afdwingbaarheid van de overige Algemene Abonnement voorwaarden, en van de Overeenkomst als geheel, onverlet, behalve indien de Overeenkomst zonder het onrechtmatige beding niet kan voortbestaan.

## 27 KLACHTEN EN GESCHILLEN

### 27.1 Minnelijke schikking

In geval van klachten kan de Klant zich wenden tot de Klantendienst van Cloud Group NV:

- tel: 03/302.44.44
- e-mail: support@cloudgroup.be

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

### 27.2 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.