



UNDO bv  
Terhulpesteenweg 177, Box 11  
B-1170 Brussel

Telefoon Klantendienst: 1989 of +32490461999

[support@undo.be](mailto:support@undo.be)

[www.undo.be](http://www.undo.be)

Datum : 01/04/2023

## Algemene Voorwaarden

### Inleiding

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de mobiele producten en diensten die op de markt worden gebracht en verkocht onder de merk- en handelsnaam "UNDO" (hierna: "Algemene Voorwaarden")

Deze mobiele producten en diensten worden geleverd door de BV UNDO, met maatschappelijke zetel gevestigd te B-1170 Brussel, Terhulpensteenweg 177, bus 11, en met ondernemingsnummer 0788.352.652 (hierna "UNDO" genoemd).

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de producten en diensten die bestemd zijn voor consumenten en deze die bestemd zijn voor zelfstandigen en bedrijven. Door het aangaan van uw overeenkomst met UNDO bent u gebonden aan de Algemene Voorwaarden. Het is aangeraden een kopie van deze Algemene Voorwaarden te bewaren.

Elk(e) product of dienst kan ook onderworpen zijn aan bijzondere voorwaarden die specifieke bepalingen bevatten die van toepassing zijn op dat product of die dienst (hierna "Bijzondere Voorwaarden" genoemd). In geval van conflict of tegenstrijdigheid tussen de documenten van het Contract geldt de volgende afnemende volgorde van prioriteit: de bevestigingsbrief, de Bijzondere Voorwaarden, de Algemene Voorwaarden en de samenvatting van het Contract. Alle mededelingen voorafgaand aan het Contract worden vervangen door het Contract en elke wijziging vereist de schriftelijke toestemming van UNDO.

### Artikel 1. Definities

De volgende woorden hebben volgende definitie:



- Abonnement: een prijsregeling waarbij met de Klant een Contract wordt gesloten voor de levering van Diensten op regelmatige basis voor een bepaald of onbepaalde duur, die aan de Klant in rekening worden gebracht.
- SIM-kaart(en): een smartcard ("Subscriber Identity Module") die door UNDO aan de Klant ter beschikking wordt gesteld en die in een apparaat voor mobiele diensten moet worden geplaatst om toegang te krijgen tot het Netwerk en gebruik te maken van de Diensten. Onder deze term valt ook de eSIM-kaart, d.w.z. een digitale SIM-kaart die rechtstreeks in een toestel is ingebouwd.
- Klant: iedere persoon, zowel Consument als professionele Klant, met wie UNDO een Contract heeft gesloten of die verzoekt met UNDO een Contract te sluiten voor het gebruik van deze Diensten.
- Consument: elke natuurlijke persoon die de Diensten gebruikt voor doeleinden die geen verband houden met zijn of haar beroepsactiviteit.
- Professionele Klant: elke Klant die geen Consument is.
- Contract: de overeenkomst tussen de Klant en UNDO met betrekking tot de Diensten, die samengesteld is door de Algemene Voorwaarden en Bijzondere Voorwaarden en alle overige contractuele documenten tussen Klant en UNDO, zoals de bevestigingsbrief, prijslijst, contractuele samenvatting, etc.
- Factuur: een opgave van de kosten en lasten met betrekking tot de aan de Klant geleverde of te leveren Diensten en/of een factuur die UNDO aan bepaalde Klanten dient uit te reiken overeenkomstig de Belgische BTW-wetgeving.
- Prijslijst: alle prijzen van producten en diensten die aangerekend kunnen worden aan de Klant, zoals gepubliceerd op de Website.
- Netwerk: het mobiele telefoonnetwerk dat door UNDO wordt gebruikt om de Diensten aan de Klant te leveren. UNDO is een Mobile Virtual Network Operator (MVNO) en gebruikt het radiotoegangsnetwerk van een mobiele netwerkoperator (MNO) om haar klanten mobiele diensten aan te bieden.
- Diensten: alle producten en diensten die UNDO in het kader van het Contract levert.
- Website: [www.undo.be](http://www.undo.be) en elke andere website die door UNDO wordt beheerd in verband met de Diensten. Deze term heeft ook betrekking op applicaties die door UNDO in verband met de Diensten worden geëxploiteerd.
- Nummeroverdracht: de uitvoering van overdraagbaarheid van het nummer op verzoek van de Klant overeenkomstig de toepasselijke wetgeving.



## Artikel 2. Het sluiten van het Contract

- 2.1.** De Klant erkent dat hij/zij de Algemene Voorwaarden heeft gelezen alvorens het Contract af te sluiten en gaat akkoord met de toepassing ervan. Een exemplaar van de Algemene Voorwaarden kan te allen tijde worden geraadpleegd en gedownload op de Website.
- 2.2.** De Klant dient een Abonnement op de Diensten aan te vragen via de Website. De Klant dient zich correct en volledig te registreren op de Website en een SIM-kaart aan te vragen in overeenstemming met de verstrekte instructies. De Klant verstrekt UNDO de gegevens die UNDO nodig acht om het Contract te kunnen sluiten, waaronder het e-mailadres van de Klant dat in de contractuele relatie met UNDO zal worden gebruikt. De Klant is als enige verantwoordelijk voor de aan UNDO verstrekte informatie. De Klant dient UNDO onverwijld en per schrift op de hoogte te stellen van iedere wijziging in de verstrekte gegevens.
- 2.3.** Na indiening van een correcte en volledige aanvraag zal de SIM-kaart vervolgens aan de Klant op het door hem opgegeven adres worden toegezonden. Wanneer een nieuw nummer is aangevraagd (en dus niet bij Nummeroverdracht), of bij een aanvraag voor een SIM-kaartruil (SIM-swap) is gedaan, kan aan de Klant eenmalige administratiekosten in rekening worden gebracht zoals aangegeven in de Prijslijst. Nadere informatie hierover is beschikbaar op de Website.
- 2.4.** UNDO verbindt zich ertoe de SIM-kaart binnen twee werkdagen te activeren. Deze termijn gaat in op het moment dat de Klant in het bezit is van de SIM-kaart. UNDO is niet aansprakelijk in de gevallen waarin de vertraging van de activering aan de Klant te wijten is, of aan een andere exploitant of bij overmacht.
- 2.5.** UNDO behoudt zich het recht voor om de levering van de Diensten te weigeren, zonder evenwel tot enige vergoeding gehouden te zijn, om één van de volgende redenen:

  - de Klant weigert de Algemene Voorwaarden of enig ander contractueel vereist document te aanvaarden;
  - de aanvraag voor een Abonnement op de Diensten is niet correct gedaan;
  - de Klant verstrekt tijdens het identificatieproces een valse, onjuiste of onvolledige identiteit of laat na een rechtmatig document te verstrekken aan de hand waarvan UNDO de Klant kan identificeren;
  - de Klant gebruikt tijdens de identificatieprocedure identiteitsdocumenten die als gestolen geseind zijn ;



- de Klant komt zijn verplichtingen uit hoofde van het Contract met UNDO niet na;
- wanneer er bewijzen of een ernstige aanwijzing zijn dat de Klant de Diensten gebruikt in strijd met het Contract, de wettelijke of reglementaire bepalingen, de openbare orde of de goede zeden, of op een manier die schadelijk is voor de goede werking of de integriteit van de Diensten.

### **Artikel 3. Inwerkingtreding en duur van het Contract**

- 3.1.** Tenzij anders overeengekomen treedt het Contract in werking op de datum waarop UNDO de geregistreerde bestelling van de Klant aanvaardt.
- 3.2.** Tenzij in de Bijzondere Voorwaarden met betrekking tot de aankoop van een specifieke dienst of een specifiek product (bv. De contracten voor toestellen) een andere termijn zou zijn overeengekomen, wordt dit Contract gesloten voor onbepaalde duur. De Klant kan het Contract met betrekking tot het Abonnement te allen tijde schriftelijk en zonder opgave van redenen beëindigen. UNDO zal naar best vermogen de Diensten zo spoedig mogelijk of op de door de Klant gekozen datum beëindigen. UNDO zal de Klant schriftelijk in kennis stellen van de datum van beëindiging van het Contract. Indien de Klant zich heeft ingeschreven op een gezamenlijke aanbieding dat de ontvangst van een materiële uitrusting omvat waarvan de aankoop gekoppeld is aan het abonnement op de Diensten, is de Klant het saldobedrag verschuldigd overeenkomstig het afschrijvingschema dat de restwaarde van de gezegde uitrusting vermeldt.
- 3.3.** De Klant blijft tot de beëindiging van het Contract alle aan UNDO verschuldigde bedragen verschuldigd.
- 3.4.** Het Contract geldt voor één SIM-kaart (de hoofdkaart) en voor alle eventuele bijkomende SIM-kaarten (multi-SIM). Deze SIM-kaarten zijn gekoppeld aan één account.

### **Artikel 4. Wijzigingen van het Contract en de Diensten**

- 4.1.** UNDO behoudt zich het recht voor om het Contract en de voorwaarden van de Diensten (waaronder de prijzen) te wijzigen en verbindt zich ertoe om de Klant minstens 1 maand voor de doorvoering van de wijzigingen schriftelijk (bv. via e-mail, SMS of bericht op de Factuur) te informeren. Indien de Klant de wijzigingen aan het Contract niet aanvaardt, kan hij zijn Contract kosteloos opzeggen, ten laatste 3 maanden na de kennisgeving, behalve indien deze wijzigingen :
  - uitsluitend ten behoeve van de Klant zijn;



- van louter administratieve aard zijn en geen negatieve gevolgen hebben voor de Klant;
  - een rechtstreekse toepassing zijn van de wetgeving of een gevolg ervan zijn;
  - betrekking hebben op een prijsverhoging die gekoppeld is aan het in artikel 4.2 bedoelde indexcijfer van de consumptieprijzen.
- 4.2.** UNDO kan de prijzen van de Diensten eenmaal per jaar herzien en aanpassen op basis van de consumentenprijsindex (volgens de formule: nieuwe prijs = oude prijs x (huidige index/oude index).
- 4.3.** Indien UNDO zou besluiten de levering van een Dienst aan alle Klanten definitief te beëindigen, zal zij de Klant daarvan ten minste drie (3) maanden van tevoren in kennis stellen. UNDO is niet gehouden tot enige schadevergoeding aan de Klant.

## Artikel 5. SIM-kaarten en telefoonnummer

- 5.1.** UNDO is en blijft eigenaar van de SIM-kaart en kan de programmering van de SIM-kaart te allen tijde wijzigen. Te dien einde verbindt de Klant zich ertoe de SIM-kaart niet over te dragen, af te staan, te verhuren, te vernietigen of op enige andere wijze aan derden toe te staan de SIM-kaart te gebruiken of te beschadigen, met uitzondering van hetgeen in de Algemene Voorwaarden is bepaald. De Klant neemt alle nodige voorzorgsmaatregelen om te voorkomen dat de SIM-kaart oneigenlijk of illegaal wordt gebruikt. Elke poging om de technische identificatiegegevens van de SIM-kaart te kopiëren en elk frauduleus of illegaal gebruik van de SIM-kaart is verboden. De Klant verbindt zich ertoe de SIM-kaart niet te onderwerpen aan enige ontleding, analyse of reverse engineering, noch afgeleide software te creëren of de SIM-kaart te gebruiken op een andere wijze dan bepaald in de Algemene Voorwaarden. De Klant is aansprakelijk voor alle schade die UNDO of derden lijden ten gevolge van het gebruik van de SIM-kaart, ongeacht door wie en met welk toestel, zelfs in geval van diefstal of verlies. Verlies of diefstal van een SIM-kaart leidt niet tot beëindiging van het Contract. In geval van verlies of diefstal van de SIM-kaart blijft de Klant verantwoordelijk voor het gebruik en de betaling ervan totdat hij UNDO hiervan op de hoogte stelt en verzoekt om tijdelijke schorsing van de SIM-kaart. De Klant ontvangt dan een nieuwe SIM-kaart en de Diensten worden opnieuw geactiveerd. De SIM-kaart moet door de Klant in het toestel worden geïnstalleerd om toegang te krijgen tot het Netwerk en de Diensten. De toegang tot de SIM-kaart is beveiligd met een PIN-code die door de Klant kan worden gebruikt volgens de instructies in de handleiding van het toestel. De Klant is als enige verantwoordelijk voor de correcte plaatsing van de SIM-kaart in het toestel voor mobiele diensten.



Indien de SIM-kaart geblokkeerd of beschadigd is ten gevolge van een onjuiste behandeling door de Klant, dan zal op schriftelijk verzoek van de Klant een nieuwe SIM-kaart worden verstrekt, tegen betaling van de in de Prijslijst vermelde administratiekosten. Indien de SIM-kaart niet goed werkt als gevolg van een fabricagefout of een onjuiste configuratie, dan zal aan de Klant kosteloos een nieuwe SIM-kaart ter beschikking worden gesteld. De SIM-kaarten mogen alleen worden gebruikt in individuele mobiele apparaten. Zij zijn uitsluitend bestemd voor persoonlijk gebruik en mogen in geen geval worden gebruikt voor de wederverkoop van communicatie of voor re-routing. Het is de Klant verboden om, via het Netwerk, SMS'jes te versturen die commerciële boodschappen bevatten of dergelijke boodschappen te handhaven, of die tot doel hebben geheel of gedeeltelijk, rechtstreeks of onrechtstreeks reclame te maken voor de Diensten.

- 5.2.** Bij de inschrijving op de Diensten ontvangt de Klant een SIM-kaart met een PIN-code en een PUK-code (persoonlijke ontgrendelingsleutel). Om misbruik te voorkomen is de Klant verplicht de persoonlijke PIN-code bij ontvangst van de SIM-kaart te wijzigen. De Klant is verantwoordelijk voor de strikte geheimhouding van deze PIN-code.
- 5.3.** Indien een SIM-kaart een fabricagefout vertoont, kan de Klant deze omruilen door contact op te nemen met UNDO en zal hij kosteloos een nieuwe SIM-kaart ontvangen. Indien de SIM-kaart defect is als gevolg van een foutieve handeling door de Klant, is UNDO gerechtigd de vervangingskosten op de Klant te verhalen.
- 5.4.** De SIM-kaarten zijn alleen voor persoonlijk gebruik. De wederverkoop van SIM-kaarten is verboden. De aankoop van een abnormaal hoog aantal SIM-kaarten wordt beschouwd als strijdig met het persoonlijk gebruik. In al deze gevallen behoudt UNDO zich het recht voor de SIM-kaart te deactiveren.
- 5.5.** In geval van georganiseerde wederverkoop van SIM-kaarten aan personen die, in de zin van de Europese regelgeving, niet officieel in België verblijven of geen vaste banden met België hebben, behoudt UNDO zich het recht voor om onmiddellijk alle maatregelen toe te passen die nodig zijn om de naleving van het Contract te verzekeren, inclusief opschorting en/of beëindiging, onverminderd het recht van UNDO om schadevergoeding te eisen.
- 5.6.** De Klant is aansprakelijk voor alle schade die hij aan UNDO of aan derden veroorzaakt ten gevolge van het gebruik van de SIM-kaart, ongeacht door wie en met welk toestel, voor mobiele telefonie, ook in geval van diefstal of verlies.



- 5.7.** Aan elke Klant wordt een uniek telefoonnummer gekoppeld. Dit telefoonnummer is en blijft eigendom van UNDO, behalve in geval van Nummeroverdracht. De Klant heeft geen recht om een specifiek telefoonnummer aan te vragen of te behouden, behalve bij Nummeroverdracht. De Klant is niet gerechtigd zijn telefoonnummer te wijzigen. In geval van deactivering verliest de Klant het recht om het telefoonnummer te gebruiken. In geval van beëindiging van het Contract (om welke reden dan ook) moet de Klant er rekening mee houden dat het aan hem toegekende mobiele telefoonnummer niet kan worden behouden.

## **Artikel 6. Diensten, tarieven en plannen**

- 6.1.** De beschikbare Diensten en de voor deze Diensten geldende tarieven verschillen naargelang het door de Klant gekozen tariefplan. De beschikbare plannen en de toepasselijke tarieven worden aangekondigd op de Website. De Klant heeft deze tarieven op de Website geraadpleegd en aanvaardt hun toepassing op zijn gebruik van de Diensten.
- 6.2.** Beleid inzake redelijk gebruik. Voor mobiel internet kan het gebruik in België onderworpen zijn aan een beleid inzake redelijk gebruik. Het gebruik in elk ander land van de Europese Unie kan ook onderworpen zijn aan een beleid inzake redelijk gebruik in overeenstemming met de Europese regelgeving. De voorwaarden van dit gebruiksbeleid worden uiteengezet op de Website.

## **Artikel 7. Roamingdiensten**

- 7.1.** De Diensten omvatten het gebruik van de SIM-kaart van de Klant op andere mobiele netwerken in het buitenland ("Roamingdiensten"), mits betaling voor communicaties buiten de Europese Unie. Voor communicaties binnen de Europese Unie, met uitzondering van communicaties vanuit België naar een buitenlands nummer, geldt ook het nationale tariefplan. Andere kosten, zoals kosten voor oproepen en tekstberichten naar nummers voor diensten met toegevoegde waarde (speciale nummers (0800, 0900,...), diensten verstrekt door derden en korte nummers vanuit het buitenland), worden aan de Klant gefactureerd zelfs indien wordt vermeld dat het nummer van de dienst met toegevoegde waarde gratis is in het betreffend land voor de lokale gebruikers.
- 7.2.** Telefoongesprekken en gegevensverbindingen uitgevoerd in niet-terrestrische zones (bijvoorbeeld vanop een schip tijdens een cruise of vanuit een vliegtuig) maken gebruik van satellietnetwerken die overeenkomen met een ander geografisch zone en worden beschouwd als buiten de Europese Unie. Het nationale tarief is niet van



toepassing op deze gesprekken en de roamingkosten voor deze gesprekken zullen aan de Klant in rekening worden gebracht.

- 7.3.** De lijst van landen waar roaming mogelijk is en de roamingtarieven worden gepubliceerd op de Website en kunnen wijzigen afhankelijk van de akkoorden tussen de UNDO en de buitenlandse operatoren. Met uitzondering van artikel 7.7, wordt onder De "Europese Unie" verstaan, in de zin van de Algemene Voorwaarden en de 26 andere landen dan België die officieel deel uitmaken van de Europese Unie, evenals IJsland, Liechtenstein, Noorwegen en elk ander land dat UNDO verkiest op te nemen in de lijst van landen waar het nationale tariefplan van toepassing is (bijgewerkte lijst beschikbaar op de Website).
- 7.4.** Buiten België is het mogelijk om afhankelijk van het land de SIM-kaart op een preferentiële manier te in te stellen. De Klant kan niettemin handmatig een netwerk selecteren waarop hij verkiest te bellen en gebeld te worden of waarop hij toegang tot het internet wenst te krijgen, mits UNDO met deze andere roamingprovider een roamingovereenkomst heeft gesloten. Deze mogelijkheid kan te allen tijde en kosteloos gebruik worden benut.
- 7.5.** UNDO kan het verzoek van de Klant om over te stappen naar een alternatieve roamingprovider niet inwilligen indien de SIM-kaart buiten dienst is of indien een opt-out is aangevraagd voor de SIM-kaart van de Klant. Een opt-out betekent dat de SIM-kaarthouder uitdrukkelijk aan UNDO heeft gevraagd om ervoor te zorgen dat de kaart niet kan worden gebruikt voor de levering van alternatieve roamingdiensten.
- 7.6.** De Klant verbindt zich ertoe redelijke wijze gebruik te maken van de Roamingdiensten in overeenstemming met de toepasselijke regelgeving. UNDO behoudt zich het recht voor om, in geval van misbruik of abnormaal gebruik van de door UNDO opgezette Roamingdiensten gedurende een opeenvolgende periode van 4 maanden, de Klant hiervan op de hoogte te brengen met alle passende middelen (sms, e-mail, briefpost, telefoon, enz.). In zulk geval heeft de Klant 15 dagen om zijn gebruiksgedrag aan te passen en het bewijs te leveren van aanwezigheid of verbruik op zijn grondgebied. In het tegengestelde geval behoudt UNDO zich het recht voor om de Klant de van toepassing zijnde bijkomende kosten aan te rekenen overeenkomstig de toepasselijke regelgeving, met ingang van de dag die volgt op de datum van kennisgeving en tot het ogenblik waarop het verbruik door de Klant elk risico op abnormaal gebruik of misbruik van de Roamingdiensten uitsluit, op basis van een observatieperiode tijdens 4 opeenvolgende maanden.





Volgens de EU-verordening betekent "misbruik of abnormaal gebruik van roamingdiensten »:

- overwegende aanwezigheid en verbruik van diensten in andere lidstaten, in vergelijking met de nationale aanwezigheid en het verbruik van diensten in België of;
- langdurige inactiviteit van een gegeven simkaart die samenhangt met zeer frequent, of zelfs exclusief gebruik van roaming;
- activering en gebruik van een reeks simkaarten door dezelfde Klant voor roaming.

In geval van georganiseerde doorverkoop van SIM-kaarten aan personen die, in de zin van de Europese regelgeving, niet officieel in België verblijven of geen vaste banden met België hebben, behoudt UNDO zich bovendien het recht voor om onmiddellijk alle maatregelen toe te passen die nodig zijn om de eerbiediging van het Contract te waarborgen, met inbegrip van de schorsing en/of opzegging van het Contract, onverminderd het recht van UNDO om schadevergoeding te eisen.

- 7.7.** Wanneer Roamingdiensten in de Europese Unie beschikbaar zijn, kan de kwaliteit van de dienstverlening in dat land verschillen van de kwaliteit van de dienstverlening in België als gevolg van diverse lokale factoren die verband houden met de in het bezochte land beschikbare technologieën, zoals de uitrol van de nieuwste technologie, de lokale netwerkdekking, de beschikbare snelheid, de latentie, maar ook andere externe lokale factoren zoals de topografie, enz. Indien de Klant problemen ondervindt met betrekking tot de kwaliteit van de dienstverlening tijdens Roaming in de Europese Unie, in vergelijking met hetgeen contractueel is overeengekomen, kan de Klant contact opnemen met UNDO. Buiten de Europese Unie kunnen andere dan de hierboven genoemde redenen de kwaliteit van de Roamingdienst beïnvloeden. Voor de toepassing van dit artikel wordt onder "Europese Unie" verstaan de 26 andere landen dan België die officieel deel uitmaken van de Europese Unie, alsmede IJsland, Liechtenstein en Noorwegen, met uitsluiting van alle andere landen.
- 7.8.** UNDO controleert niet het gebruiksgedrag van een Klant om andere redenen als deze die verband houden met misbruik of abnormaal gebruik van de Roamingdiensten voor gesprekken, berichten of surfen.

#### **Artikel 8. Schorsing en opzegging van het contract**



**8.1.** Indien de Klant na ontvangst van één of meerdere ingebrekestellingen in gebreke blijft aan zijn betalingsverplichtingen te voldoen, kan UNDO op eenvoudige kennisgeving de levering van de Diensten beperken tot een minimale dienstverlening, indien de Klant de situatie niet heeft rechtgezet binnen de in de kennisgeving aangegeven termijn.

In het geval van mobiele Diensten heeft de Klant dan alleen de mogelijkheid de hulpdiensten te bellen en oproepen te ontvangen, met uitzondering van oproepen die door de bestemming worden betaald.

Wanneer de Diensten in overeenstemming met dit artikel zijn beperkt, kan UNDO het Contract door eenvoudige kennisgeving opzeggen indien de Klant niet binnen de in de kennisgeving gestelde termijn aan zijn betalingsverplichtingen heeft voldaan.

**8.2.** UNDO heeft het recht om eenzijdig met onmiddellijke ingang, zonder voorafgaande ingebrekestelling en zonder dat enige schadevergoeding verschuldigd is aan de Klant, de SIM-kaart deactiveren of de levering van de Diensten geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief te schorsen of op te zeggen in de volgende gevallen:

- wanneer er bewijzen of ernstige aanwijzingen zijn van frauduleus gedrag van de Klant;
- wanneer de Klant de Diensten gebruikt in strijd met het Contract, wettelijke of reglementaire bepalingen, de openbare orde of de goede zeden, of op een manier die de goede werking of de integriteit van de Dienst ondermijnt.
- in geval van bewijs of ernstige aanwijzingen van onvermogenheid van de Klant;
- wanneer een valse, onjuiste of onvolledige identiteit is voorgelegd of wanneer bij de identificatie van de Klant gebruik is gemaakt van als gestolen geseinde identificatiedocumenten;
- wanneer de Klant de Algemene Voorwaarden of enige andere contractuele verplichting jegens UNDO niet is nagekomen;
- wanneer er sprake is naar redelijkerwijze schatting van UNDO van een ongebruikelijke toename in het gemiddelde verbruik door de Klant;
- naar aanleiding van een gerechtelijk bevel of op eerste verzoek van de gerechtelijke of politieautoriteiten;
- wanneer de SIM-kaart of het apparaat met de SIM-kaart is gestolen of verloren, zoals door de Klant op enigerlei wijze aan UNDO is meegedeeld;
- in geval van storingen in, op of aan het Netwerk, wanneer dit veroorzaakt is door de Klant;



- in het geval dat UNDO om welke reden dan ook wordt verhinderd het Netwerk te gebruiken;
- wanneer de Klant een mobiel dienstapparaat gebruikt dat storingen in het netwerk veroorzaakt of dat niet volgens de geldende normen is goedgekeurd;
- in geval van overmacht ;
- in alle andere gevallen waarin de Algemene Voorwaarden dit voorzien.

**8.3.** Deze maatregelen doen geen afbreuk aan het recht van de UNDO om de volledige betaling van alle uitstaande bedragen te eisen.

**8.4.** De beperking en/of opschorting van de Diensten eindigt wanneer de Klant aan zijn verplichtingen heeft voldaan. Bij de hervatting van de Diensten wordt een forfaitaire vergoeding zoals aangegeven in de UNDO-prijslijst aangerekend. Alle kosten blijven verschuldigd tijdens de duur van de minimale dienstverlening en/of opschorting van de Diensten.

**8.5.** UNDO is in ieder geval te allen tijde gerechtigd om het Contract voor onbepaalde tijd zonder schadevergoeding op te zeggen, mits inachtneming van een opzegtermijn van drie (3) maanden, gegeven per schrift.

## **Artikel 9. De rechten en plichten van de UNDO**

**9.1.** UNDO verbindt zich ertoe alle redelijke middelen aan te wenden om de Klant de best mogelijke toegang tot het Netwerk te verlenen en de Diensten zo efficiënt mogelijk te leveren. Tenzij uitdrukkelijk anders bepaald, zijn de verplichtingen van de UNDO te beschouwen als middelenverbintenissen. UNDO zal alle redelijke middelen aanwenden om schade voor De Klant te voorkomen of te beperken. Daartoe vraagt UNDO het begrip van de Klant. UNDO (die afhankelijk is van de mobiele netwerkoperator) streeft ernaar verstoringen zoveel mogelijk te beperken en ze zo snel mogelijk te verhelpen. Met betrekking tot de levering van de Diensten erkent en aanvaardt de Klant echter dat UNDO afhankelijk is van de goede werking van het Netwerk, waarvan UNDO als MVNO geen eigenaar of licentiehouder is. UNDO is dan ook niet aansprakelijk voor schade als gevolg van verliezen, storingen, kwaliteitsgebreken en/of onderhouds-, verbeterings- en/of uitbreidingswerkzaamheden in verband met het Netwerk, geheel of gedeeltelijk en ongeacht of UNDO daarvan op de hoogte is of niet.

**9.2.** Mobiele telefonie is een vorm van draadloze communicatie en werkt via de transmissie van radiosignalen. Aangezien deze signalen kunnen worden verstoord door een externe bron of door obstakels zoals gebouwen, vegetatie of topografie,



kan een perfecte transmissie niet overal en altijd worden gegarandeerd. Voorts hangt de kwaliteit van de Diensten ook af van de betrouwbaarheid van het gebruikte mobiele toestel. UNDO kan niet aansprakelijk worden gesteld voor een eventueel falen van de transmissie als gevolg van bovengenoemde omstandigheden. Aangezien verschillende factoren de geschatte maximumsnelheid kunnen beïnvloeden, is het onwaarschijnlijk dat de Klant deze waarden altijd en overal kan bereiken.

- 9.3.** De klantendienst is beschikbaar om vragen, problemen en klachten van de Klant, voor zover mogelijk, met betrekking tot de Diensten te beantwoorden. Gesprekken tussen De Klant en de klantenservice kunnen worden opgenomen of beluisterd door personen die niet zelf bij de gesprekken betrokken zijn, ten behoeve van opleiding en begeleiding van UNDO-personeel of voor de afhandeling van de zakelijke geschillen met de Klant. De Klant zal hiervan vooraf in kennis worden gesteld.
- 9.4.** UNDO is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit handelingen van de Klant, zoals, maar niet beperkt tot:
- het ongepast of onjuist gebruiken van de Diensten door de Klant;
  - de slechte werking, het misbruik of het onrechtmatig gebruik van het mobiele dienstapparaat van de Klant of van de accessoires van dat apparaat;
  - het gebruik van een mobiel dienstapparaat zonder de nodige veiligheidsmaatregelen te nemen (hacking, virussen, enz.);
  - het misbruiken van de SIM-kaart van de Klant, voor zover dit misbruik te wijten is aan de Klant, onder meer als gevolg van (1) de vrijwillige of onvrijwillige bekendmaking van de PIN-code aan een derde, (2) het niet-wijziging van de originele PIN-code, (3) het gebruik van een te eenvoudige persoonlijke PIN-code (bijv. 1234, 1111, enz.), (4) het verlies of de diefstal van de SIM-kaart;
  - de fouten of vergissingen bij de activering van de SIM-kaart;
  - factoren die het gevolg zijn van de [al dan niet incorrecte] tussenkomst van een derde;
  - beschadiging of verlies van gegevens.
- 9.5.** UNDO behoudt zich het recht voor om op eigen initiatief en zonder voorafgaande kennisgeving de nodige maatregelen te nemen indien de veiligheid, de integriteit of de goede werking van haar Diensten of het netwerk (of die van haar onderaannemers of leveranciers) in het gedrang komt of zou kunnen komen of in geval van fraude of misbruik, zonder dat UNDO tot enige schadevergoeding gehouden is. Deze maatregelen kunnen met name bestaan in de activering van beschermende maatregelen of de opschorting of beperking van de toegang van de



Klant tot de Dienst. UNDO is jegens de Klant niet aansprakelijk voor de gevolgen die zouden kunnen voortvloeien uit de uitvoering van deze maatregelen.

- 9.6. Het bewijs van de al dan niet goede uitvoering van het Contract kan door partijen met alle middelen worden geleverd, inclusief gegevens en overzichten uit de systemen van UNDO of systemen van derden. De Klant en UNDO zullen deze gegevens en overzichten als waarachtig en authentiek beschouwen, zolang het bewijs van het tegenovergestelde niet is geleverd.

## **Artikel 10. Rechten en verplichtingen van de Klant**

- 10.1. Het gebruik van de Diensten is uitsluitend voorbehouden voor gebruik via een mobiele telefoon of smartphone; elk ander gebruik is verboden.
- 10.2. De Klant kan toegang krijgen tot de Diensten in overeenstemming met de voorwaarden van het Contract. Niettemin behoudt UNDO zich het recht voor om de betaling van een voorschot of het stellen van een bankgarantie als opschortende voorwaarde aan het Contract te verbinden.
- 10.3. De Klant is jegens UNDO en derden als enige verantwoordelijk voor het gebruik van de Dienst. De Klant zal de Diensten gebruiken als een normale en verstandige gebruiker, uitsluitend voor persoonlijke doeleinden, in overeenstemming met de bepalingen van het Contract, de toepasselijke regelgeving en de gebruiken inzake openbare orde en goede zeden. Hij zal alle maatregelen nemen om misbruik of onrechtmatig gebruik van de Diensten te voorkomen. Volgende praktijken worden niet beschouwd als normaal en persoonlijk gebruik (niet-exhaustieve lijst):
- een gebruik gericht op het rechtstreeks of onrechtstreeks afwenden van communicaties of gericht op de doorverkoop op welke wijze dan ook van de Diensten aan derden zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van UNDO;
  - een gebruik waarbij de betrouwbare of correcte werking van bepaalde functies van het Netwerk wordt verstoord. Meer bepaald houdt een betrouwbare en correcte werking het doorgeven van het identificatienummer van de beller (behoudens andersluidende opdracht van de beller), het doorgeven van het IMEI-nummer van het toestel waarvan de oproep uitgaat, het onderscheppen en het opnemen van communicatie krachtens een bevel van een bevoegde gerechtelijke of administratieve overheid, of het opnemen en het bewaren van de oproep- en identificatiegegevens, in;

- een gebruik dat verzadiging of abnormale belasting van het netwerk veroorzaakt of de goede werking van het netwerk verstoort;
- een zodanig gebruik dat de identificatie of lokalisering van de oproeper in geval van een noodoproep niet meer mogelijk is, of dat het netwerk overbelast geraakt, of dat de goede werking van het netwerk wordt verstoord;
- een gebruik van de Diensten dat aanzienlijk afwijkt van het gemiddelde gebruik van de verschillende Klanten, in termen van frequentie, verdeling over verschillende soorten communicatie (zoals telefoon, datatransmissie, berichten, enz.) of verbindingstijd, ;
- elk gebruik van de Dienst om de Diensten te misbruiken, zoals onredelijke gespreksduur naar betaalnummers wanneer dit gebruik bedoeld is om beltegoed om te zetten in geld, vouchers of activerings- of toegangscode's;
- het frauduleus gebruik van de Diensten, met name voor callcenter- of simboxdoeleinden, of het ter beschikking stellen van de Diensten aan derden;
- een gebruik dat niet in overeenstemming is met het gebruik dat van een Klant met een mobiele telefooncontract mag worden verwacht (bijvoorbeeld gebruik van het toestel als babyfoon, SMS Gateway of andere soortgelijke toestellen);
- het gebruik van de Diensten voor een verbinding zonder menselijke tussenkomst of voor een verbinding tussen machines (M2M-toepassingen);
- elk ander gebruik in strijd met de Algemene Voorwaarden.

**10.4.** De tariefplannen voor onbeperkt volume zijn bedoeld voor normaal, persoonlijk en privégebruik van de Diensten als onderdeel van een onbeperkt aanbod. Dit gebruik is uitsluitend voorbehouden aan mobiele telefonie, elk ander gebruik zijnde verboden. Intensief gebruik is mogelijk onder dergelijke plannen. Fraude (zoals commercieel gebruik, met name voor callcenter- of simboxdoeleinden, en/of terbeschikkingstelling aan derden), deloyaal gebruik of, in het algemeen, gebruik dat niet in overeenstemming is met hetgeen mag worden verwacht van een Klant die een contract voor telecommunicatiediensten heeft gesloten, wordt niet als normaal gebruik beschouwd.

In het kader van onbeperkte aanbiedingen worden de volgende praktijken niet als normaal of persoonlijk gebruik beschouwd (dit is een niet-limitatieve lijst):

- wanneer de Klant meer dan 10.000 SMS-berichten verstuurt per maand en/of 500 SMS-berichten per dag;
- wanneer de Klant SMS-berichten verstuurt naar meer dan 250 verschillende bestemmingen per maand;
- wanneer de Klant regelmatig gesprekken voert gedurende meer dan 6 uur per dag en/of 30 uur per week;
- wanneer de Klant meer dan 100 GB per maand gebruikt.



In dergelijke gevallen behoudt UNDO zich het recht voor de levering van de Diensten te beperken of het Contract te schorsen en/of op te zeggen.

- 10.5.** UNDO kan alle middelen gebruiken, met inbegrip van gegevens en rapporten van haar eigen systemen of die van andere telecommunicatienetwerexploitanten via welke de communicatie plaatsvond, om het bewijs te leveren van bovengenoemde ongeoorloofde gebruikswijze. De Klant en UNDO beschouwen deze rapporten en gegevens als waarachtig en nauwkeurig totdat het tegendeel is bewezen.
- 10.6.** Behalve in geval van overdracht van het Contract, is en blijft de Klant als enige verantwoordelijke voor de uitvoering van alle verplichtingen uit hoofde van het Contract, zelfs indien verschillende gebruikers zijn aangegeven. De Klant is als enige aansprakelijk voor alle schade die voortvloeit uit de niet-uitvoering van een van zijn contractuele verplichtingen.
- 10.7.** De Klant mag de Diensten alleen gebruiken op een mobiel dienstapparaat dat voldoet aan de geldende normen en in perfecte staat van werking is. De Klant dient de gebruiksaanwijzing van het apparaat strikt na te leven. De Klant dient zelf het toestel te vervangen indien het toestel om technische redenen geen toegang kan hebben tot het Netwerk of niet geschikt is voor het gebruik van bepaalde Diensten. Het gebruik van enig apparaat voor het verzenden of ontvangen van tekstberichten of massale oproepen, met inbegrip van SIM-boxen of gsm-gateways, is verboden. De Klant stemt ermee in dat oproepen van of naar onbevoegde toestellen automatisch en zonder voorafgaande waarschuwing worden geblokkeerd en dat dergelijk gebruik UNDO het recht geeft het Contract te schorsen of op te zeggen. De Klant erkent dat hij/zij zich bewust is van de bijzondere risico's die verbonden zijn aan het gebruik van een mobiel dienstapparaat, zoals bijvoorbeeld bij het besturen van een voertuig, het tanken of het zich bevinden in de nabijheid van brandstof en explosieven, en de storingen die het gebruik ervan kan veroorzaken op medische apparatuur en vliegtuigen.
- 10.8.** Het is de Klant, tenzij bijzondere andersluidende overeenkomst met UNDO, verboden om de Diensten geheel of gedeeltelijk, rechtstreeks of onrechtstreeks, aan derden ter beschikking te stellen, over te dragen of het gebruik van de Diensten toe te staan met het oog op overdracht aan derden.
- 10.9.** De Klant is verantwoordelijk voor en zal UNDO vrijwaren voor alle schade die UNDO kan lijden, evenals voor alle vorderingen van derden die tegen UNDO kunnen worden ingesteld als gevolg van roekeloos, nalatig, frauduleus, ongepast of onwettig gedrag van de Klant tijdens het gebruik van de Diensten.



## Artikel 11. Herroepingsrecht

- 11.1.** Aangezien het Contract op afstand is gesloten, heeft de Klant die de hoedanigheid heeft van Consument het recht UNDO mee te delen dat hij afziet van het Contract, zonder opgave van redenen en zonder enige schadevergoeding plichtig te zijn. Dit recht geldt enkel voor de Consument.
- 11.2.** Om het herroepingsrecht uit te oefenen is de Consument verplicht UNDO van zijn beslissing op de hoogte te stellen door middel van een ondubbelzinnige verklaring die per e-mail naar [info@undo.be](mailto:info@undo.be) wordt gestuurd of door een brief te sturen naar de klantendienst van UNDO op het op de Website vermelde adres. De Klant kan daarvoor het voorbeeldformulier voor herroeping gebruiken, maar is daartoe niet verplicht. Meer informatie hierover vindt u op het adres dat op de Website staat vermeld onder de rubriek "Consumenteninfo".
- 11.3.** Indien de Consument tijdens de herroepingstermijn om uitvoering van de Diensten heeft verzocht, brengt UNDO aan de Consument een vergoeding in rekening die in verhouding staat tot de reeds geleverde Diensten, totdat UNDO op de hoogte is gesteld van het besluit van de Consument om gebruik te maken van zijn herroepingsrecht.

## Artikel 12. Overdracht van het Contract

UNDO kan mits kennisgeving aan de Klant, haar rechten en/of verplichtingen uit het Contract geheel of gedeeltelijk overdragen aan een derde zonder toestemming van de Klant en zonder dat de Klant als gevolg van deze overdracht aanspraak kan maken op enige schadevergoeding. De Klant heeft het recht het Contract kosteloos op te zeggen indien dit leidt tot een wijziging van het Contract in de zin van artikel 4. De Klant kan de rechten en/of verplichtingen onder het Contract slechts overdragen na voorafgaande schriftelijke toestemming van UNDO.

## Artikel 13. Nummeroverdracht

- 13.1.** Indien de Klant een telefoonnummer wenst over te dragen aan een andere operator, dient de Klant contact op te nemen met de nieuwe operator. De nieuwe operator zal namens de Klant de nodige afspraken met UNDO maken over de overdracht van het telefoonnummer. Daartoe kunnen alleen de telefoonnummers worden overgedragen en niet de diensten. Alleen telefoonnummers die niet zijn





gedeactiveerd, kunnen worden overgedragen. Tijdens de overdracht van het telefoonnummer kan de Klant enige tijd onbereikbaar zijn op het betreffende telefoonnummer. UNDO kan niet aansprakelijk worden gesteld voor de eventuele schade die hieruit voortvloeit.

**13.2.** UNDO behoudt zich het recht voor de overdracht te weigeren:

- wanneer de operator waaraan de Klant zijn telefoonnummer wenst over te dragen, de wettelijke procedure ter zake niet heeft nageleefd;
- in geval van bewezen of vermoedelijke fraude door de Klant of een derde.

**13.3.** UNDO voldoet aan de wettelijke bepalingen inzake nummeroverdraagbaarheid. UNDO zal tevens zoveel mogelijk rekening houden met de door de Klant gewenste overdrachtsdatum. UNDO neemt alle nodige maatregelen om ervoor te zorgen dat de nummeroverdracht onder de best mogelijke voorwaarden plaatsvindt na bevestiging van het verzoek tot Nummeroverdracht door de voormalige operator. Technische belemmeringen kunnen verhinderen dat de Nummeroverdracht plaatsvindt. Indien het nummer niet tijdig is overgedragen, kan de Klant recht hebben op schadevergoeding. Om aanspraak te kunnen maken op een dergelijke vergoeding moet contact worden opgenomen met de nieuwe operator. UNDO kan echter niet verantwoordelijk worden gesteld indien de Nummeroverdracht niet heeft plaatsgevonden of is vertraagd om redenen die uitgaan van de Klant of de vorige operator. UNDO kan onder meer niet aansprakelijk worden gesteld voor valse, onjuiste of onleesbare verzoeken. Op de website van het Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie (<https://www.ibpt.be/>) vindt de Klant meer informatie over de bedragen en de procedure voor compensatie. Schadeclaims moeten uiterlijk 6 maanden na het verzoek om overdracht van een nummer worden ingediend.

## **Artikel 14. Persoonlijke gegevens**

**14.1.** Op de verwerking van persoonsgegevens is het UNDO-privacybeleid van toepassing. De Klant kan de Privacy Policy van UNDO te allen tijde raadplegen op de Website.

## **Artikel 15. Facturering en betaling**

**15.1.** UNDO zal De Klant maandelijks, afhankelijk van de betreffende dienst of het product, een factuur sturen. UNDO kan besluiten om kortere betalingstermijnen op te leggen in geval van bewezen of veronderstelde fraude of bij ernstige twijfel over de solvabiliteit van de Klant.



- 15.2.** Op verzoek van de Klant kan tegen betaling een tussentijdse factuur worden verzonden. UNDO kan een tussentijdse factuur of een verzoek om een voorschot op de volgende factuur sturen indien het totaalbedrag van de factuur het gemiddelde gefactureerde bedrag voor alle Diensten aan de Klant, berekend over een periode van vier volledige facturatiemaanden, met minstens 125 EUR (exclusief BTW) overschrijdt. Indien de aansluitingen minder dan vier volledige facturatiemaanden in gebruik zijn, kan een tussentijdse factuur of een verzoek om een voorschot op de factuur worden verzonden van zodra het totale te factureren bedrag het bedrag van 125 EUR (exclusief BTW) overschrijdt.
- 15.3.** De Factuur wordt aan de Klant of aan de door de Klant aangewezen derde betaler verzonden volgens het door UNDO vastgestelde schema. Nadere informatie hierover is beschikbaar op de Website. Ingeval van verzuim van de derde-betaler, ontslaat dit de Klant niet van zijn betalingsverplichting en verwerft de derde-betaler geen enkel recht op de Diensten. De Factuur wordt verzonden of is beschikbaar op het door de Klant opgegeven e-mailadres, tenzij de Klant een voorkeur heeft aangegeven om een papieren exemplaar van de Factuur te ontvangen. Via de Website kan de Klant details van zijn verbruik over de laatste 12 maanden nagaan. Na beëindiging van het Contract, om welke reden dan ook, heeft de Klant nog gedurende één (1) maand toegang tot zijn persoonlijke account op de Website, zodat de Klant alle Facturen en details van zijn verbruik kan exporteren naar zijn eigen duurzame datadrager. Na deze periode van één (1) maand wordt de toegang tot zijn persoonlijke account op de Website beëindigd en kan de Klant de Facturen en de details mbt zijn verbruik niet meer raadplegen.
- 15.4.** Betaling van de Factuur dient te geschieden binnen de op de Factuur vermelde termijn op het door UNDO aangegeven rekeningnummer, onder vermelding van de gestructureerde mededeling, tenzij anders overeengekomen met de Klant. De verschillende betalingsmethoden worden uitgelegd op de Website. In geval van gedeeltelijke betaling of betaling zonder referentie behoudt UNDO zich het recht voor om de betaling af te boeken op een andere openstaande factuur.
- 15.5.** In geval van niet-betaling van een factuur stuurt UNDO via elk passend middel (post, e-mail, sms, enz.) een betalingsherinnering aan de in gebreke blijvende Klant of aan de derde-betaler die door deze laatste is aangewezen. Onder bepaalde voorwaarden kunnen de kosten van de herinnering in rekening worden gebracht. De eerste schriftelijke herinnering is gratis. De kosten van eventuele latere schriftelijke aanmaningen staan vermeld in de Prijslijst. Indien de Consument een schuldvordering heeft ten aanzien van UNDO, heeft de Klant recht op hetzelfde bedrag in geval UNDO gedurende 15 dagen in gebreke zou blijven om de



terugbetalingsopdracht te geven, te rekenen vanaf het verzoek tot terugbetaling van de Klant.

**15.6.** Onder bepaalde voorwaarden kan UNDO eenzijdig besluiten de telefoniediensten te beperken tot de minimale dienstverlening of het Contract beëindigen, hetgeen resulteert in het deactiveren van de simkaart van de Klant. De Klant zal hiervan vooraf schriftelijk in kennis worden gesteld. In geval van een minimumdienst kan de Klant telefoongesprekken en SMS-berichten blijven ontvangen, behalve in het geval van gesprekken en SMS-berichten waarvoor de Klant dient te betalen voor de ontvangst, en heeft hij tevens toegang tot noodhulpdiensten. Een minimumdienst wordt echter niet gegarandeerd in geval van aanhoudende wanprestatie of betalingsachterstand, d.w.z. indien de Klant in de voorafgaande 12 maanden reeds de minimumdienst heeft ontvangen of indien zijn aansluiting in de voorafgaande 12 maanden reeds is opgeschort geweest, in geval van fraude of in geval van buitensporig gebruik door de Klant.

**15.7.** Bij niet-betaling op de vervaldag zijn van rechtswege en zonder voorafgaande ingebrekestelling verwijlntresten verschuldigd, berekend op basis van de wettelijke intrestvoet. Wanneer UNDO de invordering van de schuld aan een derde toevertrouwt, is van rechtswege en zonder ingebrekestelling een forfaitaire vergoeding verschuldigd voor de gemaakte kosten, waarvan het bedrag is opgenomen in de Prijslijst.

Niet-betaling van de factuur binnen de daarin vermelde termijn vormt een ernstige inbreuk op het contract.

UNDO zal het te betalen bedrag meedelen aan iedere Klant die verklaart zijn Factuur niet te hebben ontvangen. Op verzoek van de Klant zal een duplicaatfactuur worden verstrekt. Herhaalde verzoeken om duplicaten en verzoeken om duplicaten van facturen voorafgaand aan de laatste drie facturen van de Klant kunnen aanleiding geven tot het aanrekenen van forfaitaire administratieve kosten per opgevraagd duplicaat.

**15.8.** Wanneer UNDO een "cash collecting"-dienst aanbiedt (d.w.z. dat ze de Klant toelaat om via zijn UNDO-factuur te betalen voor diensten die door derden worden verstrekt, in het bijzonder via nummers aan verhoogd tarief, zoals 0900 enz.), wordt de koop- of dienstenovereenkomst rechtstreeks gesloten tussen de Klant en de derde partij. De rol van UNDO is beperkt tot het innen van de betaling in naam en voor rekening van deze derde. UNDO is op geen enkele manier aansprakelijk voor de goede uitvoering van de koop- of dienstenovereenkomst als zodanig. Het bedrag met betrekking tot deze aankoop of dienst, inclusief BTW, zal afzonderlijk op de factuur van UNDO worden vermeld in de vorm van een verklaring die geen



factuur in fiscale zin vormt. De Klant die een factuur wenst te ontvangen voor deze aankoop of dienst moet zich eerst richten tot de derde partij.

- 15.9.** Klachten mbt de Factuur dienen op duidelijke wijze gemotiveerd te zijn (inclusief opgave van het betwiste bedrag) en binnen 30 dagen na factuurdatum schriftelijk aan de klantendienst van UNDO te worden toegezonden, onverminderd de uitoefening van andere rechtsmiddelen. Na deze termijn wordt de Klant onherroepelijk geacht in te stemmen met het gefactureerde bedrag. De verplichting tot betaling van het betwiste bedrag wordt dan opgeschort. Het indienen van een klacht ontslaat de Klant niet van zijn verplichting tot betaling van het onbetwiste gedeelte van de Factuur. Indien UNDO de vordering afwijst, wordt het betwiste bedrag onmiddellijk opeisbaar door de Klant binnen de termijn vermeld in de door de Klant ontvangen mededeling.
- 15.10.** Klachten betreffende een ongerechtvaardigde afwijzing van de klacht of mbt de ongerechtvaardigde aanrekening van herinneringskosten moeten uiterlijk binnen vijf kalenderdagen na de desbetreffende afwijzing of rappel worden ingediend. Indien de klacht gegrond wordt verklaard, worden de in rekening gebrachte herinneringskosten volledig gecrediteerd. Indien UNDO een fout heeft begaan waardoor aan de Klant ten onrechte toegang tot de dienst is ontzegd of ten onrechte een herinneringskosten in rekening zijn gebracht, is UNDO een vaste schadevergoeding verschuldigd ter hoogte van het in de Prijslijst vermelde bedrag.
- 15.11.** Aan de Klant kunnen eenmalige administratiekosten in rekening worden gebracht volgens het tarief dat vermeld is in de Prijslijst voor elke verwerping van een automatische incasso door de betalingsdienstverlener omdat de Klant onvoldoende geld op zijn bankrekening heeft staan. Meer informatie hierover is te vinden op de Website. Daarnaast zal de Klant uitgenodigd zijn om de betaalmethode te wijzigen van "Automatische Incasso" naar "Handmatige Betaling".

## Artikel 16. De aansprakelijkheid van UNDO

- 16.1.** UNDO is slechts aansprakelijk indien de Klant kan bewijzen dat UNDO een ernstige contractuele heeft begaan, in geval van bedrog of indien UNDO een verbintenis die een van de hoofdverbintenissen van het Contract uitmaakt, niet is nagekomen.
- 16.2.** De aansprakelijkheid van UNDO is beperkt tot de vergoeding van door de Klant geleden voorzienbare, rechtstreekse, persoonlijke en zekere schade, met uitsluiting van de vergoeding van alle onrechtstreekse of immateriële schade, zoals winstderving, bijkomende kosten, gemiste baten, verlies van cliënteel, verlies of beschadiging van gegevens, verlies van contracten, schade aan derden, enz.



- 16.3.** Wanneer de Diensten door een derde worden gebruikt om een dienst aan de Klant te verlenen, is de derde en niet UNDO verantwoordelijk ten aanzien van de Klant. De derde dienstverlener kan vereisen dat de Klant aanvullende algemene voorwaarden aanvaardt en/of een vergoeding betaalt voor het gebruik van zijn dienst. Deze aanvullende voorwaarden zijn van toepassing tussen de Klant en de derde. UNDO is een derde partij bij contractuele relatie.
- 16.4.** Voorts is UNDO niet aansprakelijk voor (1) de inhoud van de gesprekken, het SMS- of dataverkeer van de Klant, (2) informatie die door derden wordt verstrekt of via de Diensten toegankelijk is, (3) transacties die door de Klant via het gebruik van de Diensten worden gesloten.
- 16.5.** UNDO kan niet aansprakelijk worden gesteld voor schade in geval van of als gevolg van de schorsing of opzegging van één of meer Diensten overeenkomstig de Algemene Voorwaarden, in geval van wijzigingen als gevolg van de regelgeving van het Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie (BIPT) of andere regelgevende instanties of in geval van overmacht.
- 16.6.** De aansprakelijkheid van UNDO jegens de Klant is per gebeurtenis van aansprakelijkheid beperkt tot het totale bedrag dat de Klant uit hoofde van dit Contract aan UNDO heeft betaald in de 6 maanden voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis (exclusief eventuele eenmalige kosten).
- 16.7.** Geen enkele beperking van aansprakelijkheid geldt in geval van persoonlijk letsel of overlijden dat aan UNDO kan worden toegeschreven of in elk ander geval waarbij de wet dit niet toelaat.

## **Artikel 17. Tariefbescherming en transparantie**

- 17.1.** De Klant wordt per SMS-bericht gewaarshuwd:
- zodra hij de limieten bereikt van het in zijn tariefplan en gebeurlijke maandelijkse opties inbegrepen volume;
  - zodra hij de limieten bereikt van het in zijn gebeurlijke occasionele opties inbegrepen volume;
  - zodra hij zijn tariefplan en zijn gebeurlijke maandelijkse opties overschrijdt met een bedrag van 50 EUR (BTW inbegrepen) of met een ander bedrag dat de Klant vooraf heeft medegedeeld;
  - zodra de Klant 80% bereikt van de financiële drempels die vermeld worden in artikels 17.2 of 17.3 (zijnde respectievelijk 48 EUR en 97 EUR BTW)



inbegrepen) of zodra UNDO de internetverbinding onderbreekt overeenkomstig diezelfde artikels.

- 17.2.** UNDO zal de mobiel internetaansluiting in België beëindigen zodra het bedrag van de maandelijkse factuur voor mobiel internet in België het prijsplan en eventuele opties met 60 EUR (inclusief BTW) overschrijdt, tenzij de Klant heeft besloten de betreffende limiet(en) op te heffen conform artikel 17.3.
- 17.3.** UNDO zal de mobiele internetverbinding buiten België onderbreken zodra het bedrag van de maandelijkse Factuur voor mobiel internet buiten België het tariefplan en eventuele opties met 60 EUR (incl. BTW) overschrijdt, en een tweede keer als de overschrijding 121 EUR (incl. BTW) bereikt, tenzij de Klant besloten heeft de betreffende limiet(en) op te heffen overeenkomstig artikel 17.4.
- 17.4.** De Klant kan te allen tijde op eigen verantwoordelijkheid afstand doen van het transparantie- en tariefbeschermingssysteem door de in de artikelen 17.2 en 17.3 bedoelde meldingen en onderbrekingen van de internetverbinding te deactiveren. De deactivering van de onderbrekingen van de internetverbinding heeft tot gevolg dat de verzending van de overeenkomstige kennisgevingsberichten niet plaatsvindt.

## **Artikel 18. Bepalingen betreffende het gebruik van internettoegang**

- 18.1.** De Klant is als enige verantwoordelijk voor de instellingen van zijn mobiele communicatieapparaat. UNDO vestigt de aandacht van de Klant op het feit dat de door de fabrikanten bepaalde instellingen ertoe kunnen leiden dat het mobiele communicatietoestel automatisch verbinding maakt met het internet om gegevens te downloaden, maar dat de Klant deze verbindingen automatisch kan onderbreken via de software van zijn toestel.
- 18.2.** Het is de Klant verboden de internettoegang op een onrechtmatige, frauduleuze of buitensporige manier te gebruiken.
- 18.3.** In geval van netwerkcongestie en om (over)verzadiging te voorkomen kan UNDO genoodzaakt zijn bepaalde soorten gegevensstromen te vertragen. Voor meer informatie over de procedures die UNDO hanteert om (over)verzadiging van haar mobiele netwerk te voorkomen, verwijzen wij naar de Website.

## **Artikel 19. -Geen afstand van recht**

Het feit dat een van de partijen op een bepaald moment geen strikte naleving van een bepaling van de Algemene Voorwaarden eist, mag niet worden geïnterpreteerd als verzaking



of een afstand van de rechten van die partij uit hoofde van de onderhavige Algemene Voorwaarden. Deze partij kan bijgevolg op elk later tijdstip de strikte naleving van de gezegde bepaling of van andere bepalingen van de Algemene Voorwaarden eisen.

## Artikel 20. Nietigheid

De ongeldigheid, onuitvoerbaarheid of niet-afdwingbaarheid van een bepaling van de Algemene Voorwaarden zal geen invloed hebben op de geldigheid, werking of afdwingbaarheid van de overige bepalingen van de Algemene Voorwaarden, tenzij het bestaan van het Contract bedreigd zou worden door het ontbreken van die onwettige bepaling.

## Artikel 21. Klachten- en geschillenbeslechtsprocedure

- 21.1. In geval van moeilijkheden in verband met de uitvoering van het Contract wordt de Klant uitgenodigd contact op te nemen met de klantendienst van UNDO die bereikbaar is via <https://undo.be/contacts>. Klachten mbt ongerechtvaardigde beëindiging van de Diensten moeten binnen vijf kalenderdagen na beëindiging van de Dienst(en) worden ingediend.
- 21.2. UNDO verbindt zich ertoe problemen waarvan zij in kennis is gesteld en die zij kan oplossen, zo spoedig mogelijk op te lossen. Indien de Klant niet tevreden is met het antwoord of de door UNDO voorgestelde oplossing, of indien de Klant het slachtoffer is van kwaadwillige oproepen, kan hij zich wenden tot de Ombudsman voor Telecommunicatie op het volgende adres Koning Albert II-laan 8, bus 3, 1000 Brussel, <https://www.ombudsmantelecom.be>. Als de Klant een klacht heeft over een online bestelling, kan hij ook contact opnemen met het Online Dispute Resolution Platform ([ODR](#)).
- 21.3. Alle geschillen met betrekking tot het Contract en de uitvoering of de interpretatie ervan die niet door de UNDO of de bemiddelaar kunnen worden beslecht, zijn onderworpen aan de exclusieve bevoegdheid van de rechtbanken van Brussel, zijnde de plaats van oorsprong van het Contract, tenzij een bijzondere wet een andere bevoegdheid oplegt.
- 21.4. Het Contract wordt beheerst door het Belgisch recht.

\*\*\*

Versie: April 2023

BTW: BE0788.352.652  
support@undo.be

Terhulpesteenweg 177/11  
1170 Brussel, België

Klantendienst: 1989 of  
+32 490 46 19 99