

Algemene voorwaarden

Orange Online Shop



1. Algemeen

1.1. In onderhavige algemene voorwaarden hebben deze termen de volgende betekenis:

- **Klant:** elke natuurlijke of rechtspersoon of feitelijke vereniging die producten en/of diensten aankoopt via de Orange Online Shop,
- **Contract:** de contractuele relatie tussen Orange Belgium n.v. en de Klant die bestaat uit de Bestelling met eventuele bijvoegsels, huidige Algemene Voorwaarden Orange Online Shop, de algemene voorwaarden die van toepassing zijn op de aangekochte Dienst/Product en de geldende tarieven op het ogenblik van de Bestelling,
- **Orange:** de naamloze vennootschap naar Belgisch recht, Orange Belgium n.v., met maatschappelijke zetel te Bourgetlaan 3, 1140 Brussel, die zijn diensten commercialiseert en uitbaat onder het gedeponeerde handelsmerk en de handelsbenaming 'Orange', en die ingeschreven is onder het ondernemingsnummer BE0456.810.810.

1.2. Deze algemene voorwaarden hebben betrekking op het aankopen van producten zoals een herlaadkaart, accessoires, digitale TV, een Orange Pack enz. (hierna, 'Product') en/of abonnementsdiensten of opties (hierna 'Dienst') via de Orange Online Shop (deze aankoop wordt hierna 'de Bestelling' genoemd).

1.3. Deze algemene voorwaarden moeten als aanvulling worden gelezen met de algemene voorwaarden die van toepassing zijn op het aangekochte Product en/of Dienst.

In geval van tegenstrijdigheid tussen deze documenten hebben deze algemene voorwaarden voorrang op de algemene voorwaarden verbonden aan het betrokken Product en/of Dienst.

1.4. Orange raadt zijn Klanten aan om voor het plaatsen van de Bestelling, de Orange Online Shop FAQ te raadplegen, waar een groot aantal nuttige inlichtingen terug te vinden zijn en de Klant een antwoord terugvindt op vaak gestelde vragen. In geval de Klant het antwoord op een vraag niet terugvindt in deze FAQ kan de Klant zich wenden tot de klantendienst van Orange (zie artikel 9.1.1 van deze algemene voorwaarden).

2. Door Orange verstrekte informatie

2.1. Orange stelt op zijn website aan de Klant alle nodige informatie ter beschikking met betrekking tot de door de Klant bestelde Producten, alsook met betrekking tot de wijze waarop de Producten kunnen worden aangekocht en de toepasselijke voorwaarden.

2.2. Indien een door de Klant besteld Product toch niet voorhanden blijkt te zijn of de Dienst niet kan worden uitgevoerd, bijvoorbeeld om een of meerdere van de redenen voorzien in deze algemene voorwaarden of in de algemene voorwaarden verbonden aan het bestelde Product en/of Dienst, wordt de Klant hiervan via mail, telefoon of SMS op de hoogte gebracht. De Bestelling, dan wel een desbetreffend deel van de Bestelling dat niet kan worden uitgevoerd, wordt vervolgens geannuleerd en dit overeenkomstig hetgeen verder in deze algemene voorwaarden wordt bepaald en in de algemene voorwaarden van het bestelde Product en/of Dienst.

2.3. De aangeboden Producten, andere aanbiedingen of promo's en de prijsaanduidingen zijn geldig op de dag waarop ze op de website van Orange worden weergegeven, tenzij de duurtijd van promoties expliciet anders wordt vermeld op de pagina. De aangegeven prijzen zijn inclusief btw en eventuele recyclagebijdrage (Recupel, Bebat).

3. Informatie te leveren door de Klant

3.1. De Klant is ertoe gehouden alle informatie aan Orange mee te delen die Orange nodig acht om een vlotte en correcte afhandeling van de Bestelling te verwezenlijken. Hiertoe zal Orange de velden van de Orange Online Shop aanduiden die verplicht dienen te worden ingevuld opdat de Bestelling kan plaatsvinden. Orange behoudt zich het recht voor om aanvullende informatie te vereisen en de Bestelling niet te aanvaarden bij het ontbreken van informatie.

3.2. De Klant is als enige aansprakelijk voor de juistheid, volledigheid en accuraatheid van de door hem verstrekte informatie. De Klant verbindt zich ertoe om via een gedagtekend en ondertekend schrijven gericht aan de Klantendienst (zie artikel 9.1.1.), Orange onmiddellijk op de hoogte te brengen van elke wijziging in de verstrekte gegevens, zoals doch niet limitatief, een adreswijziging of wijziging van financiële of kredietgegevens. Indien de Klant wijzigingen niet of laattijdig doorgeeft, kan hij of zij geen enkele aanspraak maken op het met terugwerkende kracht aanbrengen van wijzigingen of herfactureren door Orange.

4. Bescherming van het privéleven

De Orange privacy policy is terug te vinden op www.orange.be.

5. Het Contract

5.1. Totstandkoming van het Contract en waarborg

5.1.1. In het geval de Klant een Product aankoopt, met uitzondering van een Dienst, stuurt de Klant de Bestelling op elektronische wijze door aan Orange Belgium n.v. nadat hij alle vereiste gegevens heeft ingevuld en hij de algemene voorwaarden van het Product en de algemene voorwaarden Orange Online Shop elektronisch heeft aanvaard.

In geval Orange de Bestelling van de Klant aanvaardt, wordt de Klant hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte gebracht via de verzending naar het door de Klant opgegeven e-mail adres van een mail met bevestiging van een aantal gegevens.

5.1.2. In het geval de Klant een Dienst wenst aan te kopen en hij voordien nog geen gebruikmaakte van een voorafbetaalde Orange-Dienst, dient de Klant allereerst een aantal persoonlijke gegevens in te vullen en aldus de eerste stap van de Bestelling te voltooien, waarna de Klant een simkaart zal worden toegestuurd. Na ontvangst van de simkaart dient de Klant zich opnieuw aan te melden op de Orange Online Shop, teneinde de tweede stap van de Bestelling te vervolledigen en een aantal bijkomende gegevens te bezorgen aan Orange.

Na voltooiing en verzending van de Bestelling zal Orange via de verzending per elektronische post naar het door de Klant opgegeven e-mail adres de gegevens van de Bestelling aan de Klant bevestigen. De Klant dient dit document te bewaren en af te drukken. Deze bevestiging houdt geen aanvaarding van de Bestelling in.

Orange zal vervolgens de Bestelling in aanmerking nemen en al dan niet aanvaarden. De Klant wordt hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte gebracht door de verzending per elektronische post naar het door de Klant opgegeven e-mail adres van een mail met mededeling van de aanvaarding van de Bestelling en bevestiging van een aantal gegevens, hetzij mededeling van de niet aanvaarding van de Bestelling of de mededeling dat een aantal gegevens ontbreken.

In geval van aanvaarding zal Orange onmiddellijk overgaan tot activering van de Dienst.

Desgevallend kan een waarborg worden gevraagd overeenkomstig de voorwaarden verbonden aan de gekozen Dienst.

5.1.3. In het geval de Klant een Dienst wenst aan te kopen en hij voordien reeds gebruikmaakte van een voorafbetaalde Orange-Dienst, dient de Klant de vereiste gegevens in te vullen en de Bestelling vervolgens door te sturen aan Orange.

Na voltooiing en verzending van de Bestelling zal Orange via de verzending per elektronische post naar het door de Klant opgegeven e-mail adres de gegevens van de Bestelling aan de Klant bevestigen. De Klant dient dit document te bewaren en af te drukken. Deze bevestiging houdt geen aanvaarding van de Bestelling in.

Orange zal vervolgens de Bestelling in aanmerking nemen en al dan niet aanvaarden.

De Klant wordt hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte gebracht door de verzending per elektronische post naar het door de Klant opgegeven e-mail adres van een mail met mededeling van de aanvaarding van de Bestelling en bevestiging van een aantal gegevens, hetzij mededeling van het niet aanvaarden van de Bestelling of de mededeling dat een aantal gegevens ontbreken. In geval van aanvaarding zal Orange onmiddellijk overgaan tot activering van de Dienst.

Desgevallend kan een waarborg worden gevraagd overeenkomstig de voorwaarden verbonden aan de gekozen Dienst.

5.1.4. Het Contract bestaat na aanvaarding van de Bestelling door Orange en na de elektronische bevestiging van deze aanvaarding door Orange aan de Klant.

5.1.5. Het versturen van de Bestelling naar Orange geldt als aanvaarding door de Klant van de algemene voorwaarden van het bestelde Product en/of Dienst, van de algemene voorwaarden van de Orange Online Shop en van de weergegeven prijzen en tarieven (voor zover deze aanvaarding niet reeds uitdrukkelijk door de Klant werd meegedeeld bij het plaatsen bij de Bestelling).

5.1.6. Orange behoudt zich met name het recht voor de Bestelling te weigeren of te beperken, of aan bijkomende voorwaarden te onderwerpen, indien:

- de Klant onjuiste, onvolledige en/of valse gegevens heeft meegedeeld,
- de Klant de verplichtingen die hem werden opgelegd in een andere overeenkomst met Orange niet heeft nageleefd,
- er bewijzen of ernstige aanwijzingen zijn van niet-betaling en/of fraude door de Klant of van een gebruik van de Orange-Dienst strijdig met het Contract, wettelijke of reglementaire bepalingen en/of de openbare orde of de goede zeden,
- vorige Bestelling(en) onbetaald zijn gebleven om gelijk welke reden,
- de Klant de goede werking van het Orange-netwerk verstoort, bedreigt of de integriteit ervan schaadt.

Orange behoudt zich verder het recht voor de Bestelling te weigeren of te beperken, of aan bijkomende voorwaarden te onderwerpen om een of meerdere van de redenen die vermeld staan in de algemene voorwaarden verbonden aan het gekozen Product en/of Dienst.

5.2. Herroepingsrecht

5.2.1. Als de Klant een consument is en het Contract op afstand of buiten de verkoopruimten van Orange of de door Orange erkende onafhankelijke verkooppunten is gesloten, beschikt de Klant over een termijn van 14 dagen om het Contract te herroepen, zonder zijn beslissing te moeten motiveren en zonder een vergoeding verschuldigd te zijn. Dit recht geldt enkel voor natuurlijke personen die exclusief voor privédoeleinden handelen voor die buiten hun handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit vallen.

De herroepingstermijn verstrijkt na een periode van 14 dagen vanaf de levering van het goed, als het Contract de verkoop van goederen betreft en na een periode van 14 dagen vanaf de sluiting van het Contract, indien het gaat om een dienstencontract is of indien het Contract betrekking heeft op digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd.

Om het herroepingsrecht uit te oefenen, moet de Klant Orange via een ondubbelzinnige verklaring informeren en dit voor het verstrijken van de herroepingstermijn, van zijn beslissing om het Contract te herroepen. Om dit te doen kan de Klant hiertoe de Klantendienst contacteren (zie artikel 9.1.1.), een e-mail verzenden naar mobile_shop@orange.be of zijn beslissing per post versturen naar Orange Klantendienst, Postbus 950 B-1140 Brussel. De Klant kan hiervoor gebruikmaken van het in bijlage aan de Algemene Voorwaarden opgenomen modelformulier voor herroeping, maar hij is hiertoe niet verplicht. Om de herroepingstermijn na te leven volstaat het dat de Klant de mededeling over de uitoefening van het herroepingsrecht verzendt voordat deze herroepingstermijn is verstreken.

5.2.2. Als de Klant het Contract herroept, zal Orange alle reeds door hem gedane betalingen, inclusief leveringskosten terugbetalen, met uitzondering van eventuele bijkomende kosten ten gevolge van het feit dat de Klant voor een andere wijze van levering heeft gekozen dan de goedkoopste door Orange voorgestelde wijze.

Eventuele installatie- en activeringskosten die voorafgaand aan de herroeping werden gemaakt om de diensten ter beschikking te stellen van de Klant, worden niet terugbetaald. Deze bedragen blijven verschuldigd en kunnen niet worden gerecupereerd.

Orange betaalt de Klant terug door gebruik te maken van hetzelfde betaalmiddel als de Klant gebruikt heeft, tenzij de Klant uitdrukkelijk heeft ingestemd met het gebruik van een ander betaalmiddel en voor zover de terugbetaling geen kosten met zich meebrengt voor de Klant.

De terugbetaling gebeurt zonder overdreven vertraging en uiterlijk binnen 14 kalenderdagen na de dag waarop Orange op de hoogte werd gesteld van de beslissing van de Klant om het Contract te herroepen.

Als het Contract de verkoop van een of meer goederen betreft, mag Orange wachten met terugbetaling tot zij de goederen heeft teruggekregen of tot op het moment dat de Klant heeft aangetoond dat hij de goederen heeft teruggezonden, al naar gelang welk tijdstip eerst valt.

Indien Orange de Klant goederen, uitrusting of elk ander accessoire heeft ter beschikking gesteld in verband met het Contract, moet de Klant Orange contacteren om de nodige instructies voor het terugzenden ervan te bekomen. De terugzending gebeurt op kosten van de Klant en ten laatste 14 kalenderdagen nadat de Klant het herroepingsbesluit aan Orange heeft meegedeeld. Deze termijn is nageleefd indien de Klant de goederen terugzendt voor het verstrijken van de termijn van 14 dagen. De goederen, uitrusting en accessoires moeten onbeschadigd en in de originele verpakking worden teruggezonden. De Klant is aansprakelijk voor de waardevermindering van de goederen, uitrusting of gelijk welk accessoire die het gevolg is van een verkeerd gebruik of van een andere hantering van de goederen dan nodig is om de aard, kenmerken en de werking van de goederen vast te stellen. Indien het Contract een dienstencontract is en de Klant gevraagd heeft om de verrichting van de diensten tijdens de herroepingstermijn te laten beginnen, zal Orange hem een bedrag aanrekenen dat evenredig is aan hetgeen reeds geleverd is tot op het moment dat de Klant Orange informeert over zijn beslissing om het herroepingsrecht uit te oefenen met betrekking tot het geheel van in dit Contract voorziene overeenkomsten. Indien het Contract betrekking heeft op de levering van digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd, erkent de Klant dat hij zijn herroepingsrecht verliest als de uitvoering van het Contract is begonnen met zijn voorafgaande toestemming.

5.3. Leveringstijd, -adres en -wijze van de Bestelling

5.3.1. De Klant die een Product aankoopt.

Orange levert de door de Klant bestelde Producten binnen de 3 à 4 werkdagen na de Bestelling.

Deze leveringstermijn wordt te goeder trouw aangegeven doch zonder waarborg. In geen geval kan een vertraging in

de levering leiden tot een annulering van de Bestelling en/of schadevergoeding. Orange levert de door de Klant bestelde Producten op het door de Klant opgegeven leveringsadres, waarbij de Klant controleert of het adres zoals vermeld op de packlijst overeenstemt met zowel het adres vermeld op het afleveringsbewijs als met het door de Klant opgegeven leveringsadres.

Bij levering tekent de Klant een afleveringsbewijs. Indien hij de levering weigert wegens zichtbare gebreken en/of onregelmatigheden vermeldt hij dit op het afleveringsbewijs. Bij ondertekening voor ontvangst, controleert de Klant de levering aan de hand van de packlijst die op het colli is bevestigd. Indien het aantal of de aard van de door de Klant bestelde Producten niet overeenstemt met hetgeen op de packlijst is vermeld dan wel met de inhoud van de colli, dan verwittigt de Klant Orange hieromtrent door te bellen naar de klantendienst (zie artikel 9.1.1) en dit binnen de 2 werkdagen na levering van de Producten.

Orange communiceert vervolgens aan de Klant, eveneens via een mail naar het door de Klant opgegeven e-mail adres de modaliteiten van terugzending. Indien de Klant aan alle voorwaarden van terugzending voldoet, zijn de kosten van terugzending ten laste van Orange. Nadat Orange de desbetreffende Producten heeft ontvangen, stelt Orange alles in het werk om de bestelde Producten zo snel mogelijk aan de Klant te leveren. Bij het ontbreken van Producten stelt Orange tevens alles in het werk om de ontbrekende Producten zo snel mogelijk aan de Klant te leveren.

In het geval dat de Klant, na opening van de aan hem of haar geleverde Producten, vaststelt dat alle of één van deze Producten niet werkt, dient de Klant zich te begeven naar een Orange-shop, waar men de Klant verder zal helpen met de defecte Producten. In het geval dat de Klant, na opening van de aan hem of haar geleverde Producten, vaststelt dat één of meerdere accessoires van een artikel ontbreken, verwittigt de Klant Orange hieromtrent door te bellen naar de Klantendienst (zie artikel 9.1.1), en dit binnen de 2 werkdagen na levering van de Producten. Vervolgens, stelt Orange alles in het werk om de ontbrekende accessoires zo snel mogelijk aan de Klant te leveren.

De Klant dient gedeeltelijke of gespreide leveringen te aanvaarden. De Klant erkent dat, om van de rechten te kunnen genieten die aan de wettelijke garantie zoals bepaald in de artikelen 1649bis en volgende van het Burgerlijk Wetboek zijn verbonden, hij of zij zowel het afleveringsbewijs als de mail met bevestiging van de aankoop aan Orange zal dienen voor te leggen.

5.3.2. De Klant die online een Dienst aankoopt.

Indien de Klant, die de Dienst uitsluitend voor niet-beroepsmatige doeleinden wenst te gebruiken, nog niet eerder Klant was bij Orange, wordt hem na voltooiing van de eerste stap van de Bestelling door Orange een simkaart toegestuurd per gewone post.

Orange levert de simkaart binnen de 3 à 4 werkdagen na de aanvaarding van de Bestelling op het door de Klant opgegeven leveringsadres. Deze leveringstermijn wordt te goeder trouw aangegeven doch zonder waarborg. In geen geval kan een vertraging in de levering leiden tot een annulering van de Bestelling en/of schadevergoeding.

Indien de Klant de simkaart niet zou ontvangen binnen de aangegeven termijn of deze zou beschadigd zijn bij ontvangst, dan verwittigt de Klant Orange hieromtrent door te bellen naar de Klantendienst (zie artikel 9.1.1)

Orange zal desgevallend overgaan tot het toesturen van een nieuwe simkaart.

6. Betalingsvoorwaarden, eventuele terugbetaling en facturering

6.1. De Klant die een Product aankoopt.

De door de Klant bestelde Producten dienen voorafgaand aan de levering betaald te worden. Deze betaling kan geschieden via een

online overschrijving dan wel via kredietkaart en dit op de wijzen zoals voorzien op de Orange Online Shop.

Indien Orange de Bestelling weigert of beperkt, hetzij om gelijk welke reden de Bestelling alsnog niet kan uitgevoerd worden, wordt het voorafbetaalde bedrag zo vlug mogelijk teruggestort aan de Klant en dit voor het overeenstemmende deel van niet-uitvoering.

Enkel Klanten die naar aanleiding van de Bestelling een ondernemingsnummer opgeven, ontvangen een factuur voor de bestelde Producten. Een terugbetaling naar aanleiding van de uitoefening van het verzakingsrecht geschiedt overeenkomstig de bepalingen van artikel 5.2.1.

6.2. De Klant die online een Dienst aankoopt.

De Klant is gehouden bij het plaatsen van de Bestelling 0,50 € als administratiekosten te betalen via een online overschrijving dan wel via een kredietkaart en dit op de wijzen zoals voorzien op de Orange Online Shop.

Indien de Bestelling wordt aanvaard zal het voorafbetaalde bedrag in mindering worden gebracht van het eerst verschuldigde factuurbedrag.

De facturering en betaling van de Dienst geschiedt overeenkomstig de voorwaarden van de gekozen Dienst.

7. Geen verklaring van afstand

Het feit dat één van de partijen op een bepaald ogenblik nalaat de strikte toepassing te eisen van één van deze bepalingen, kan in geen geval worden beschouwd als een verzaking aan de rechten waarover deze partij beschikt.

Dit feit belet deze partij niet om later de strikte naleving van die bepaling of van enige andere voorwaarde te eisen.

8. Nietigheid

De nietigheid, de onuitvoerbaarheid of de onafdwingbaarheid van een clause van het Contract laat de geldigheid, de uitvoerbaarheid of de afdwingbaarheid van de overige clauses onverlet, behalve indien het Contract zonder deze clause geen voortgang kan vinden.

9. Klachten en geschillen

9.1. Minnelijke schikking

9.1.1. In geval van vragen, klachten of problemen wendt de Klant zich tot de Orange-Klantendienst.

Orange Belgium n.v., Postbus 950, 1140 Brussel
Tel.: 02 745 95 00 of gratis met het Orange-mobiel telefoonnummer: 5000

Website: <http://www.orange.be/contact>

9.1.2. Indien de Klant niet tevreden is met het antwoord van de Orange-Klantendienst, kan hij zich richten tot de Ombudsdienst voor Telecommunicatie die door de bevoegde instanties werd opgericht en waarmee Orange een overeenkomst heeft afgesloten:

Ombudsdienst voor Telecommunicatie,

Koning Albert II-laan 8, bus 3

1000 Brussel

Tel.: 02 223 09 09, fax: 02 219 86 59

Mail: klachten@ombudsmantelecom.be

Website: www.ombudsmantelecom.be

De Klant kan ook het platform van de Europese Commissie voor online geschillenbeslechting (Online Dispute Resolution) gebruiken via de volgende link: <http://ec.europa.eu/odr>.

9.1.3. Orange respecteert de bepalingen van de BeCommerce code of conduct:

<https://www.becommerce.be/upload/Gedragscode%20BeCommerce%20Kwaliteitslabel20131021095552.pdf>

De Klant kan te allen tijde klacht neerleggen bij BeCommerce. Orange respecteert ook andere codes of conduct, die de Klant op de volgende link kan terugvinden: <https://corporate.orange.be/nl/consumenteninlichtingen>

9.2. Gerechtelijke regeling

Elk geschil met betrekking tot het bestaan, de interpretatie of de uitvoering van de overeenkomst dat niet kan beslecht worden tussen Orange en de Klant onderling valt onder de uitsluitende bevoegdheid van de rechtbanken van het gerechtelijk arrondissement Brussel.

9.3. Toepasselijk recht

Alle bepalingen van het Contract worden beheerst door het Belgisch recht.

Bijlage: Standaardformulier voor herroeping

(Dit formulier enkel invullen en terugsturen indien u het contract wenst te herroepen)

Aan:
Orange Belgium n.v.
Postbus 950
1140 Brussel

Ik/ Wij (*) ondergetekende(n), geef/geven hierbij te kennen
dat ik/wij (*) het contract betreffende de verkoop van de
volgende goederen / de levering van de volgende diensten herroepen (*):

.....
.....

Besteld op / Ontvangen op (*):

Na(a)m(en) van de consument(en):

Adres(sen) van de consument(en):

.....
.....

Datum :

Handtekening van de consument(en)

.....

(Enkel indien u dit formulier in papieren versie opstuurt)

(*) Schrappen wat niet past.

