

Algemene voorwaarden Hermes Telecom

De Hermes Telecom algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle Hermes Telecom diensten en klanten. Per afzonderlijke dienst zijn er ook bijzondere voorwaarden met dienstspecifieke bepalingen van toepassing welke te lezen zijn op de website van Hermes Telecom (www.hermestelecom.be) en waarvan de klant, evenals van de huidige algemene voorwaarden, door de schriftelijke ondertekening van de bestelbon of door de elektronische bevestiging van het door de klant ingevulde bestelformulier op de website van Hermes Telecom (www.hermestelecom.be), verklaart kennis te hebben genomen en verklaart deze te aanvaarden.

A. Definities

In de huidige algemene voorwaarden wordt bedoeld met:

Abonnement: De Overeenkomst waarbij de Klant één of meerdere Diensten voor bepaalde of onbepaalde duur gebruikt. De formule waarbij een forfaitaire maandelijkse belwaarde wordt aangerekend middels een factuur, wordt eveneens beschouwd als een Abonnement.

Abonnementsaanvraag: het door de Klant ingevulde en ondertekende aanvraagformulier waarbij de Klant de levering van de Diensten bij wijze van Abonnement aanvraagt.

Adsl/internet diensten: de Internetdienst en de bijkomende diensten die Hermes Telecom verstrekt.

Algemene voorwaarden: huidige Algemene voorwaarden, waarvan de tekst verkrijgbaar is bij Hermes Telecom en de Winkels, en raadpleegbaar is op www.hermestelecom.be.

Bijzondere voorwaarden: het is mogelijk dat voor bepaalde Diensten bijzondere voorwaarden gelden die afwijken van de Algemene voorwaarden. In voorkomend geval zullen die bijzondere voorwaarden vóór het afsluiten van de Overeenkomst aan de Klant worden meegedeeld en zullen zij deel uitmaken van de Overeenkomst. De tekst van de Bijzondere voorwaarden is net zoals de Algemene voorwaarden ook verkrijgbaar bij Hermes Telecom en de Winkels, en raadpleegbaar op de website van het betrokken product via www.hermestelecom.be.

Data diensten: Mobiele Diensten die aan de Klant worden aangeboden door Hermes Telecom en die het de Klant mogelijk maken via een mobiele telefoon toegang te krijgen tot het internet (publieke netwerk), intranet (bedrijfs-netwerken) of andere toepassingen (BlackBerry, WAP, MMS, sms) via het Netwerk.

Diensten: het geheel van de diensten (Mobiele en/of ADSL/Internet en/of Telefonie) waarop de Klant is ingeschreven.

Inhoud: de informatie die via het Internet (publieke netwerken), Intranet (bedrijfsnetwerken) of andere toepassingen ter beschikking wordt gesteld van de Klant, ongeacht de identiteit van de Aanbieder van de Inhoud.

Klant: de Consument, die gebruik maakt van de Diensten en/of een Product koopt.

Hermes Telecom: Hermes Telecom (Belgium) BVBA, Berkendreef 11, 2288 Bouwel, BE0843.299.291.

Mobiele diensten: de dienst van mobiele telefonie en de bijkomende diensten die Hermes Telecom verstrekt.

Hermes Telecom-netwerk: is het door Hermes Telecom geëxploiteerde of gebruikte communicatienetwerk dat Hermes Telecom in staat stelt zijn diensten te leveren.

Overeenkomst: de contractuele relatie tussen de Klant en Hermes Telecom nv in verband met de aankoop van de Producten en/of het gebruik van de Diensten. De Overeenkomst omvat de Algemene voorwaarden en in voorkomend geval de Abonnementsaanvraag, het gekozen Tariefplan, en eventueel de Bijzondere voorwaarden en technische specificaties.

Product(en): de verzamelnaam voor één of meerdere producten die de Klant bij Hermes Telecom koopt of ter beschikking krijgt.

Simkaart: de chipkaart die door Hermes Telecom ter beschikking wordt gesteld van een Klant en die moet worden ingebracht in de mobiele telefoon van de Klant om gebruik te kunnen maken van het mobilofonie Netwerk.

Sms: korte tekstboodschappen van maximaal 160 karakters die de Klant kan verzenden en ontvangen via zijn mobiele telefoon.

Tariefplan: het tariefplan gekozen door de Klant uit de tarieflijst bij het aangaan van de Overeenkomst of nadien. De verschillende Tariefplannen voor de verschillende Diensten kunnen worden geraadpleegd bij de Verdelers en bij de klantendienst van Hermes Telecom.

Telefonie diensten: de dienst van vaste telefonie en de bijkomende diensten die Hermes Telecom verstrekt.

Winkel: Elk materieel verkooppunt of winkel die Diensten en/of Producten van Hermes Telecom verdeelt.

Voorafbetaalde belwaarde: de voorafbetaalde belwaarde die de Klant door gebruik van zijn simkaart toegang verleent tot bepaalde Mobiele Diensten ten belope van deze voorafbetaalde waarde, en waarvoor geen factuur wordt uitgeschreven

Aanrekening/Factuur: de beschrijvende staat van de kosten en vergoedingen in verband met de aan U verstrekte of te verstrekken dienst(en) en -eventueel - de door Hermes Telecom verkochte apparatuur in het kader van de Overeenkomst. Een Factuur, die Hermes Telecom in overeenstemming met de Belgische btw - wetgeving verplicht dient uit te reiken aan bepaalde Klanten, omvat een bevestiging van het bestaan

van een schuldvordering in geld ten opzichte van de Klant. De Klant dient zijn btw-nummer mee te delen. De artikelen van toepassing op de Aanrekeningen zijn eveneens van toepassing op de Factuur.

Klant, U, Uw: de fysieke persoon, de rechtspersoon of de feitelijke vereniging waarmee Hermes Telecom deze overeenkomst afsluit, waaronder

ook elke persoon die handelt of waarvan wij redelijkerwijze kunnen aannemen dat hij handelt met Uw machtiging of kennis.

1. Toepassingsgebied van de algemene voorwaarden en samenstelling van de Overeenkomst

1.1. Deze algemene voorwaarden omschrijven het geheel van de rechten en plichten tussen de Klant en Hermes Telecom met betrekking

tot de dienst(en). De Klant verklaart voldoende te zijn geïnformeerd over de inhoud van deze algemene voorwaarden en de kenmerken van de Hermes Telecom dienst(en) en deze algemene voorwaarden te hebben ontvangen en aanvaard. U kunt steeds een recent exemplaar van de algemene voorwaarden raadplegen op www.hermestelecom.be of op eenvoudig verzoek bij de Hermes Telecom klantendienst.

1.2. Naast de algemene voorwaarden bestaat de Overeenkomst eveneens uit de bestelbon, de bijzondere voorwaarden, de contractvoorwaarden en andere bepalingen waarnaar wordt verwezen in deze algemene voorwaarden of de bestelbon en elke schriftelijke wijziging van deze Overeenkomst. (hierna “ de Overeenkomst”).

1.3. Alle vroegere mondelinge of schriftelijke afspraken, mededelingen met betrekking tot de Overeenkomst en/of de dienst(en), worden als onbestaande beschouwd en vervangen door deze Overeenkomst.

1.4. De Klant kaningeen geval de Overeenkomst wijzigen of vervangen, tenzij schriftelijk anderszins is overeengekomen.

2. Voorwaarden tot het sluiten en uitvoeren van de Overeenkomst

2.1. Abonnement

2.1.1. De Klant die toegang wenst te hebben tot de Diensten moet :

a. ofwel zijn originele Abonnementaanvraag indienen bij Hermes Telecom of in een Winkel.

b. ofwel zijn originele Abonnementaanvraag, met een fotokopie van de onder punt 2.1.2 vermelde informatie, binnen de drie werkdagen na activering van het Abonnement per post overmaken aan Hermes Telecom.

2.1.1. Hermes Telecom behoudt zich het recht voor om een Abonnementaanvraag niet geldig te beschouwen indien zij niet vergezeld is van de volgende documenten :

a. voor natuurlijke personen:

- het origineel van een geldige Belgische identiteitskaart of paspoort of, in voorkomend geval, de originele identiteitskaart voor vreemdelingen uitgegeven in België ;
- een bewijs van vaste woonplaats of verblijfplaats in België, indien dat niet zou blijken uit bovenvermelde documenten ;

b. voor rechtspersonen:

- de publicatie in het Belgisch Staatsblad van de statuten en van de eventuele statutenwijzigingen, bewijs van de identiteit van de natuurlijke persoon die de rechtspersoon vertegenwoordigt en het bewijs van zijn vertegenwoordigingsbevoegdheid ;

c. voor vennootschappen zón der rechtspersoonlijkheid en (feitelijke) verenigingen :

- een voor eensluidend verklaarde fotokopie van de statuten en van de eventuele statutenwijzigingen van de vennootschap of vereniging, bewijs van de identiteit van de natuurlijke persoon die de vennootschap of vereniging vertegenwoordigt en het bewijs van zijn vertegenwoordigingsbevoegdheid ;

d. voor volmachthouders:

- het bewijs van zijn identiteit en volmacht;
- naargelang het geval de documenten vermeld onder punt 2.1.2. (a), punt 2.1.2. (b) of punt 2.1.2. (c)

2.1.2. Hermes Telecom mag aan elke Klant de voorlegging vragen van bijkomende stukken die de kredietwaardigheid van de Klant staven.

2.1.3. Hermes Telecom kan weigeren om gevolg te geven aan een Abonnementaanvraag of aan een vraag tot activering van een bijkomende Dienst indien, ondermeer, (i) de Klant zijn verplichtingen die voortvloeien uit een andere overeenkomst met Hermes Telecom niet naleeft, of (ii)

de toegang tot de Dienst niet onder bevredigende technische voorwaarden kan worden gerealiseerd, of (iii) indien de Klant is opgenomen in de bestanden vermeld in artikel 13.

2.1.4. Hermes Telecom heeft het recht om, vóór de aanvaarding van de Abonnementaanvraag en/of tijdens de duur van de Overeenkomst, de betaling van een waarborg of van een voorschot te vragen aan de Klant. Een waarborg kan gevraagd worden wanneer uit de kredietcontrole voorafgaand aan de aanvaarding van de Overeenkomst en uit de door de Klant verstrekte objectieve gegevens blijkt dat de Klant zich financieel geen intensief belgedrag kan veroorloven. Het maximale bedrag dat Hermes Telecom als waarborg kan vragen, bedraagt 186 euro incl. BTW per mobiele telefoonaansluiting, 150 euro incl. BTW per vaste telefoonaansluiting en 150 euro incl. BTW per ADSL/Internet-aansluiting. Een betaalde waarborg wordt aan de Klant die zijn contractuele verplichtingen nakomt, terugbetaald vanaf de derde maand na de datum van betaling van de waarborg aan Hermes Telecom, door middel van schuldvergelijking tussen enerzijds het bedrag van de terug te betalen waarborg en anderzijds de door de Klant verschuldigde facturen. Hermes Telecom kan tijdens de uitvoering van de Overeenkomst een voorschot vragen wanneer blijkt dat de Klant een of meer Diensten gebruikt op een wijze die zou kunnen resulteren in een hoge facturatie. Het maximale bedrag dat Hermes Telecom als voorschot kan vragen, bedraagt het bedrag dat nog niet is betaald op het ogenblik het voorschot wordt gevraagd. Dit bedrag kan nagegaan worden via de Hermes Telecom Klantendienst. Een betaald voorschot wordt steeds verrekend met de eerstvolgende facturen aan de Klant en brengt geen interest op. De Klant kan bij de Hermes Telecom klantendienst meer informatie krijgen over de gevallen waarin een waarborg of voorschot kan worden gevraagd.

3. Inwerkingtreding en de minimumduur van de overeenkomst

De overeenkomst treedt in werking op de dag van installatie of activering van de dienst. De overeenkomst wordt gesloten voor een periode zoals opgegeven op de bestelbon of het bestelformulier met steeds een minimumduur van één (1) jaar. Op de vervaldatum van de minimumduur van de overeenkomst, wordt de overeenkomst stilzwijgend verlengd voor onbepaalde duur. De opzeggingsmodaliteiten worden in artikel 7 van de algemene voorwaarden toegelicht.

4. Verplichtingen van Hermes Telecom

4.1 Hermes Telecom verbindt zich ertoe haar vakkundigheid en zorg aan te wenden om de klant ononderbroken diensten van de best mogelijke kwaliteit te verstrekken, conform de wettelijke, reglementaire en contractuele voorschriften. Hermes Telecom spant zich naar best vermogen in om eventuele onderbrekingen, storingen of herstellingen op korte termijn op te lossen.

4.2 Onverminderd het voorgaande, hebt U het recht bij voortdurende storingen of onderbrekingen de Overeenkomst kosteloos te beëindigen of creditering te vragen van het abonnementsgeld voor de duur van de hierboven vermelde onderbreking, tenzij deze storing

aan Uzelf of aan een andere operator te wijtenis.

4.3 Herstellingen aan eindapparatuur van de klant(tenzij anders wordt overeengekomen) en herstellingswerken tengevolge van Uw incorrect gebruik worden op Uw kosten uitgevoerd.

5. Vergoedingen enkosten

5.1. De kosten en vergoedingen die de klant verschuldigd is voor de diensten worden vermeld in de bestelbon of het bestelformulier en zijn eveneens terug te vinden op de website van Hermes Telecom (www.hermestelecom.be). Een uitgebreid overzicht van alle tarieven en kosten

is eveneens terug te vinden op de website van Hermes Telecom (www.hermestelecom.be).

5.2 Hermes Telecom heeft het recht om haar prijzen en tarieven eenmaal per jaar aan te passen aan de index van de consumptieprijzen. In geval van een indexering wordt U één maand voorafgaand aan de inwerkingtreding hiervan op de hoogte gebracht. U aanvaardt dat deze kennisgeving kan gebeuren per e-mail of via uw factuur en U erkent dat dit een voldoende, behoorlijke en individuele kennisgeving uitmaakt. Ingeval van een indexering heeft U het recht om de overeenkomst kosteloos en schriftelijk op te zeggen tot uiterlijk de laatste dag van de maand die volgt op de ontvangst van de eerste factuur na de inwerkingtreding van de indexering. De prijsindexering zal geschieden volgens de volgende formule: nieuwe prijs = oude prijs x (laatst bekend gemaakte indexcijfer/indexcijfer ten tijde van vorige prijsbepaling).

5.3. Installatievergoeding en activeringskost

5.3.1. De klant kan kiezen tussen verschillende installatietypes. Toelichting over de activeringskost en de verschillende installatietypes kan de klant terugvinden op www.hermestelecom.be. Afhankelijk van de door de klant gekozen installatie, wordt er een andere installatievergoeding aangerekend.

5.3.2. De prijs voor de door Hermes Telecom verkochte apparatuur, waaronder o.a. adapter, netwerkkabel(s), Fritzbox modem, Speedtouch

Modem, stekkerdoos, ... zijn niet inbegrepen in de installatievergoeding tenzij anders overeengekomen.

5.3.3. Indien de klant heeft gekozen voor een doe-het-zelf installatiewijze of bij gebreke aan noodzakelijke installatie (activering door Hermes Telecom volstaat), wordt de klant verondersteld correct te zijn aangesloten vanaf het moment van activering.

Indien de klant geen bestaande en functionerende aansluiting heeft en de klant Hermes Telecom verzoekt hem/haar daarvan voorzien, zullen

de kosten daarvan, voorafgaandelijk aan de werken, in gemeenschappelijk overleg tussen de klant en Hermes Telecom worden bepaald.

5.3.4. De klant verklaart over alle nodige licenties te beschikken voor de software op de eindapparatuur. Hermes Telecom draagt in geen enkel

geval verantwoordelijkheid met betrekking tot de al op de eindapparatuur van de klant geïnstalleerde software.

5.4. Abonnementvergoeding

5.4.1 De abonnementsvergoeding is verschuldigd vanaf de eerste dag van aansluiting op het Hermes Telecom-netwerk tot de laatste dag van de aansluiting. De abonnementsvergoeding betaalt de klant maandelijks en voorafgaandelijk via bankdomiciliëring en dit binnen de 14 dagen na factuurdatum. Zolang de bankdomiciliëring (via SEPA) niet operationeel is moeten de facturen binnen dezelfde termijn per overschrijving

betaald worden. De abonnementsvergoeding blijft verschuldigd ook al gebruikt de klant de dienst niet, bijvoorbeeld in geval van defecten of problemen met de eindapparatuur van de klant.

5.4.2. Deze facturen worden toegezonden of zijn beschikbaar op het door U opgegeven e-mailadres of facturatie-adres. Hermes Telecom behoudt zich het recht voor om facturen uitsluitend via e-mail ter beschikking te stellen.

5.4.3. Op Uw verzoek wordt een duplicaat of een meer gedetailleerde versie van uw factuur verstrekt. Hermes Telecom behoudt zich het recht

voor kosten aan te rekenen voor zulk duplicaat. De kosten voor het opvragen van een duplicaat per post bedragen 7€ inclusief BTW, en zullen worden aangerekend op de eerstvolgende factuur.

5.4.4. De factuur is aan U gericht of aan een door U aangeduide betalende derde. Indien deze betalende derde in gebreke blijft, ontslaat dit U

niet van Uw betalingsverplichting. De betalende derde verwerft geen enkel recht op de aansluiting.

5.4.5. De facturen zijn betaalbaar uiterlijk op de vervaldatum zoals vermeld op de factuur. Enkel bij het ontbreken van een vervaldatum, is de factuur betaalbaar binnen de 24 uur na ontvangst van de factuur.

5.4.6. Betaling dient te gebeuren op het door Hermes Telecom opgegeven rekeningnummer met vermelding van de gestructureerde mededeling, tenzij anders met U overeengekomen. Indien niet wordt betaald op dit rekeningnummer of met geen of andere kenmerken van de factuur, zal dit worden verrekend op de oudste factuur, tenzij anders wordt overeengekomen.

5.4.7. De Aanrekeningen vermelden eveneens "dienstenverrekening van derde partijen cfr. Circulaire nr. E.T. 109.696 (AOIF Nr. 50/2009". Dit derden verbruik of diensten van derden wordt door Hermes Telecom aangerekend en geïnd, doch voor eventuele klachten dient U de derde partij zelf te contacteren.

5.5. Niet - betaling

5.5.1. Bij niet-betaling op de vervalt termijn, stuurt Hermes Telecom U of de door U aangeduide betalende derde één of meerdere herinneringen per e-mail of post. Bij 2 of meer openstaande bedragen bent U herinneringskosten ten bedrage van 10 euro incl. BTW verschuldigd aan Hermes Telecom. Bij niet-betaling 7 dagen na de vervalt termijn zal uw toegang tot internet en telefoon geschorst worden. Na betaling van het vervallen saldo wordt de schorsing opgeheven. Voor deze wederindienststelling zal een kost van 30 euro incl BTW aangerekend worden op de eerstvolgende factuur.

5.5.2. Bovendien worden de facturen, na afsluiting van de diensten, die niet tijdig worden betaald, verhoogd met conventionele nalatigheidsintresten aan 10% op jaarbasis, berekend vanaf de vervaldag tot de volledige betaling, alsook met een schadebeding van 15% op de openstaande bedragen met een minimum van 50,00 euro incl. BTW, onverminderd het recht van Hermes Telecom om een hogere vergoeding te vorderen mits bewijs van hogere werkelijk geleden schade. De overeenkomst tussen partijen wordt beheerst door het Belgische recht. Elk geschil over totstandkoming, interpretatie of uitvoering van de overeenkomst behoort tot de uitsluitende bevoegdheid van de rechtbanken van- en te Brugge.

6. Schorsing en beëindiging wegens niet uitvoering van de overeenkomst door de Klant

6.1 Indien de klant zijn contractuele verplichtingen niet nakomt, kan Hermes Telecom beslissen om de overeenkomst en de daaruit voortvloeiende dienstverlening te schorsen, dan wel te beëindigen zonder enige vergoeding aan de klant verschuldigd te zijn. Ook ingeval van abnormaal gebruik of fraude, of indien de klant, zonder voorafgaand akkoord met Hermes Telecom, gedurende één (1) maand meer dan 500,00 EUR incl. BTW verbruikt; indien de klant meermaals een factuur niet heeft betaald; indien de klant zich in staat van falen of staking van betaling bevindt; indien de klant een schikking treft met zijn schuldeisers; indien de klant onvermogen wordt verklaard; indien de klant in vereffening wordt gesteld of indien een curator, voorlopig bewindvoerder, schuldbemiddelaar of gelijkaardige persoon wordt aangesteld, kan Hermes Telecom, zonder aan de klant enige vergoeding verschuldigd te zijn, van rechtswege en zonder voorafgaande ingebrekestelling, beslissen om de overeenkomst te schorsen dan wel te beëindigen. Zulke maatregelen doen geen afbreuk aan het recht van Hermes Telecom om de volledige betaling van alle openstaande bedragen, de activeringskost, de nalatigheidintresten, het schadebeding alsook andere contractueel overeengekomen vergoedingen op te eisen.

6.1.1 In geval van een mobiele of vaste telefoniedienst, kan Hermes Telecom de mobiele of vaste telefoniedienst beperken tot een minimumdienst indien U Uw verplichtingen onder deze overeenkomst of van een andere overeenkomst van een met Hermes Telecom verbonden onderneming of van andere Hermes Telecom diensten niet nakomt. In zulk geval is het enkel mogelijk nationale inkomende oproepen of ander dataverkeer te ontvangen (met uitzondering van de oproepen betaald door de bestemming) maar het is niet mogelijk uitgaande gesprekken te voeren of ander dataverkeer te verzenden, behalve de oproepen naar gratis nummers en nooddiensten. Hiertoe wordt U voorafgaand op de hoogte gebracht. De maatregel doet geen afbreuk aan het recht van Hermes Telecom om volledige betaling van alle openstaande bedragen, activeringskost, de wettelijke intresten, het schadebeding alsook andere contractueel overeengekomen vergoedingen op te eisen en desgevallend een schadevergoeding te vorderen voor de schade die Hermes Telecom geleden heeft ten gevolge van Uw daden of nalatigheid. De door U veroorzaakte kosten ter instelling/ opheffing van de minimumdienst zijn voor rekening van de klant.

7. Opzegmodaliteiten door deklant

7.1. De klant kan de overeenkomst via alle schriftelijke middelen en zonder enige motivering opzeggen tijdens de minimumduur van de Overeenkomst mits betaling van een opzegvergoeding gelijk aan de abonnementsgelden voor de nog resterende maanden tot maximaal het

einde van de 6de maand na de dag van installatie of activering van de dienst. Bij opzegging van de overeenkomst tijdens de minimumduur door de klant met een formule zonder vaste abonnementskost, wordt een opzegvergoeding aangerekend gelijk aan het gemiddelde verbruik van de voorbije maanden x het aantal resterendemaanden.

7.2. Indien de klant uiterlijk één (1) maand voor het verstrijken van de minimumperiode de overeenkomst niet heeft opgezegd via alle mogelijke schriftelijke middelen, wordt de overeenkomst automatisch verlengd voor onbepaalde duur. Vanaf dat moment kan de klant ten allen tijde via

alle schriftelijke middelen en zonder enige motivering de overeenkomst kosteloos beëindigen. U ontvangt van Hermes Telecom een schriftelijke bevestiging van de beëindiging van de overeenkomst.

7.3 U kunt de overeenkomst tijdens de minimumduur van de overeenkomst te allen tijde onmiddellijk en kosteloos opzeggen bij voortdurende storingen of onderbrekingen (zie artikel 4.2.) en bij wijzigingen zoals voorzien in artikel 13 en indien U verhuist naar niet aansluitbaar gebied op voorwaarde dat U Hermes Telecom hiervan minstens één maand voor de verhuisdatum van op de hoogte brengt en Hermes Telecom een bewijs van verhuis bezorgt.

7.4. Bij beëindiging van de overeenkomst, zal de klant aan Hermes Telecom alle bedragen betalen die hij verschuldigd is in het kader van de overeenkomst.

7.5. De Hermes Telecom - apparatuur waarover de klant beschikt, dient in goede staat te worden terugbezorgd aan Hermes Telecom, tenzij de klant hierover andere instructies van Hermes Telecom krijgt.

8. Aansprakelijkheid, prestaties en verplichtingen van Hermes Telecom

8.1. De klantendienst is beschikbaar van maandag tot en met vrijdag, van 9:00 uur tot 17 uur. De klantendienst beantwoordt in de mate van het mogelijke alle problemen, vragen en klachten van de Klant over de Dienst. De klantendienst is bereikbaar via e-mail of via social media. Hermes Telecom stelt eveneens een klanten pagina ter beschikking van de Klant op de website www.hermestelecom.be. Daarop staan de veelgestelde vragen met de correcte antwoorden. De Klant krijgt er ook de mogelijkheid om een mail te versturen naar Hermes Telecom. Tot slot vindt de klant op deze ruimte alle coördinaten van Hermes Telecom in België.

8.2. Hermes Telecom kan niet verantwoordelijk worden gesteld voor diensten, noch voor hun facturering, wanneer deze aangeboden worden door derden en toegankelijk zijn via het Hermes Telecom-netwerk, zelfs niet wanneer Hermes Telecom hiervoor op de ene of andere manier een vergoeding zou ontvangen en ook niet wanneer Hermes Telecom de facturering voor deze diensten zou verzorgen voor rekening van derden.

8.3. Hermes Telecom kan slechts aansprakelijk worden gesteld voor zover U bewijst dat Hermes Telecom een zware contractuele fout heeft begaan, ingeval van opzet of schuldig verzuim door Hermes Telecom van een verbintenis. De aansprakelijkheid van Hermes Telecom is beperkt tot het herstellen van voorzienbare, rechtstreekse en persoonlijke schade die U heeft geleden, met uitsluiting van alle indirecte of immateriële schade zoals, maar niet beperkt tot, zakelijk verlies, inkomens- of winstderving, verlies van klanten of contracten, verlies of beschadiging van gegevens of opnames. In alle gevallen is de aansprakelijkheid van Hermes Telecom beperkt tot het equivalent van 1 maand abonnementsvergoeding van de betrokken dienst.

8.2. Hermes Telecom kan niet verantwoordelijk worden gesteld voor vertraging of tekortkomingen in de uitvoering van de dienst(en) en de gevolgen daarvan wegens overmacht.

8.3. Hermes Telecom treft geen aansprakelijkheid voor handelingen of nalatigheden van derden (met uitzondering van haar

onderaannemers), waardoor de dienst(en) gedurende korte of langere tijd verstoord worden. Hermes Telecom kan evenmin aansprakelijk worden gesteld in geval van schorsing of beëindiging van de aan U ter beschikking gestelde dienst(en).

Hermes Telecom stelt de betrokken dienst(en) enkel ter beschikking. U weet en erkent dat Hermes Telecom geen controle heeft over de informatie, kwaliteit, veiligheid of de prijs van gegevens, programma's of diensten waartoe U toegang heeft via de dienst(en), en dat Hermes Telecom de inhoud van de informatie die U zendt, downloadt, uploadt en/ of ontvangt via de dienst(en), niet onderzoekt. Hermes Telecom draagt geen enkele vorm van aansprakelijkheid met betrekking tot de inhoud van de doorgezonden en ontvangen informatie, van welke aard dan ook. Wat betreft diensten van derden die worden verstrekt via het Hermes Telecom-netwerk of waarvan U gebruik kan maken via de dienst(en), weet en erkent U dat Hermes Telecom enkel optreedt als tussenpersoon voor de facturen en inning. Hermes Telecom kan in geen geval worden beschouwd als aanbieder in eigen naam of voor eigen rekening van deze diensten.

9. Aansprakelijkheid van de klant

9.1. De klant is aansprakelijk voor het gebruik van de diensten en voor de uitvoering van zijn contractuele verplichtingen onder deze overeenkomst, zelfs indien meerdere gebruikers werden opgegeven en zelfs in geval van verlies of diefstal van de vereiste eindapparatuur. De klant is ten opzichte van Hermes Telecom aansprakelijk voor alle schade toegebracht aan Hermes Telecom en derden, wanneer deze schade voortvloeit uit het gebruik van de dienst(en) en niet veroorzaakt is door een fout van Hermes Telecom.

9.2. De klant is verantwoordelijk voor de ter beschikking gestelde Hermes Telecom-apparatuur, voor een foutloze werking van de eindapparatuur die aangesloten is op het Hermes Telecom- netwerk, voor een correcte aansluiting van eindapparatuur op het Hermes Telecom-netwerk en voor het correct gebruik van zijn eindapparatuur of van Hermes Telecom-apparatuur.

9.3. De Klant verbindt zich ertoe Hermes Telecom op de hoogte te brengen van verlies en diefstal van de eindapparatuur en/of Hermes Telecom- apparatuur. De inhoud van de communicatie die U verwezenlijkt via het gebruik van de dienst(en), blijft in alle gevallen Uw eigen verantwoordelijkheid en Hermes Telecom wordt niet geacht dit te beperken of daarop toe te zien. U vrijwaart Hermes Telecom tegen alle aanspraken die derden tegen Hermes Telecom instellen op basis van Uw foutief en/ of onwettig gebruik van de dienst. U verbindt zich ertoe tevens alle nodige maatregelen te treffen om de integriteit en confidentialiteit van Uw gegevens te beschermen, o.a. tegen virussen en informaticacriminaliteit.

10. Klachten

Klachten dienen via alle mogelijke schriftelijke middelen te worden overgemaakt en duidelijk en gemotiveerd te worden opgesteld, desgevallend met vermelding van het betwiste bedrag. De klachten dienen bovendien, om in overweging genomen te kunnen worden, binnen de maand na de factuurdatum aan Hermes Telecom overgemaakt te worden:

Per brief : Hermes Telecom - Noorderlaan 133, 2030 Antwerpen

Via e-mail: support@hermeshermestelecom.be

10.1. De verplichting tot betaling van het betwiste bedrag en eventueel de maatregelen genomen tengevolge van niet betaling worden dan geschorst. Het niet betwiste bedrag moet binnen de normale termijn worden betaald. Na analyse van de klacht en vervolgens verwerping ervan door Hermes Telecom, wordt het betwiste bedrag onmiddellijk volledig opeisbaar.

10.2. Wanneer U niet akkoord gaat met de beslissing over Uw klacht, kunt U zich wenden tot de Ombudsdienst voor Telecommunicatie. Contactgegevens Ombudsdienst: Bischoffsheimlaan 29-35, 1000 Brussel of www.ombudsmantelecom.be. Indien Uw klacht ontvankelijk verklaard wordt door de Ombudsdienst voor Telecommunicatie, worden geen administratieve kosten aangerekend en wordt de inningsprocedure opgeschort tot een maximale periode van vier (4) maanden vanaf de indiening van de klacht bij de Ombudsdienst voor Telecommunicatie. Bij aanhoudende kwaadwillige of hinderende oproepen kunt U zich eveneens richten tot de Ombudsdienst voor Telecommunicatie.

11. Overdracht van de overeenkomst

Hermes Telecom heeft het recht om 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 dat deze enige schadevergoeding kan eisen in verband met deze overdracht.

11.1. De klant kan zijn contractuele rechten en plichten geheel overdragen aan een derde (rechts)persoon mits schriftelijke toestemming van Hermes Telecom en nadat de klant en de overnemer het door Hermes Telecom opgestelde overnameformulier hebben ingevuld en ondertekend.

12. Verzakingsrecht

Wanneer de Overeenkomst op afstand werd gesloten heeft de Klant het recht aan Hermes Telecom mee te delen dat hij afziet van de Dienst, zonder betaling van een boete en zonder opgave van motief, binnen de 14 kalenderdagen vanaf de dag die volgt op het sluiten van de Dienst, tenzij de Klant reeds de Dienst heeft geactiveerd. Binnen de 30 kalenderdagen nadat de Klant aan de Dienst heeft verzaakt, betaalt Hermes Telecom de door de Klant desgevallend reeds betaalde kosten terug. Wanneer de Klant al een Simkaart of modem ontving, worden deze kosten slechts terugbetaald op voorwaarde dat de Klant de Simkaart of modem eerst ongeopend en in perfecte staat heeft teruggestuurd naar Hermes Telecom en dit binnen de 7 werkdagen na ontvangst ervan. De verzendingskosten voor het terugzenden van de Simkaart of modem zijn ten laste van de Klant.

13. Wijzigingen

13.1. Wijzigingen te allen tijde

Hermes Telecom kan de prijzen, voorwaarden en/of kenmerken van de Hermes Telecom diensten wijzigen wanneer dit noodzakelijk is omwille van objectieve externe factoren die niet louter afhangen van haar wil. Partijen komen overeen dat als objectieve, externe factoren worden 1 beschouwd wijzigingen van het toepasselijk wettelijk en/of regelgevend kader, beslissingen van bevoegde regelgevende overheden, noodzakelijke technische en/of technologische ontwikkelingen. In dat geval is er geen sprake van een eenzijdige wijziging door Hermes Telecom.

13.2. Wijzigingen na de minimumduur van de Overeenkomst

13.2.1. Hermes Telecom kan na het einde van de minimumduur om welke reden ook, deze algemene voorwaarden en de prijsvoorwaarden wijzigen of de technische specificaties of eigenschappen van haar diensten aanpassen.

13.2.2. In geval van een eenzijdige prijsverhoging of in geval van eenzijdige wijzigingen wordt de klant één maand voorafgaand aan de inwerkingtreding hiervan op de hoogte gebracht. De klant aanvaardt dat deze kennisgeving kan gebeuren per SMS, e-mail of via de factuur en de klant erkent dat dit een voldoende, behoorlijke en individuele kennisgeving uitmaakt.

13.2.3. Ingeval de klant niet akkoord gaat met een eenzijdige wijziging, heeft deze het recht om de overeenkomst kosteloos en via alle schriftelijke middelen op te zeggen tot uiterlijk de laatste dag van de maand die volgt op de inwerkingtreding van de wijzigingen. Ingeval van een eenzijdige prijsverhoging heeft de klant het recht om de overeenkomst kosteloos en schriftelijk op te zeggen tot uiterlijk de laatste dag van de maand die volgt op de ontvangst van de eerste factuur na de inwerkingtreding van de wijzigingen.

13.3. Hermes Telecom dient steeds onmiddellijk op de hoogte te worden gebracht van elke wijziging met betrekking tot de klant diens gebruikelijk email-, identificatie-, adres- en facturatiegegevens, dit via e-mail, sms of brief.

14. Privacy

1) Wie wordt beschermd door dit privacybeleid?

Dit privacybeleid geldt voor al onze klanten, dus voor onze consumenten en zakelijke klanten (natuurlijke personen) met mobiele telefonie, vaste telefonie, mobiel internet, vast internet en radio en/of televisie, zowel als voor de eindgebruikers die – via hun relatie met onze klant (bijvoorbeeld: gezinsleden, vrienden, bezoekers) – gebruik maken van de diensten en producten van Hermes Telecom. Dit privacybeleid is ook van toepassing wanneer U een bezoek brengt aan onze Winkels, websites, gebruik maakt van onze apps, en wanneer U een potentiële of voormalige klant bent van Hermes Telecom. De wet van 8 december 1992 (“Privacywet”) en de wet van 13 juni 2005 (“Wet Elektronische Communicatie”) en de bijbehorende uitvoeringsbesluiten regelen de bescherming van Uw persoonsgegevens [<https://www.privacycommission.be/nl/privacywet-en-uitvoeringsbesluiten>]. Wij verbinden ons ertoe onze plichten na te leven en Uw rechten te respecteren telkens wanneer wij Uw gegevens verwerken. Indien U dieper wil ingaan op dit onderwerp raden wij U aan de website van de Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer [<https://www.privacycommission.be/nl>] te raadplegen.

2) Wat betekent ‘verwerking van gegevens’ en wie is daarvoor verantwoordelijk?

Onder ‘verwerking van gegevens’ verstaan we elke verwerking van persoonsgegevens. Het begrip ‘verwerking’ dekt onder andere het verzamelen, vastleggen, ordenen, bewaren, actualiseren, wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verspreiden of op eender welke manier ter beschikking stellen, samenbrengen, combineren, archiveren, wissen of uiteindelijk vernietigen van persoonsgegevens. Hermes Telecom, met maatschappelijke zetel te Berkendreef 11, 2288 Bouwel, en ingeschreven bij de KBO onder het nummer 0843.299.291 (hierna “Hermes Telecom”) is verantwoordelijk voor de verwerking van Uw persoonsgegevens. Dit neemt niet weg dat U een aantal verplichtingen hebt in verband met de verwerking van persoonsgegevens van de eindgebruikers die U toelaat gebruik te maken van Uw Hermes Telecom-producten en -diensten. In die hoedanigheid dient U steeds, waar nodig, de wettelijk vereiste toestemmingen van de eindgebruikers te verkrijgen voor het verwerken van hun persoonsgegevens door Hermes Telecom voor zover nodig in het kader van de producten en diensten van Hermes Telecom die U hen toelaat te gebruiken. Onze algemene voorwaarden gaan daar uitgebreid op in.

3) Welke gegevens verwerken we?

Onder 'persoonsgegevens' verstaan wij gegevens die op een identificeerbare persoon (de 'betrokkene') betrekking hebben en (i) die U ons zelf geeft (bijvoorbeeld wanneer U een storing meldt of wanneer de gegevens op Uw identiteitskaart bij contractsluiting worden uitgelezen), (ii) die wij aan U toewijzen voor het gebruik van onze producten en diensten, (iii) die wij verkrijgen door het gebruik van onze producten en diensten, met inbegrip van het gebruik door eindgebruikers en (iii) die we via derden hebben ontvangen. Alle gegevens die we verzamelen kunnen met elkaar gecombineerd worden om onze aanbiedingen en diensten beter af te stemmen op Uw persoonlijke behoeften.

Wij onderscheiden verschillende types persoonsgegevens. Ze laten ons toe onze producten en diensten aan te bieden en te verbeteren waar mogelijk:

- **Gebruikersgegevens:** hiermee kunnen wij U identificeren of contact met U opnemen. Bijvoorbeeld: Uw naam, Uw adres, Uw telefoonnummer,

Uw taalvoorkeur, kopie van de voorzijde van Uw identiteitskaart, Uw geslacht, Uw e-mailadres, Uw leeftijd, Uw gezinssamenstelling en alle andere voorkeuren die U kenbaar maakt via sociale media, acties, mobiele applicaties, wedstrijden etc., met inbegrip van Uw financiële gegevens en gegevens in verband met Uw kredietwaardigheid;

- **Technische gegevens:** deze hebben wij nodig om een goede werking van onze producten en diensten te kunnen realiseren.

Bijvoorbeeld:

het model en serienummer van Uw modem;

- **Verkeersgegevens:** deze bijzondere technische gegevens hebben we nodig om Uw verkeer over elektronische communicatienetwerken af te wikkelen, zoals je IP-adres of MAC-adres;

- **Locatiegegevens:** met deze gegevens kunnen we de locatie van Uw simkaart vaststellen. Locatiegegevens geven aan met welke zendmast

Uw mobiele toestel of tablet in verbinding staat;

- **Gegevens over je gebruik:** de gegevens die wij ontvangen wanneer U onze producten en diensten gebruikt. Bijvoorbeeld: hoeveel U telefoneert, hoe U gebruik maakt van onze nieuwsbrieven of websites. Wij gebruiken deze gegevens onder meer om U als klant correct te kunnen factureren en U een betere en gepersonaliseerde ervaring te bieden. Zoals de wet voorschrijft, verwerken we geen gevoelige gegevens zoals onder andere gegevens over je raciale of etnische afkomst, politieke opvattingen, seksuele voorkeuren en gezondheid.

4) Waarvoor gebruiken we deze gegevens?

We verwerken persoonsgegevens voor diverse doeleinden, waarbij telkens enkel de gegevens worden verwerkt die noodzakelijk zijn om het beoogde doel te realiseren.

Zo gebruiken wij persoonsgegevens:

- Wanneer wij toestemming hebben gekregen;
- In het kader van de voorbereiding of uitvoering van ons contract;
- Om te voldoen aan de wettelijke of reglementaire bepalingen waaraan wij zijn onderworpen; en
- Wanneer Hermes Telecom daarvoor een gerechtvaardigd belang heeft, in welk geval wij steeds streven naar een evenwicht tussen dat belang en het respecteren van de privacy van de betrokkene.

Mits toestemming, voor zover vereist, verzamelen wij persoonsgegevens voor de volgende concrete doelen:

- **Om Uw aanvraag voor onze producten en diensten in behandeling te nemen.**

Als U onze website bezoekt om informatie te verzamelen en/of aan te vragen over onze producten en diensten of wanneer U zich bijvoorbeeld aanmeldt voor onze nieuwsbrief, dan hebben we in ieder geval Uw adresgegevens nodig. Alle informatie die wij in deze precontractuele fase over U ontvangen, gebruiken we alleen om U van de gevraagde informatie te voorzien, op de wijze zoals U dat wilt. Ook wanneer U uiteindelijk beslist om klant te worden bij Hermes Telecom, zullen wij U om een aantal persoonsgegevens vragen zoals Uw naam, adres, telefoonnummer, e-mailadres, klantnummer, kopie identiteitskaart en U ook gegevens toewijzen zoals loggegevens.

- **Om U de beste service aan te bieden en U te informeren over Uw gebruiksmogelijkheden.**

Wij gebruiken Uw gegevens voor het opzetten, onderhouden en ondersteunen van Uw producten en diensten en voor onze administratie. Bijvoorbeeld: we gebruiken uw gegevens voor het tot stand brengen van Uw aansluiting en het overbrengen van de communicatie via ons netwerk, het versturen van een nota en het afhandelen van storingsmeldingen of klachten. We kunnen U ook wijzen op nieuwe functionaliteiten.

- **Om ons netwerk te optimaliseren.**

Wij dragen zorg voor het onderhouden, plannen en verbeteren van ons netwerk zoals het routeren van verkeer, oplossen van storingen, bewaken van piek- en overbelasting. Door het netwerkgebruik te analyseren krijgen wij essentiële informatie over het gebruik en de belasting van ons netwerk. Wij verwerken Uw gegevens voor technische en statistische analyses en de uitkomsten daarvan worden geanonimiseerd gerapporteerd binnen Hermes Telecom.

- **Om onze producten en diensten te blijven verbeteren.**

Wij kunnen de gegevens over Uw gebruik verwerken om ons aanbod te evalueren en te verbeteren. Bijvoorbeeld: we kijken welk type hardware U hebt om het gebruik van onze apps te optimaliseren of de kwaliteit van Uw internetverbinding te controleren. Zo kunnen wij onze producten en diensten nog beter op U afstemmen.

- **Om U te informeren over (nieuwe) producten en diensten van ons en andere bedrijven binnen Hermes Telecom.**

Wij kunnen Uw gegevens gebruiken om U (schriftelijk, telefonisch of elektronisch) nieuwe producten, diensten of speciale acties aan te bieden waarvan wij denken dat die voor U interessant zijn. Bijvoorbeeld: U kan een sms-bericht ontvangen op het moment dat Uw bundel op is met een voorstel om over te stappen naar een nieuw tariefplan. Het is ook mogelijk dat wij U benaderen wanneer U geen klant meer bent bij Hermes Telecom, tot maximaal 2 jaar na het einde van onze relatie. U kunt zich voor dit soort berichten afmelden. Hoe U dat doet, leest U in punt 8 van dit privacybeleid.

- **Om fraude te bestrijden.**

Wanneer U klant wordt bij Hermes Telecom zullen we U vragen om de voorzijde van Uw identiteitsbewijs, zodat we kunnen vaststellen wie U bent en identiteitsdiefstal kunnen vermijden. Afhankelijk van de Hermes Telecom-producten en/of -diensten waar U voor kiest, zullen wij ook Uw kredietwaardigheid toetsen. Wij voeren deze controle uit om te voorkomen dat U verplichtingen met ons aangaat die U financieel niet kunt dragen. Ook willen we voorkomen dat de rekeningen van Hermes Telecom onbetaald blijven. Daarvoor kunnen we informatie opvragen bij interne en externe databanken.

- **Om onze prestaties op te volgen.**

Wij kunnen Uw gegevens en consumentenprofiel gebruiken om onze producten en diensten te evalueren. Dat omvat onder meer: het vragen van feedback over onze diensten (bijvoorbeeld via marktonderzoek), gegevens die we verkrijgen tijdens ons onderhoud of onze tussenkomst, onze antwoorden op vragen van klanten, het opsporen van fraude en kwaliteitsborging door bijvoorbeeld het opnemen van de gesprekken van onze callcenters (dit wordt vermeld aan het begin van het gesprek).

- **Om te voldoen aan onze wettelijke verplichtingen.**

In heel wat gevallen zijn wij wettelijk verplicht om bepaalde persoonsgegevens over U te bewaren en/of mee te delen aan overheidsinstanties. Naast algemene fiscale en boekhoudkundige verplichtingen, moeten wij bijvoorbeeld Uw locatiebepaling doorgeven aan de hulpdiensten wanneer U naar 112 belt (ook als U Uw nummerweergave hebt laten blokkeren) en Uw telefonie- en internetgegevens minstens 12 maanden bewaren. In het kader van een politieel of gerechtelijk onderzoek kunnen wij worden verplicht om bepaalde gegevens op een vertrouwelijke manier aan de nodige overheden mee te delen. Wij werken ook mee aan het tegengaan van kwaadwillige oproepen op vraag van de Ombudsdienst voor Telecommunicatie.

- **Om studies, testen en statistieken bij te houden, voor o.a. trendanalyse.**

Wij kunnen Uw anonieme, geaggregeerde gegevens gebruiken om bijvoorbeeld intern en extern te rapporteren over het gebruik van onze diensten. De gegevens die hierbij gebruikt worden zijn niet terug te brengen naar een bepaald individu. De informatie die wij uit deze analyses halen, gebruiken wij om ons huidige producten- en dienstenportfolio en onze processen te evalueren en deze aan te passen op grond van nieuwe ontwikkelingen.

5) Hoe beveiligen wij Uw gegevens?

We zetten alles op alles om Uw persoonsgegevens en privacy te beschermen, zowel in onze kantoren, in onze winkels, op ons netwerk als bij U thuis. Onze medewerkers worden opgeleid om correct om te gaan met vertrouwelijke gegevens. Ook wordt bij privacygevoelige projecten een inschatting gemaakt op het vlak van veiligheid en de bescherming van persoonsgegevens. Voor de beveiliging van Uw gegevens hebben wij specifieke personen in dienst die op de naleving van de wetgeving en onze ethische aspiraties toezien. Wij hebben ook gespecialiseerde personen in dienst die instaan voor de veiligheid van ons netwerk, onze infrastructuur en onze informatiesystemen. Bovendien gebruiken wij allerlei technische maatregelen om Uw persoonsgegevens te beschermen, zoals: beveiliging met een wachtwoord, harddiskencryptiesoftware, firewalls, antivirus, intrusie- en anomaliedetectie en toegangscontroles voor onze werknemers. Moest er zich een gegevenslek voordoen met ongunstige gevolgen voor Uw persoonsgegevens, dan wordt U als klant persoonlijk verwittigd in de door de wet voorziene omstandigheden.

Bij onze producten bij U thuis wordt software voortdurend up-to-date gehouden. Daarnaast kunt U zelf enkele veiligheidsinstellingen beheren, zoals: een filter op Uw mailbox.

Het aantal medewerkers van ons bedrijf dat toegang heeft tot uw persoonlijke informatie is beperkt en zorgvuldig geselecteerd. Aan deze werknemers wordt toegang tot Uw persoonlijke informatie verleend voor zover ze die informatie nodig hebben om hun taken naar behoren uit te voeren. Het bestaan en de inhoud van de persoonlijke communicatie die via ons netwerk verloopt (bijvoorbeeld: vaste en mobiele telefoongesprekken, e-mails en sms-berichten) is beschermd door de bepalingen over het telecommunicatiegeheim. Dat houdt in dat Hermes Telecom en haar medewerkers buiten de door de wet opgesomde uitzonderingen geen kennis mogen nemen van het bestaan of de inhoud van dergelijke communicatie. Onze websites vermelden soms links naar sites van derden (sociale media, organisatoren van events die we sponsoren) waarvan de gebruiksvoorwaarden niet onder het toepassingsgebied van dit privacybeleid vallen. Lees aandachtig hun beleid inzake de bescherming van Uw persoonsgegevens.

6) Verkopen we Uw gegevens aan derde partijen of geven we Uw gegevens door?

Wij verkopen geen persoonsgegevens aan derde partijen noch geven wij die door aan derden tenzij:

- **Aan onze rechtsoptvolgers en andere bedrijven binnen de Artilium Groep.**

Wij geven Uw persoonsgegevens door aan onze eventuele rechtsoptvolgers en verbonden ondernemingen (zoals dochter- en zusterbedrijven)

- **Dit nodig is voor onze dienstverlening.**

Voor sommige aspecten van onze producten en diensten werken wij met derde partijen of schakelen wij onderaannemers in. Denk bijvoorbeeld aan de zelfstandige techniekers die ons netwerk onderhouden en de callcenter-medewerkers die onze klanten dagelijks bijstaan. De doorgifte van Uw gegevens gebeurt enkel voor dezelfde doelen als bij Hermes Telecom zelf. Wij zien erop toe dat zij, net zoals wij, je gegevens veilig, respectvol en als goede huisvader beheren.

- **Er een wettelijke verplichting is.**

Wij verwijzen hiervoor naar punt 4 van dit privacybeleid.

- **Er een gerechtvaardigd belang is voor Hermes Telecom of de betrokken derde.**

Dit gebeurt enkel mits Uw belang of Uw fundamentele rechten en vrijheden niet zwaarder doorwegen.

- **U ons daar toelating voor geeft.**

Indien Hermes Telecom op andere wijze persoonsgegevens aan derden zou geven, dan gebeurt dit met een expliciete communicatie, waarin toelichting wordt gegeven over de derde, de doeleinden van de doorgifte en verwerking. Waar wettelijk vereist, verkrijgen wij Uw uitdrukkelijke toestemming. U hebt ook steeds een mogelijkheid tot verzet. Enkele voorbeelden: na het afsluiten van Uw contract wordt Uw telefoon- en/of gsm- nummer opgenomen in de telefoongids en/of in het bestand van de inlichtingendienst. Wij geven die gegevens dan door aan de desbetreffende diensten, tenzij U daar bij contractafsluiting bezwaar tegen hebt gemaakt. Wat betreft de internationale doorgifte van persoonsgegevens, beschermen wij Uw gegevens conform het beschermingsniveau vereist door de Europese regelgeving. In sommige gevallen gebruiken wij anonieme, geaggregeerde gegevens voor commerciële doeleinden of voor externe rapportering. Deze gegevens zijn nooit terug te brengen naar een bepaald individu.

7) Hoe bepaalt U als klant welke persoonsgegevens we mogen gebruiken en hoe?

U kunt via een aantal instellingen zelf bepalen hoe U vindt dat we Uw persoonsgegevens mogen gebruiken. Het verwerken van Uw persoonsgegevens is hierbij te verdelen in 2 niveaus:

- **Niveau 1: Algemeen**

Wij gebruiken Uw gegevens om U een uitstekende dienstverlening en algemene communicatie te bezorgen over de producten die U bij ons hebt of die voor U interessant kunnen zijn. In dit niveau worden de hierboven vermelde gegevens (gebruikersgegevens, technische gegevens, verkeers- en locatiegegevens, gegevens over Uw gebruik, cookies voor zover U deze niet hebt uitgeschakeld en extern aangekochte gegevens) verwerkt in het kader van onze wettelijke verplichtingen, ons legitiem belang en de goede uitvoering van Uw contract (incl.

klachten – en klanten-beheer, alsook het informeren over en de verbetering van het netwerk en de dienstverlening). U opteert ervoor om geen direct marketing te ontvangen, maar Hermes Telecom blijft U natuurlijk wel informeren over een optimaal gebruik van de producten en diensten die U reeds hebt. Zo kunnen we U bijvoorbeeld indien U over Uw datalimiet gaat, een voorstel doen voor een tariefplan dat beter past bij Uw behoeften. Met dit niveau geeft U aan dat Hermes Telecom geen verkeersgegevens van jU mag verwerken voor marketingdoeleinden.

• Niveau 2: Gericht

We doen net hetzelfde, maar bovenop het algemene wordt onze commerciële communicatie gericht. We nemen nu ook Uw verkeersgegevens mee om onze communicatie af te stemmen op Uw voorkeuren en interesses. Deze informatie wordt echter enkel gebruikt voor direct marketing voor gelijkaardige producten en diensten van Hermes Telecom zelf.

Kort samengevat: Behalve door middel van cookies e.d.m. voor zover U deze niet hebt uitgeschakeld, verwerkt Hermes Telecom geen informatie over Uw surfgedrag. Tenzij wettelijk verplicht of noodzakelijk voor de levering van de dienst (bv. in het kader van kwaliteitsonderzoek van onze service centers), houden we nooit de inhoud van Uw persoonlijke communicatie (vb. telefoongesprek, SMS, email, chat of sociale media) bij. De vertrouwelijkheid daarvan is dus in alle gevallen gegarandeerd.

Praktisch gezien kan U voor de keuze van niveau contact opnemen met de Hermes Telecom-klantendienst of zelf Uw instellingen wijzigen in de rubriek "Mijn account" op Mijn Hermes Telecom. Indien wij Uw persoonsgegevens voor specifieke doeleinden willen verzamelen, dan zullen wij U daar steeds over informeren, en waar wettelijk vereist Uw toestemming vragen, in de communicatie die we daaromtrent verspreiden.

8) Wat zijn Uw rechten en hoe kan U ze uitoefenen?**• Uw recht op toegang**

U hebt het recht op (gratis) toegang tot de gegevens die Uzelf betreffen. U kunt ons vragen:

- of wij persoonsgegevens van U verwerken;
- waarvoor wij die verwerken;
- welke categorieën van persoonsgegevens wij verwerken;
- met welke categorieën van derden wij Uw persoonsgegevens delen;
- wat de oorsprong is van de verwerkte gegevens; en
- welke logica wij gebruiken als wij bepaalde persoonsgegevens automatisch verwerken.

U kan dit recht uitoefenen via onderstaande procedure, die wij op basis van de juridische terminologie "Subject Access Request" of "SAR" noemen.

U dient Uw recht op toegang schriftelijk uit te voeren, ter attentie van Hermes Telecom, Privacy Office (legal), Noorderlaan 133 te 2030 Antwerpen of per e-mail naar privacy@hermestelecom.be. Om Uw recht op toegang uit te oefenen, en om elke ongeoorloofde openbaarmaking van Uw persoonsgegevens te voorkomen, dient U ons een bewijs van Uw identiteit te verschaffen. Wij vragen U dan ook om bij voorkeur een kopie van de voorzijde van Uw identiteitskaart toe te voegen aan Uw aanvraag.

Hermes Telecom heeft 30 dagen om Uw aanvraag te beantwoorden. Houd er rekening mee dat deze periode pas begint te lopen wanneer Hermes Telecom Uw aanvraag schriftelijk heeft ontvangen en alle vereiste informatie om te voldoen aan Uw aanvraag in handen heeft. Indien U enige reden hebt om aan te nemen dat Hermes Telecom Uw aanvraag niet correct behandeld heeft, gelieve dit dan eerst op te nemen met de Privacy Office van Hermes Telecom via privacy@hermestelecom.be zodanig dat wij, samen met U, de opties kunnen bekijken.

Voor de volledigheid informeren wij U dat, indien Hermes Telecom niet reageert op Uw aanvraag, deze weigert of indien ons antwoord niet voldoet aan Uw verwachtingen, U steeds het recht hebt een klacht neer te leggen bij de Privacycommissie, via commission@privacycommission.be, die dan in het kader van haar bemiddelingsopdracht zal tussenkomen.

• Uw recht op verbetering en verwijdering

U hebt het recht om onvolledige, foutieve, ongepaste of verouderde persoonsgegevens te laten verwijderen of veranderen. Daarvoor kan U onze klantendienst contacteren. Wij zullen deze informatie vervolgens binnen de wettelijk vastgestelde termijnen zo nodig aanpassen of verwijderen. Houd er wel rekening mee dat wij U soms, afhankelijk van Uw verzoek, sommige diensten niet meer kunnen aanbieden. Wij kunnen ook niet altijd alle gevraagde gegevens verwijderen, bijvoorbeeld omdat we voor het gerecht en de Staatsveiligheid verplicht zijn om gegevens over het gsm- en telefoonverkeer van onze klanten gedurende 12 maanden te bewaren.

Om Uw gegevens up-to-date te houden, verzoeken wij U hoe dan ook om ons elke wijziging te melden, zoals een verhuis of een vernieuwing van Uw identiteitskaart.

• Uw recht op verzet tegen de verwerking van Uw gegevens voor direct marketing

U hebt altijd het recht om Uzelf, zonder opgave van reden, te verzetten tegen het gebruik van Uw persoonsgegevens voor direct marketingdoeleinden. U kunt daarvoor altijd contact opnemen met de Hermes Telecom-klantendienst en onze mogelijkheid tot promoties en/of acties via telefoon, post, sms of e-mail afzonderlijk deactiveren, of U kan:

- - **Voor commerciële telefoontjes:** Uzelf inschrijven op de Bel-me-niet-meer-lijst (www.bel-me-niet-meer.be). Wij houden hier dan rekening mee,

ook als U al klant bij ons bent;

- - **Voor commerciële brieven:** Uzelf inschrijven op de Robinsonlijst (www.robinsonlist.be). Wilt U ook als klant geen reclame via post ontvangen,

dan kan U contact opnemen met de Hermes Telecom-klantendienst.

- - **Voor commerciële e-mails:** via de uitschrijfmogelijkheid in de bewuste e-mail. Om e-mailcampagnes efficiënter te maken, gebruiken we

software om te meten of onze e-mails werden geopend en op welke links werd geklikt;

- - **Voor e-facturatie:** via de Hermes Telecom klantendienst kan U aangeven of je je aanrekeningen elektronisch of per post wenst te ontvangen.

Let wel: wij behouden ons het recht voor om via elektronische weg contact met U op te nemen in het kader van de uitvoering van Uw contract of als de wet ons daartoe verplicht.

9) Hoe lang bewaren we Uw persoonsgegevens?

Hermes Telecom draagt zorg voor passende organisatorische en technische maatregelen om persoonsgegevens te beveiligen. Wij mogen persoonsgegevens niet langer bewaren dan nodig is om het doel te realiseren waarvoor we ze verzamelen. De bewaartermijn kan dus per doel verschillen, en soms heel kort zijn. Zo worden verkeersgegevens met betrekking tot communicaties en verbindingen nooit langer dan 12 maanden bijgehouden. Soms kan de termijn ook langer zijn, bijvoorbeeld om onze wettelijke verplichtingen na te komen (om tegemoet te komen aan onze boekhoudkundige en fiscale verplichtingen zijn wij bijvoorbeeld verplicht om je facturatiegegevens voor maximaal 7 jaar bij te houden) of uit de juridische noodzaak om bepaalde gegevens als bewijs te bewaren bij geschillen, tot maximaal 10 jaar na beëindiging van Uw contract. Deze gearchiveerde gegevens zijn uiteraard wel slechts beperkt toegankelijk. Na afloop van de toepasselijke bewaartermijn(en) worden persoonsgegevens geanonimiseerd. Bepaalde gegevens van voormalige klanten kunnen gedurende een periode van 2 jaar na beëindiging van het contract worden gebruikt om de voormalige klant te herkennen en op de hoogte te houden van nieuwe producten en promoties van Hermes Telecom, tenzij de klant volgens de onder punt 8 beschreven procedure aangeeft hier niet mee akkoord te gaan.

10) Hoe zit het met onze websites, cookies en mobiele apps?

Afgezien van de gegevens die U vrijwillig met ons deelt bij het gebruik van onze websites, hanteren wij ook cookies en andere technologische middelen om gegevens te verzamelen.

• Websites

U kunt onze websites bezoeken zonder Uw persoonsgegevens mee te delen. Met Uw toestemming (voor zover nodig) kunnen wij U als bezoeker van onze websites informeren over een gepersonaliseerd aanbod van producten en diensten. Sommige onderdelen of functies zijn voorbehouden aan Hermes Telecom-klanten of bezoekers met een account. Wij identificeren dan Uw IP-adres en koppelen die aan Uw klantgegevens. Om de dienstverlening te optimaliseren kunnen wij Uw klantgegevens verder aanvullen met de data die we afleiden uit de cookies ten gevolge van Uw gebruik van onze websites. Goed om te weten is ook dat Uw loginsessie bij afmelden nog 15 minuten actief blijft. • Cookies

Wat zijn cookies?

Wij maken gebruik van cookies wanneer U onze e-mails opent en/of wanneer U onze websites bezoekt of apps gebruikt. Cookies zijn stukjes informatie die op Uw eigen computer of mobiel toestel bewaard worden en die het gebruiksgemak van onze websites en apps optimaliseren. Zo kan U bijvoorbeeld als bezoeker van onze websites worden geïdentificeerd bij een volgend bezoek en kunnen wij onze websites beter afstemmen op Uw wensen, voorkeuren en gebruiksgemak. Cookies kunnen ook gebruikt worden om de inhoud of publiciteit van een website persoonlijker te maken.

Cookies kunnen zowel door Hermes Telecom als door andere partijen geplaatst worden. Wanneer wij derden op onze websites toelaten cookies te plaatsen, dan moeten deze partijen contractueel een veilige verbinding garanderen waarover de gegevens worden uitgewisseld.

Welke soorten cookies gebruiken we?

- **Onmisbare cookies:** zijn nodig om gebruik te maken van de website en zorgen voor een veilige identiteitscontrole. Bijvoorbeeld: navigatie

op de website, inhoud van winkelkarretje, toegang tot persoonsgegevens ...

- **Functionele cookies:** maken het functioneren van de website makkelijker en zorgen voor een gepersonaliseerde surfervaring door bijvoorbeeld inlognamen, wachtwoorden, de inhoud van je winkelwagentje en voorkeuren – zoals de taalinstelling – te onthouden.

- **Analytische cookies:** zorgen ervoor dat we onze websites kunnen analyseren. Hierdoor weten wij hoeveel bezoekers er op onze site komen, hoe lang ze zijn gebleven, waar ze op hebben geklikt, welke onderdelen populair zijn enz. Ook kunnen we zien welke sites niet goed worden bezocht en tegen welke problemen bezoekers aanlopen. Zo kunnen we onze websites continu verbeteren. Wij doen hiervoor ook een beroep

op cookies van derden zoals Google Analytics. De gegenereerde informatie over je gebruiksgedrag op onze websites wordt anoniem verzameld (door de laatste 8 karakters van je IP-adres te verwijderen) en overgebracht naar en door Google, waar ze

worden opgeslagen op servers in de Verenigde Staten. Deze geanonimiseerde gegevens worden vervolgens door Adobe namens ons geanalyseerd en als geaggregeerde gegevens aan ons teruggestuurd. Adobe koppelt uw IP-adres niet aan andere door hen geregistreerde gegevens.

- **Performante cookies:** verzamelen gegevens van bezoekers om de website te verbeteren. Bijvoorbeeld: bezoekers tellen, populaire webpagina's oplistten etc.

- **Advertentiecookies:** passen de advertenties aan op basis van Uw surfgedrag, Uw demografische en Uw gebruikersgegevens. Zo kunnen we onze advertenties efficiënter maken en beter afstemmen op Uw interesses.

Met "cookies" worden ook soortgelijke technologieën bedoeld, zoals flash cookies, device fingerprinting, html5-local storage en javascripts. **Beheer van cookies**

Indien U dit verkiest, kunt U onze cookies afwijzen bij Uw eerste bezoek. Verder kan U op elk moment via de instellingen van Uw browser (meestal onder "Help" of "Internetopties") alle geïnstalleerde cookies uitschakelen of verwijderen van Uw computer of mobiel eindtoestel. Elk

type browser heeft zijn eigen manier van het beheren van cookies. De informatie kan U vinden op de website van de browser die Uw gebruikt.

Houd er rekening mee dat het veranderen van de instellingen ervoor kan zorgen dat de Hermes Telecom-websites en andere websites niet goed meer werken.

- **Andere technologische middelen**

Om het succes van onze reclamecampagnes te meten en te verbeteren, tellen technologieën zoals web beacons en action tags het aantal bezoekers op onze websites en/of apps naar aanleiding van een reclame op de site van derden. Bepaalde pagina's op onze websites werken

ook met pixel tags. Deze pixels zien onder andere welke producten U op onze websites bekijkt. Op basis van die informatie kunnen wij U vervolgens relevante advertenties tonen op bijvoorbeeld Facebook en Google.

11) Hoe kan ik Hermes Telecom contacteren?

Indien U onze klantendienst wilt bereiken om Uw privacyinstellingen aan te passen, dan kan dat onder andere via schriftelijk, e-mail of via sociale media. Alle informatie vindt U hier terug: <https://www.hermestelecom.be>

Voor meer informatie over ons privacybeleid of voor klachten in verband met Uw privacy, inclusief het uitoefenen van Uw recht op toegang kan U contact opnemen met het Privacy Office van Hermes Telecom via privacy@hermestelecom.be

12) Blijf op de hoogte van aanpassingen

De persoonsgegevens die we via deze diverse kanalen verzamelen worden opgenomen in de bestanden van Hermes Telecom. Wij hebben van deze verwerkingen aangifte gedaan bij de Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer. Deze aangiftes kan U online raadplegen in de openbare registers van de Commissie.

Hermes Telecom kan dit privacybeleid van tijd tot tijd aanpassen. Wij nodigen U dan ook uit om steeds de laatste versie van dit beleid te raadplegen op onze website <http://www.hermestelecom.be>. Uiteraard informeren wij U via onze websites of andere courante communicatiekanalen van elke inhoudelijke wijziging. Onze algemene voorwaarden en de voorwaarden van specifieke diensten hebben, in geval van tegenstrijdigheid, voorrang op dit privacybeleid.

15 Toepasselijk recht en bevoegdheidsbeding

15.1 Deze overeenkomst wordt beheerst door het Belgisch recht