

ALGEMENE INFORMATIE VOOR DE EINDGEBRUIKER met betrekking tot onze telecommunicatie diensten

Weepee NV

Met zetel te Buisstraat 19b, B-2890 Sint Amands,
KBO nr 0886.187.743, BiPT operator nummer 3462, ook bekend onder volgende
commerciële benamingen:

Weepee, Weepee telecom, Weepee Mobile

Korte beschrijving van onze telecom activiteiten

Weepee stelt volgende diensten commercieel ter beschikking van de eindgebruiker:

- Telefonie diensten (VoIP (sip), fax diensten, mobiel (gsm), virtuele gehoste telefooncentrale, Lync, conferencing, skype interconnectie).
- Managed Network Services (xDSL, Fiber, managed firewall, managed wireless)
- Hosting Services (cloud based hosting services, hosted desktops, hosted collaboration/email)
- Complex Networking (ip transit, mpls, vpn, etc...)

Technische vereisten voor onze diensten

Al onze diensten, eisen dat de klant een stabiele en actieve breedband internetverbinding ter beschikking heeft. Verder heeft u nood aan een computer met headset of hoorn, een geschikt telefoon toestel dat gebruikt maakt van SIP, of een geschikte recente GSM. Een verbinding en geschikte toestellen kan men bekomen via de webshop op onze website. Betalen kan met Bancontact, Visa/Mastercard, KBC, Belfius, en overschrijving !

De lijst van partners die ons product ondersteunen en verdelen kan men vinden op onze website: <http://weepeetelecom.eu>

De levertermijn van de dienst is direct na betaling en na ontvangst en verwerking van het contract. (voor overschrijving moet men tot 3 werkdagen vertraging in acht nemen).

De levertermijn voor toestellen is maximum 5 dagen, tenzij het goed niet in voorraad is. De actuele voorraadstatus is steeds beschikbaar op de webshop.

Bij het bekomen van een nummer, of het overdragen ervan dient men onze algemene voorwaarden te onderschrijven doormiddel van een overeenkomst. (<https://ssl.weepee.org/api/contract.php>) (voor onze algemene voorwaarden, zie volgende pagina)

Voor de contractuele termijn voor het opheffen van eventuele storingen raadpleeg onze algemene voorwaarden. (zie volgende pagina)

Wij hebben een enkelvoudig en transparant tariefplan.

Alle onderschrijvingen zijn voor bindend voor 6 maanden en kunnen nadien wekelijks worden opgezegd.

Al onze telefoniediensten zijn vooraf te betalen. Belkrediet is te koop via de webshop op onze website in schijven met een minimum van 25 euro of via autoinvoicing voor bedrijven. Belkrediet heeft geen geldigheidsduur en vervalt dus niet !

De details van de gesprekken zijn online beschikbaar voor particulieren, bedrijven krijgen deze dagelijks en maandelijks in excel formaat.

Onze klantendienst is beschikbaar op het nummer 0800 26 1 26 of bij voorkeur via ons support email address support@weepeetelecom.eu.

De klantendienst is per telefoon bereikbaar maandag, dinsdag en donderdag van 10 tot 12uur in de ochtend en van 13 tot 15 uur in de namiddag.

ALGEMENE VOORWAARDEN WEEPEE TELEFONIE

1. Definities

Weepee: Weepee N.V. met zetel te Buisstraat 19b, B-2890 Sint Amands en ondernemingsnummer BE0886187743.

Website: De website www.weepeetelecom.eu, <https://voice.weepee.io>

Dienst: De telefonie dienst aangeboden door Weepee.

Overeenkomst: De overeenkomst tussen Weepee en de Gebruiker. Deze bestaat uit alle aankoop bevestigingen, deze Algemene Voorwaarden, de informatieve documenten en alle documenten waarnaar verwezen wordt in deze Algemene Voorwaarden.

Gebruiker: De natuurlijke persoon of rechtspersoon die als eindgebruiker met Weepee de Overeenkomst sluit.

2. De Overeenkomst

De overeenkomst neemt een aanvang op het ogenblik van de orderbevestiging van de bestelbon door Weepee, die zich het recht voorbehoudt de bestelling, of een gedeelte daarvan, te weigeren. Deze Algemene Voorwaarden bevatten de rechten en verantwoordelijkheden van de Gebruiker en Weepee met betrekking tot de Dienst. De Gebruiker bevestigt deze Algemene Voorwaarden te begrijpen alsook alle documenten waarnaar wordt verwezen, en aanvaardt te zijn gebonden door de voorwaarden die erin zijn vermeld. De Gebruiker kan deze documenten ten allen tijde terugvinden op de Website en een gedrukte versie verkrijgen van de Weepee klantendienst. Weepee kan deze Algemene Voorwaarden alsook de documenten waarnaar wordt verwezen van tijd tot tijd aanpassen. In dergelijk geval zal Weepee de Gebruiker daarvan per e-mail op de hoogte stellen, een maand vooraleer de wijzigingen van kracht worden. De Gebruiker heeft de mogelijkheid om de Overeenkomst kosteloos te stopzetten tot een maand nadat de wijzigingen van kracht werden. Na het verstrijken van deze periode wordt de Gebruiker geacht de wijzigingen te hebben aanvaard.

3. De Dienst

Weepee biedt voorafbetaalde telefonie diensten als uiteengezet op de Website. De Dienst is onderhevig aan wijzigingen en kan van tijd tot tijd worden aangepast. De Gebruiker ontvangt van Weepee een account-nummer voor de duurtijd van de overeenkomst met een minimum van 6 maanden. Bij afwezigheid van gebruik door de Gebruiker gedurende een periode van meer dan 2 maand behoudt Weepee zich het recht voor het account-nummer af te sluiten. Om de Dienst te kunnen gebruiken dient de Gebruiker zich te registreren en een tegoed aan te kopen. De Gebruiker kan zelf zijn tegoed bepalen dan wel het door Weepee gesuggereerde tegoed aankopen. In geval de Gebruiker nalaat de nodige tegoeden aan te kopen, zal de Dienst niet beschikbaar zijn. De aankoop van tegoeden is final. De tegoeden dienen te worden gebruikt om de Dienst aan te kopen. Niet opgebruikte tegoeden vervallen niet, maar worden ook niet aan de Gebruiker terug betaald. De Gebruiker stemt ermee in dat de Dienst wordt uitgevoerd bij ontvangst van de desbetreffende betaling. De Gebruiker beschikt niet over het recht om van de aankoop af te zien. De kosten en tarieven van de Dienst zijn raadpleegbaar op de Website. Weepee is gerechtigd haar prijzen van tijd tot tijd aan te passen aan de consumentenindex. Aangezien deze indexaanpassing geen prijsverhoging uitmaakt, kan de Gebruiker om deze reden de Overeenkomst niet stopzetten en tegoeden terugvorderen. De Gebruiker is zich ervan bewust dat de kost van het internetgebruik niet begrepen is in de aanrekeningen van Weepee, doch door de Gebruiker afzonderlijk dienen te worden aangekocht. De Dienst is bedoeld voor persoonlijk gebruik. Het is verboden de Dienst verder te verhuren of te verkopen of anderszins te commercialiseren zonder instemming van Weepee.

4. Voortijdige stopzetting van de Overeenkomst

Weepee behoudt zich het recht voor om de Overeenkomst stop te zetten, te schorsen of te ontbinden in volgende gevallen:

- Wegens technische redenen;
- Wegens schending door de Gebruiker van deze Algemene Voorwaarden of de andere voorwaarden van de Overeenkomst;
- Bij gebruik van de Dienst in strijd met wettelijke of reglementaire bepalingen, de openbare orde of goede zeden, op een wijze die de goede werking van het platform van Weepee verstoort of disproportioneel belast;
- Bij het omzeilen of anderszins onnuttig maken van de beveiligingssystemen van Weepee;
- In geval van ernstige aanwijzingen van fraude.

In dergelijk geval is Weepee aan de Gebruiker geen vergoeding verschuldigd en vervallen alle tegoeden.

5. Verplichtingen van Weepee

Weepee garandeert dat haar platform op professionele wijze werd ontwikkeld en dat dit op professionele wijze wordt onderhouden. Weepee zal eventuele storingen en onderbrekingen naar best vermogen oplossen. Zij waarborgt verder dat haar platform minimaal 99,7 % van de tijd op jaarbasis functioneel is, behoudens overmacht en de vooraf op de Website of per email aangekondigde onderhoudswerken. Deze garantie betreft de werking van het Weepee platform. Weepee is niet verantwoordelijk voor diensten en zaken waarover zij geen controle heeft, zoals doch niet beperkt tot de internetaansluiting van de Gebruiker, de diensten van netwerkoperatoren edm. Weepee levert de Dienst tot op het netwerkaansluitpunt van de Gebruiker. De Gebruiker dient de hardware om de Dienst te kunnen gebruiken vanaf het netwerk zelf te verzorgen. Voor zover het door Weepee aangeboden platform de in dit artikel bepaalde garantie niet nakomt, is de Gebruiker gerechtigd op een schadevergoeding per vastgestelde inbreuk gelijk aan het weekgemiddelde van de maand voorafgaand aan de eerste ingebrekestelling op voorwaarde dat de Gebruiker deze vergoeding opeist binnen de 24 uur na het incident. In geen geval kan de schadevergoeding aan de Gebruiker het bedrag van de netto-factuur voor de periode waarmee de schade verband houdt, overstijgen.

6. Registratie

De toegang tot de Dienst wordt verleend via een persoonlijke toegangscode. Deze toegangscode geeft de Gebruiker toegang tot de persoonlijke rekening van de Gebruiker. Deze toegangscode is strikt persoonlijk en kan niet worden gedeeld met andere partijen. De Gebruiker aanvaardt de volledige en onvoorwaardelijke aansprakelijkheid voor alle handelingen die worden gesteld via de rekening van de Gebruiker. De Gebruiker is aansprakelijk voor de vertrouwelijkheid van zijn rekening en toegangsgegevens, alsook voor de toegang tot zijn computer/telefoniesysteem. De Gebruiker is aansprakelijk voor alle daden en/of nalatigheden van derden die toch gebruik zouden maken van de toegangsgegevens van de Gebruiker. De Gebruiker ontvangt een account-nummer voor de duurtijd van de Overeenkomst met een minimum van zes maanden. Bij afwezigheid van gebruik gedurende een periode van meer dan twee maanden, behoudt Weepee zich het recht voor het account-nummer af te sluiten. Bij afwezigheid van gebruik door de Gebruiker gedurende een periode van meer dan zes maanden heeft Weepee het recht het al dan niet gekoppelde telefoonnummer aan derden toe te kennen. Een gekoppeld telefoonnummer is gratis overdraagbaar na een termijn van zes maanden. Indien het nummer binnen deze termijn wordt overgedragen, is een schadevergoeding verschuldigd aan Weepee ten bedrage van 100 Euro.

7. Persoonsgegevens

Weepee is als verwerker verantwoordelijk voor de verwerking van uw gegevens in overeenstemming met de toepasselijke wetgeving. Weepee behandelt de persoonsgegevens van de Gebruiker vertrouwelijk overeenkomstig de Weepee Privacy policy / Privacybeleid te raadplegen via <https://voice.weepee.io/privacy/>. Deze policy is van toepassing op alle persoonsgegevens die worden verzameld via de online bronnen van Weepee, zoals de Dienst, Website, e-mail en dergelijke meer. Weepee verwerkt de persoonsgegevens van de Gebruiker, gegevens betreffende het gebruik van de Dienst, facturatie, betaling en technische gegevens (IP adres, gegevens betreffende de gebruikte hardware edm.) alsook de andere door de Gebruiker verstrekte informatie voor volgende doeleinden:

- De uitvoering van de Overeenkomst (het verlenen van de Dienst, het beheren van de rekening van de Gebruiker edm.);
- Marktonderzoek en onderzoek naar het profiel van gebruikers;
- Promotie van producten en diensten van Weepee en ondernemingen die aan haar zijn verbonden;
- Verbetering van de Dienst.

Weepee kan de vermelde persoonsgegevens delen met aan haar verbonden ondernemingen, waaronder afdelingen, divisies en zusterbedrijven, alsook met bedrijven waarop Weepee beroep doet voor het verlenen van diensten. Weepee behoudt de controle op de persoonsgegevens en is er ook aansprakelijk voor. Weepee zal geen persoonsgegevens vrijgeven aan derde partijen voor direct marketing doeleinden. De Gebruiker heeft het recht om te protesteren tegen het Gebruik van zijn gegevens voor marketing doeleinden en kan hiertoe een verzoek zenden naar het adres vermeld in artikel 1. De Gebruiker heeft het recht om zijn gegevens in te kijken alsook deze te laten verbeteren. De Gebruiker kan een verzoek hiertoe zenden naar het adres vermeld in artikel 1.

8. Klantendienst en klachten

De Gebruiker kan de Weepee klantendienst contacteren bij voorkeur via het e-mailadres support@weepeetelecom.eu, doch eveneens via het telefoonnummer 0800 26 1 26 of per brief naar het adres vermeld onder artikel 1. Klachten dienen te worden ingediend binnen de twee maanden na het feit dat aanleiding gaf tot de klacht. De klantendienst zal de klacht bestuderen en haar beslissing aan de Gebruiker mededelen. In geval de Gebruiker niet akkoord gaat met de beslissing van de klantendienst, kan deze zich wenden tot de ombudsdienst telecom (Koning Albert II-laan 8 bus 3, 1000 Brussel - Tel. 02/223 09 09 - Fax. 02/219 86 59 - www.ombudsmantelecom.be).

De Gebruiker kan de meest actuele versie van de Algemene Voorwaarden en andere contractuele documenten vinden op de Website of een gedrukt exemplaar opvragen bij de Weepee klantendienst.

9. Inwerkingtreding en duur

De Overeenkomst vangt aan op het ogenblik dat de Gebruiker zich registreert op het platform van Weepee. De Overeenkomst heeft geen minimale duur. Zij kan door de Gebruiker op ieder ogenblik kosteloos worden stopgezet. De Overeenkomst kan door Weepee worden stopgezet middels kennisgeving van een maand tijd. In geval Weepee de Overeenkomst stopzet zonder opgave van reden, worden reeds aangekochte en niet opgebruikte tegoeden terugbetaald. De Overeenkomst kan door Weepee met onmiddellijke ingang worden stopgezet indien de Gebruiker de voorwaarden ervan schendt (cfr. artikel 5). In dergelijk geval worden nog niet opgebruikte tegoeden niet terugbetaald.

10. Beperking van aansprakelijkheid en schadevergoeding

Weepee is enkel aansprakelijk in geval van zware fout of zware tekortkoming onder deze Overeenkomst. Weepee is onder geen enkel beding aansprakelijk voor de indirecte schade van de Gebruiker, zoals doch niet beperkt tot verlies van kansen, klanten, omzet of gegevens. Directe schade wordt vergoed in natura door het opnieuw leveren van de Dienst. In geval herstel in natura niet mogelijk is, dient de Gebruiker zijn directe schade te bewijzen. Onder geen beding kan Weepee op jaarbasis aansprakelijk zijn voor meer dan de helft van het door Weepee gefactureerde en door de Gebruiker effectief aan Weepee betaalde bedrag gedurende dat jaar. In geen enkel geval kan de Gebruiker Weepee aansprakelijk stellen voor geleden schade nadat een periode van zes maanden nadat het schadeverwekkende feit zich heeft voorgedaan, of de Gebruiker kennis kreeg van het schadeverwekkende feit.

11. Facturatie

Tenzij anders overeengekomen, zijn de diensten van Weepee vooraf betaalbaar. Facturen zijn contant betaalbaar. In geval van niet tijdige betaling van verschuldigde bedragen door de Gebruiker of door Weepee, is van rechtswege een schadevergoeding verschuldigd van tien procent en een nalatigheidsinterest van 10 procent per jaar. De Gebruiker aanvaardt dat Weepee hem/haar geldig kennisgevingen kan zenden per e-mail en per e-mail alleen. De Gebruiker bevestigt elektronische facturen te aanvaarden en ziet af van zijn/haar recht op een papieren kopie.

12. Beveiliging

Als operator neemt Weepee op haar eigen netwerk diverse maatregelen om de beveiliging van onze dienstverlening en klantgegevens te verzekeren, waaronder ook diverse fraudedetectie en preventiemechanismen. De gebruiker blijft echter zelf verantwoordelijk voor het nemen van adequate maatregelen voor de beveiliging van eigen account(s) en infrastructuur om misbruik te vermijden. Weepee verduidelijkt graag enkele goede praktijken die als referentie kunnen dienen in een aanbevelingsdocument op de website.

13. Toepasselijk recht en bevoegde rechtbank

Op deze Overeenkomst is het Belgische recht van toepassing. In geval van betwisting zijn naar keuze van de eiser de woonplaats van de verweerder dan wel de rechtbanken van Brussel bevoegd.