

Informatie over de toegang tot en het gebruik van netwerken en diensten van elektronische communicatie

Orange tariefplannen:

1/ Mobiele telefoondienst – GSM Abonnementen

Kolibríe	Dolfijn	Koala	Cheetah	Arend	Arend Premium
Kolibríe Smartphone	Dolfijn Smartphone	Koala Smartphone	Cheetah Smartphone	Arend Smartphone	

De diensten zijn onder deze naam bij het BIPT bekend.

[Informatiefiches](#)

Beschrijving GSM abonnementen:

Het GSM abonnement is een bundel met inbegrepen beltijd, aantal sms'en en eventueel data om te surfen. Bij bepaalde abonnementen (+ Smartphone) is eveneens een GSM toestel (keuze uit een voorgelegde lijst) inbegrepen.

Orange informeert je via je Klantenzone over het abonnement dat het best bij je past.

2/ Mobiele telefoondienst – Zen-abonnementen

Kolibríe Zen	Dolfijn Zen
Kolibríe Smartphone Zen	Dolfijn Smartphone Zen

De diensten zijn onder deze naam bij het BIPT bekend.

[Informatiefiches](#)

Beschrijving Zen-abonnementen:

Het Zen-abonnement is een bundel met inbegrepen beltijd, sms'en en data om te surfen. Bij het abonnement 'Smartphone' Zen is eveneens een GSM toestel inbegrepen.

Als het volume is verbruikt wordt het abonnement tot de volgende maand opgeschort.

Om meer te verbruiken kan bijkomende belwaarde worden aangekocht.

3/ Mobiele telefoondienst – Herlaadkaarten

Tempo Giga	Tempo Touch	Tempo Easy
10€ herladen	10€ herladen	10€ herladen
15€ herladen	15€ herladen	15€ herladen
20€ herladen	20€ herladen	20€ herladen

De diensten zijn onder deze naam bij het BIPT bekend.

[Informatiefiches](#)

Beschrijving herlaadkaarten:

Met een herlaadkaart kan je in alle vrijheid, zonder verbintenis en factuur bellen, sms'en en mobiel surfen.

4/ Mobiele Internet diensten

Easy Internet@Home	Internet Everywhere	Surf Extra Card
EI@H – 15€	Internet Everywhere 15	
EI@H Data Boost optie – 20€	Internet Everywhere 25	

De diensten zijn onder deze naam bij het BIPT bekend.

[Informatiefiches](#)

Beschrijving Internetdiensten:

Dankzij het Orange 4G-netwerk kan je niet enkel supersnel surfen op je mobiele toestel. Orange biedt je ook oplossingen aan om bij je thuis te surfen of om altijd en overal met je tablet of laptop te surfen.

5/ Vast Internet & TV diensten

[Internet +Digitale televisie diensten](#)

De diensten zijn onder deze naam bij het BIPT bekend.

[Informatiefiche](#)

Mobiel netwerk: De diensten worden aangeboden via het nationaal [netwerk van Orange](#).

Kabeldistributienetwerk: voor Internet en Digitale televisie diensten

Belangrijkste technische karakteristieken voor mobiele diensten

Als je een nieuwe klant bent, heb je een Orange SIM kaart nodig. Het abonnement of de herlaadkaart met het gekozen tariefplan wordt onmiddellijk geactiveerd.

Je wordt een nieuwe Orange klant en wenst je GSM-nummer naar Orange over te dragen :

- Je bestelt je gsm-abonnement of herlaadkaart online: kies dan voor "Behoud je nummer" bij het invullen van de gegevens om je nummer te behouden.
- Als je een nieuw abonnement of herlaadkaart aanvraagt in een Orange Center, zal een van onze medewerkers je helpen bij het invullen van de documenten die nodig zijn om je nummer over te dragen bij de activering van je abonnement.

[Maatregelen genomen voor gehandicapte personen](#)

Orange heeft een specifieke website voor gehandicapte personen.

Nodige apparatuur en eindapparatuur :

Mobiele diensten: [Smartphone en GSM](#)

Mobiele diensten: [Modem](#)

Formaliteiten in verband met de aanvraag van een GSM abonnement of een herlaadkaart , Internet en televisie diensten

- Bestel je [gsm-abonnement of herlaadkaart](#) online, bevestig je aanvraag, ontvang en activeer je simkaart. Voor nuttige informatie verwijst Orange naar de link voor het mobiele tariefplan van de keuze van de klant;
- Aanvraag van je nieuw [GSM abonnement](#) in een Orange verkooppunt. Kies uw [Orange-verkooppunten](#).
- Bestel je [Internet en televisie diensten](#) online, bevestig je aanvraag. Onze installateur komt ter plaatse en geeft je alle nodige uitleg over de diensten. Hij installeert de modem en tv-decoder en connecteert het toestel op draadloos internet.

Algemene Voorwaarden

Contractuele en commerciële leveringstermijn

[GSM abonnementen](#): Artikel 2.5.3.

[Phone Advantage](#): Levering toestel: artikel 5.

[Herlaadkaarten](#): Artikel 1.1.

[Easy Internet@Home](#): Artikelen 4.1, 4.2 en 6.3.2.

[Internet Everywhere](#): Artikelen 4.1, 4.2 en 6.3.2.

[Internet +TV](#): Artikel 6

Contractuele termijn voor de opheffing van de storing

[GSM abonnementen](#): Artikelen 4.2 en 8.1.3.

[Herlaadkaarten](#): Artikelen 2.2.en 2.3.

[Easy Internet@Home](#): Artikelen 6.3.1, 6.5.2 en 12.1.1.

[Internet Everywhere](#): Artikelen 6.3.1, 6.5.2. en 12.1.1.

[Internet +TV](#): Artikelen 8 en 13.3

Contractduur en herroepingsrecht

[GSM abonnementen](#): Duurtijd en opzeg: artikelen 2.5.4 en 2.5.6..

[GSM abonnementen-Phone Advantage](#): Duurtijd: artikel 6. Opzeg: artikel 8. Herroepingsrecht: artikel 4.

[Herlaadkaarten](#): Duur herlaadwaarde: Artikel 1.2. Herroepingsrecht: Artikel 1.6 en standaardformulier in bijlage.

[Easy Internet@Home](#): Duurtijd: artikel 4.4. Opzeg: artikelen 4.5 en 13.3. Herroepingsrecht: artikel 4.3 en standaardformulier in bijlage.

[Internet Everywhere](#): Duurtijd: Artikel 4.4. Opzeg: Artikelen 4.5 en 13.3. Herroepingsrecht: artikel 4.3 en standaardformulier in bijlage.

[Internet +TV](#):

Duurtijd: Artikel 5.

Herroeping: Artikel 3 en standaardformulier in bijlage.

Herroepingsrecht

Facturatie en details die bij de facturering worden gegeven, betalingsmodaliteiten

Orange hanteert een maandelijkse facturatie.

[GSM abonnement](#) : Artikel 5.

[Easy Internet@Home](#): Artikel 10.

[Internet Everywhere](#): Artikel 10.

[Internet +TV](#): Artikel 11.

Tarieven en mogelijke kortingen: zie onder het punt Orange tariefplannen

Kosten: [overzicht](#)

Vragen, verzoek om informatie, klachten kunnen als volgt worden voorgelegd

De [Orange Klantendienst](#) is te bereiken:

- Per brief: Orange NV, Postbus 950, 1140 Brussel,
- In België, via het nummer 5000 (gratis met je Orange gsm)
- In België, via het nummer 02 745 95 00 (met een ander toestel, aan lokaal tarief).
- Vanuit het buitenland, via het nummer +32 2 745 95 00.
- Via contactformulier: <https://www.orange.be/nl/contacteer-ons>

De Orange Klantendienst is telefonisch ter beschikking van maandag tot zaterdag, van 8u tot 20u. Zondag van 10u tot 18u30. Voor technische ondersteuning 7/7 van 8u tot 22u.

Indien je niet tevreden bent met het antwoord van de Orange klantendienst, kan je je richten tot de Orange Special Support Team: <https://www.orange.be/nl/form/specialsupportteam>

Of 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

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

De regelgever

Het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie zoals bedoeld in artikel 13 van de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector.

Website: <http://www.bipt.be/nl>