

# Referentieaanbod voor de wholesale doorverkoop van en toegang tot de televisiediensten van Telenet

---

1.	Inleiding .....	3
2.	Definities .....	4
3.	Beschrijving van de Dienst .....	11
3.1.	Basisdienst .....	11
3.1.1.	Doorverkoopmogelijkheid .....	11
3.1.2.	Aansluiting op het Telenet Netwerk .....	12
3.1.3.	Interactie met het VT Systeem .....	12
3.1.4.	EPG Data .....	13
3.2.	Ondersteunende Diensten .....	13
3.2.1.	Beheer van de doorverkoop van de TV Dienst .....	13
3.2.2.	Informatieverstrekking .....	13
3.3.	Ondersteuning bij specifieke problemen aan de Begunstigde .....	13
3.4.	Andere handelingen .....	14
3.4.1.	Kabelaansluiting .....	14
3.4.2.	Aanvragen voor aanpassingen aan het Telenet Netwerk .....	14
3.4.3.	Binnenhuisinstallatie .....	14
3.5.	Technische specificaties en Certificatie .....	14
4.	Contractuele aspecten .....	15
4.1.	Verplichtingen en verantwoordelijkheden van de Partijen .....	15
4.1.1.	Relaties tussen de partijen .....	15
4.1.2.	Verplichtingen en verantwoordelijkheden voor Telenet en de Begunstigde .....	15
4.1.3.	Verplichtingen en verantwoordelijkheden voor Telenet .....	15
4.1.4.	Verplichtingen en verantwoordelijkheden voor de Begunstigde .....	16
4.2.	Contract .....	17
4.2.1.	Aanvraag .....	17
4.2.2.	Onderhandelingsprocedure .....	18
4.2.3.	Vastlegging .....	19

4.2.4.	Overdraagbaarheid .....	19
4.2.5.	Wijzigingen .....	19
4.2.6.	Beëindiging.....	19
4.3.	Informatie-uitwisseling.....	20
4.3.1.	Wijziging van de Dienst .....	20
4.3.2.	Wijziging van het zenderaanbod door Telenet .....	20
4.3.3.	Beëindiging door Telenet van het verdelen van radio- en televisie signalen in analoge vorm.....	21
4.4.	Facturatie.....	21
5.	Operationele aspecten .....	22
5.1.	Doorverkoop van de TV Dienst.....	22
5.1.1.	Algemene procedure.....	22
5.1.2.	Activering van de TV Dienst .....	22
5.1.3.	Wijziging doorverkoop van de TV Dienst .....	24
5.1.4.	Deactivering van de TV Dienst .....	24
5.2.	Voorspellingssysteem .....	24
5.3.	Ondersteuning bij specifieke problemen aan de Begunstigde .....	24
5.3.1.	Ondersteuning bij Storingen .....	25
5.3.2.	Ondersteuning bij Problemen met de Webapplicatie .....	27
6.	Service Levels .....	28
7.	Tarieven.....	29
7.1.	Tariefstructuur.....	29
7.2.	Tarieven .....	29
8.	Technische Bijlagen .....	30

# 1. Inleiding

Op 1 juli 2011 heeft de Conferentie van regulatoren voor de Elektronische Communicatiesector (CRC) verschillende besluiten genomen met betrekking tot de analyse van de markt voor televisieomroep in het Nederlandstalig taalgebied, het Franstalig taalgebied, het Duitstalig taalgebied, en het tweetalig taalgebied Brussel-Hoofdstad, en dit in het kader van het Europees regelgevingskader voor de levering van elektronische communicatienetwerken en -diensten. De beslissing van de CRC voor het tweetalig taalgebied Brussel-Hoofdstad werd gericht aan de N.V. Telenet.

Deze beslissing legt aan Telenet ondermeer de verplichtingen op met betrekking tot het uitwerken van een referentieaanbod voor de doorverkoop van de analoge en toegang tot Telenet's digitale signalen in haar basis televisieaanbod – momenteel bestaande uit de verdeling van een bepaald geheel aan signalen van (radio-)omroeporganisaties in analoge en al dan niet in digitale vorm – aan derden.

Voorliggend Referentieaanbod wordt door Telenet gepubliceerd om te voldoen aan de verplichtingen die op haar zijn opgelegd door hoger vermelde beslissing. Telenet heeft echter beroep aangetekend tegen deze beslissing. De publicatie van dit document houdt derhalve geen enkele erkenning in van Telenet met betrekking tot het leveren van de diensten welke omschreven staan in dit document, en dient dan ook als voorwaardelijk te worden beschouwd zolang de juridische rechtsmiddelen ten aanzien van deze beroepsprocedures niet zijn uitgeput.

Dit document bevat een Referentieaanbod van Telenet. Het is gebaseerd op de omstandigheden zoals die momenteel door Telenet worden voorzien.

Het moment waarop de Dienst beschikbaar gesteld kan worden hangt af van de doorlooptijd die nodig is voor Telenet om de Dienst operationeel te kunnen maken.

Telenet maakt uitdrukkelijk voorbehoud voor de situatie in het verzorgingsgebied van de vzw Wolu TV in de gemeente Sint-Lambrechts-Woluwe. Aangezien Telenet in dit gebied noch de aanbieder is van analoge televisie noch het kabelnetwerk aldaar beheert, dient hiervoor een akkoord met de vzw Wolu TV noodzakelijk te worden afgesloten.

## 2. Definities

### **Aanvraag**

Een verzoek om via onderhandelingen een Contract af te sluiten voor de doorverkoop van en toegang tot de TV Dienst via het Telenet Netwerk.

### **Aanvrager**

Een partij die een Aanvraag indient.

### **Aansluiting op het Telenet Netwerk**

De mogelijkheid voor de Begunstigde om, na het ondertekenen van een Contract tussen Partijen, onder de voorwaarden beschreven in dit Referentieaanbod, zich te verbinden met het Telenet Netwerk.

### **Activering van de TV Dienst**

De handelingen die maken dat de TV Dienst, waarvoor een Eindgebruiker een Eindgebruikersovereenkomst heeft afgesloten met de Begunstigde, daadwerkelijk beschikbaar wordt voor de Eindgebruiker.

### **Algemene Voorwaarden**

De voorwaarden die verbonden zijn aan de Dienst en welke door de Begunstigde uitdrukkelijk dienen aanvaard te worden.

### **Begunstigde**

De Aanvrager die in navolging van de voorwaarden als bepaald in de bijlage TLN\_WRO\_GA\_G\_M\_PAAD “Valid Request Framework” als ontvankelijk en volledig werd bevonden en waarmee een Contract werd afgesloten met Telenet voor het leveren van de Dienst.

### **Belgacom**

De N.V. Belgacom van publiek recht, of enige andere onderneming waar de N.V. Belgacom enige zeggenschap in bezit.

### **Beslissing**

De beslissing van de Conferentie van Regulators voor de Elektronische Communicatiesector (CRC) van 1 juli 2011 betreffende de analyse van de markt voor televisieomroep in het tweetalig taalgebied Brussel-Hoofdstad.

### **Bestelling**

Verzoek van de Begunstigde voor een Activering van de TV Dienst.

### **Bijlage**

Document dat verbonden is aan dit Referentieaanbod en dat bijkomende informatie,

voorwaarden of opties beschrijft met betrekking tot een specifiek deelaspect van dit Referentieaanbod. Als deel van het Referentieaanbod werden een reeks van Bijlagen opgesteld (zie Hoofdstuk 8).

### **Binnenhuisinstallatie**

Alle elementen in de woning nodig voor de afname van de TV Dienst door de Eindgebruiker kaderen in de Binnenhuisinstallatie. Met uitzondering van de NIU, heeft de Begunstigde de vrije keuze voor de te installeren elementen. De NIU zal door Telenet aan de Begunstigde worden aangeleverd.

De Begunstigde heeft voor de te installeren elementen de keuze, uitgezonderd de NIU, op voorwaarde dat deze voldoen aan de specificaties uit de Bijlagen en de Certificatie succesvol hebben doorlopen.

### **Certificatie(procedure)**

De procedures voor het verlenen van een bevoegdheidsverklaring aan een technicus aangewezen door de Begunstigde die hem toelaat welbepaalde handelingen van installatie, onderhoud en herstelling te verrichten aan de Binnenhuisinstallatie, alsook de procedures voor het verlenen van een technische conformiteitsverklaring voor alle apparatuur, software componenten en software interfaces die worden aangeboden door de Begunstigde voor Aansluiting op het Telenet Netwerk en de afname van de Dienst.

### **Contract**

De schriftelijk vastgelegde overeenkomst tussen de Begunstigde en Telenet op basis waarvan Telenet de Dienst levert aan de Begunstigde volgens de voorwaarden beschreven in dit Referentieaanbod.

### **Deactivering van de TV Dienst**

De handeling die ervoor zorgt dat de doorverkoop van de TV Dienst door de Begunstigde, initieel geactiveerd voor afname door de Eindgebruiker, niet langer wordt afgenomen door de Eindgebruiker.

### **Decoder**

Het toestel in de woning dat, eventueel in combinatie met een smartcard, en na autorisatie door het VT Systeem, zorgt voor de decodering van de geëncodeerde digitale radio- en televisiesignalen.

### **Dienst**

Het leveren door Telenet op vraag van de Begunstigde van de TV Dienst tot en met het Overnamepunt, evenals het leveren door Telenet van Ondersteunende Diensten en ondersteuning bij specifieke problemen aan de Begunstigde.

### **Eindgebruiker**

De klant van de Begunstigde die een Eindgebruikersovereenkomst heeft afgesloten met de

Begunstigde om op basis hiervan de TV Dienst te ontvangen via het Telenet Netwerk. Een klant mag niet meer dan 4 TV Wandcontactdozen hebben aangesloten voor het ontvangen van één en dezelfde TV Dienst. Elke Eindgebruiker beschikt over slechts één Overnamepunt.

#### **Eindgebruikersidentificatiecode / AdresID**

Code die door Telenet wordt gebruikt om het adres van de Eindgebruiker van de Begunstigde te identificeren.

#### **Eindgebruikersovereenkomst**

Een overeenkomst die tot stand is gekomen tussen een Begunstigde en de Eindgebruiker waaruit de wilsuitdrukking van deze laatste blijkt en wanneer voor het afnemen van de TV Dienst de Eindgebruiker zijn uitdrukkelijke schriftelijke toestemming heeft gegeven en waarbij hem voorafgaandelijk alle nodige informatie verschaft werd over de gevolgen van zijn wilsuitdrukking.

#### **EPG Data**

Deze informatie omvat programma-informatie tot twee dagen naar de toekomst toe met betrekking tot het radio- en televisiezenderaanbod dat deel uitmaakt van de TV Dienst en wordt via het Telenet Netwerk ter beschikking gesteld aan de Begunstigde. Voor deze informatie moet de Begunstigde voorafgaand de nodige rechten geregeld hebben.

#### **Facturatie**

Het op maandelijkse basis in rekening brengen aan de Begunstigde van de vergoedingen die de Begunstigde op basis van de door Telenet geleverde diensten en volgens de Tarieven opgenomen in dit Referentieaanbod aan Telenet verschuldigd is.

#### **Geplande Netwerkonderbreking**

Situatie waarbij de aanlevering van de TV Dienst onderbroken zal worden als gevolg van de uitvoering van een vooraf geplande toekomstige interventie op het Telenet Netwerk in het kader van het Onderhoud van het Telenet Netwerk.

#### **Herstelling**

De handelingen uitgevoerd door een technicus in opdracht van Telenet voor het verhelpen van een Storing.

#### **Implementatie- en Testfase**

Het stappenplan dat door Telenet en de Begunstigde wordt doorlopen waarbij alle noodzakelijke technische infrastructuur, procedures en interfaces worden geïnstalleerd, geïmplementeerd, gecertificeerd en uitgetest die noodzakelijk zijn voor het leveren van de TV Dienst aan de Begunstigde. Het succesvol doorlopen van de Implementatie- en Testfase is een noodzakelijke voorwaarde voor het operationeel verklaren van het Contract en het kunnen plaatsen van Bestellingen door de Begunstigde.

#### **Installatie**

De handelingen uitgevoerd door een technicus van Telenet aan het Telenet Netwerk tot aan het

Overnamepunt dienstig voor de Eindgebruiker die noodzakelijk zijn voorafgaand aan de Activering van de TV Dienst.

### **Kabelaansluiting**

Het geheel van filters, aansluitkabel en Overnamepunt die een aaneensluitende verbinding maken tussen de Binnenhuisinstallatie van de Eindgebruiker en de aftakdoos. De Kabelaansluiting (en de aftakdoos) is een onderdeel van het Telenet Netwerk. Eén en maximaal één Kabelaansluiting per Eindgebruiker is verplicht.

### **Melding van Storing**

De situatie waarbij een vermoeden van Storing wordt doorgegeven door de Begunstigde aan Telenet.

### **Netwerk Interactie Unit (NIU)**

Elektronisch apparaat geïnstalleerd in de woning van de Eindgebruiker. De NIU maakt deel uit van het Telenet Netwerk.

### **Onderhoud**

De handelingen uitgevoerd door Telenet die noodzakelijk zijn voor het behoud van de kwaliteit van het Telenet Netwerk.

### **Ondersteunende Diensten**

Diensten, handelingen en informatiesystemen door Telenet ter beschikking gesteld van de Begunstigde die het de Begunstigde mogelijk maken om op gepaste wijze gebruik te maken van zijn mogelijkheid tot doorverkoop van de TV Dienst.

### **Ongeldige Melding van Storing**

De situatie waarbij een Melding van Storing wordt doorgegeven door de Begunstigde aan Telenet, maar waarbij wordt vastgesteld dat het storingsprobleem zich niet situeert op het niveau van het Telenet Netwerk tot aan het Overnamepunt.

### **Opheffen van Storingen**

Het door Telenet ontvangen en analyseren van een Melding van Storing en, indien als ontvankelijk bevonden, het initiëren en uitvoeren van de Herstelling.

### **Overnamepunt**

Het punt in de woning waarop de aansluitkabel is aangesloten aan de Binnenhuisinstallatie en dat de scheiding vormt tussen de verantwoordelijkheden van Telenet en van de Begunstigde. Het Overnamepunt is de NIU. Indien deze niet aanwezig is in de woning, is het Overnamepunt het eerste netwerkelement in de woning op de aansluitkabel, of bij afwezigheid daarvan, de eerste TV Wandcontactdoos. Het Overnamepunt maakt deel uit van het Telenet Netwerk. Er is slechts een uniek Overnamepunt per woning.

## **Partijen**

Het begrip waarmee Telenet en de Begunstigde gezamenlijk aangeduid worden.

## **Probleem met de Webapplicatie**

Een situatie waarbij de Begunstigde vaststelt dat de Webapplicatie ter beschikking gesteld door Telenet niet toegankelijk is of de toepassingen niet operationeel zijn.

## **Radio- en televisiezender**

Een lineaire omroepdienst, die door een omroeporganisatie aangeboden wordt voor het bekijken of beluisteren van audiovisuele of auditieve programma's op basis van een programmaschema. De omroeporganisatie is de rechtspersoon die de redactionele verantwoordelijkheid draagt voor de keuze van de inhoud van de lineaire omroepdienst en die bepaalt hoe die wordt georganiseerd.

## **Referentieaanbod**

Voorliggend document waarmee Telenet voldoet aan de verplichting opgelegd in de Beslissing tot het publiceren van een referentieaanbod voor de wholesale doorverkoop van en toegang tot de televisiediensten van Telenet, en dat de voorwaarden beschrijft op basis waarvan Telenet de Dienst levert aan de Begunstigde. Dit omvat tevens alle eraan verbonden Bijlagen. Het Referentieaanbod maakt integraal deel uit van het Contract en bevat alle nodige basisvereisten om over te kunnen gaan tot het ondertekenen van het Contract.

## **Regulator**

De nationale regelgevende instantie die voor het tweetalig taalgebied Brussel-Hoofdstad bevoegd is voor de regulering van de elektronische communicatienetwerken en aanverwante diensten die worden gebruikt voor de transmissie van omroepsignalen binnen hun respectievelijke territoriale bevoegdheidsgrenzen, met name het Belgisch Instituut voor Post en Telecommunicatie (BIPT).

## **Service Levels**

De parameters inzake dienstverleningsniveau die deel uitmaken van het Contract en waarin Telenet en de Begunstigde vastleggen tot op welk niveau de kwaliteit van de dienstverlening reikt.

## **Storing**

Situatie waarbij de aanlevering van de TV Dienst onderbroken is en waarvoor na analyse en verificatie uitgemaakt werd dat de situatie haar oorzaak heeft in het Telenet Netwerk tot aan het Overnamepunt.

## **Tarieven**

De financiële voorwaarden opgenomen in dit Referentieaanbod volgens dewelke Telenet de Dienst levert aan de Begunstigde.



**Telenet**

De N.V. Telenet, gevestigd in de Liersesteenweg 4 te 2800 Mechelen.

**Telenet Netwerk**

Het geheel van de technische infrastructuur en daarbij horende systemen, die door Telenet beheerd en uitgebaat worden, en waarover Telenet tot en met het Overnamepunt in de woning ondermeer de TV Dienst levert.

**TV Dienst**

Het radio- en televisieaanbod van Telenet, bestaande uit de steeds geactualiseerde verdeling van een bepaald geheel aan signalen van Radio- en televisiezenders in analoge en al dan niet in digitale vorm in de desbetreffende regio.

**TV Wandcontactdoos**

De wandcontactdoos in de woning waar de radio- en televisiesignalen van elkaar worden gescheiden en kunnen worden afgenomen.

**Uitzendraster**

Het frequentieschema dat de beschikbaarheid van de Radio- en televisiezenders bepaalt in een bepaalde regio, alsook de volgorde van de verschillende zenders bij afname van de signalen.

**Voorspelling**

De verwachte aantallen Bestellingen met Installatie en Bestellingen zonder Installatie die de Begunstigde zal plaatsen en aanvragen in een gedefinieerde toekomstige tijdsperiode.

**Voorspellingssysteem**

De procedure en de voorwaarden voor het aanleveren door de Begunstigde van betrouwbare Voorspellingen.

**Voorwaardelijk Toegang Systeem (VT Systeem)**

Het systeem dat de controle en de beperking van de toegang door de Eindgebruiker tot bepaalde TV signalen verzorgt door gebruik te maken van encryptie/decryptie technieken, in combinatie met de daarbij horende Decoder en smartcard.

**Webapplicatie**

De elektronische systemen die door Telenet aan de Begunstigde ter beschikking gesteld worden, onderdeel uitmakend van de Ondersteunende Diensten, om hem toe te laten de Dienst op een correcte manier te kunnen gebruiken en te beheren.

**Werkdag**

Maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van de erkende nationale feestdagen en eventueel andere dagen die specifiek door Telenet via de Webapplicatie kenbaar worden gemaakt.

**Werkuren**

Tussen 09.00 uur en 17.00 uur op Werkdagen en eventueel andere uren die specifiek door Telenet via de Webapplicatie kenbaar worden gemaakt.

### 3. Beschrijving van de Dienst

De Dienst die onder de voorwaarden beschreven in dit Referentieaanbod wordt aangeboden aan de Begunstigde omvat:

- Een basisdienst voor de aanlevering van radio- en televisiesignalen over het Telenet Netwerk tot en met het Overnamepunt van de Eindgebruiker en de daarbij horende handelingen van Installatie, Onderhoud en Herstelling die vereist zijn voor de totstandkoming en het instandhouden van de basisdienst.
- Ondersteunende Diensten.
- Ondersteuning bij specifieke problemen aan de Begunstigde.

Belgacom is conform de Beslissing automatisch uitgesloten om andere elementen van de Dienst te gebruiken of door te verkopen dan welke verbonden zijn aan (en) het doorverkopen van de in de TV Dienst vervatte analoge omroepsignalen. Het enkel doorverkopen van de in de TV Dienst vervatte analoge omroepsignalen kan ook door andere Begunstigden aangeboden worden aan Eindgebruikers.

Teneinde de Dienst te kunnen afnemen dient de Begunstigde de Algemene Voorwaarden die worden beschreven in Bijlage 'TLN\_WRO\_GA\_G\_M\_PAAC - Algemene voorwaarden' te aanvaarden.

#### 3.1. Basisdienst

De basisdienst die onder de voorwaarden beschreven in dit Referentieaanbod door Telenet aan de Begunstigde wordt geleverd omvat de volgende elementen:

##### 3.1.1. Doorverkoopmogelijkheid

Door de ondertekening van het Contract wordt de Begunstigde de mogelijkheid verschaft om de TV Dienst aan de Eindgebruikers door te verkopen.

Deze doorverkoopmogelijkheid dekt geenszins de toestemmingen die dienen verleend te worden (onder meer auteursrechtelijk), vergunningen en licenties om de radio- en televisiesignalen in de desbetreffende regio aan de Eindgebruiker te mogen aanbieden. Het is de verantwoordelijkheid van de Begunstigde om voorafgaand aan de Aansluiting op het Telenet Netwerk, op eigen initiatief en voor eigen rekening, alle nodige toestemmingen, vergunningen en licenties te verwerven. Het bewijs van het beschikken/onderhandelen over alle nodige toestemmingen, vergunningen en licenties is één van de voorwaarden om te kunnen onderhandelen over het sluiten van een Contract.

Het basis radio- en televisiezenderaanbod dat verdeeld wordt via het Telenet Netwerk is tot op zekere hoogte regionaal verschillend. Bijgevolg zal de TV Dienst die aan de Begunstigde ter beschikking gesteld wordt enkel maximaal de basis Radio- en televisiezenders omvatten die op de specifieke locatie van de Eindgebruiker door Telenet worden aangeboden. Dit basis radio- en televisiezenderaanbod kan geconsulteerd worden op de website van Telenet

(<http://www.telenet.be>) en het Uitzendraster.

Alle nodige toestemmingen, vergunningen en licenties van de TV Dienst dienen minimaal de Radio- en televisiezenders die in analoge vorm over het gehele Telenet Netwerk worden verdeeld te omvatten.

Voor de TV Dienst behoudt Telenet het recht om het aanbod aan Radio- en televisiezenders vrij te bepalen en volgens eigen behoeften en inzichten aan te passen, waarbij zij de nodige informatieverzorging aan de Begunstigde verzorgt zoals in de procedure van vooraankondiging die verder in dit Referentieaanbod wordt beschreven volgt (cfr. 4.3.2). Tevens behoudt Telenet zich de volledige vrijheid voor de verdeling van radio- en televisiesignalen in analoge vorm stop te zetten en/of af te bouwen, waarbij zij eveneens de nodige informatieverzorging aan de Begunstigde verzorgt zoals in de procedure van vooraankondiging die verder in dit Referentieaanbod wordt beschreven (cfr. 4.3.3).

### **3.1.2. Aansluiting op het Telenet Netwerk**

Na ondertekening van het Contract dient de Begunstigde zich aan te sluiten op het Telenet Netwerk voor het doorlopen van de Implementatie- en Testfase. De details hiervan worden beschreven in Bijlage 'TLN\_WRO\_GA\_G\_M\_PAAG - Test and Implementation Procedures'.

Na Aansluiting op het Telenet Netwerk blijft enkel Telenet bevoegd voor alle handelingen van beheer, opvolging, Onderhoud en Herstelling aan het Telenet Netwerk tot aan het Overnamepunt conform de voorwaarden van dit Referentieaanbod.

Deze handelingen omvatten echter geen elementen die noodzakelijk (kunnen) zijn voor de afname van de radio- en televisiesignalen, zijnde handelingen met betrekking tot de Binnenhuisinstallatie. Voor deze elementen is de Begunstigde volledig verantwoordelijk; d.w.z. voor de aanlevering, plaatsing en aansluiting, alsook het onderhoud en de eventuele herstelling ervan op basis van voorwaarden die de Begunstigde overeenkomt met de Eindgebruiker.

De Begunstigde heeft voor de te installeren elementen de keuze, uitgezonderd de NIU, op voorwaarde dat deze voldoen aan de specificaties uit de Bijlagen en de Certificatie indien noodzakelijk succesvol hebben doorlopen. Deze vereiste inzake succesvolle Certificatie geldt ook voor de technici die in opdracht van de Begunstigde de desbetreffende installaties of herstellingen uitvoeren.

In geen enkel geval is het de Begunstigde toegestaan de eventueel aanwezige Telenet Decoder te hergebruiken.

### **3.1.3. Interactie met het VT Systeem**

Teneinde de controle van en de toegang tot de radio- en televisiesignalen die in digitale vorm worden doorgegeven voor de Eindgebruiker te beveiligen en te beheren dient de Begunstigde te beschikken over een goedgekeurd VT Systeem en bijbehorende procedure.

De interactie tussen dit VT Systeem en de informatiesystemen van de Begunstigde en met de systemen van Telenet zullen het voorwerp uitmaken van een noodzakelijke Certificatie. Deze Certificatie wordt beschreven in de technische Bijlagen "Groep XTI-01".

Dit VT Systeem is volledig toegewezen aan de encryptie/decryptie en controlehandelingen die voor de afname van de relevante signalen voor de Eindgebruiker dienen uitgevoerd te worden. Begunstigden kunnen kiezen voor een ander VT Systeem dan hetgeen momenteel reeds aanwezig is op het Telenet Netwerk. Enkel in geval het technisch onmogelijk blijkt om een door de Begunstigde verkozen VT Systeem te implementeren zal Telenet genoodzaakt zijn om dit verzoek te weigeren. Tevens is het de Begunstigde toegestaan het geselecteerde VT Systeem te gebruiken op andere netwerken.

Het VT Systeem zal door een derde partij worden beheerd. De praktische uitvoering van de betreffende VT Systeem procedure worden verder toegelicht in de technische Bijlagen "Groep XTI-01".

#### **3.1.4. EPG Data**

De levering van de basisdienst door Telenet omvat tevens de aanlevering van EPG Data voor een periode van 2 dagen. Hiervoor dient de Begunstigde de nodige rechten voor de betreffende EPG Data te verkrijgen. Het beschikken over de benodigde rechten hiervoor dient voorafgaand aan de Aansluiting op het Telenet Netwerk, tenzij enkel de TV Dienst met analoge signalen doorverkocht wordt, bevestigd te worden aan Telenet.

### **3.2. Ondersteunende Diensten**

Hieronder vallen de volgende diensten:

#### **3.2.1. Beheer van de doorverkoop van de TV Dienst**

In het kader van dit Referentieaanbod voorziet Telenet in een procedure die het de Begunstigde mogelijk maakt om via de Webapplicatie ondermeer een controle van de installatietoestand uit te voeren, Bestellingen te plaatsen, wijzigingen aan deze Bestellingen door te geven, de status van uitvoering ervan op te volgen. De praktische aspecten hiervan worden kort beschreven in paragraaf 5.1.

#### **3.2.2. Informatieverstrekking**

Telenet levert volgens de bepalingen beschreven in dit Referentieaanbod informatie aan de Begunstigde met betrekking tot geplande wijzigingen van de Dienst en wijzigingen aan het zenderaanbod. Meer informatie hierover is te vinden in paragraaf 4.3.

### **3.3. Ondersteuning bij specifieke problemen aan de Begunstigde**

In het kader van dit Referentieaanbod voorziet Telenet in de organisatie van ondersteuning voor de Begunstigde voor het doorgeven van Meldingen van Storing aan Telenet voor het Opheffen van Storingen. Telenet geeft ook ondersteuning voor het oplossen van Problemen met de Webapplicatie. De ondersteuning bij problemen wordt verder beschreven in paragraaf 5.3.

### **3.4. Andere handelingen**

#### **3.4.1. Kabelaansluiting**

In situaties waarbij de woning van de Eindgebruiker aan wie de Begunstigde de TV Dienst wenst door te verkopen, niet voorzien is van een individuele aansluiting op het Telenet Netwerk, dient voorafgaandelijk een kabelaansluiting gerealiseerd te worden. De Begunstigde kan desgevallend een Kabelaansluiting aan vragen bij Telenet, zoals beschreven in Bijlage 'TLN\_WRO\_GA\_P\_O\_PAAA – Operationele Processen en Communicatie'.

#### **3.4.2. Aanvragen voor aanpassingen aan het Telenet Netwerk**

In bepaalde omstandigheden kan het voor een Eindgebruiker wenselijk zijn om bepaalde aanpassingen te laten uitvoeren aan het Telenet Netwerk. Alle vragen voor aanpassingen aan het Telenet Netwerk dienen door de Eindgebruiker via de Begunstigde gesteld te worden aan Telenet.

#### **3.4.3. Binnenhuisinstallatie**

Alle aspecten met betrekking tot de levering, installatie, aansluiting, onderhoud en herstelling van de Binnenhuisinstallatie vallen onder de verantwoordelijkheid van de Begunstigde. Dit Referentieaanbod voorziet niet in de mogelijkheid dat de Begunstigde bepaalde handelingen met betrekking tot de Binnenhuisinstallatie door Telenet laat uitvoeren. Met uitzondering van de NIU dienen de overige elementen die kaders in de Binnenhuisinstallatie te voldoen aan de Certificatieprocedure zoals beschreven in de technische Bijlagen "Groep XTI-01".

### **3.5. Technische specificaties en Certificatie**

Het Telenet Netwerk is opgebouwd en georganiseerd in conformiteit met een reeks van technische specificaties en normen. Deze technische specificaties en normen worden overgenomen in de procedures die worden opgelegd voor de Certificatie van de technici die in opdracht van de Begunstigde handelingen van installatie, onderhoud en herstelling uitvoeren, evenals de apparatuur en software die op het Telenet Netwerk wordt aangesloten en de interfaces tussen de informatiesystemen van de Begunstigde en het informaticasysteem van Telenet en andere systemen zoals o.a. het VT Systeem. Conformiteit met deze technische specificaties en normen is een bindende voorwaarde voor het bekomen van de Certificatie. De vereisten en voorwaarden voor deze Certificatie en de desbetreffende procedures staan beschreven in de technische Bijlagen "Groep XTI-01".

## 4. Contractuele aspecten

### 4.1. Verplichtingen en verantwoordelijkheden van de Partijen

#### 4.1.1. Relaties tussen de partijen

Bij de levering van de Dienst zijn de volgende partijen betrokken:

##### **Telenet**

Telenet levert de Dienst aan de Begunstigde op basis van de voorwaarden beschreven in dit Referentieaanbod.

##### **Begunstigde**

De Begunstigde neemt de Dienst af van Telenet op basis van de voorwaarden beschreven in dit Referentieaanbod en beheert de commerciële relatie met de Eindgebruiker. De Begunstigde is het enige aanspreekpunt voor de Eindgebruiker in dit verband.

##### **Eindgebruiker**

De Eindgebruiker sluit een Eindgebruikersovereenkomst af met de Begunstigde op basis waarvan hij de TV Dienst via het Telenet Netwerk ontvangt op het Overnamepunt.

#### 4.1.2. Verplichtingen en verantwoordelijkheden voor Telenet en de Begunstigde

- Beide Partijen engageren zich om op professionele wijze samen te werken bij de totstandkoming en de uitvoering van het Contract.
- De Partijen verbinden er zich toe om in hun externe communicatie, uitgezonderd aan de Regulator, zich te onthouden van uitspraken en commentaren over de andere partij, aangaande het sluiten en de uitvoering van het Contract.
- Beide Partijen gedragen zich zoals het professionele aanbieders betaamt en streven, elk binnen hun eigen verantwoordelijkheidsdomein, naar de best mogelijke dienstverlening aan de Begunstigde en Eindgebruiker respectievelijk.

#### 4.1.3. Verplichtingen en verantwoordelijkheden voor Telenet

- Telenet beheert, onderhoudt en, indien nodig, herstelt het Telenet Netwerk met het oog op het leveren van een kwalitatieve TV Dienst tot en met het Overnamepunt. Telenet is de enige partij die toegang heeft tot het Telenet Netwerk tot aan het Overnamepunt. Met betrekking tot het Overnamepunt gelden afwijkende bepalingen inzake toegang.
- Telenet verwerkt de Bestellingen van de Begunstigde, conform de bepalingen in dit Referentieaanbod.
- Telenet bepaalt de Certificatievoorwaarden en valideert de Certificatie.
- Telenet voert de Installaties uit.
- Telenet voorziet de mogelijkheid aan de Begunstigde om een Storing te melden en zorgt voor de verdere analyse en controle en, indien nodig, de herstellingsactie(s) om de

Storing te verhelpen.

- Telenet levert ondersteuning in het geval van een Probleem met de Webapplicatie.
- Telenet bepaalt de samenstelling van en de eventuele wijzigingen aan de samenstelling van de TV Dienst. Telenet informeert de Begunstigde over de geplande wijzigingen van de samenstelling conform de procedures beschreven in dit Referentieaanbod.
- Telenet bepaalt de frequentieplaatsing van de radio- en televisiesignalen in het Uitzendraster van de TV Dienst.
- Telenet bepaalt de regionale verschillen van het Uitzendraster van de TV Dienst.
- Telenet informeert de Begunstigde met betrekking tot geplande wijzigingen aan de Dienst, wijzigingen van het zenderaanbod en de beëindiging van het verdelen van radio- en televisiesignalen in analoge vorm.
- Telenet informeert de Begunstigde met betrekking tot Geplande Netwerkonderbrekingen minstens 2 Werkdagen op voorhand.
- Telenet factureert de Begunstigde voor de geleverde Dienst.

#### **4.1.4. Verplichtingen en verantwoordelijkheden voor de Begunstigde**

- De Begunstigde is verantwoordelijk voor het verwerven en desgevallend vernieuwen van alle nodige toestemmingen, vergunningen en licenties die hem toelaten de TV Dienst aan te bieden aan de Eindgebruiker. Deze verplichting geldt voor de duur van het Contract en dient steeds conform gehouden te worden met alle wijzigingen aan de TV Dienst die na ondertekening van het Contract worden doorgevoerd.
- De Begunstigde sluit een Eindgebruikersovereenkomst af met de Eindgebruiker en voorziet in een door de Begunstigde bij te houden bewijs van deze overeenkomst als noodzakelijke voorwaarde voor het activeren van de TV Dienst voor de Eindgebruiker. De uitdrukkelijke toestemming van de Eindgebruiker dient overeen te stemmen met de bepalingen van Bijlage 'TLN\_WRO\_GA\_G\_M\_PAAB - Letter of Authority'.
- De Begunstigde is verantwoordelijk voor het tijdig, correct en volledig inbrengen van Bestellingen.
- De Begunstigde is verantwoordelijk voor de eigen apparatuur en gebruikte materialen te laten certifiëren zoals vermeld in de Bijlage 'TLN\_WRO\_TA\_G\_C\_PAAA – General Certification Procedures'.
- De Begunstigde is verantwoordelijk voor het aanvragen van een Installatie
- De Begunstigde verleent Telenet steeds toegang tot het Overnamepunt in het Telenet Netwerk.
- De Begunstigde is verantwoordelijk voor de plaatsing, het onderhoud en de herstelling van de Binnenhuisinstallatie en gebruikt hiervoor enkel technici en eigen apparatuur, met uitzondering van de NIU die behoort tot het Telenet Netwerk, die de Certificatie succesvol doorlopen hebben.
- De Begunstigde bezorgt tijdig alle informatie en documentatie die nodig is voor de uitvoering van de Dienst.
- De Begunstigde is het aanspreekpunt voor de Eindgebruiker. Ingeval van een Storing op het Telenet Netwerk tot aan het Overnamepunt neemt enkel de Begunstigde contact op



met Telenet.

- De Begunstigde communiceert tijdig naar de Eindgebruiker met betrekking tot alle vooraankondigingen, gedaan door Telenet, aangaande wijzigingen aan de TV Dienst en Geplande Netwerkonderbrekingen.
- De Begunstigde voert een nauwkeurige klantenadministratie.

## **4.2. Contract**

Het Contract is de basisovereenkomst die afgesloten is tussen de Begunstigde en Telenet en die de voorwaarden beschrijft (a) op basis waarvan Telenet de Dienst levert aan de Begunstigde en (b) die de Begunstigde verbindt om alle verplichtingen uit dit Referentieaanbod volledig, tijdig en correct te vervullen. Het Referentieaanbod maakt integraal deel uit van het Contract.

### **4.2.1. Aanvraag**

De eerste stap om te komen tot de ondertekening van een Contract is de Aanvraag.

Met de Aanvraag dient de Aanvrager een schriftelijk verzoek in bij Telenet om toegang te krijgen tot de dienst van doorverkoop van de TV Dienst via het Telenet Netwerk. Dit verzoek dient minstens de volgende documentatie te bevatten:

- Een verwijzing naar dit Referentieaanbod.
- De juridische informatie met betrekking tot de Aanvrager. De Aanvrager moet op grond van de relevante wetgeving toegelaten zijn de TV Dienst in het tweetalig taalgebied Brussel-Hoofdstad te mogen doorverkopen aan Eindgebruikers.
- Een of meerdere contactpersonen van de Aanvrager met hun coördinaten.
- Een bevestiging van de Aanvrager dat de TV Dienst afgenomen kan worden.
- Een verklaring van de Aanvrager dat hij in staat zal zijn te voldoen aan de voorwaarden en de verplichtingen die worden opgelegd in dit Referentieaanbod, in het bijzonder het bewijs van de benodigde toestemmingen aangaande de auteursrechten, vergunningen en licenties voor de desbetreffende TV Dienst.
- Een inschatting van de verwachte volumes gedurende het eerste jaar. Deze informatie dient te worden aangeleverd conform aan de voorwaarden voor Voorspellingen beschreven in Bijlage 'TLN\_WRO\_GA\_P\_O\_PAAB – SLA en Voorspellingssysteem'.

De volledige opsomming van voorwaarden waaraan een Aanvrager dient te voldoen wordt weergegeven in Bijlage 'TLN\_WRO\_GA\_G\_M\_PAAD\_ - Valid Request Framework'.

Deze Aanvraag dient aangetekend te worden bezorgd op het volgende adres:

Telenet N.V.  
Wholesale Department  
Liersesteenweg 4  
2800 Mechelen

## **4.2.2. Onderhandelingsprocedure**

### **4.2.2.1. Algemeen**

Indien een Aanvraag door Telenet als zijnde onvolledig en niet-ontvankelijk wordt bevonden zal Telenet desbetreffend de Aanvrager aangetekend informeren en wordt de onderhandelingsprocedure niet opgestart.

Wanneer een Aanvraag door Telenet als volledig en ontvankelijk wordt bevonden, met name omdat de Aanvraag volledig kadert binnen de voorwaarden van dit Referentieaanbod, zal Telenet binnen 2 Werkdagen na de ontvangst van de Aanvraag contact opnemen met de Aanvrager voor de bevestiging van de ontvankelijkheid van de Aanvraag en het opstarten van de onderhandelingen om te komen tot het sluiten van een Contract. Het is daarbij de bedoeling om te komen tot een ondertekend Contract binnen de 13 Werkdagen na de bevestiging van de ontvankelijkheid van een Aanvraag.

Wanneer de Aanvraag door Telenet als ontvankelijk wordt bevonden maar niet als volledig wordt beschouwd, met name omdat de Aanvraag afwijkend is van bepaalde voorwaarden uit dit Referentieaanbod, zal Telenet binnen de 3 Werkdagen na ontvangst van de Aanvraag de Aanvrager schriftelijk op de hoogte brengen van de factoren die maken dat de Aanvraag als niet volledig wordt beschouwd. De Aanvrager kan daarop een aangepaste Aanvraag indienen die deze factoren wegneemt.

Bij de ondertekening van het Contract betaalt de Begunstigde de Tarieven die worden weergegeven in Bijlage 'TLN\_WRO\_GA\_G\_P\_PAAA – Tarification Basic TV'.

### **4.2.2.2. Implementatie- en Testfase**

De ondertekening van het Contract is een noodzakelijke voorwaarde om te kunnen starten met de Implementatie- en Testfase.

De Implementatie- en Testfase is een gedetailleerd stappenplan dat door Telenet en de Begunstigde wordt doorlopen waarbij alle noodzakelijke technische infrastructuur, procedures en interfaces worden geïnstalleerd, geïmplementeerd, gecertificeerd en uitgetest die vereist zijn voor het bevestigen van de technische conformiteit die noodzakelijk is voor het kunnen leveren van de TV Dienst aan de Begunstigde. Hiertoe behoort ook de Certificatie van de technici die in opdracht van de Begunstigde handelingen van installatie, onderhoud en herstelling uitvoeren, evenals van de apparatuur en software die op het Telenet Netwerk wordt aangesloten en de interfaces tussen de informatiesystemen van de Begunstigde en het informaticasysteem van Telenet en andere systemen zoals o.a. het VT Systeem.

Het volledig en succesvol doorlopen van de Implementatie- en Testfase is een noodzakelijke voorwaarde voor het operationeel verklaren van het Contract en het kunnen plaatsen van Bestellingen door de Begunstigde.

De Implementatie- en Testfase wordt beschreven in Bijlage 'TLN\_WRO\_GA\_G\_M\_PAAG \_ Test and Implementation Procedures'.

#### **4.2.3. Vastlegging**

Alle afspraken die tussen Telenet en de Begunstigde worden gemaakt tijdens de onderhandelingsprocedure zullen worden opgenomen in het Contract. Dit Contract omvat ook alle bepalingen en voorwaarden van dit Referentieaanbod. Bij verschillen tussen het Contract en het Referentieaanbod zal het Contract steeds leidend zijn.

Tenzij uitdrukkelijk anders vastgelegd door de Partijen heeft het Contract geen specifieke einddatum en bijgevolg een onbeperkte looptijd. De bepalingen voor de beëindiging van het Contract worden in 4.2.6 uiteengezet.

#### **4.2.4. Overdraagbaarheid**

Het Contract is een overeenkomst tussen Telenet en de Begunstigde. De mogelijkheid voor de overdracht van het geheel of een deel van dit Contract aan een derde partij zal in het kader van een redelijk verzoek beoordeeld worden.

Het doorverkopen van de Dienst door een Begunstigde aan een derde partij dient eveneens beoordeeld te worden in het kader van een redelijk verzoek.

#### **4.2.5. Wijzigingen**

In het geval van een voorstel tot aanpassing van het Contract door Telenet, zal Telenet de Begunstigde hierover aangetekend op de hoogte brengen. In het geval van een vraag van de Begunstigde voor aanpassing van het Contract, zal de Begunstigde eveneens deze vraag aangetekend aan Telenet voorleggen. Beide Partijen verbinden zich er toe om in onderling overleg te treden met betrekking tot de voorgestelde aanpassingen.

#### **4.2.6. Beëindiging**

##### **4.2.6.1. Door Telenet**

Telenet kan het Contract beëindigen, zoals voorzien in de Algemene Voorwaarden die beschreven wordt in Bijlage 'TLN\_WRO\_GA\_G\_M\_PAAC - Algemene voorwaarden', indien redelijkerwijze niet meer van Telenet kan worden verlangd dat zij de Dienst levert aan de Begunstigde. Dit kan zich bijvoorbeeld voordoen in de volgende gevallen:

- De Begunstigde komt de verplichtingen van het Referentieaanbod en het Contract niet of niet volledig na, en deze niet of gedeeltelijke -nakoming rechtvaardigt de beëindiging van het Contract.
- De Beslissing of de beslissingen genomen in uitvoering ervan vervallen, worden vernietigd, geschorst, ingetrokken of aangepast of worden vervangen door een nieuwe beslissing.
- De Begunstigde bevindt zich in staat van faillissement.
- De Begunstigde is het Contract aangegaan onder valse voorwendselen of heeft daarbij geen juiste of volledige informatie aan Telenet overgemaakt.

Telenet stelt de Begunstigde via een aangetekend schrijven op de hoogte van de beëindiging en de termijn van beëindiging van het Contract.

Telenet is bij beëindiging van het Contract geen enkele schadevergoeding verschuldigd aan de Begunstigde. Indien de beëindiging van het Contract door Telenet zijn oorzaak vindt bij de Begunstigde, zal Telenet de Begunstigde factureren voor de geleden schade door het beëindigen van het Contract.

De beëindiging van het Contract heeft tot gevolg dat de levering van de Dienst aan de Begunstigde wordt stopgezet, en leidt, indien relevant, tot een Deactivering van de TV Dienst.

De beëindiging van het Contract ontslaat de Begunstigde en Telenet niet van het betalen van nog openstaande facturen of creditnota's.

#### **4.2.6.2. Door de Begunstigde**

Het Contract kan te allen tijde door de Begunstigde worden opgezegd via een aangetekend schrijven.

De beëindiging van het Contract heeft tot gevolg dat de levering van de Dienst aan de Begunstigde wordt stopgezet, en leidt, indien relevant, tot een Deactivering van de TV Dienst.

De beëindiging van het Contract ontslaat de Begunstigde en Telenet niet van het betalen van nog openstaande facturen of creditnota's.

Alle elementen in het bezit van de Begunstigde die eigendom zijn van Telenet dienen na het beëindigen van de overeenkomst opnieuw aan Telenet te worden overhandigd.

### **4.3. Informatie-uitwisseling**

#### **4.3.1. Wijziging van de Dienst**

Elke wijziging van de contractuele, tarifaire of andere voorwaarden van dit Referentieaanbod wordt door Telenet via de Webapplicatie gecommuniceerd. Wijzigingen dienen goedgekeurd te worden door de Regulator.

#### **4.3.2. Wijziging van het zenderaanbod door Telenet**

Bij wijziging van het zenderaanbod zal Telenet vooraf de Begunstigde op de hoogte brengen van de geplande wijzigingen, zoals voorzien in de Beslissing. Het is de verantwoordelijkheid van de Begunstigde om deze informatie op de gepaste wijze aan zijn Eindgebruikers kenbaar te maken.

Indien de wijziging een uitbreiding betreft van het zenderaanbod en de Begunstigde dit ruimere zenderaanbod in zijn aanbod naar de Eindgebruiker toe wenst op te nemen dient hij voor deze bijkomende zenders de nodige auteursrechten, vergunningen en licenties te verwerven en het bewijs van toekenning van de relevante rechten aan Telenet voor te leggen, als bindende voorwaarde om dit ruimere aanbod aan zijn Eindgebruikers te kunnen aanbieden.

Voor het toevoegen van additionele televisiezenders dient een redelijk verzoek gericht te worden aan Telenet.

#### **4.3.3. Beëindiging door Telenet van het verdelen van radio- en televisie signalen in analoge vorm**

Indien Telenet op een bepaald ogenblik beslist om het verdelen van radio- en televisie signalen in analoge vorm volledig te beëindigen zal Telenet vooraf de Begunstigde op de hoogte brengen van deze geplande beëindiging , conform de Beslissing. Het is de verantwoordelijkheid van de Begunstigde om deze informatie op de gepaste wijze aan zijn Eindgebruikers kenbaar te maken.

#### **4.4. Facturatie**

Telenet factureert de Begunstigde voor geleverde Diensten volgens de modaliteiten die worden uiteengezet in Bijlage 'TLN\_WRO\_GA\_G\_M\_PAAC - Algemene voorwaarden'.

Alle informatie uitgewisseld tussen Telenet en de Begunstigde in het kader van de Facturatie valt onder de Vertrouwelijkheidsverplichting zoals beschreven in Bijlage 'TLN\_WRO\_GA\_G\_M\_PAAA - Vertrouwelijkheid en aansprakelijkheid'. De informatie zal niet gedeeld worden met derde partijen, tenzij wettelijk vereist, en mag door Partijen enkel gebruikt worden voor facturatiedoeleinden.

De Begunstigde heeft geen toegang tot het facturatiesysteem en andere ondersteunende systemen van Telenet.

## 5. Operationele aspecten

Na het afsluiten van een Contract zal de communicatie tussen Telenet en de Begunstigde in principe verlopen via de Webapplicatie.

### 5.1. Doorverkoop van de TV Dienst

#### 5.1.1. Algemene procedure

Van zodra de Implementatie- en Testfase met succes is doorlopen kan de Begunstigde de doorverkoop van de TV Dienst aan een Eindgebruiker initiëren door het plaatsen van Bestellingen. Als bewijs voor het akkoord van de Eindgebruiker voor deze doorverkoop dient de Begunstigde daarbij, op eenvoudig verzoek van Telenet, het bewijs van de Eindgebruikerovereenkomst voor te kunnen leggen, conform de voorwaarden beschreven in Bijlage 'TLN\_WRO\_GA\_G\_M\_PAAB - Letter of Authority'.

De Webapplicatie laat de Begunstigde toe om de doorverkoop van de TV Dienst te beheren.

Alle handelingen voor het beheren dienen door de Begunstigde via de Webapplicatie te worden uitgevoerd. Handelingen die hiervan afwijken, zullen beschouwd worden als ongeldig en zullen bijgevolg niet verder in rekening genomen worden.

#### 5.1.2. Activering van de TV Dienst

De doorverkoop van de TV Dienst wordt gerealiseerd door de Activering van de TV Dienst. Hierbij worden de stappen beschreven in de volgende paragrafen doorlopen.

##### 5.1.2.1. Controle van de installatietoestand

De Begunstigde is verantwoordelijk voor de controle van de installatietoestand, voorafgaand aan het plaatsen van een Bestelling. De Webapplicatie laat de Begunstigde toe om voor een individueel adres de Eindgebruikersidentificatiecode op te zoeken en aan de hand van deze code na te gaan of en welke doorverkoop van de TV Dienst op dat adres kan worden aangeboden. Telenet kan niet verantwoordelijk gesteld worden voor de correctheid van het resultaat van deze controle, dat als louter indicatief dient beschouwd te worden. De Begunstigde zal de Eindgebruikersidentificatiecode ook nodig hebben voor plaatsen van een Bestelling.

In bepaalde welomlijnde uitzonderingssituaties kan het opzoeken van de Eindgebruikersidentificatiecode niet automatisch worden afgehandeld en heeft de Begunstigde de mogelijkheid om via de Webapplicatie een aanvraag tot manuele opzoeking van een AdresID te doen.

De praktische aspecten van deze aanvraag worden beschreven in Bijlage 'TLN\_WRO\_GA\_P\_O\_PAAA – Operationele Processen en Communicatie'. De Begunstigde is voor een Aanvraag tot manuele opzoeking van een AdresID een vergoeding verschuldigd indien het aantal manuele aanvragen meer bedraagt dan 5 % van het aantal Bestellingen in een specifieke

maand, dewelke wordt weergegeven in Bijlage 'TLN\_WRO\_GA\_G\_P\_PAAA – Tarification Basic TV'.

#### 5.1.2.2. Registratie van de Eindgebruiker

De Begunstigde zal het adres van de Eindgebruiker selecteren vooraleer een Bestelling kan geplaatst worden.

#### 5.1.2.3. Bestelling

De Begunstigde kan de Bestelling plaatsen voor de desbetreffende Eindgebruiker op het geselecteerde adres. Enkel Bestellingen die voldoen aan alle voorwaarden voor een geldige Bestelling zullen worden aanvaard.

De procedures die van toepassing zijn bij een Bestelling worden weergegeven in Bijlage 'TLN\_WRO\_GA\_P\_O\_PAAA – Operationele Processen en Communicatie'.

Bij elke Bestelling is de Begunstigde een activeringsvergoeding verschuldigd, dewelke wordt weergegeven in Bijlage 'TLN\_WRO\_GA\_G\_P\_PAAA - Tarification Basic TV'.

#### 5.1.2.4. Installatie

Het is de verantwoordelijkheid van de Begunstigde om na te gaan of er door Telenet een Installatie, conform de technische Bijlagen "Groep XTI-01", dient te gebeuren bij de Eindgebruiker voorafgaand aan de Activering van de TV Dienst.

Indien Telenet vaststelt dat de Begunstigde nagelaten heeft een Installatie aan te vragen dan zal Telenet een vergoeding voor foutieve handelingen aanrekenen zoals vermeld in de Bijlage 'TLN\_WRO\_GA\_G\_P\_PAAA - Tarification Basic TV'.

Bij het plaatsen van een Bestelling dient de Begunstigde, indien nodig, de Installatie te bestellen, conform Bijlage 'TLN\_WRO\_GA\_P\_O\_PAAA – Operationele Processen en Communicatie'.

Telenet is verantwoordelijk voor het uitvoeren van deze Installatie op de afgesproken datum. De Begunstigde is een installatievergoeding verschuldigd. Indien een afspraak niet kan doorgaan omwille van redenen die niet binnen de verantwoordelijkheid van Telenet vallen dan zal de Begunstigde een vergoeding voor een gemiste afspraak aan Telenet verschuldigd zijn. De bestelling van een Installatie waarvan de Telenet-technicus bij het uitvoeren ervan vaststelt dat deze onnodig is, geeft eveneens aanleiding tot het factureren van een installatievergoeding. Deze vergoeding is niet van toepassing indien het verkeerdelijk aanvragen van een Installatie het gevolg zou zijn van niet correcte informatie aangeleverd door Telenet bij het ingeven van de Bestelling.

De relevante tarieven worden weergegeven in de Bijlage 'TLN\_WRO\_GA\_G\_P\_PAAA – Tarification Basic TV'.

#### 5.1.2.5. Activering van de TV Dienst

De Activering van de TV Dienst voor een Eindgebruiker die de signalen enkel in niet-interactieve vorm afneemt, gebeurt onmiddellijk bij ontvangst van de Bestelling indien er geen Installatie

nodig is. In het andere geval wordt de TV Dienst geactiveerd door de Telenet technicus na het beëindigen van de Installatie. De Eindgebruiker heeft vanaf het moment van Activering van de TV Dienst de signalen in analoge vorm ter beschikking. Wanneer de Eindgebruiker de digitale signalen wenst te gebruiken, moet door de Begunstigde een Decoder toegevoegd worden voor de desbetreffende Eindgebruiker. Voor een verdere detaillering hiervan wordt verwezen naar Bijlage 'TLN\_WRO\_GA\_P\_O\_PAAA – Operationele Processen en Communicatie'.

De Activering van de TV Dienst zal het startpunt zijn van de Facturatie van de TV Dienst.

#### **5.1.3. Wijziging doorverkoop van de TV Dienst**

Na de Activering van de TV Dienst kan de Begunstigde wijzigingen doorvoeren aan de doorverkoop van de TV Dienst, zoals het toevoegen of verwijderen van Decoders. De details van deze procedures worden beschreven in Bijlage 'TLN\_WRO\_GA\_P\_O\_PAAA – Operationele Processen en Communicatie'.

Bij elke wijziging van de doorverkoop van de TV Dienst is een activeringsvergoeding verschuldigd, dewelke wordt weergegeven wordt in Bijlage 'TLN\_WRO\_GA\_G\_P\_PAAA - Tarification Basic TV'.

#### **5.1.4. Deactivering van de TV Dienst**

Via de Webapplicatie kan de Begunstigde een aanvraag indienen tot Deactivering van de TV Dienst. Een dergelijke aanvraag wordt enkel aanvaard mits voldaan is aan de voorwaarden voor Deactivering van de TV Dienst. De details van deze procedure worden beschreven in Bijlage 'TLN\_WRO\_GA\_P\_O\_PAAA - Operationele Processen en Communicatie'.

### **5.2. Voorspellingssysteem**

De Begunstigde dient op regelmatige tijdstippen, volgens de regels en procedure beschreven in Bijlage 'TLN\_WRO\_GA\_P\_O\_PAAB – SLA en Voorspellingssysteem', aan Telenet Voorspellingen te bezorgen.

Telenet behoudt zich het recht voor om de in dit Referentieaanbod voorziene Service Levels te wijzigen indien de gevraagde Voorspellingen niet conform worden afgeleverd volgens de beschrijving in de Bijlage 'TLN\_WRO\_GA\_P\_O\_PAAB – SLA en Voorspellingssysteem'.

### **5.3. Ondersteuning bij specifieke problemen aan de Begunstigde**

Dit omvat de ondersteuning aan de Begunstigde in geval van problemen, zodat de Begunstigde op optimale wijze de TV Dienst kan aanbieden en gebruik kan maken van de Ondersteunende Diensten. Op het vlak van ondersteuning dient een onderscheid gemaakt te worden tussen ondersteuning bij Storingen en ondersteuning bij Problemen met de Webapplicatie.



### **5.3.1. Ondersteuning bij Storingen**

#### **5.3.1.1. Algemeen**

Deze assistentie omvat geen ondersteuning voor de Eindgebruiker. Ondersteuning voor de Eindgebruiker wordt steeds gedaan door de Begunstigde. De Begunstigde is het aanspreekpunt voor alle vragen van de Eindgebruiker, zowel van technische als van commerciële aard, en voor het signaleren van een probleem in het Telenet Netwerk. Er is geen enkele situatie waarbij de Eindgebruiker eerst contact opneemt met Telenet. Indien dit toch gebeurt, zal Telenet deze vragen niet behandelen. Indien de Eindgebruiker eveneens een contractuele relatie met Telenet heeft voor een of meerdere diensten, zullen de vragen omtrent deze andere diensten behandeld worden door Telenet.

De Eindgebruiker dient zich dus steeds te richten tot de Begunstigde. Het is de verantwoordelijkheid van de Begunstigde om de nodige controles en analyses uit te voeren om de oorzaak van het probleem te identificeren en in het bijzonder, om na te gaan of het vastgestelde probleem zich niet situeert op het niveau van de Binnenhuisinstallatie of dat het veroorzaakt wordt door een derde partij. Pas nadat uit deze verificatie blijkt dat het probleem zich situeert op het niveau van het Telenet Netwerk tot aan het Overnamepunt kan de Begunstigde Telenet contacteren voor de Melding van Storing.

#### **5.3.1.2. Melden van Storing**

Via de Webapplicatie kan de Begunstigde een Melding van Storing registreren. Enkel een Melding van Storing die via deze Webapplicatie ontvangen wordt, zal beschouwd worden als een geldige Melding van Storing.

Indien Telenet weet heeft van een Storing op het Telenet Netwerk tot aan het Overnamepunt die een impact heeft op meerdere residentiële klanten van Telenet en/of Eindgebruikers zal Telenet via de Webapplicatie de Begunstigde hiervan op de hoogte brengen.

Bij de ontvangst van een Melding van Storing zullen door Telenet de nodige controles en analyses worden uitgevoerd en, indien nodig, de correctieve acties worden geïnitieerd. Indien een interventie bij de Eindgebruiker noodzakelijk is zal de Begunstigde hiervoor een afspraak moeten aanvragen.

In geval van Storingen waarvoor de Begunstigde een Melding van Storing geïnitieerd heeft, kan hij via de Webapplicatie de status van de Melding van Storing opvolgen. Hij heeft eveneens de mogelijkheid om de Melding van Storing aan te passen, bijvoorbeeld door deze aan te vullen met bijkomende informatie die beschikbaar is geworden na het initiëren van de Melding van Storing. Ook de melding van het Opheffen van de Storing door Telenet wordt ter beschikking gesteld aan de Begunstigde via de Webapplicatie.

De ondersteuning bij Storingen is enkel beschikbaar voor de Begunstigde en kan niet worden geraadpleegd door de Eindgebruiker. Indien de Eindgebruiker de status wenst te kennen van de voortgang van de behandeling van een Storing dient hij hiervoor de Begunstigde te contacteren.

De overige voorwaarden en bepalingen met betrekking tot Storingen zijn beschreven in Bijlage 'TLN\_WRO\_GA\_P\_O\_PAAA – Operationele Processen en Communicatie'.

#### 5.3.1.3. Specifieke gevallen

##### 5.3.1.3.1. Ongeldige Melding van Storing

Meldingen van Storing waarvoor na analyse blijkt dat zij hun oorzaak niet hebben in het Telenet Netwerk tot aan het Overnamepunt worden beschouwd als een Ongeldige Melding van Storing en geven aanleiding tot de Facturatie aan de Begunstigde van vergoedingen voor een Ongeldige Melding van Storing, zoals verder gedetailleerd in Bijlage 'TLN\_WRO\_GA\_G\_P\_PAAA – Tarification Basic TV'.

##### 5.3.1.3.2. Schade aan het Telenet Netwerk

Zowel de Eindgebruiker als de Begunstigde zijn aansprakelijk voor eventuele beschadigingen die zij aanbrengen aan het Telenet Netwerk. Indien bij het verhelpen van een Storing wordt vastgesteld dat deze een gevolg is van beschadiging, dan zal het verhelpen van de Storing niet beschouwd worden als een deel van de Dienst en zijn de Service Levels voor het Opheffen van Storingen niet van toepassing.

Telenet zal de Storing verhelpen en zal de hiervoor gemaakte kosten in elke situatie doorrekenen aan de Begunstigde, in lijn met de vergoedingen voor foutieve handelingen die worden beschreven in Bijlage 'TLN\_WRO\_GA\_G\_P\_PAAA – Tarification Basic TV'. In geen enkel geval kan de Begunstigde aan Telenet vragen de kosten te factureren aan de Eindgebruiker.

Hierbij moet opgemerkt worden dat gezien de eigenheid van een kabelnetwerk een verkeerde handeling, beschadiging of een ander voorval op één plaats een Storing kan veroorzaken waardoor één of meerdere Eindgebruikers en klanten van Telenet en van andere Begunstigden geïmpacteerd worden. De eventueel hieruit voortvloeiende schade zal door Telenet integraal verhaald worden op de Begunstigde.

##### 5.3.1.3.3. Onderhoud van het Telenet Netwerk

Het beheer, onderhoud en de aanpassing van het Telenet Netwerk zijn de verantwoordelijkheid van Telenet. In bepaalde situaties kunnen deze handelingen onderbrekingen van de TV Dienst noodzakelijk maken voor bepaalde Eindgebruikers. Dergelijke Geplande Netwerkonderbrekingen kunnen niet als een Storing worden beschouwd en de Service Levels voor het Opheffen van Storingen zijn dan niet van toepassing.

In geen geval kan de Begunstigde de werken laten stilleggen of wijzigen van datum.

Indien het tijdstip van de onderbreking, in combinatie met de geplande duurtijd van de onderbreking, als significant wordt beschouwd brengt Telenet haar eigen residentiële klanten vooraf op de hoogte van de Geplande Netwerkonderbreking en zal Telenet eveneens de Begunstigde vooraf informeren, zoals beschreven in Bijlage 'TLN\_WRO\_GA\_P\_O\_PAAA – Operationele Processen en Communicatie'.

Het is de verantwoordelijkheid van de Begunstigde om deze informatie aan de betrokken Eindgebruikers door te geven die door deze onderbreking kunnen getroffen worden en hij dient er voor te zorgen dat deze Geplande Netwerkonderbrekingen niet als een Storing worden gemeld.

### **5.3.2. Ondersteuning bij Problemen met de Webapplicatie**

De Webapplicatie laat aan de Begunstigde toe om de Dienst die hij afneemt van Telenet te beheren. Telenet draagt zorg voor de stabiliteit van deze Webapplicatie. Indien er toch een Probleem met de Webapplicatie ontstaat, met name de Webapplicatie is niet beschikbaar of de toepassingen zijn niet operationeel, dan dient de Begunstigde Telenet hiervan op de hoogte te stellen en zal Telenet zo snel mogelijk een oplossing voor het probleem zoeken.

De praktische modaliteiten voor de melding van een Probleem met de Webapplicatie en de afhandeling ervan zijn beschreven in Bijlage 'TLN\_WRO\_GA\_P\_O\_PAAA – Operationele Processen en Communicatie'.

Het beheer, onderhoud en de aanpassing van de Webapplicatie zijn de verantwoordelijkheid van Telenet. In bepaalde situaties kunnen deze handelingen onderbrekingen veroorzaken. Dergelijke onderbrekingen gelden niet als een Probleem met de Webapplicatie.

Indien het tijdstip van de onderbreking, in combinatie met de geplande duurtijd van de onderbreking, als significant wordt beschouwd zal Telenet desbetreffend de Begunstigde vooraf informeren.

## 6. Service Levels

Teneinde de operationele samenwerking tussen Telenet en de Begunstigde te optimaliseren, wordt de levering van de Dienst door Telenet onderworpen aan een aantal Service Levels. Deze hebben betrekking op de door Telenet uit te voeren Bestellingen en op het Opheffen van Storingen door Telenet. De concrete voorwaarden en invulling worden beschreven in Bijlage 'TLN\_WRO\_GA\_P\_O\_PAAB – SLA en Voorspellingssysteem'.

Deze Service Levels zijn enkel van toepassing mits het respecteren door de Begunstigde van de voorwaarden zoals vermeld in de Bijlage 'TLN\_WRO\_GA\_P\_O\_PAAB- SLA en Voorspellingssysteem'.

De Service Levels zijn niet discriminerend tussen klanten van Telenet en Eindgebruikers van de Begunstigde.

Conform de bepalingen in Bijlage 'TLN\_WRO\_GA\_P\_O\_PAAA – Operationele Processen en Communicatie', voorziet Telenet in een escalatieprocedure.

## **7. Tarieven**

### **7.1. Tariefstructuur**

De Aanvrager en de Begunstigde zijn vergoedingen aan Telenet verschuldigd voor de verschillende elementen beschreven in dit Referentieaanbod. Deze tarificatie gebeurt aan de hand van de volgende structuur:

- Projectvergoedingen;
- Opstartvergoedingen;
- Vergoedingen per Eindgebruiker;
- Vergoeding voor foutieve handelingen.

Deze vier types van vergoedingen bestaan uit een reeks van Tarieven die eenmalig of recurrent van toepassing zijn.

### **7.2. Tarieven**

In Bijlage 'TLN\_WRO\_GA\_G\_P\_PAAA – Tarification Basic TV' wordt een detail gegeven van de Tarieven die momenteel van toepassing zijn. Telenet behoudt zich het recht voor om deze Tarieven aan te passen.

## 8. Bijlagen

### 8.1. Technische bijlagen

Alle documenten relevant voor analoge doorverkoop staan aangeduid met een (A).

#### “Groep XTI-01”

TLN\_WRO\_TA\_A\_S\_PAAA \_ Specification and Certification TV Wall Outlet (A)  
TLN\_WRO\_TA\_A\_S\_PAAB \_ Specification and Certification Coax Patch Cord (A)  
TLN\_WRO\_TA\_B\_A\_PAAA \_ Architecture ROBB  
TLN\_WRO\_TA\_B\_S\_PAAA \_ Specification and Certification AO Modem  
TLN\_WRO\_TA\_B\_S\_PAAB \_ Specification and Certification BB IP Interconnect  
TLN\_WRO\_TA\_G\_A\_PAAB \_ Architecture ROTV and AIDTV (A)  
TLN\_WRO\_TA\_G\_C\_PAAA \_ General Certification procedures (A)  
TLN\_WRO\_TA\_G\_M\_PAAA \_ Glossary list and symbols (A)  
TLN\_WRO\_TA\_G\_S\_PAAA \_ Specification NIU Interface (A)  
TLN\_WRO\_TA\_G\_S\_PAAB \_ Specification for Device Management  
TLN\_WRO\_TA\_G\_S\_PAAC \_ Toepassing van Installatie (A)  
TLN\_WRO\_TA\_I\_S\_PDAA \_ Specification and Certification AO STB  
TLN\_WRO\_TA\_I\_S\_PDAB \_ Specification and Certification iDTV interconnection  
TLN\_WRO\_TA\_I\_S\_PIAA \_ Specification and Certification AO VoD content library hosting  
TLN\_WRO\_TA\_T\_T\_PAAA \_ Co-location and physical interconnect (A)  
TLN\_WRO\_TA\_T\_T\_PAAB \_ Lawful Intercept Procedures  
TLN\_WRO\_TA\_T\_T\_PAAC \_ Telenet Network Upgrade Procedures (A)  
TLN\_WRO\_TA\_T\_T\_PAAE\_WHS AO Interface documentation (A)

### 8.2. Overige bijlagen

TLN\_WRO\_GA\_G\_M\_PAAA \_ Vertrouwelijkheid en aansprakelijkheid (A)  
TLN\_WRO\_GA\_G\_M\_PAAB \_ Letter of Authority (A)  
TLN\_WRO\_GA\_G\_M\_PAAC \_ Algemene voorwaarden (A)  
TLN\_WRO\_GA\_G\_M\_PAAD \_ Valid Request Framework (A)  
TLN\_WRO\_GA\_G\_M\_PAAE \_ Naming Conventions (A)

TLN\_WRO\_GA\_G\_M\_PAAG \_ Test and Implementation Procedures (A)  
TLN\_WRO\_GA\_G\_M\_PAAH \_ WHS Alternative Operator Security Policy (A)  
TLN\_WRO\_GA\_G\_P\_PAAA \_ Tarification Basic TV (A)  
TLN\_WRO\_GA\_G\_P\_PAAB \_ Tarification Bundle TV\_BB  
TLN\_WRO\_GA\_G\_P\_PAAD \_ Overzicht Zenders (analoog) (A)  
TLN\_WRO\_GA\_G\_P\_PAAE \_ Overzicht Zenders (digitaal) (A)  
TLN\_WRO\_GA\_P\_C\_PAAA \_ Certificatie Technici (A)  
TLN\_WRO\_GA\_P\_O\_PAAA \_ Operationele Processen en Communicatie (A)  
TLN\_WRO\_GA\_P\_O\_PAAB \_ SLA & Voorspellingssysteem (A)  
TLN\_WRO\_GA\_P\_O\_PDAA \_ Back to Back CAS support