Specifieke voorwaarden

Laatst bijgewerkt op 27/10/2026

1. Specifieke Voorwaarden bij gebruik van communicatiediensten (SMS, VOICE)

De aanbiedingen en de prijzen van de 'credits' zijn geldig op de dag wanneer ze op onze Website aangeboden worden. De aangegeven prijzen zijn exclusief 21% BTW. JAAN kan niet aansprakelijk gesteld worden voor (druk)fouten die in zijn aanbiedingen voorkomen. JAAN biedt zijn diensten aan op zijn Website tot uitputting van voorraad. JAAN kan niet aansprakelijk gesteld worden voor schade die zou voortkomen uit het niet voorradig zijn van een product.

Er is pas sprake van een geldige Overeenkomst tussen de Opdrachtgever en JAAN, wanneer JAAN de betaling ontvangt van de bestelling via zijn Website. Op deze regel kan afgeweken worden, mits toestemming van JAAN.

De Algemene Voorwaarden van JAAN hebben voorrang boven alle andere voorwaarden, i.c. die van de Opdrachtgever.

Op deze voorwaarden en op elke bestelling, aanvaarding of overeenkomst die onder deze voorwaarden valt, is de Belgische wetgeving van toepassing. Elk geschil betreffende het onderhavige, de interpretatie of uitvoering ervan, bij gebrek aan minnelijke schikking, vallen onder de bevoegdheid van rechtbanken te Gent.

2. Credits

JAAN gebruikt het systeem van credits bij het gebruik van zijn communicatie platform.

Een credit wordt gedefinieerd als een quantitatieve verhouding op een ontvangen of verzonden bericht, dus bv. één (1) sms / voice call is niet gelijk aan 1 (één) credit. Voor de juiste verhouding per netwerk wordt uitdrukkelijk verwezen naar onze Website:

https://www.jaan.be/smsbox/prijzen#gateway-list

Het totaal aantal credits per “verzonden” bericht is afhankelijk van de encodering (GSM7/Unicode), het aantal (speciale) tekens en de aanrekening bij onze berichten leveranciers. Deze berekening is onderhevig aan wijzigingen.

Voor gedetailleerde info verwijzen we je naar onze Website:

https://www.jaan.be/faq
https://www.jaan.be/smsbox/sms-calculator

De credits zijn 12 maanden geldig ingaande vanaf datum van aankoop. Reactivatie is mogelijk binnen de 7 dagen na de vervaldatum door aankoop van minimum 500 nieuwe credits. Na 7 dagen vervallen deze onherroepellijk. Bij bestellingen gedurende de looptijd van reeds aangekochte credits geldt de laatste aankoopdatum als beginperiode van 12 maanden en worden de voorheen aangekochte credits automatisch voor 12 maanden verlengd.

De Opdrachtgever gaat akkoord om 1x per week een notificatie mail te ontvangen met het resterend aantal credits en zijn vervaldatum. De Opdrachtgever heeft zo de mogelijkheid om tijdig zijn credits op te waarderen.

Aangekochte credits worden in principe onmiddellijk na ontvangst van de betaling op de account van de Opdrachtgever beschikbaar gesteld. JAAN behoudt zich evenwel te allen tijde het recht voor om, op basis van haar automatische en manuele anti-fraudecontroles, de beschikbaarstelling of het gebruik van credits geheel of gedeeltelijk tijdelijk op te schorten of te blokkeren tot na verificatie, om veiligheidsredenen en ter voorkoming van misbruik, fraude en phishing. Een dergelijke tijdelijke opschorting geeft geen recht op schadevergoeding. De Opdrachtgever kan in dat geval contact opnemen met support om de verificatie te laten uitvoeren (zie "Onterecht toegang ontzegd?").

3. Premium SMS

JAAN betaalt de Opdrachtgever binnen de 90 dagen na het einde van de kalendermaand uit wanneer het tegoed meer is dan €25 (België, voor buitenland geldt minimaal €50).

De Opdrachtgever kan een factuur toesturen na elke kalendermaand bij het bereiken van het min. bedrag.

De Opdrachtgever ontvangt dan in zijn mailbox een e-mail met het juiste bedrag voor facturatie, indien > €25 (buitenland > €50). Het opgegeven bedrag is excl. btw. Een vervaldatum van 90 dagen moet vermeld staan op de factuur.

4. Rechten/plichten en aansprakelijkheid van de Opdrachtgever

De Opdrachtgever beschikt over een eigen account, met de mogelijkheid om de door hem/haar gekochte credits te gebruiken voor het verzenden of ontvangen van een bericht.

De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de gegevens die hij verstrekt omtrent zijn identiteit. Het aanmaken van valse aliassen of valse afzendernummers zijn verboden en de Opdrachtgever erkent en aanvaardt dat bij malversaties hierop de account wordt geschorst voor verder onderzoek. Indien na schorsing en aanmaning de Opdrachtgever nog steeds weigert om de juiste gegevens te verschaffen zal de schorsing tot onherroepelijke sluiting leiden van de account met verlies van credits. Verdere vervolging en de vrijwaringsplicht blijft gelden in hoofde van de Opdrachtgever voor de eventueel aangebrachte schade.

De Opdrachtgever verbindt zich er toe om zich zoals een normaal en zorgvuldig persoon te gedragen en zich zodoende binnen de wettelijk normen te houden. De diensten van JAAN kunnen onder geen beding gebruikt worden voor onder andere, maar niet beperkend tot stalking, spoofing, versturen trojans, illegale activiteiten, veroorzaken van schade aan electronisch toestellen van de bestemmeling.

De diensten verstrekt door JAAN dienen enkel voor normaal gebruik en mogen geen enkele schade veroorzaken bij derden en JAAN. Bij twijfel dient de Opdrachtgever eerst de toestemming aan te vragen aan JAAN. Deze toestemming zal na een gedegen onderzoek van mogelijke schade binnen de zeven (7) dagen verleend worden. Zonder dergelijke toestemming blijft de vrijwaringsplicht van toepassing in hoofde van de Opdrachtgever.

De Opdrachtgever kan zijn credits gebruiken voor alle doeleinden die binnen de wettelijk toegestane normen zijn toegelaten.

Het verzenden van publicitaire berichten is toegestaan, indien de ontvanger zijn goedkeuring eraan gehecht heeft. Bij problemen dient de Opdrachtgever op aanvraag van JAAN deze toelatingen te overhandigen.

De Opdrachtgever verstuurt enkel commerciële berichten aan ontvangers die daarvoor hun toestemming hebben gegeven en bewaart het bewijs van die toestemming. Elk bericht met commerciële inhoud biedt de ontvanger een eenvoudige en kosteloze mogelijkheid tot afmelding. Een afmelding per STOP-antwoord is enkel mogelijk wanneer de Opdrachtgever bij de verzending de antwoordmogelijkheid activeert; de verzending gebeurt dan via de shortcode 8676 van JAAN (België) en JAAN registreert STOP-antwoorden automatisch op een blokkeerlijst per account, die de Opdrachtgever niet mag omzeilen. In alle andere gevallen worden STOP-verzoeken, voor zover de mobiele operator van de bestemmeling dit ondersteunt, door die operator verwerkt en beheerd; JAAN heeft geen toegang tot die lijsten en kan er geen verantwoordelijkheid voor opnemen. De Opdrachtgever vermeldt in dat geval in het bericht een eigen afmeldmogelijkheid (bv. een link of telefoonnummer) en beheert zelf zijn afmeldlijst. Op eerste verzoek van JAAN levert de Opdrachtgever het bewijs van toestemming binnen vijf (5) werkdagen.

De Opdrachtgever zal alle kosten, voortvloeiend uit de schade die veroorzaakt werd door het leveren van niet correcte informatie door de Opdrachtgever terugbetalen aan JAAN.

De Opdrachtgever vrijwaart JAAN van gerechtelijke vervolgingen die gebeuren op basis van feiten die door de Opdrachtgever zijn gepleegd bij het gebruik van de account.

De Opdrachtgever verbindt er zich toe om op geregelde tijdstippen de FAQ-sectie (https://www.jaan.be/faq) te raadplegen om zo op de hoogte te blijven van de recentste technische ontwikkelingen bij JAAN.

5. Anti-fraude maatregelen

Fraude is een vorm van bedrog. Daarom doen we bij JAAN alles om fraude te voorkomen. Onze publieke en interne maatregelen zorgen daarvoor.

- ***Allerhoogste prioriteit***

  Bij ons staat veiligheid nooit ter discussie. Daarom heeft beveiliging en fraudepreventie bij JAAN de allerhoogste prioriteit. Door publieke en interne maatregelen te nemen, zorgen we ervoor dat fraude tot een minimum herleid kan worden.

- ***Continue controle***

  Wij controleren altijd hoe ons systeem gebruikt wordt. Als we iets verdachts opmerken, wordt uit

voorzorg alle toegang tot ons systeem ontzegt. Bovendien houden wij lijsten bij met frauduleuze transacties, gebruikers of andere zaken die bij ons niet meer welkom zijn.

- ***Zelflerend systeem***

JAAN werkt met een continue monitoring systeem. Het geeft aan wanneer er handmatig naar dingen moet gekeken worden. Hierdoor kunnen we zelf besluiten of iets op fraude lijkt, of niet. Daarbij is het systeem zelflerend, en werkt daarom steeds beter en efficiënter.

- ***Onterecht toegang ontzegd?***

Geen enkel systeem is 100% perfect. Er kan door ons automatisch fraudepreventie systeem een onterechte blokkering gebeurd zijn. Wij kunnen dit manueel in orde brengen voor u. Contacteer ons via support.

6. Rechten/plichten en aansprakelijkheid van de JAAN

JAAN garandeert een 99.9% uptime van haar gateway. JAAN levert SMS-, WhatsApp- en spraakberichten af via telecomoperatoren en gespecialiseerde transmissiediensten. Deze partijen geven de berichten uitsluitend door naar het netwerk van de bestemmeling en zijn geen subverwerkers van JAAN of van de Opdrachtgever (zie artikel 14.5 van de algemene voorwaarden en de Verwerkersovereenkomst). JAAN biedt geen garantie op de afleveringstermijn of de uiteindelijke aflevering en is niet aansprakelijk voor tekortkomingen van deze partijen of van de mobiele operatoren. Wijzigingen in roaming- of interconnectieovereenkomsten kunnen de verzending naar bepaalde netwerken tijdelijk onmogelijk maken; JAAN verwittigt de Opdrachtgever daarvan per e-mail zodra zij er kennis van heeft.

JAAN kan niet verantwoordelijk gesteld worden voor zijn zware fouten of voor de zware en opzettelijke fouten gepleegd door een aangestelde of uitvoeringsagent.

JAAN aanvaardt geen enkele aansprakelijk voor enige schade of verlies die door de Opdrachtgever of derde partij wordt geleden ten gevolge van het gebruik van de aangeboden diensten.

JAAN draagt er zorg voor dat het systeem 24 uur per dag bereikbaar is, zulks behoudens periodiek onderhoud, technische storingen en overmacht. JAAN kan niet aansprakelijk gesteld worden eventuele omzetderving of andere kosten die hieruit voortvloeien.

JAAN maakt de inhoud van verzonden en ontvangen berichten, telefoonnummers en andere gegevens van de Opdrachtgever nooit bekend aan derden, behalve aan de transmissiediensten die nodig zijn voor de aflevering, aan gerechtelijke of bevoegde overheden wanneer de wet dit vereist, en voor interne controle en fraudepreventie. Berichtgegevens worden dertien (13) maanden bewaard en daarna automatisch gewist of geanonimiseerd, zoals beschreven op jaan.be/data-retentie en in de Verwerkersovereenkomst.

JAAN is verplicht om de Opdrachtgever bij te staan bij technische moeilijkheden binnen een redelijke termijn van vijf (5) dagen.

7. 2mail – e-mailmarketing en SMTP-relay

2mail.1 De Opdrachtgever verstuurt via 2mail uitsluitend e-mails aan ontvangers die daarvoor hun voorafgaande toestemming hebben gegeven of met wie hij een bestaande klantrelatie heeft in de zin van artikel XII.13 van het Wetboek van economisch recht. Hij bewaart het bewijs van toestemming en levert het op eerste verzoek van JAAN binnen vijf (5) werkdagen.

2mail.2 Het gebruik van gekochte, gehuurde, geschraapte of anderszins zonder toestemming verzamelde adreslijsten is verboden.

2mail.3 Elke commerciële e-mail bevat een werkende afmeldlink en de identiteit en het adres van de afzender. Afmeldingen worden automatisch door JAAN verwerkt op een blokkeerlijst per account; de Opdrachtgever mag die niet omzeilen. Transactionele e-mails via de SMTP-relay bevatten geen commerciële inhoud, tenzij de ontvanger daarvoor toestemming gaf.

2mail.4 JAAN verwerkt bounces en klachten automatisch. Bij een bouncepercentage boven vijf (5) % of een klachtenpercentage boven 0,1 % per verzending mag JAAN de verzending pauzeren en contact opnemen met de Opdrachtgever. Bij herhaling of bij misbruik mag JAAN het account schorsen overeenkomstig artikel 5.3 van de algemene voorwaarden.

2mail.5 De aflevering gebeurt via de mailservers van de ontvangers, die geen subverwerkers zijn van JAAN

of van de Opdrachtgever (artikel 14.5 van de algemene voorwaarden). JAAN garandeert geen aflevering in de inbox; zij neemt wel de maatregelen beschreven in Bijlage B van de Verwerkersovereenkomst (SPF, DKIM, DMARC, reputatiebeheer).

2mail.6 Contactlijsten, campagnes en statistieken worden bewaard volgens jaan.be/data-retentie en de Verwerkersovereenkomst.