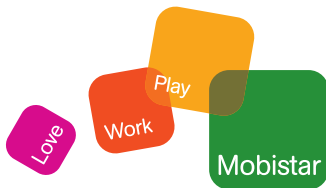


Mobile-Plus

Algemene voorwaarden



ALGEMEEN

Onderhavige algemene voorwaarden zijn van toepassing wanneer de Klant gebruikmaakt van Mobile-Plus.

'Dienst' is 'Mobile-Plus'.

'Klant' is de natuurlijke persoon die, om louter niet-beroepsmatige doeleinden, zich toegang verschafft tot en gebruikmaakt van de Dienst, en aldus klant wordt bij Mobistar.

'Mobistar' is Mobistar N.V., een naamloze vennootschap naar Belgisch recht, met maatschappelijke zetel te Bourgetlaan 3, 1140 Brussel, die zijn diensten uitbaat en commercialiseert onder het gedeponeerde handelsmerk en -benaming Mobistar.

'Mobistar-netwerk' is het door Mobistar geëxploiteerde of gebruikte communicatienetwerk dat Mobistar in staat stelt zijn diensten te leveren.

'Mobile-Plus-simkaart' is de Mobistar-chipkaart ('Subscriber Identity Module') die de Klant in zijn gsm moet plaatsen om toegang te krijgen tot de Dienst en die de Klant identificeert op het Mobistar-netwerk. De 'Verkoopkanalen van de Delhaize Groep'

omvatten de volgende verkooppunten:

- supermarkt Delhaize
- AD Delhaize
- City Delhaize
- Proxy Delhaize

Deze lijst kan op elk moment gewijzigd worden.

1. DE DIENST

1.1. De Klant kan toegang krijgen tot de Dienst via de verkoopkanalen van Delhaize Groep N.V. door een Mobile-Plus-simkaart aan te kopen. Teneinde actief te zijn op het Mobistar-netwerk dient de Klant een eerste oproep te verrichten naar het nummer **5 1 2 3** (hierna genoemd 'eerste oproep'). Met de Dienst kan de Klant nationale en internationale oproepen verrichten en ontvangen in België en via roaming in het buitenland, sms'en in binnen- en buitenland en de voice mail gebruiken.

1.2. Herladen

De Klant kan zijn Mobile-Plus-simkaart herladen met belwaarde via de aankoop van een herlaadkaart in de verkoopkanalen van

Delhaize Groep N.V., tenzij anders vermeld op de verschillende herlaadmogelijkheden. Behalve bij een herlaadbeurt voor een belwaarde van 5 euro, blijft de belwaarde 12 of 24 maanden geldig voor zover deze belwaarde niet volledig is opgebruikt of de Simkaart niet is gedeactiveerd overeenkomstig artikel 1.3. Wanneer de Klant herlaadt voor een belwaarde hoger dan 5 euro en bij gebrek aan een herlaadbeurt binnen de termijn van 12 of 24 maanden na de laatste herlaadbeurt, verliest de Klant de nog niet opgebruikte belwaarde. Wanneer de Klant herlaadt met een belwaarde van 5 euro, blijft de belwaarde slechts 31 dagen geldig en zal eventueel resterende belwaarde vervallen wanneer binnen 31 dagen geen nieuwe herlaadbeurt plaatsvindt.

1.3. Oproepnummer

Bij de ontvangst van de Mobile-Plus-simkaart wordt aan de Klant een oproepnummer toegekend. Behoudens voorafgaandelijke overeenkomst tussen Mobistar en de Klant of indien de Klant diens nummer overdraagt in het kader van “Mobiële Nummeroverdraagbaarheid”

van een andere operator naar Mobistar, kan de Klant zich niet beroepen op het recht om een bepaald Mobistar-telefoonnummer te eisen. De Klant kan oproepen ontvangen voor zover hij binnen een periode van 12 maanden, te rekenen vanaf de eerste oproep of zijn laatste herlading, minstens éénmaal herladen heeft. Zoniet vervalt het oproepnummer. Het oproepnummer kan ook vervallen indien gedurende een onafgebroken periode van 4 maanden het oproepnummer niet gebruikt werd om een oproep te doen. De klant wordt hiervan 1 maand op voorhand op de hoogte gebracht met een sms.

1.4. Omzetting van Mobile-Plus naar een Tempo-formule

Een Mobile-Plus-klant kan, mits betaling van de eventuele activatiekosten, de omzetting naar een Tempo-formule aanvragen. De Klant is ervan op de hoogte gesteld dat hij, bij omzetting naar TempoFriends, TempoComfort en TempoMusic, afziet van de voordelen verbonden aan zijn oude tariefformule en dat hij eventuele andere voordelen verbonden aan dit nieuw tariefplan verwerft.

Meer informatie hierover is beschikbaar op de website www.mobistar.be.

De belwaarde die de Klant had op het ogenblik van de omzetting blijft behouden.

2. PRESTATIES, VERPLICHTINGEN EN AANSPRAKELIJKHEID VAN MOBISTAR

2.1. Mobistar verbindt zich ertoe alles in het werk te stellen om de toegang van haar Klanten tot het Mobistar-netwerk en tot de Dienst op een optimale manier te leveren. Deze verbintenis is een middelenverbintenis. De Klant weet dat de goede werking van de Dienst beïnvloedbaar is door:

1. verstoring van radiosignalen door een externe bron of door hindernissen die inherent zijn aan gebouwen, vegetatie of reliëf
2. storingen veroorzaakt door werken voor het onderhoud, de versterking, de herinrichting of de uitbreiding van het netwerk en
3. de kwaliteit van de gebruikte gsm.

2.2. Mobistar kan niet aansprakelijk worden gesteld voor schade in geval van of ten gevolge van:

- het foutieve gebruik van de Dienst door de klant
- slechte werking en/of verkeerd gebruik van de gsm of accessoires
- het gebruik van niet-erkend materiaal
- storingen of kwaliteitsgebreken van de Dienst wegens externe factoren of te wijten aan werken voor het onderhoud, de versterking, de herinrichting of de uitbreiding van het netwerk
- de tussenkomst van derden, ondanks de door Mobistar genomen veiligheidsmaatregelen
- schorsing of beëindiging van de Dienst, conform onderhavige algemene voorwaarden, zelfs indien derden door de schorsing of de beëindiging rechtstreeks of onrechtstreeks gevolgen zouden ondervinden
- wijzigingen als gevolg van voorschriften van het BIPT of andere regulerende overheden
- gevallen van overmacht.

2.3. Mobistar is niet verantwoordelijk voor de inhoud van telefoongesprekken, berichten en gegevensstromen en ook niet voor de eventuele schade die deze zouden kunnen veroorzaken, ongeacht de gebruikte technologie.

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

2.5. In geen enkel geval kan Mobistar aansprakelijk worden gesteld voor immateriële of indirecte schade, zoals het verlies van winst of omzet, klanten, gegevens of contracten.

3. RECHTEN, Plichten EN AANSprakELIJKHEID VAN DE KLANT

3.1. Normaal gebruik

De Klant verbindt zich ertoe de geleverde Dienst te gebruiken als een goede huisvader en uitsluitend voor eigen gebruik, conform de bepalingen van onderhavige algemene voorwaarden en de heersende wetten en reglementen. Het is verboden de Dienst te gebruiken in strijd met de openbare orde of de goede zeden.

De Klant verbindt zich eveneens tot een normaal gebruik van de Dienst. Worden niet als een normaal gebruik beschouwd (niet-exhaustieve lijst):

1. een gebruik met de bedoeling communicaties om te leiden, rechtstreeks of onrechtstreeks, of met het oog op de doorverkoop van de Dienst aan derden op welke wijze ook en zonder dat Mobistar hiervoor voorafgaandelijk zijn schriftelijk akkoord heeft gegeven
2. een gebruik op een wijze waardoor bepaalde functies van het Mobistar-

netwerk of van een door het Mobistar-netwerk normaal overgenomen netwerk niet meer op betrouwbare en correcte wijze kunnen uitgevoerd worden. Voorbeelden van betrouwbare en correcte uitvoering zijn het doorgeven van het identificatienummer van de oproeper (behoudens tegenovergestelde instructie), het doorgeven van het IMEI-nummer van het toestel voor mobiele telefonie waarvan de oproep uitgaat, het onderscheppen en het opnemen van communicaties krachtens een bevel van een bevoegde gerechtelijke of administratieve overheid of het opnemen en het bewaren van de oproep- en identificatiegegevens

3. een gebruik op een zodanige wijze dat de identificatie of de lokalisatie van de oproeper naar aanleiding van een noodoproep niet meer mogelijk is of dat het Mobistar-netwerk wordt overbelast of dat de goede werking van het Mobistar-netwerk wordt verstoord
4. elk gebruik op een andere wijze dan door de Klant bij het afsluiten van de Dienst aan Mobistar is meegedeeld

5. een gebruik op een wijze die qua frequentie, verdeling tussen de verschillende communicatietypes (nl. telefoon, gegevenstransmissie, sms, mms, ...) of connectietijd significant afwijkt van de gemiddelden bij de verschillende klanten van de Dienst
6. een gebruik met een apparaat waarvan de gebruikswijze volgens Mobistar valt of viel onder één van de voorgaande punten
7. ieder ander gebruik dat strijdig is met de toepasselijke algemene voorwaarden van de Dienst.

Mobistar kan het bewijs leveren van bovenvermelde verboden gebruikswijzen met alle middelen, inbegrepen gegevens en overzichten afkomstig van zijn eigen systemen of van deze van andere operatoren van telecommunicatie-netwerken waarlangs de communicatie is verlopen. De Klant en Mobistar beschouwen deze gegevens en overzichten als waarheidsgetrouw tot bewijs van het tegendeel.

De Mobile-Plus-simkaart mag uitsluitend worden gebruikt in mobiele individuele toestellen (handsets) en mag in geen geval

worden gebruikt in toestellen van het type 'Simbox', 'gsm gateway' of in vergelijkbare toestellen.

De Mobile-Plus-simkaart is uitsluitend bedoeld voor persoonlijk gebruik en mag in geen geval worden gebruikt in het kader van de wederverkoop van communicatie of rerouting. De Klant verbindt zich ertoe de intellectuele en andere rechten van derden te respecteren.

Behoudens uitdrukkelijk andersluidend akkoord vanwege Mobistar is het de Klant verboden om via het Mobistar-netwerk naar derden tekstberichten te versturen die enige commerciële boodschap bevatten of inhouden.

Behoudens uitdrukkelijke schriftelijke en voorafgaandelijke toestemming van Mobistar is het de Klant verboden de Dienst, geheel of gedeeltelijk, rechtstreeks of onrechtstreeks te commercialiseren.

3.2. Aansprakelijkheid

De Klant is als enige aansprakelijk voor het gebruik van de Dienst en de uitvoering van zijn contractuele verplichtingen. De Klant is

verantwoordelijk voor de fouten die hij maakt tijdens een herlaadbeurt. Zo zal Mobistar niet overgaan tot het terugbetalen van het bedrag dat op een verkeerd gsm-nummer werd herladen.

De Klant alleen is aansprakelijk voor alle schade als gevolg van het niet nakomen van zijn verplichtingen ten aanzien van Mobistar.

3.3. De Mobile-Plus-simkaart

Mobistar blijft eigenaar van de Mobile-Plus-simkaart die het aan de Klant bezorgt. De Klant verbindt zich ertoe deze niet over te dragen, niet af te staan, niet te verhuren, niet te vernietigen, op geen enkele wijze door derden te laten gebruiken en op geen enkele manier te beschadigen.

Hij verbindt zich ertoe de Mobile-Plus-simkaart op het eerste verzoek van Mobistar onmiddellijk terug te bezorgen.

De Klant neemt alle nodige voorzorgen om te vermijden dat zijn Mobile-Plus-simkaart verkeerd of onrechtmatig gebruikt wordt.

Elke poging tot kopiëren van de technische identificatiegegevens van de Mobile-Plus-simkaart en elk frauduleus of

onrechtmatig gebruik van de Mobile-Plus-simkaart zijn verboden. De Klant verbindt zich ertoe de Mobile-Plus-simkaart niet te onderwerpen aan enige decompilering, analyse of retrotechniek, geen afgeleide software te creëren en de Mobile-Plus-simkaart niet te gebruiken op enige andere wijze dan die voorzien in onderhavige algemene voorwaarden.

De Klant is als enige aansprakelijk voor het correct inbrengen van de Mobile-Plus-simkaart in zijn gsm. Indien de Mobile-Plus-simkaart blokkeert of beschadigd raakt ten gevolge van een verkeerde handeling door de Klant wordt na schriftelijke aanvraag van die Klant een nieuwe Mobile-Plus-simkaart bezorgd.

Er zal dan 10 euro vervangingskosten van de Mobile-Plus-simkaart aan de Klant worden aangerekend. Indien de Mobile-Plus-simkaart defect is ten gevolge van een productiefout of een slechte configuratie van de Mobile-Plus-simkaart, wordt aan de Klant gratis een nieuwe Mobile-Plus-simkaart bezorgd met hetzelfde aantal eenheden en dezelfde vervaldatum als de defecte kaart.

3.4. Gsm

De Klant verbindt zich ertoe enkel gsm's te gebruiken die in perfecte staat van werking verkeren en die erkend zijn volgens de Belgische reglementering. Het is verboden toestellen voor mobiele telefonie en accessoires aan te sluiten of apparatuur op één van voorgaande aan te sluiten die storingen kunnen veroorzaken binnen het Mobistar-netwerk of binnen de Dienst. Mobistar heeft het recht om alle nodige maatregelen, zoals onmiddellijke schorsing zonder enige voorafgaande waarschuwing, te nemen ter beveiliging van het Mobistar-netwerk indien vastgesteld wordt dat de gsm, aangesloten apparatuur of accessoires storingen veroorzaken of kunnen veroorzaken, of dat een gsm van twijfelachtige oorsprong is.

3.5. Gegevensoverdracht

1. Via de Dienst kan de Klant, onder bepaalde voorwaarden, gegevens overdragen via sms, wap en gprs.
2. Mobistar kan in geen geval verantwoordelijk gesteld worden voor de

gegevensoverdrachtdiensten geleverd door derden, noch voor de inhoud of de wettelijkheid van deze diensten. Mobistar is evenmin verantwoordelijk voor het gebruik van deze diensten door de Klant.

3. Mobistar kan niet verantwoordelijk gesteld worden indien externe, niet aan haar toerekenbare oorzaken de toegankelijkheid van de gegevensoverdrachtdiensten bemoeilijken of onmogelijk maken of de tijd of de hoeveelheid gegevens beïnvloeden die nodig zijn om de gewenste informatie te verkrijgen.
4. De facturering van bepaalde gegevensoverdrachtdiensten gebeurt niet aan de hand van de communicatietijd maar aan de hand van de hoeveelheid verstuurd informatie. Mobistar kan niet verantwoordelijk gesteld worden voor factureringsgegevens die door derden worden doorgegeven voor diensten die zij geleverd hebben.
5. Mobistar kan op elk ogenblik wijzigingen aanbrengen in het aantal en de aard van de beschikbare

gegevensoverdrachtdiensten, zonder evenwel de mogelijkheid om deze diensten te benutten, uit te sluiten.

6. De Klant mag de gegevensoverdrachtdiensten enkel gebruiken voor privé-doeleinden, conform de bepalingen van onderhavige algemene voorwaarden en conform de toepasselijke wetgeving.
7. Mobistar behoudt zich het recht voor om zonder voorafgaande verwittiging de toegang tot bepaalde diensten of informatie geheel of gedeeltelijk af te sluiten of te beperken, dan wel de inhoud of de informatie te wijzigen indien het risico bestaat dat de inhoud van deze diensten of informatie strijdig is met de heersende wetten, de reglementen, de openbare orde of de goede zeden, zoals deze gelden in België of enig ander rechtsgebied van waaruit de Dienst toegankelijk is. Mobistar behoudt zich eveneens het recht voor de toegang tot bepaalde diensten of informatie afhankelijk te stellen van o.a. meerdere voorwaarden die kunnen evolueren.
8. De Klant erkent dat hij meerdere

sms'en kan ontvangen in verband met de hem onderschreven gegevensoverdrachtdiensten aangeboden door derden en dat Mobistar hiervoor niet financieel verantwoordelijk gesteld kan worden.

4. WIJZIGING

4.1. Van onderhavige algemene voorwaarden

Mobistar zal de Klant met de meest geschikte middelen informeren in geval van een wijziging van onderhavige algemene voorwaarden. De Klant wordt geacht de nieuwe voorwaarden te aanvaarden bij herlading.

4.2. Van de prestaties

Indien de uitbating of de organisatie van de Dienst dit noodzakelijk maakt, kan Mobistar de inhoud of de eigenschappen van zijn prestaties wijzigen, evenwel zonder de wezenlijke kenmerken ervan te wijzigen. Dit geeft de Klant geen recht op enige schadevergoeding.

5. PRIVACY

5.1. De Klant aanvaardt dat de gesprekken tussen de Klant en de Klantendienst van Mobistar kunnen worden opgenomen of meebelusterd door personen die niet zelf deelnemen aan de gesprekken met het oog op training en supervisie van het personeel van Mobistar. De Klant heeft de mogelijkheid om dit gesprek per gesprek te weigeren.

5.2. Mobistar verwerkt, als verantwoordelijke voor de verwerking, gegevens met betrekking tot de Klant, m.i.v. elektronische gegevens zoals e-mailadres.

Mobistar verwerkt deze gegevens met het oog op de uitvoering van de Dienst, facturering, beheer van de informatie verstrekt door de Klant, verwerking van de door de Klant gestelde vragen, fraudebestrijding, marktonderzoeken, marketing en om aan de Klant andere diensten of goederen voor te stellen, en dit voor een termijn niet langer dan noodzakelijk. Mobistar kan deze gegevens meedelen aan de gemachtigde overheidsdiensten en aan de spoeddiensten opdat zij zouden kunnen

antwoorden op de verzoeken die tot hen worden gericht.

Deze gegevens van de Klant worden in de databanken van Mobistar, die de eigendom zijn van Mobistar, opgenomen. Binnen de reikwijdte van de toepasselijke wettelijke bepalingen, kan de natuurlijke persoon die zijn identiteit kan bewijzen, de mededeling verkrijgen of de verbetering vragen van zijn gegevens die door Mobistar verwerkt worden door een gedagtekende en ondertekende brief te richten tot de Klantendienst van Mobistar. De Klant kan zich, door zich tot de Klantendienst van Mobistar te richten, kosteloos verzetten tegen het gebruik van zijn gegevens met het oog op direct marketing.

6. SCHORSING VAN DE DIENST

Mobistar kan de Dienst zonder ingebrekestelling noch schadevergoeding onmiddellijk - geheel of gedeeltelijk - schorsen in elk van de volgende gevallen:

- de Klant leeft zijn contractuele verplichtingen of de gebruiksvoorwaarden van de Dienst niet na

- er zijn bewijzen of ernstige vermoedens van fraude
- er zijn abnormale stijgingen van het verbruik door de Klant (de schorsing gebeurt in dat geval bij wijze van voorzorgsmaatregel)
- er is sprake van overmacht
- er zijn redenen die te maken hebben met de technische exploitatie van het Mobistar-netwerk.

7. INFORMATIE AAN DE KLANT

Mobistar wijst de Klant op mogelijk gevaar bij het gebruik van zijn gsm tijdens het besturen van een voertuig en op de storingen die zijn gsm kan veroorzaken in de buurt van brandstoffen en explosieven en in medische apparatuur of navigatiesystemen. Mobistar kan geenszins aansprakelijk worden gesteld voor enige schade die ten gevolge van de hierboven vermelde factoren optreedt, hetzij bij de Klant, hetzij bij derden.

8. KLACHTEN EN GESCHILLEN

In geval van vragen en/of klachten kan de Klant zich wenden tot de Klantendienst van Mobistar. Hij belt daarvoor naar het nummer **5 1 0 0** via gsm of 0495 95 95 00 via een vast toestel of door te schrijven naar:
Mobistar N.V.
Postbus 950
1140 Brussel

Indien de Klant niet tevreden is met het antwoord van de Klantendienst van Mobistar, kan hij zich richten tot de Ombudsdienst voor Telecommunicatie, Barricadenplein 1 te 1000 Brussel, tel.: 02 223 09 09, fax: 02 219 86 59, e-mail: klachten@ombudsmantelecom.be.

De Belgische wet is van toepassing.
Uitsluitend de rechtbanken van het gerechtelijk arrondissement Brussel zullen bevoegd zijn.