

GÉNÉRALITÉS

Les présentes conditions générales s'appliquent lorsque le Client fait usage de Mobile-Plus.

Par **'Service'** est entendu le service **" Mobile-Plus"**.

Par **'Client'** est entendu toute personne physique qui, à des fins purement non professionnelles, accède au et fait usage du Service, et devient ainsi client Mobistar.

Par **'Mobistar'** est entendu la S.A. Mobistar, société anonyme de droit belge, dont le siège social est sis rue Colonel Bourg 149 à 1140 Bruxelles et qui commercialise et exploite ses services sous la marque commerciale déposée et la dénomination commerciale **'Mobistar'**.

Par **'réseau Mobistar'** est entendu le réseau de télécommunications exploité et utilisé par Mobistar, qui permet à Mobistar de fournir ses services.

Par **'carte SIM Mobile-Plus'** est entendu la carte à puce Mobistar ('Subscriber Identity Module') que le Client doit insérer dans son GSM pour accéder au Service et qui identifie le Client sur le réseau Mobistar.

Par **'canaux de distribution du Groupe Delhaize'** sont entendues les enseignes suivantes :

- supermarché Delhaize ;
- AD Delhaize ;
- City Delhaize ;
- Proxy Delhaize ;
- Di ;
- Cash*Fresh.

Cette liste est susceptible d'être modifiée à tout moment.

1. LE SERVICE

1.1. Le Client peut accéder au Service en achetant une carte SIM Mobile-Plus via les canaux de distribution du Groupe Delhaize S.A. Afin d'être actif sur le réseau Mobistar, le Client doit passer un premier appel au numéro 5123 (ci-après dénommé 'premier appel').

Grâce au Service, le Client peut passer et recevoir des appels nationaux et internationaux en Belgique, accéder au service de roaming sur un réseau étranger, accéder à une messagerie vocale et envoyer ou recevoir des SMS en Belgique et à l'étranger.

Mobistar informe le Client de tous les éléments essentiels du Service. Le Client reconnaît les accepter.

Mobistar se réserve le droit d'en modifier les modalités.

1.2. Recharger

Sans préjudice de ce qui peut être spécifié de différent sur les différents moyens de recharge, le Client peut recharger sa carte SIM Mobile-Plus avec du crédit d'appels en achetant une carte de recharge dans les canaux de distribution du Groupe Delhaize S.A.

Grâce à ce crédit d'appels, le Client peut effectuer des appels pendant une période de 3 mois, tant que le crédit d'appels n'est pas totalement épuisé ou que le numéro d'appel n'est pas désactivé (voir art. 1.3.). En cas de non rechargement dans ce délai de 3 mois, le Client perd le crédit d'appels qui n'a pas encore été épuisé.

1.3. Numéro d'appel

Un numéro d'appel est attribué au Client lors de la réception de la carte SIM Mobile-Plus. Sauf convention préalable entre Mobistar et le Client ou si le Client transfère son numéro dans le cadre de la Portabilité des Numéros Mobiles d'un autre opérateur vers Mobistar, le Client ne peut se prévaloir d'aucun droit pour exiger un numéro de téléphone déterminé.

Le Client peut recevoir des appels pour autant qu'il ait rechargé au moins une fois dans une période de 4 mois, à compter du premier appel ou de sa dernière recharge. Le numéro d'appel expire si tel n'est pas le cas. Le numéro d'appel peut aussi expirer s'il n'a pas été utilisé pour émettre un appel durant une période ininterrompue de 4 mois. Le Client en est avisé par SMS un mois à l'avance.

1.4. Conversion de Mobile-Plus vers Tempo Essential et Tempo Music

Moyennant le paiement des frais éventuels d'activation, un client Mobile-Plus peut demander sa conversion à tout moment vers un plan tarifaire Tempo. Le Client est informé qu'en cas de conversion vers Tempo Essential

ou Tempo Music, le Client renoncera aux avantages liés à son ancien plan tarifaire et obtiendra d'autres avantages éventuels liés à son nouveau plan tarifaire.

Un complément d'information à ce propos est disponible sur le site www.mobistar.be.

Le crédit d'appels dont disposait le Client au moment de la conversion reste acquis.

2. PRESTATIONS, OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉ DE MOBISTAR

2.1. Mobistar s'engage à mettre tout en oeuvre afin d'assurer au Client l'accès au réseau Mobistar et au Service de façon optimale. Cette obligation est une obligation de moyens.

Le Client sait que le bon fonctionnement du Service peut être influencée par

- des perturbations de signaux radio provoquées par une source externe ou par des obstacles inhérents aux bâtiments, à la végétation ou au relief,
- des perturbations provoquées par des travaux d'entretien, de renforcement, de réaménagement ou d'extension du réseau et
- la qualité de l'appareil de téléphonie mobile utilisé.

2.2. Mobistar ne peut être tenue responsable pour le dommage en cas de ou par le fait de :

- mauvaise utilisation du Service par le Client ;
- mauvais fonctionnement ou mauvaise utilisation de l'appareil de téléphonie mobile et/ou de ses accessoires ;
- utilisation de matériel non agréé ;
- dérangements ou mauvaise qualité du Service en raison de facteurs externes ou imputables à des travaux d'entretien, de renforcement, de réaménagement ou d'extension du réseau ;
- intervention de tiers, en dépit des mesures de sécurité prises par Mobistar ;
- interruption ou fin du Service, conformément aux présentes conditions générales, et cela, même si cette interruption ou fin de service devait faire subir des inconvénients à des tiers, directement ou indirectement ;
- modification consécutive aux règlements de l'IBPT ou de toutes autres autorités de régulation ;
- cas de force majeure.

2.3. Mobistar n'est pas responsable du contenu des communications, messages et flux de données ni des dommages qu'ils pourraient causer, quelle que soit la technologie utilisée.

2.4. Mobistar ne peut être tenue responsable des services, ni de leur facturation, lorsque ceux-ci sont offerts par des tiers et accessibles via le réseau Mobistar, même lorsque Mobistar en tirerait un quelconque profit ou qu'elle se chargerait de la facturation de ces services pour le compte de tiers.

2.5. Mobistar ne pourra en aucun cas être tenue responsable pour des dommages immatériels ou indirects tels que la perte de bénéfices ou de chiffre d'affaires, de clients, de données ou de contrats.

3. DROITS, OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉ DU CLIENT

3.1. Usage normal

Le Client s'engage à utiliser le Service en bon père de famille et pour son usage propre, conformément aux dispositions des présentes conditions générales, des lois et règlements en vigueur. Il s'interdit d'utiliser le Service en violation de l'ordre public et des bonnes mœurs. Le Client s'engage également à faire un usage normal du Service.

Les usages suivants ne sont pas considérés comme un usage normal (liste non exhaustive) :

- l'usage dans le but de détourner directement ou indirectement des communications ou de revendre, de quelque façon que ce soit, le Service à des tiers, et ce, dans la mesure où cette utilisation interviendrait sans l'accord écrit et préalable de Mobistar ;
- l'usage de manière telle que certaines fonctions du réseau Mobistar ou d'un autre réseau normalement repris sur le réseau Mobistar ne sont plus assurées de manière fiable et correcte, telles que la transmission du numéro d'identification de l'appelant (sauf instruction contraire), la transmission du numéro IMEI de l'appareil de téléphonie mobile émettant l'appel, l'interception et

- l'enregistrement des communications conformément à l'ordre d'une autorité judiciaire ou administrative compétente, ou encore l'enregistrement et la conservation des données d'appel et d'identification ;
3. l'usage d'une manière qui ne permet pas l'identification ou la localisation géographique de l'appelant en cas d'appel d'urgence, ou qui cause la surcharge du réseau Mobistar ou gêne le bon fonctionnement de celui-ci ;
 4. tout autre usage que celui mentionné par le Client à Mobistar lors de la souscription du Service ;
 5. l'usage qui s'écarte de façon significative des moyennes calculées pour les clients du Service quant à la fréquence ou à la répartition entre les différents types de connexion (téléphone, transmission de données, SMS, MMS...) ou quant au temps de connexion ;
 6. l'usage à l'aide d'un dispositif que Mobistar a identifié comme ayant été ou étant utilisé d'une manière visée par l'un des points qui précèdent ;
 7. tout autre usage qui serait contraire à des conditions particulières du Service.

La preuve des utilisations prohibées mentionnées peut être rapportée par Mobistar par toute voie de droit, en ce compris à l'aide de données et de relevés, enregistrés par ses propres systèmes ou ceux de tout autre opérateur de réseaux de télécommunication ou prestataires de services de télécommunication, concernant les communications ayant transité par ceux-ci. Ces données et relevés feront foi tant vis-à-vis du Client que de Mobistar jusqu'à preuve du contraire.

La carte SIM Mobile-Plus ne pourra être utilisée que dans des terminaux mobiles individuels et ne pourra en aucun cas être insérée dans des appareils de type 'Sim box', 'GSM gateways' ou de tout autre type, similaire ou autre.

La carte SIM Mobile-Plus sera destinée à un usage purement personnel et ne sera en aucun cas utilisée dans le cadre de ventes de communications, de location, d'applications Voice over IP ou de rerouting.

Le Client s'engage à respecter les droits intellectuels, et autres, de tiers.

Sauf autre accord formel de Mobistar, il est interdit au Client d'envoyer à des tiers par le réseau Mobistar des messages qui contiennent ou suggèrent un quelconque message commercial.

Sous réserve d'autorisation écrite, explicite et préalable de Mobistar, il est interdit au Client de commercialiser le Service en tout ou en partie, directement ou indirectement.

3.2. Responsabilité

Le Client est seul responsable pour l'usage du Service et l'exécution de ses obligations contractuelles. Le Client est responsable des erreurs qu'il commet pendant une recharge. Mobistar ne sera pas tenue, de ce fait, de rembourser le montant de la recharge attribuée à un numéro de GSM erroné.

Le Client est seul responsable de tous dommages causés suite au non-respect de l'une des obligations envers Mobistar.

3.3. La carte SIM Mobile-Plus

Mobistar demeure propriétaire de la carte SIM Mobile-Plus qui est remise au Client. Le Client s'engage à ne pas la transmettre, la céder, la louer, la détruire, à en permettre un quelconque usage par des tiers ou à l'endommager de quelque manière que ce soit.

Il s'engage à restituer la carte SIM Mobile-Plus immédiatement à Mobistar, à la première demande de celle-ci.

Le Client est tenu de prendre toutes les précautions nécessaires pour éviter les utilisations abusives ou malveillantes de sa carte SIM Mobile-Plus.

Toute tentative de contrefaçon des données d'identification technique écrites dans la carte SIM Mobile-Plus et tout usage frauduleux ou irrégulier de la carte SIM Mobile-Plus sont interdits. Le Client s'engage à ne pas soumettre la carte SIM Mobile-Plus à un processus de décompilation, d'analyse ou de rétro technique, à ne pas créer de logiciels dérivés et à ne pas utiliser la carte SIM Mobile-Plus d'une autre manière que celle prévue dans les présentes conditions générales.

Le Client est responsable de tout les dommages causés à Mobistar ou à des tiers suite

à l'usage de la carte SIM Mobile-Plus, peu importe par qui et dans quel appareil de téléphonie mobile, même en cas de vol ou de perte.

En cas de perte ou de vol de la carte SIM Mobile-Plus, le Client reste responsable pour l'utilisation et le paiement jusqu'au moment où il en informe Mobistar et lui demande de suspendre temporairement la carte SIM Mobile-Plus en téléphonant au service clientèle de Mobistar (0495 95 95 00) ou en se rendant dans un point de vente du groupe Delhaize S.A. Le Client recevra ensuite une nouvelle carte SIM Mobile-Plus et le Service sera réactivé.

Le Client est seul responsable de l'insertion correcte de la carte SIM Mobile-Plus dans son appareil de téléphonie mobile. En cas de blocage ou d'endommagement de la carte SIM Mobile-Plus, suite à une mauvaise manipulation effectuée par le Client, une nouvelle carte SIM Mobile-Plus sera fournie après demande écrite du Client et 10 euros de frais de renouvellement de la carte SIM Mobile-Plus lui seront portés en compte.

En cas de carte SIM Mobile-Plus défectueuse (défaut de fabrication ou mauvaise configuration de la carte SIM Mobile-Plus), une nouvelle carte SIM Mobile-Plus, pourvue du même nombre d'unités et de la même date d'expiration, sera attribuée gratuitement au Client.

3.4. GSM

Le Client s'engage à n'utiliser que des appareils de téléphonie mobile agréés conformément à la réglementation belge et en parfait état de fonctionnement. Il s'interdit de relier aux téléphones mobiles et à leurs accessoires tout appareil pouvant entraîner des perturbations du Service ou du réseau Mobistar.

Mobistar se réserve le droit de prendre toutes les mesures nécessaires, notamment la suspension immédiate sans avis préalable, afin de protéger le réseau Mobistar s'il est constaté que l'appareil de téléphonie mobile ou les appareils et accessoires connectés provoquent ou peuvent provoquer des perturbations ou que l'appareil est d'origine douteuse.

3.5. Transmission de données

1. Le Service permet au Client, sous certaines conditions, de transmettre des données par SMS, WAP et GPRS.
2. En aucun cas, Mobistar ne pourra être tenue responsable des services de transmission de données lorsque ceux-ci sont fournis par des tiers, ni de leur contenu ou de leur légalité. Mobistar ne sera pas non plus responsable de l'utilisation de ces services par le Client.
3. Mobistar ne pourra être tenue responsable si des causes externes, qui ne peuvent lui être imputées, compliquent ou rendent impossible l'accessibilité aux services de transmission de données ou influencent le temps ou la quantité de données nécessaires pour obtenir les informations souhaitées.
4. La facturation de certains services de transmission de données pourra se faire non pas en fonction du temps de communication mais de la quantité d'informations transmises. Mobistar ne pourra être tenue responsable des données de facturation transmises par des tiers pour les services fournis par ceux-ci.
5. Mobistar peut à tout moment apporter des modifications dans la quantité et dans la nature des services de transmission de données ou des catégories disponibles sans pour autant exclure la possibilité d'utiliser ces services.
6. Le Client peut seulement utiliser les services de transmission de données à des fins privées, conformément aux dispositions des présentes conditions générales et à la législation en vigueur.
7. Mobistar se réserve le droit de restreindre ou d'empêcher l'accès - sans avis préalable - à certains services ou informations, ainsi que de modifier le contenu ou l'information si ce contenu de ces services ou informations risque de contrevenir aux lois et réglementations en vigueur, ou à l'ordre public ou aux bonnes mœurs, communément admis en Belgique ou sur tout autre territoire de droit où le Service est accessible. Mobistar se réserve également le droit de coupler l'accès à certains services ou informations au respect de plusieurs conditions, entre autres, susceptibles d'évoluer.
8. Le Client reconnaît pouvoir recevoir plusieurs SMS émanant de tiers en rapport aux services de transmission des données qu'il souscrit et que Mobistar ne peut d'aucune manière en être financièrement tenue responsable.

Conditions générales

Mobile-Plus



08/2006

9025175

4. MODIFICATION

4.1. Des présentes conditions générales

Mobistar informera le Client par les canaux les plus appropriés de toute modification des présentes conditions générales. Le Client est réputé avoir accepté les nouvelles conditions lorsqu'il recharge.

4.2. Des prestations

Par suite de nécessités liées à l'exploitation ou à l'organisation du Service, Mobistar peut être amenée à modifier le contenu ou les caractéristiques de ses prestations, sans toutefois en modifier les caractéristiques essentielles. Cela ne donne droit à aucun dédommagement dans le chef du Client.

5. PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE

5.1. Le Client accepte que les conversations entre le Client et le service clientèle de Mobistar puissent être enregistrées ou écoutées par des personnes qui ne participent pas aux conversations, dans le cadre de formations et de supervision du personnel de Mobistar. Le Client a la possibilité de refuser cette modalité à chaque conversation.

5.2. Mobistar, en sa qualité de responsable du traitement, traite les données relatives au Client, en ce compris les données électroniques telles que l'adresse e-mail.

Mobistar traite ces données à des fins de prestation et de facturation du Service, à des fins de gestion et d'information de la clientèle, de traitement des demandes effectuées par le Client, de lutte contre la fraude, ainsi qu'à des fins d'études de marché, de marketing et pour lui proposer d'autres biens ou services, et ce, pour une durée aussi longue que nécessaire.

Mobistar est susceptible de transmettre ces données aux autorités compétentes et aux services d'urgence pour répondre aux demandes qui leur sont adressées.

Ces données du Client sont intégrées dans les bases de données de Mobistar qui sont la propriété de Mobistar.

Dans les limites des dispositions légales applicables, la personne physique qui justifie de son identité peut obtenir la communication ou demander la rectification des données qui la concernent et qui sont traitées par Mobistar en adressant un courrier signé et daté au service clientèle de Mobistar.

Le Client peut également s'opposer, à tout moment et sans frais, en s'adressant à ce même service, à l'utilisation de ces données à des fins de marketing direct.

6. SUSPENSION DU SERVICE

Mobistar se réserve le droit de suspendre totalement ou partiellement le Service, sans mise en demeure ni indemnité dans les cas

suivants :

- le Client ne respecte pas ses obligations contractuelles ou les conditions d'utilisation du Service ;
- preuves ou indices sérieux de fraude ;
- augmentation anormale du montant des consommations du Client (la suspension est prononcée, dans ce cas, dans un but conservatoire) ;
- en cas de force majeure ;
- en raison de nécessités techniques d'exploitation du réseau Mobistar.

7. INFORMATION AU CLIENT

Mobistar tient à attirer l'attention du Client sur le danger possible lors de l'utilisation d'un appareil de téléphonie mobile pendant la conduite d'un véhicule, d'une part, et les perturbations que son appareil de téléphonie mobile peut induire à proximité de carburants, d'explosifs, d'appareils médicaux ou de systèmes de navigation. Mobistar ne peut être tenue responsable de tout dommage encouru par le Client ou par des tiers et résultant des circonstances mentionnées ci-dessus.

8. PLAINTES ET LITIGES

En cas de question et/ou de plainte, le Client peut s'adresser au service clientèle de Mobistar en téléphonant au **6-1-0-0** à partir de son GSM ou en formant le 0495 95 95 00 à partir d'un poste fixe, ou encore par écrit à l'adresse :

Mobistar S.A.
Boîte postale 950
1140 Bruxelles

Si le Client n'est pas satisfait de la réponse de Mobistar à sa plainte, il peut s'adresser au Service de Médiation pour les Télécommunications, Place des Barricades 1 à 1000 Bruxelles, Tél. : 02-223 09 09, Fax: 02-219 86 59, e-mail : plaintes@mediateurtelecom.be.

Seuls les tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Bruxelles sont compétents.

Le droit belge est applicable.