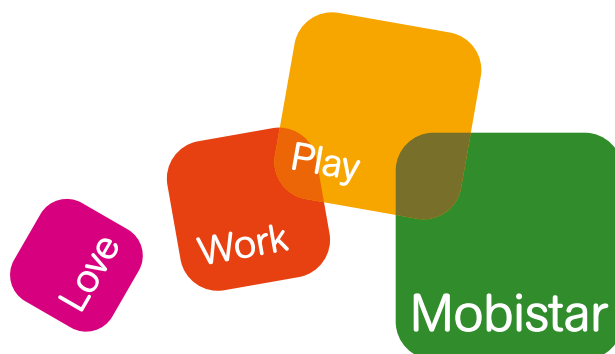


# Mobistar Business Solutions

Voorwaarden voor Diensten



# Inhoudstafel

<b>Algemene voorwaarden</b> .....	<b>4</b>
1. Definities.....	4
2. Activering van Diensten .....	5
3. De Overeenkomst.....	6
4. Bescherming van het privéleven.....	8
5. Prestaties, verplichtingen en aansprakelijkheid van Mobistar.....	9
6. Verplichtingen van de Klant.....	12
7. Mobistar-software en documenten .....	15
8. Mobistar-materiaal .....	15
9. Facturering en betalingsvoorwaarden .....	17
10. Overdracht.....	18
11. Opschorting van de Overeenkomst.....	18
12. Beëindiging.....	19
13. Handtekening van de Klant.....	21
14. Intellectuele eigendomsrechten .....	21
15. Informatie voor de Klant .....	21
16. Niet-verzaking.....	21
17. Nietigheid.....	21
18. Klachten en geschillen.....	21
19. Kennisgeving.....	22
<b>Voorwaarden eigen aan de Mobiele Dienst</b> .....	<b>22</b>
1. De Simkaart.....	22
2. Roaming .....	23
3. Gegevensoverdracht.....	23
4. Machine To Machine .....	23
5. Mobiele nummeroverdraagbaarheid.....	23
6. Communicaties .....	23
7. Optie 'Office Zone Comfort'.....	24
8. Optie 'Office Zone Comfort'.....	24
9. Informatie over het activatieproces van de Mobiele Dienst.....	24
<b>Voorwaarden eigen aan de Vaste Telefoon Dienst</b> .....	<b>25</b>
1. Definities.....	25
2. Beschrijving van de verschillende Diensten.....	25
3. Verplichtingen van de Klant.....	26
4. Nummeroverdraagbaarheid.....	27
5. Beperkingen toegang en/of gebruik Vaste Telefoon Dienst .....	27
6. Informatie over het activatieproces van de Vaste Telefoon Dienst .....	27
7. De dienst Marketing nummers .....	27

<b>Voorwaarden eigen aan de Dienst Breedbandinternet.....</b>	<b>28</b>
1. Definities en beschrijving van de Dienst Breedbandinternet.....	28
2. Prestaties, verplichtingen en aansprakelijkheid van Mobistar.....	28
3. Verplichtingen van de klant.....	30
4. Rechten en verplichtingen van de Klant met betrekking tot de Business Livebox.....	31
5. Domeinnaamregistratie.....	32
6. Webhosting.....	32
7. Mail.....	36
8. Software.....	37
9. Opschorting.....	37
10. Beëindiging.....	37
11. Informatie over het activatieproces van de Dienst Breedband Internet.....	38

## Algemene voorwaarden

### 1. Definities

De volgende begrippen hebben overal in deze Voorwaarden voor Diensten en in de Bijzondere Voorwaarden de hierna omschreven betekenis. Gedefinieerde begrippen worden in de tekst met een hoofdletter aangegeven.

**'Aansluitpunt'** is voor de Vaste Dienst het punt waaraan de eindapparatuur van de Klant wordt gekoppeld en met behulp waarvan de Klant toegang heeft tot de diensten van de historische operator of de diensten van andere operatoren die gebruikmaken van het netwerk van de historische operator.

**'Activering'** of **'Activeren'** is het operationeel maken van een Dienst of Optie zodat de Klant van deze Dienst of Optie kan gebruikmaken.

De **'Bijzondere Voorwaarden'** worden gevormd door de van toepassing zijnde tarieven, productbeschrijvingen en specifieke voorwaarden van een Dienst of een Optie. In geval van tegenstrijdigheid hebben de Bijzondere Voorwaarden voorrang op de Voorwaarden voor Diensten.

Het **'BIPT'** is het Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie, opgericht bij de Wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven. Het BIPT waakt over een correct verloop van de activiteiten op de Belgische telecommunicatiemarkt en ziet toe op de verhoudingen tussen de diverse operatoren.

Een **'CL'** is een oproepnummer dat gelinkt is aan een vaste telefoon en dat bovendien rechtstreeks bereikbaar is voor inkomende oproepen. **'CL'** is de afkorting van **'Caller Line Identification'**.

Het **'Contract'** is de verbintenis van Mobistar tot het verlenen van (een) bepaalde Dienst(en) én de verbintenis van de Klant om de aan die Dienst verbonden voorwaarden te respecteren. Het Contract bevat ten minste de identificatiegegevens van de Klant en vermeldt de gekozen Dienst(en) en Optie(s) en de looptijd ervan.

Een **'Dienst'** is elk van de verschillende communicatiediensten, die Mobistar aan de Klanten aanbiedt in het kader van het Contract, voor de prijs vermeld in de Bijzondere Voorwaarden. Diensten kunnen zowel mobiele spraakdiensten en Mobilele datadiensten (**'Mobilele Dienst'**) als vaste telefonie- en vaste data (zoals breedbandinternet) diensten (**'Vaste Dienst'**) omvatten.

**'Direct Mail'** is het in groten getale versturen van mails, meestal met het oog op informatieverstrekking over of promo van een product of een dienst.

Een **'Gecombineerde Dienst'** is een gezamenlijk offer van verschillende Diensten, die als een geheel worden aangeboden aan de Klanten, waarbij specifieke tariefvoorwaarden eigen aan de Gecombineerde Dienst van toepassing zijn, zoals beschreven in de Bijzondere Voorwaarden van de desbetreffende Gecombineerde Dienst. Alle bepalingen in deze Voorwaarden voor Diensten met betrekking tot een Dienst gelden mutatis mutandis voor een Gecombineerde Dienst, tenzij uit de context anders blijkt en behoudens specifieke andersluidende wijzigingen en/of toevoegingen.

De **'Gebruiker'** is de eindgebruiker van een Dienst.

**'Getrouwheidsvoordelen'** zijn alle commerciële tegemoetkomingen van Mobistar op maat van de Klant. Deze commerciële tegemoetkomingen worden niet noodzakelijk altijd expliciet **'Getrouwheidsvoordelen'** genoemd.

**'Internetsite'** of **'Site'** duidt het geheel van pagina's en documenten aan die over het algemeen met elkaar verbonden zijn door hyperlinks en die geraadpleegd kunnen worden via het internet (world wide web, doorgaans 'web' genoemd).

**'Mobilele datadiensten'** zijn Mobilele diensten die gebruikmaken van het mobiele datanetwerk van Mobistar of van netwerken van partners waar Mobistar mee samenwerkt, onafhankelijk van de gebruikte technologie (GPRS/EDGE/UMTS/HSDPA/WIFI). Mobilele datadiensten maken de communicatie mogelijk tussen een Mobiel toestel en een specifiek ip-netwerk (Internet of een private network). Mobilele datadiensten kunnen als afzonderlijke Dienst worden aangeboden in een Contract, of als een Optie op de Mobilele Dienst of op een Gecombineerde Dienst.

Een **'Mobiel Toestel'** is een communicatietoestel, waarmee de Klant gebruik kan maken van de Mobilele Dienst (gsm-technologie van de tweede en/of de derde generatie en/of vierde generatie). Om van bepaalde Diensten/Opties gebruik te kunnen maken kan het gebruik van een specifiek Mobiel Toestel nodig zijn.

De **'Klant'** is de rechtspersoon of feitelijke vereniging of zelfstandige (vrij beroep, handelaar), waarmee Mobistar een Overeenkomst heeft en die de Dienst(en) (mede) voor beroepsmatige doeleinden gebruiken.

**'Maandelijks abonnementsbijdrage'**: maandelijks bijdrage die de Klant verschuldigd is en waarvan het bedrag bepaald is in de Bijzondere Voorwaarden.

**'Machine To Machine'** is een telecommunicatietoepassing waarbij gegevens automatisch worden overgezonden tussen de apparatuur en de toepassingen al dan niet met weinig menselijke interactie. Machine To Machine is meestal beperkt

tot een **'Closed User Group'** en behelst enkel communicatie met Machinesimkaarten en/of Simkaarten van dezelfde Klant. Een **'Machinesimkaart'** is een Simkaart die in een Machine (bijvoorbeeld een drankautomaat) wordt geplaatst en die gebruikt wordt voor communicatie tussen Machines onderling of communicatie van Machines met Toestellen. Een **'Machine'** is een autonome apparatuur op afstand van een Server, in staat om met deze laatste te communiceren door gebruik te maken van een datatransmissieapparaat, anders gezegd een industriële modem (ook wel M2M-modem genoemd). Voor Machine to Machine gelden de specifieke algemene voorwaarden **'Machine to Machine'** eigen aan de **'Machine to Machine'**-dienst.

**'Mobistar'** is Mobistar nv, 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 de handelsbenaming **'Mobistar'**.

Het **'Mobistar-netwerk'** is het door Mobistar geëxploiteerde of gebruikte communicatienetwerk dat Mobistar in staat stelt zijn Diensten in België te leveren.

**'Nooddiensten'** zijn zowel de nooddiensten die ter plaatse hulp bieden als de nooddiensten die op afstand hulp bieden. Het betreft meer bepaald de nooddiensten die bereikbaar zijn via een 1XX nummer en andere diensten die als nooddienst zijn erkend (bijvoorbeeld Child Focus. antigifcentrum).

Een **'Optie'** is een optionele extra voorziening, al dan niet tegen betaling, die verbonden is aan een bepaalde Dienst. Tenzij expliciet anders vermeld gelden voor Opties de regels die van toepassing zijn op de Diensten waaraan ze verbonden zijn. In voorkomend geval kunnen er specifieke voorwaarden gelden. Naargelang het geval wordt een Optie in het Contract, de Voorwaarden voor Diensten of de Bijzondere Voorwaarden beschreven.

De **'Overeenkomst'** is de contractuele relatie tussen de Klant en Mobistar op grond waarvan een of meer Diensten worden geleverd. De Overeenkomst wordt bepaald door alle Contracten, deze Voorwaarden voor Diensten en desgevallend de Bijzondere Voorwaarden.

**'Roaming'** maakt het de Klant mogelijk met zijn Simkaart gebruik te maken van andere mobiele netwerken in het buitenland.

De **'Simkaart'** is de Mobistar-chipkaart (**'Subscriber Identity Module'**) die de Klant in zijn Toestel moet plaatsen om toegang te krijgen tot de Mobiele Dienst en die de Klant identificeert op het Mobistar-netwerk.

**'Spam'** is de niet-gevraagde mail die massaal en soms herhaaldelijk gestuurd wordt naar personen waarmee de

zender nooit contact heeft gehad en wiens mailadres hij op illegale wijze heeft verkregen.

**'Spamming'** is het massaal en soms herhaaldelijk verzenden van spam mails naar personen waarmee de zender nooit contact heeft gehad en wiens mailadres hij op illegale wijze heeft verkregen.

Een **'Toestel'** is een communicatietoestel van de Klant waarmee de Klant kan gebruikmaken van een Dienst.

De **'Vloot'** is het geheel van de Simkaarten en/of CLI's die aan een Klant zijn toegewezen.

De **'Voorwaarden voor Diensten'** zijn de voorwaarden die van toepassing zijn op de Diensten - en niet op het Toestel. De Voorwaarden voor Diensten bevatten de rechten en plichten die gelden voor alle Klanten. De Voorwaarden voor Diensten bestaan uit een gedeelte waarin de algemene rechten en plichten van partijen omschreven worden enerzijds (de **'Algemene Voorwaarden'**) en de Voorwaarden eigen aan een bepaalde Dienst anderzijds (de Mobiele Dienst, de Vaste Telefoon Dienst en de Dienst Breedbandinternet). Deze Voorwaarden eigen aan een bepaalde Dienst hebben in geval van tegenstrijdigheid voorrang op de Algemene Voorwaarden. De tekst van de Voorwaarden voor Diensten wordt overhandigd bij de ondertekening van het Contract en de meest recente versie kan worden geraadpleegd op [www.mobistar.be](http://www.mobistar.be).

**'Third Party Services'** zijn gesprekken of berichten naar speciale nummers voor spelletjes, beltonen, chat en andere diensten die ter beschikking gesteld worden door zulke speciale nummers.

De **'Third Party Provider'** is de derde die de Third Party Services levert.

## 2. Activering van diensten

### 2.1. Te leveren informatie

De Klant die toegang wil krijgen tot een bepaalde Dienst, laat deze door een commerciële vertegenwoordiger van Mobistar of een door Mobistar erkende zelfstandige handelsagent vastleggen in het Contract. Eventuele uitbreidingen van een Dienst dienen het voorwerp uit te maken van een apart Contract.

Op eenvoudig verzoek van Mobistar moet de Klant:

- zich identificeren door middel van de originele Belgische identiteitskaart, de EU-verblijfskaart of de originele identiteitskaart voor vreemdelingen, uitgegeven in België, van een natuurlijke persoon die gemachtigd is de rechtspersoon of de feitelijke vereniging te vertegenwoordigen
- een exemplaar overhandigen van de statuten die gepubliceerd zijn in het Belgisch Staatsblad én van alle in het Belgisch

- Staatsblad gepubliceerde wijzigingen van die statuten
- extra documenten voorleggen die het Mobistar mogelijk maken de financiële draagkracht van de rechtspersoon of de feitelijke vereniging na te gaan.

Elke persoon die zich voorstelt als mandataris van de rechtspersoon of de feitelijke vereniging is verplicht zich op verzoek van Mobistar te identificeren en het bewijs te leveren van zijn hoedanigheid als mandataris.

De Klant is als enige aansprakelijk voor de juistheid en volledigheid van de door hem verstrekte informatie.

## 2.2. Waarborgen en voorafbetalingen

Mobistar heeft het recht om zowel voor als tijdens de looptijd van de Overeenkomst een waarborg en/of een verbruiksvoorschot te eisen. Mobistar kan een waarborg en/of een verbruiksvoorschot vragen in de volgende gevallen:

- na een laattijdige betaling
- als de gesprekskosten van de Klant het rechtvaardigen
- indien de inlichtingen in het dossier onvolledig zijn
- indien de controle van het dossier het rechtvaardigt
- bij het verlenen van Roaming.

De waarborg bedraagt maximaal 350 euro per mobiel nummer of per vaste lijn met als maximum 5.000 euro voor een PRA-lijn, of maximaal 500 euro per breedbandinternetverbinding. Het verbruiksvoorschot bedraagt bij de Mobiele Dienst maximaal 350 euro per Simkaart, bij de Vaste Dienst maximaal driemaal het gemiddelde maandelijkse factuurbedrag. Indien de Klant nog geen drie maanden Mobistar-klant is, wordt voor deze berekening ook gebruik gemaakt van facturen van de vorige operator.

In geval van een Gecombineerde Dienst beschikt Mobistar onverminderd over het recht om de hierboven vermelde bedragen als waarborg of verbruiksvoorschot te vragen voor elke Dienst die deel uitmaakt van de Gecombineerde Dienst. Indien de waarborg of het verbruiksvoorschot niet op de vastgestelde datum is betaald, wordt een Contract geweigerd of de door de Klant gekozen Dienst geschorst of het Contract ontbonden zonder dat de Klant recht heeft op enige vorm van schadevergoeding. Op de als waarborg of als verbruiksvoorschot gestorte sommen wordt geen rente uitbetaald.

De waarborg wordt, indien zich geen geschil voordoet en de volledige door de Klant aan Mobistar verschuldigde som is betaald, binnen twee maanden na de opzegging van het Contract terugbetaald.

Het verbruiksvoorschot wordt in zijn geheel gebruikt voor de (gedeeltelijke) betaling van de eerstvolgende factuur of facturen.

## 3. De Overeenkomst

### 3.1. Inwerkingtreding van de Overeenkomst

Tenzij anders overeengekomen, bestaat de Overeenkomst vanaf de ondertekening van het eerste Contract op een (Gecombineerde) Dienst door de Klant. Indien het Contract wordt afgesloten via de website van Mobistar, bestaat de Overeenkomst vanaf de ontvangst door Mobistar van het elektronisch bericht van de klant met de bestelling.

De Overeenkomst treedt in werking op de datum waarop de in het Contract vermelde Diensten geactiveerd worden door Mobistar, tenzij:

- de rechtspersoon of de feitelijke vereniging weigert de vereiste informatie te leveren vermeld in artikel 2.1., of onjuiste of valse gegevens heeft geleverd
- de rechtspersoon of de feitelijke vereniging de verplichtingen die voortvloeien uit een ander Contract met Mobistar niet heeft nageleefd
- Mobistar bewijzen of ernstige vermoedens heeft van niet-betaling of fraude of van een gebruik van de Simkaart(en) of van de vaste lijn(en) strijdig met de Overeenkomst, wettelijke of reglementaire bepalingen en/of de openbare orde of de goede zeden
- de rechtspersoon of de feitelijke vereniging wanbetaler is, zoals beschreven in artikel 4.c van de Algemene Voorwaarden
- de Klant de goede werking van het Mobistar-netwerk verstoort of bedreigt of de integriteit ervan schaadt.

Met uitzondering van de bovenstaande gevallen, en behoudens technische omstandigheden die het niet of redelijkerwijze toelaten een aansluiting van een Dienst op het Mobistar-netwerk te realiseren, verbindt Mobistar zich ertoe om, binnen een zo kort mogelijke termijn, de Activering tot stand te brengen. Vanaf de Activering zijn de bijdragen door de Klant verschuldigd. In het geval van de Gecombineerde Dienst, kan de Activering van de diverse Diensten die deel uitmaken van de Gecombineerde Dienst op verschillende tijdstippen plaatsvinden. In dat geval zijn de bijdragen door de Klant verschuldigd vanaf de eerste Activering. Vanaf de ondertekening van het Contract door de Klant, of indien het Contract wordt afgesloten via de website van Mobistar vanaf de ontvangst door Mobistar van het elektronisch bericht van de Klant met de bestelling, zijn alle rechten en plichten van de Overeenkomst van toepassing. De Klant is hierdoor verbonden. Indien de Klant op de aangegane verbintenis wil terugkomen vóór de Activering, zijn de bepalingen van artikel 12 van toepassing.

### 3.2. Redenen tot weigering

Mobistar heeft het recht om de toegang tot Roaming of de toegang tot Diensten en/of Opties te weigeren om een van de volgende redenen:

- a. de rechtspersoon of de feitelijke vereniging weigert de vereiste informatie te leveren vermeld in artikel 2.1., of heeft onjuiste of valse gegevens geleverd
- b. de rechtspersoon of de feitelijke vereniging heeft de verplichtingen die voortvloeien uit een ander Contract met Mobistar niet nageleefd
- c. Mobistar heeft bewijzen of ernstige vermoedens van niet-betaling of fraude of van een gebruik van de Simkaart (en) of van de vaste lijn(en) strijdig met de Overeenkomst, wettelijke of reglementaire bepalingen en/of openbare orde of de goede zeden
- d. de rechtspersoon of de feitelijke vereniging wanbetaler is, zoals beschreven in artikel 4.c van de Algemene Voorwaarden
- e. de Klant verstoort of bedreigt de goede werking van het Mobistar-netwerk of de integriteit van het Mobistar-merk schaadt.

### 3.3. Contractuele duur voor de verschillende Diensten

**3.3.1.** Behoudens andersluidend beding kunnen verschillende Diensten een verschillende duur hebben en kunnen er dus afzonderlijke contracttermijnen van toepassing zijn. Behoudens andersluidend beding en met uitzondering van de Vaste Dienst met Onrechtstreekse Toegang zonder contractueel inbegrepen beltijd waarvan de looptijd van onbepaalde duur is, bedraagt de duur van een Dienst minstens 12 maanden. In onderling akkoord is een termijn van 24 maanden of langer mogelijk. Telkens als de termijn vastgelegd in het Contract verstreken is, wordt het Contract stilzwijgend verlengd voor een onbepaalde duur en kan het Contract door elke Partij op elk moment schriftelijk worden opgezegd en zonder opgaaft van redenen. In geval van opzeg door de Klant, wordt het Contract beëindigd op het moment gekozen door de Klant, zelfs onmiddellijk. Mobistar sluit dan zo spoedig als technisch mogelijk de betrokken Dienst af en stuurt een schriftelijke bevestiging ervan naar de Klant. In geval van opzeg door Mobistar, zal een opzegtermijn van één maand worden gerespecteerd door Mobistar.

De duur van de Opties en/of van eventuele uitbreidingen van een Dienst (bijvoorbeeld toevoeging van extra Simkaarten) wordt bepaald door de betreffende Dienst, behoudens andersluidend beding.

#### 3.3.2. Contractuele Duur voor de Gecombineerde Dienst

**3.3.2.1.** Behoudens andersluidend beding, bedraagt de duur van de Gecombineerde Dienst minstens 12 maanden en is in onderling akkoord ook een termijn van 24 maanden of langer mogelijk. Telkens als de termijn vastgelegd in het Contract op de Gecombineerde Dienst verstreken is, wordt het Contract stilzwijgend verlengd voor een onbepaalde duur en kan het Contract door elke Partij op elk moment schriftelijk worden

opgezegd en zonder opgaaft van redenen. In geval van opzeg door de Klant, wordt het Contract beëindigd op het moment gekozen door de Klant, zelfs onmiddellijk. Mobistar sluit dan zo spoedig als technisch mogelijk de betrokken Dienst af en stuurt een schriftelijke bevestiging ervan naar de Klant.

In geval van opzeg door Mobistar, zal een opzegtermijn van één maand worden gerespecteerd door Mobistar.

**3.3.2.2.** In het geval dat de Klant, voor onderschrijving van een Contract op een Gecombineerde Dienst, reeds een (of meerdere) Contract(en) met een bepaalde duur had onderschreven bij Mobistar voor een Dienst afzonderlijk, dan aanvaardt de Klant dat de in dit (deze) Contract(en) overeengekomen contracttermijn, voor zover deze langer is dan de contracttermijn overeengekomen in het kader van het Contract op de Gecombineerde Dienst, geldig blijft voor wat betreft de desbetreffende Dienst(en) afzonderlijk.

**3.3.2.3.** Het afsluiten van een Contract op een Gecombineerde Dienst doet geen afbreuk aan de geldigheid van reeds eerder met Mobistar afgesloten Contracten met betrekking tot een (of meerdere) afzonderlijke Dienst(en).

In het geval van technische onmogelijkheid om een Contract op een Gecombineerde Dienst te activeren (zie artikel 3.5 van deze Algemene Voorwaarden), zal de Klant dan ook zijn reeds eerder afgesloten Contract(en) verder naleven.

#### 3.4. Wijziging van de Voorwaarden voor Diensten en tariefverhoging

**3.4.1.** In geval van wijziging van de Voorwaarden voor Diensten of bij tariefverhoging, met uitzondering van een verhoging van de roamingtarieven, wordt de Klant hieromtrent één maand op voorhand verwittigd.

**3.4.2.** De Klant die een tariefverhoging, met uitzondering van een verhoging van de roamingtarieven, of de wijziging van de Voorwaarden voor Diensten betreffende een door hem gekozen Dienst niet aanvaardt, heeft het recht om het Contract voor de betrokken Dienst, kosteloos en schriftelijk op te zeggen uiterlijk de laatste dag van de maand die volgt op de inwerkingtreding van de wijzigingen. In geval van prijsverhoging mag de Klant het Contract kosteloos en schriftelijk opzeggen uiterlijk de laatste dag van de maand die volgt op de ontvangst van de eerste factuur na de inwerkingtreding van deze prijsverhoging.

### 3.5. Technische onmogelijkheid om een Dienst te activeren

Onder bepaalde technische omstandigheden zal het niet of niet redelijkerwijze mogelijk zijn om een aansluiting van een Dienst op het Mobistar-netwerk te realiseren. In het geval van de Dienst Breedbandinternet betreft het onder meer de technische



onmogelijkheid om een Breedbanddienst via xdsl-technologie aan te bieden of af te leveren. In het geval van de Vaste Telefonie Dienst betreft het onder meer de technische onmogelijkheid om de portering van de nummers uit te voeren.

De verbintenis van Mobistar om een Contract op een (Gecombineerde) Dienst te activeren wordt dan ook aangegaan onder de opschortende voorwaarde van de bevestiging vanwege de historische operator dat het technisch mogelijk is om de Dienst Breedbandinternet of de Vaste Telefonie Dienst (al naar gelang het geval) te activeren.

#### 4. Bescherming van het privéleven

- a. Mobistar verwerkt, als verantwoordelijke voor de verwerking, persoonsgegevens die door de Klant zijn verstrekt, hierin begrepen de eventuele persoonsgegevens van de Gebruikers.

Mobistar verwerkt deze persoonsgegevens in het kader van de uitvoering van de Dienst(en), facturering van de Dienst(en), 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 verwerkt, als verantwoordelijke voor de verwerking, verkeersgegevens van de Klant en van de Gebruikers, en meer bepaald:

- de identificatie van de oproeplijn
- totale aantal voor de berekeningsperiode aan te rekenen eenheden
- de identificatie van de opgeroepen lijn
- het type, tijdstip van aanvang en de duur van de oproep of de verzonden hoeveelheid gegevens
- datum van de dienst of van de verbinding
- andere gegevens betreffende betalingen, zoals vooruitbetalingen, betalingen in termijnen, afsluitingen en aanmaningen.

Dit in het kader van facturering van de Dienst(en), en dit tot het einde van de periode waarin de betaling van een factuur gerechtelijk kan worden afgedwongen.

Mobistar verwerkt tevens verkeers- en/of locatiegegevens, niet beperkt tot bovenvermelde, en technische gegevens zoals o.a. het imeinummer van het Mobiel Toestel van de Klant en de Gebruikers, in het kader van:

- de uitvoering van de Dienst(en)
- fraudebestrijding
- marktonderzoeken, marketing, diensten op basis van

locatiegegevens en om de Klant andere diensten of goederen voor te stellen, en dit voor de doeleinden en de duur van desbetreffend marktonderzoek, marketingactie of dienst.

Mobistar kan zich op derden beroepen om gegevens te verkrijgen die betrekking hebben op de Klant met als doel ofwel zich te verzekeren van de juistheid en de volledigheid van de gegevens die vevat zijn in haar databanken, ofwel om marktonderzoeken, marketingacties of direct marketing uit te voeren.

Mobistar kan de persoons-, verkeers- en locatiegegevens van de Klant en de Gebruikers meedelen aan de gemachtigde overheidsdiensten en aan de nooddiensten opdat zij zouden kunnen antwoorden op de verzoeken die tot hen worden gericht.

Bovenvermelde gegevens van de Klant en de Gebruikers worden in de databanken van Mobistar, die de eigendom zijn van Mobistar, opgenomen.

- b. Mobistar geeft factureringsdiensten in onderaanneming en vertrouwt, in het kader van onderaannemings- of coöperatiecontracten, de levering van sommige aan de Klant of aan de Gebruikers verleende Diensten toe aan derden. Mobistar doet een beroep op ondernemingen van derden om marktstudies, marketingacties en direct marketing uit te voeren. De persoonsgegevens van Klanten of Gebruikers worden door Mobistar enkel en alleen aan deze derden meegedeeld wanneer dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de aan laatstgenoemden toevertrouwde opdrachten en uitsluitend voor de doeleinden van deze uitvoering. Mobistar kan behalve in deze gevallen persoonsgegevens aan derden mededelen wanneer dit noodzakelijk is ten gevolge van een toepasselijke verordening, wet, voorschrift of bepaling van een overheidsorgaan.

Bovendien doet Mobistar een beroep op Mobistar-agenten voor het beheer van en de raadgeving aan de Klanten. In deze context kan Mobistar persoonsgegevens van zijn Klanten of Gebruikers met betrekking tot hun identificatie, de geleverde communicatiediensten of de met de Klanten afgesloten abonnementen aan hen meedelen of van hen verkrijgen.

- c. Mobistar verwerkt de persoonsgegevens van Klanten die hun verplichtingen jegens Mobistar niet naleven voor doeleinden van fraude en wanbetaling.

Mobistar doet bij elke ondertekening van een Contract door een (kandidaat-)Klant een beroep op bepaalde leveranciers van handels- en financiële informatie om na te gaan of de (kandidaat-)Klant aan zijn verplichtingen zal kunnen voldoen.

- d. 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.

Hij kan zich ook, door zich tot deze klantendienst te richten, steeds verzetten tegen het gebruik van zijn persoonsgegevens met het oog op direct marketing.

- e. Ingeval op het Contract is aangeduid dat de Klant wenst opgenomen te worden in de telefoongids, wordt de Klant opgenomen zowel in de universele als in de niet-universele telefoongidsen.

Ongeacht of al dan niet is aangeduid dat de Klant wenst opgenomen te worden in de telefoongids, verstuurt Mobistar de door de Klant verstrekte gegevens aan de leveranciers van de telefoongidsen, opdat, ook indien is aangeduid dat de Klant niet wenst opgenomen te worden in de telefoongids, de Klant de telefoongids(en) wel zou kunnen ontvangen. Ingeval op zijn Contract is aangeduid dat de Klant wenst opgenomen te worden in de inlichtingendienst, wordt de Klant opgenomen zowel in de universele als in de niet-universele inlichtingendiensten.

Enkel indien is aangeduid dat de Klant wenst opgenomen te worden in de inlichtingendienst, verstuurt Mobistar de door de Klant verstrekte gegevens aan de leveranciers van de inlichtingendiensten.

De Klant kan zich kosteloos tot de klantendienst van Mobistar richten indien hij de door hem verstrekte gegevens wil wijzigen of indien hij niet langer wil opgenomen worden in de telefoongidsen of de inlichtingendiensten. De Klant dient er rekening mee te houden dat de inwerkingtreding van wijzigingen en/of schrappingen afhankelijk is van de door de leveranciers van telefoongidsen of inlichtingendiensten gehanteerde termijnen (zo wordt de papieren versie van de universele telefoongids slechts 1 maal per jaar herzien door zijn uitgever).

De Klant is als enige aansprakelijk voor de juistheid en volledigheid van de door hem verstrekte informatie. De verantwoordelijkheid van Mobistar is beperkt tot het accuraat doorgeven van de door de Klant verstrekte informatie aan de leveranciers van telefoongidsen en inlichtingendiensten.

- f. De Klant kan zich kosteloos in de 'Bel me niet meer lijst' registreren via de url: [www.Bel-me-niet-meer.be](http://www.Bel-me-niet-meer.be) om zich te verzetten tegen het gebruik van het telefoonnummer of de telefoonnummers die hem zijn toegekend voor redenen van direct marketing. De klant kan tot uiterlijk één maand na registratie oproepen met het oog op direct marketing ontvangen.

## 5. Prestaties, verplichtingen en aansprakelijkheid van Mobistar

### 5.1. De klantendienst

Bij het ingaan van de Overeenkomst deelt Mobistar aan de Klant alle nodige informatie mee met betrekking tot de Diensten. Een klantendienst staat ter beschikking om in de mate van het mogelijke antwoord te geven op alle vragen, problemen en klachten van de Klant met betrekking tot de Diensten. De contactgegevens waarop de klantendienst telefonisch kan worden bereikt en de openingsuren zijn vermeld op de Mobistar website en in de Bijzondere Voorwaarden van elke Dienst of Optie.

De Klant aanvaardt dat oproepen van of naar de klantendienst van Mobistar kunnen worden opgenomen of meebelust door personen die niet zelf deelnemen aan de gesprekken, met het oog op training en supervisiecontrole van het personeel van Mobistar. De Klant heeft de mogelijkheid om dit gesprek per gesprek te weigeren.

Tijdens de oproep naar de klantendienst kunnen de personen die voor de oproep instaan, met de goedkeuring van de Klant, vanop afstand de controle over de computer van de Klant overnemen. In dat geval wordt de Klant erop gewezen dat de persoon die de controle over de computer van de Klant heeft overgenomen, een overzicht kan krijgen van alle zichtbare elementen op het toestel van de Klant of alle elementen die in beheer zijn. Wanneer de Klant bijgevolg wenst dat deze persoon geen toegang heeft tot een programma of functie, verbindt hij zich ertoe deze te sluiten vooraleer de controle vanop afstand wordt overgenomen. Bovendien verbindt de Klant zich ertoe aan te geven aan de persoon die vanop afstand de controle over zijn toestel overneemt, tot welke bestanden of programma's hij de toegang verbiedt.

Een technische ondersteuningsdienst via telefoon staat tijdens de week en in het weekend ter beschikking van de Klanten van de Dienst Breedbandinternet voor vragen in verband met hun breedbandconnectie. De contactgegevens en openingsuren zijn vermeld op de Mobistar website en in de Bijzondere Voorwaarden van de betreffende Dienst.

De Klant erkent en aanvaardt dat Mobistar in het kader van de Dienst Breedbandinternet geen technische ondersteuning via de klantendienst verleent indien de Klant over een niet-Windows® besturingssysteem beschikt.

### 5.2. Middelenverbintenis

Mobistar verbindt zich ertoe alles in het werk te stellen om de toegang tot het Mobistar-netwerk en tot de door de Klant gekozen Dienst op een optimale manier te leveren. Mobistar heeft een middelenverbintenis. Mobistar kiest autonoom de

technische middelen die nodig zijn om deze toegang tot stand te brengen in de beste omstandigheden en zal op permanente basis alle technische gegevens gebruiken die ter beschikking zijn in functie van de gebruikte technologie. Mobiele telefonie, bijvoorbeeld, is een vorm van draadloze communicatie die werkt door de verspreiding van radiosignalen. Aangezien deze signalen verstoord kunnen worden door een externe oorzaak of door hindernissen die eigen zijn aan gebouwen, aan de vegetatie of aan het reliëf, kan een perfecte transmissie niet altijd en overal gegarandeerd worden.

In het geval van internet dient het signaal zich mogelijks te verplaatsen door een wereldwijd verspreid netwerk en zijn er dus tal van factoren die een impact kunnen hebben op de kwaliteit en de eigenschappen van de internettoegang. Bovendien, wat internet betreft zijn de partijen het erover eens dat het netwerk uiteenlopende overdrachtcapaciteiten en een eigen gebruiksbeleid kan hebben en dat niemand de vlekkeloze en voortdurende werking van het internet in zijn geheel kan waarborgen. De Klant is ervan op de hoogte dat (i) de overdracht van informatie via het internet slechts relatief betrouwbaar is, dat (ii) de inhoud van de Site van de Klant die wordt gehost nagemaakt kan worden zonder enige technische beperking, dat (iii) de gegevens die op het internet verspreid worden, niet beschermd zijn tegen mogelijke aanpassingen, dat (iv) de toegang tot het internet op bepaalde momenten van de dag oververzadigd kan zijn omwille van verschillende technische omstandigheden.

De kwaliteit van de door Mobistar geleverde Diensten hangt o.a. ook af van de kwaliteit en de eigenschappen van de toestellen (pc's, servers, mobiele toestellen) van de Klant die worden gebruikt voor deze Diensten.

Mobistar draagt geen enkele aansprakelijkheid voor gelijk welke storing in de transmissie veroorzaakt door een aan Mobistar externe storingsbron. Mobistar is evenmin verantwoordelijk in geval van storingen veroorzaakt door ongevallen of door werkzaamheden voor onderhoud, versterking, herinrichting of uitbreiding van de netwerkinstallaties. Mobistar stelt alles in het werk om deze storingen zo veel mogelijk te beperken en zo snel mogelijk op te heffen.

Behoudens uitdrukkelijk andersluidend beding, kunnen de werkelijke procedures en reactietijden verschillen van de door Mobistar vermelde procedures en reactietijden. Mobistar garandeert geen minimale bandbreedte voor zijn datadiensten, tenzij anders gespecificeerd in de productbeschrijvingen van een bepaalde Dienst. Mobistar levert de Diensten op de best mogelijke manier en binnen de kortst mogelijke termijnen, rekening houdend met het belang en de complexiteit van de Diensten, de beschikbaarheid van het personeel, de werking en de beschikbaarheid van de communicatiemiddelen,

de technische middelen en alle factoren die de prestaties van de Diensten kunnen beïnvloeden.

### 5.3. Wijzigingen

**5.3.1.** Indien de uitbating of organisatie van de Diensten dit noodzakelijk maakt, kan Mobistar de inhoud of eigenschappen van zijn prestaties wijzigen, evenwel zonder de wezenlijke kenmerken ervan te wijzigen.

Mobistar verbindt zich ertoe de Klanten, behoudens in geval van overmacht of ingeval dit om praktische of technische redenen onmogelijk is, vooraf op de hoogte te brengen van dergelijke wijziging in de Diensten.

**5.3.2.** De eventuele noodzaak van vervanging of aanpassing van het Toestel om toegang te behouden of te verkrijgen tot bepaalde Diensten onafhankelijk van de wil van Mobistar geeft de Klant geen recht op enige schadevergoeding.

**5.3.3.** Indien ten gevolge van exploitatievereisten een Dienst permanent moet worden beperkt, zal Mobistar de betrokken Klanten hiervan op de hoogte brengen met alle passende middelen. De betrokken Klant heeft in dat geval de mogelijkheid om het Contract voor deze Dienst kosteloos op te zeggen. Hij moet dat schriftelijk doen binnen de 15 dagen die volgen op kennisgeving vanwege Mobistar.

Indien ten gevolge van exploitatievereisten een Dienst permanent moet worden opgeheven, zal Mobistar de betrokken Klanten hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte brengen met alle passende middelen. Het Contract voor deze Dienst neemt dan van rechtswege een einde vanaf het tijdstip van de opheffing van deze Dienst, zonder dat één der partijen een schadevergoeding verschuldigd is.

De oude voorwaarden en tarieven blijven dan van toepassing tot het verstrijken van het Contract.

### 5.4. Aansprakelijkheid

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

- het foutieve, niet-conforme of onrechtmatige gebruik door de Klant van een Dienst
- slechte werking van het Toestel of accessoires of verkeerd gebruik van het Toestel of accessoires of het gebruik van niet-erkend materiaal
- storingen of kwaliteitsgebreken van een Dienst wegens externe factoren; tijdelijke of plaatselijke onderbrekingen van een Dienst
- de tussenkomst of gebrekkige dienstverlening van derden, ondanks de door Mobistar genomen veiligheidsmaatregelen
- opschorting of beëindiging van een Dienst, conform de Overeenkomst, zelfs indien derden door de opschorting of de beëindiging rechtstreeks of onrechtstreeks gevolgen zouden ondervinden

- wijzigingen als gevolg van voorschriften van het BIPT of andere regulerende overheden
- gevallen van overmacht; volgende gevallen kunnen als overmacht worden beschouwd (niet-limitatieve lijst): onderbreking van de elektriciteitslevering, defect en/of onderbreking van transmissienetwerken, defect en/of sabotage van telecommunicatiemiddelen, activiteiten van informaticapiraterij, brand, bliksem, overstroming en andere natuurrampen, waterschade, uitzonderlijke weersomstandigheden, averij, onlusten, oorlog, opstand, aanslag, explosie, vandalisme, volledige of gedeeltelijke staking, lock out, verboden of beperkingen van overheidswege betreffende de levering van de Dienst, met name alle onderbrekingen van de Dienst op uitdrukkelijk verzoek van een bevoegde administratieve of rechterlijke instantie
- verlies van gegevens en software van de Klant bij de installatie van de Dienst of bij een update van de software
- een gerechtelijke vervolging of veroordeling van de Klant ten gevolge van zijn gebruik van een Dienst
- de betrouwbaarheid van de verzending van gegevens, de toegangstijden, de eventuele toegangsbeperkingen op de netwerken of op de servers die op het internet aangesloten zijn
- de compatibiliteit, de betrouwbaarheid en de werking van software die Mobistar niet zelf geleverd heeft;
- de gevolgen van de verzadiging van de mailbox van de Klant;
- de integriteit en veiligheid van berichten die binnenkomen in de mailbox van de Klant;
- schade veroorzaakt aan derden door de Klant, door een van zijn naaste familieleden of een van zijn ondergeschikten of aangestelden in professioneel verband door of ter gelegenheid van het gebruik van een Dienst
- de annulering of niet-ontvangst van mails of elke andere informatie of voor de niet-bewaring van mails of elke andere informatie doordat de Klant de maximale bewaringscapaciteit van de servers van diens mails heeft overschreden
- het niet nakomen door de Klant van diens verplichtingen ten aanzien van Mobistar
- wanneer de Klant vereiste informatie niet heeft meegedeeld of foutieve informatie heeft verstrekt
- Mobistar neemt alle redelijke voorzorgen om persoonsgegevens die in het kader van een Dienst via het internet aan Mobistar worden doorgegeven te beschermen tegen verlies, misbruik, overdracht of ongeoorloofde toegang. Gelet op het weinig beveiligde karakter van het internet, kan Mobistar echter niet aansprakelijk gesteld worden voor de toegang of onderschepping van de persoonsgegevens door een derde
- Mobistar is niet verantwoordelijk voor de inhoud van telefoongesprekken, berichten en gegevensstromen die via het Mobistar-netwerk worden verspreid en ook niet voor de eventuele schade die deze zouden kunnen veroorzaken, ongeacht de gebruikte technologie

- Mobistar is ook niet aansprakelijk voor de wijziging van het ip-adres of één of meerdere mailadressen van de Klant omwille van operationele, technische, netiquette of wettige redenen
- Mobistar kan niet verantwoordelijk gesteld worden voor de toegankelijkheid van de datadiensten, of ze nu door Mobistar geleverd zijn of door derden, noch voor de tijd of de hoeveelheid gegevens die nodig zijn om de gewenste informatie te verkrijgen.

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, zelfs niet 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.

Mobistar kan niet aansprakelijk worden gesteld voor transacties tussen een derde en de Klant. Mobistar is, tenzij uitdrukkelijk anders aanvaard door Mobistar, geenszins een partij in een contract dat tussen een derde en de Klant wordt gesloten. 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. Er wordt uitdrukkelijk overeengekomen dat een eventuele vergoeding door Mobistar niet hoger kan zijn dan zesmaal de maandelijkse vergoeding voor de betrokken Dienst, met als maximum 50.000 euro.

## 5.5. Toegang tot de nooddiensten

**5.5.1.** Oproepen naar de nooddiensten vanaf een mobiel toestel zijn toegelaten voor actieve gebruikers. Actieve gebruikers zijn Mobistar klanten met een Contract voor de Mobiele Dienst. Wat betreft mobiele oproepen communiceert Mobistar aan de nooddiensten de coördinaten van het centrale punt van de netwerk-cel die is gebruikt door de oproeper.

In België kunnen de nooddiensten enkel bereikt worden met een actieve simkaart. Sommige nooddiensten (bv 112) kunnen bereikt worden vanaf elk netwerk (dus ook van plaatsen waar het Mobistar netwerk geen bedekking heeft), andere nooddiensten kunnen enkel bereikt worden van het Mobistar netwerk. In het buitenland kan de Klant de lokale nooddiensten bereiken op het nummer 112.

**5.5.2** Wat betreft vaste oproepen naar de nooddiensten zal Mobistar aan de nooddiensten het adres doorgeven van de fysieke locatie waar het Vast Toestel zich bevindt (indien geen PABX).

Indien de Klant beschikt over een PABX zal Mobistar het adres van het aansluitingspunt van de Klant naar het Mobistar-netwerk doorgeven aan de nooddiensten.

In geval van Vaste Telefonie met Onrechtstreekse Toegang staat de historische operator in voor de routing van de oproepen naar de nooddiensten.

Indien de klant diverse sites heeft geconnecteerd via een privaat netwerk om inkomende en uitgaande oproepen te consolideren via één unieke toegang in een centrale site of in een data center, kan er een probleem van bereikbaarheid van de juiste nooddienst zijn en zullen de nooddiensten niet met zekerheid in staat zijn om de noodoproep fysisch te lokaliseren en de oproeper te identificeren. De klant is in dat geval verantwoordelijk voor de correcte routing van oproepen naar de geografisch bevoegde nooddiensten en verbindt zich er toe alle technische en administratieve maatregelen te nemen die noodzakelijk zijn om de oproeper via een correcte CLI te identificeren bij de afgifte van een oproep naar de nooddiensten.

De klant zal er meer bepaald voor zorgen dat zijn bedrijfssite wordt uitgerust met een werkende configuratie in staat om telefonische communicatie naar de geografisch bevoegde nooddiensten te kunnen doen vanaf een afzonderlijke telefonie-aansluiting (hetzij een geografisch nummer buiten de vaste telefonie configuratie van Mobistar zoals een PSTN Belgacom verbinding met of zonder Mobistar CPS, hetzij een mobiel GSM toestel met hoge bedrijfszekerheid), teneinde de geografisch bevoegde nooddiensten toe te laten de oproep correct te kunnen identificeren. Bovendien zal de klant de betrokken personen die oproepen naar de nooddiensten kunnen uitvoeren, uitdrukkelijk informeren dat oproepen naar de nooddiensten uitsluitend via de afzonderlijke telefoon aansluiting of GSM dient te gebeuren.

## 5.6. Acties van Mobistar in geval van beveiligings-integriteitsincidenten

Mobistar verbindt zich ertoe beveiligingen in te bouwen in het Mobistar- telecom en IT netwerk, waardoor potentieel misbruik wordt geminimaliseerd. Mobistar kan hiermee niet elke vorm van oneigenlijk gebruik of het oneigenlijk publiek maken van gegevens uitsluiten. Zoals andere incidenten worden mogelijke beveiligings- en integriteitsincidenten opgevolgd door het Mobistar Operations Center dat 24h op 24h en 7 dagen per week incidenten opvolgt en indien nodig ondersteuning kan vragen van de technische experts.

## 6. Verplichtingen van de Klant

### 6.1. Informatie

De Klant verbindt zich ertoe Mobistar ten laatste binnen de 5 werkdagen schriftelijk op de hoogte te brengen van elke wijziging in de gegevens die hij heeft verstrekt bij de ondertekening van het Contract. Indien de Klant deze wijzigingen

te laat doorgeeft, kan hij geen aanspraak maken op het met terugwerkende kracht aanbrengen van wijzigingen door Mobistar noch op een herfacturering.

### 6.2. Zorgvuldig en normaal gebruik

De Klant verbindt zich ertoe elke Dienst die hem wordt geleverd door Mobistar te gebruiken als een goede huisvader, en uitsluitend voor zijn eigen gebruik, conform de bepalingen van de Overeenkomst en de heersende wetten en reglementen. Het is verboden Diensten te gebruiken in strijd met de openbare orde of de goede zeden.

De Klant verbindt zich ertoe de intellectuele en andere rechten van derden te respecteren.

De Klant verbindt zich eveneens tot een normaal gebruik van de Mobistar-Dienst(en) en/of Opties. 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 op welke wijze ook van de Mobistar-Dienst(en) en/of Opties aan derden en zonder dat Mobistar hiervoor voorafgaand 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 Mobiele Toestel 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, of zodat het Mobistar-netwerk overbelast wordt of de goede werking van het Mobistar-netwerk verstoord wordt
4. ieder gebruik op een andere wijze dan door de Klant bij het afsluiten van de Overeenkomst 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 Mobiele Dienst van Mobistar
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 Bijzondere Voorwaarden van de Mobistar-Dienst(en) en/of Opties.
8. geen actief gebruik van de Simkaart, d.w.z. dat er geen uitgaande en/of inkomende oproepen (spraak en sms) worden gedaan met de Simkaart

### 9. het gebruik van de gewone Simkaart voor Machine To Machine toepassingen

Het bewijs van bovenvermelde verboden gebruikswijzen kan door Mobistar geleverd worden met alle middelen, daaronder begrepen gegevens en overzichten afkomstig van zijn eigen systemen of van deze van andere operatoren van telecommunicatienetwerken waarlangs de communicatie is verlopen. De Klant en Mobistar beschouwen deze gegevens en overzichten als waarheidsgetrouw tot bewijs van het tegendeel.

De Simkaarten mogen uitsluitend worden gebruikt in individuele Mobiele Toestellen (handsets) en mogen in geen geval worden gebruikt in toestellen van het type 'Sim box', 'gsm-gateway' of in vergelijkbare toestellen.

De Simkaarten zijn uitsluitend bedoeld voor persoonlijk gebruik en mogen in geen geval worden gebruikt in het kader van de wederverkoop van communicatie of rerouting. Rerouting van een oproep van een Mobiel Toestel met een Mobistar-simkaart naar een andere bestemming dan deze die werd gelanceerd vanaf het betreffende Mobiele Toestel die niet zou overeenstemmen met een normaal gebruik van het Mobiele Toestel als een goede huisvader is o.a. verboden.

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 Mobistar-dienst, geheel of gedeeltelijk, rechtstreeks of onrechtstreeks te commercialiseren.

### 6.3. Toestellen

De Klant verbindt zich ertoe enkel Toestellen (mobiel toestel, server, pc enz.) te gebruiken die in perfecte staat van werking verkeren en die erkend zijn volgens de Belgische reglementering. Het is verboden Toestellen en accessoires aan te sluiten die storingen kunnen veroorzaken binnen het Mobistar-netwerk of binnen de Dienst. Het is ook verboden op Toestellen en accessoires apparatuur aan te sluiten die storingen kan veroorzaken binnen het Mobistar-netwerk of binnen de Dienst.

Zowel voor als na de activering van de Dienst kan Mobistar van de Klant eisen dat hij zijn Toestel aanbiedt voor controle. Mobistar heeft het recht om alle nodige maatregelen te nemen ter beveiliging van het Mobistar-netwerk indien vastgesteld wordt dat een Toestel en/of accessoires en apparatuur storingen veroorzaken of kunnen veroorzaken, of dat een Toestel van twijfelachtige oorsprong is.

De Klant is ingelicht dat er voor sommige Mobiele datadiensten een specifiek Toestel en/of specifieke apparatuur en/of

programmatuur nodig is (usb-stick, smartphone, laptop, tablet, mifi, PCMCIA card). Enkel de Klant is verantwoordelijk voor de conformiteit van zijn apparatuur en programmatuur met de Diensten die hij wil gebruiken.

### 6.4. Regels voor het gebruik van internet

Bepaalde Diensten die Mobistar levert geven toegang tot het internet. Telkens een Dienst/Optie toegang geeft tot het internet, verbindt de Klant zich er toe de hierna vermelde bepalingen te respecteren en deze ook laten respecteren door de Gebruikers.

De Klant verbindt er zich met name toe om:

- niets te ondernemen dat de goede werking van het Mobistar-netwerk of elementen daarvan in het gedrang kan brengen of verstoren
- de geldende wetten en reglementen te respecteren bij gegevenstransactie en/of activiteiten via het Mobistar-netwerk. Verboden gegevens en activiteiten zijn in het bijzonder, maar niet uitsluitend, illegale, onjuiste, obscene of lasterlijke informatie of activiteiten (kinderpornografie, aanzetten tot rassenhaat en xenofobie, het te koop aanbieden van verdovende middelen en psychotrope stoffen, enz.). Ook gegevens of activiteiten die een inbreuk plegen op de openbare orde, de goede zeden, de persoonlijke levenssfeer of gegevens die worden beschermd door het commerciële geheim, zijn niet toegelaten
- intellectuele rechten, het recht op geheimhouding en andere rechten die aan derden toebehoren, te respecteren
- in de discussieforums geen ongeoorloofde of onethische houding aan te nemen
- geen informaticapiraterij ("hacking" of andere) te plegen die in strijd zijn met het systeem van Mobistar of enig ander systeem.

De Klant verplicht zich er eveneens toe de Dienst/Optie niet te gebruiken:

- voor het verspreiden van, verzenden of uploaden van ongevraagde of ongeoorloofde reclame, junkmail, spam, kettingbrieven of enige andere duplicerende of ongewenste berichten
- op enige wijze die ertoe leidt dat het Mobistar-netwerk, de diensten of het prestatievermogen van derden wordt onderbroken, beschadigd of aangetast o.m. door het genereren van onredelijke hoge gegevensstromen
- voor het verspreiden van, verzenden of uploaden van computervirussen of andere schadelijke programma's.

Het is verboden de Dienst/Optie te gebruiken voor activiteiten die als doel hebben om:

- een inbreuk te plegen op de goede werking van de Dienst/Optie, het gebruik of de capaciteit van de prestaties voor de andere gebruikers in gevaar te brengen, meer specifiek door grote hoeveelheden ongerechtvaardigde gegevens te versturen



- onrechtmatig toegang te verkrijgen tot de gegevens van de aangesloten netwerken
- de integriteit van informaticagegevens te beschadigen of te vernietigen.

De Klant erkent dat:

- Mobistar op geen enkele wijze controle uitoefent op en aansprakelijk gesteld kan worden voor de inhoud, de aard, de kenmerken, de kwaliteit en de integriteit van de informatie, gegevens en diensten die via haar Dienst/Optie verzonden of geleverd worden, tenzij deze afkomstig zijn van Mobistar zelf
- op het internet een gedragscode geldt, netiquette genaamd, waarvan de overtreding tot onaangename gevolgen kan leiden, en dat Mobistar niet aansprakelijk kan gesteld worden indien de Klant de netiquette overtreedt of indien hij hiervoor gestraft wordt
- hij kennis heeft genomen van de aard van het internet, en onder andere van de technische werking ervan en van de tijd die nodig is om gegevens te verzenden en te consulteren
- het gebruik van gegevens die op het internet circuleren, gereguleerd kan worden, dat deze gegevens het voorwerp kunnen zijn van een eigendomsrecht, en dat hij als enige aansprakelijk is voor het gebruik van de gegevens die hij via het internet consulteert en verzendt
- de gegevens die op het internet circuleren, moeilijk beschermd kunnen worden tegen misbruik ervan door derden, en dat de Klant als enige aansprakelijk is voor het meedelen van vertrouwelijke informatie ter gelegenheid van het gebruik van de Dienst/Optie
- de Klant zelf de nodige maatregelen moet treffen om zijn gegevens, apparatuur en software te beschermen tegen eventuele risico's inherent aan het internet, zoals virussen en dergelijke
- teneinde misbruik van het Mobistar-netwerk door, onder meer, spammers en hackers te voorkomen, de Klant de nodige maatregelen moet nemen om het materiaal dat toelaat toegang te hebben tot de Dienst/Optie te beschermen tegen open relay en open proxy. Onder open relay / open proxy-systemen worden systemen verstaan die mails doorsturen of andere connecties doorlaten die niet voor deze systemen bestemd zijn en daardoor bijvoorbeeld de verzending van een grote hoeveelheid ongevraagde mails of ander misbruik van het systeem van de Klant mogelijk maken. Om de Klant te beschermen tegen misbruik van het materiaal dat toelaat toegang te hebben tot de Dienst/Optie en om misbruik van het Mobistar-netwerk te voorkomen, behoudt Mobistar zich het recht voor om proactief na te gaan of de Klant maatregelen genomen heeft tegen open relay/ open proxy. Mobistar behoudt zich tevens het recht voor de ontvangst van mails te laten blokkeren door zijn servers, als die mails afkomstig zijn van servers die niet beschermd zijn tegen 'open relay', dit wil zeggen servers die mails doorsturen die niet voor hen bestemd zijn en daardoor de verzending

van een grote hoeveelheid ongevraagde mails mogelijk maken

- Mobistar de toegang van de Klant tot het internet en bepaalde informatie en diensten die op het internet worden aangeboden, kan beperken of afsluiten indien een gerechtelijke of andere overheidsinstantie daarom verzoekt of indien afdoende elementen voorhanden zijn waaruit redelijkerwijze blijkt dat deze informatie of diensten onwettig zijn of ernstige schade (kunnen) berokkenen aan de rechtmatige belangen van derden
- De Klant aan Mobistar de toestemming geeft om zijn gegevens en de gegevens in verband met zijn gebruik van de Dienst/Optie mee te delen aan gerechtelijke instanties in het kader van een onderzoek of aan derden indien dit vereist is om in een klaarblijkelijk geval van misbruik of wetsovertreding de belangen van Mobistar te vrijwaren.

De Klant mag enkel mail vragen op zijn eigen adres(sen), tenzij mits uitdrukkelijke toestemming van de eigenaar van een ander adres. Het is de Klant verboden ongewenste boodschappen (zoals 'junk mail' of 'spamming'), ongeacht de aard (advertenties, commerciële publiciteit, politieke pamfletten, enz.), grote aantallen identieke of gelijkaardige boodschappen of kettingbrieven of kwaadwillige boodschappen te versturen. Het is eveneens verboden elektronische post te gebruiken op een storende wijze zoals bv. 'mail bombings'. Het is de Klant eveneens verboden om header-informatie te vervalsen.

#### **Klachten m.b.t. onwettelijke inhoud**

In het kader van de Protocolovereenkomst tussen de ISPA en de gerechtelijke overheden (voor meer informatie omtrent dit akkoord, zie: [www.ispa.be](http://www.ispa.be)), heeft de Klant de mogelijkheid om een website met een vermeende onwettelijke inhoud die op het Mobistar-netwerk zit, te signaleren via de website van Mobistar ([www.mobistar.be](http://www.mobistar.be)). Mobistar zal op haar beurt deze kennisgeving vanwege de Klant kenbaar maken aan de politiediensten. De Klant kan echter ook rechtstreeks de politiediensten contacteren via de website van de federale politie ([www.polfed.be](http://www.polfed.be)).

#### **6.5. Persoonlijke toegangscode**

Teneinde toegang te hebben tot bepaalde Dienst(en) en/of Opties, kan het noodzakelijk zijn dat de Klant en de Gebruiker, naargelang het geval, een persoonlijke toegangscode (login en wachtwoord) moeten invoeren.

De Klant is als enige aansprakelijk voor het gebruik van de persoonlijke toegangscode, en verbindt zich ertoe het geheim en vertrouwelijk karakter hiervan te bewaren en deze niet mee te delen, noch over te dragen aan een derde.

Iedere toegang tot de Dienst/Optie als gevolg van het gebruik van een persoonlijke toegangscode valt onder de uitsluitende verantwoordelijkheid van de Klant. De Klant is als enige aansprakelijk en als enige vergoeding verschuldigd voor het

gebruik van de Dienst.

In geval van verlies, diefstal of frauduleus gebruik van een persoonlijke toegangscode, dient de Klant Mobistar hiervan onmiddellijk te verwittigen via de klantendienst.

## 6.6. Aansprakelijkheid

De Klant is als enige aansprakelijk en als enige vergoeding verschuldigd voor het gebruik van de Diensten. De Klant is als enige verantwoordelijk en aansprakelijk voor de uitvoering van zijn contractuele verplichtingen, zelfs indien hij verschillende Gebruikers heeft opgegeven op het daartoe bestemde Mobistar-formulier. Mobistar dient onder geen beding rekening te houden met enige overdracht aan een derde in overtreding van artikel 10.

De Klant alleen is aansprakelijk voor alle rechtstreekse of onrechtstreekse schade als gevolg van het niet nakomen van een van zijn verplichtingen in het kader van de Overeenkomst. De Klant moet Mobistar vergoeden voor het nadeel dat hierdoor werd berokkend, onverminderd alle andere rechten en vorderingen van Mobistar.

## 7. Mobistar-software en documenten

**7.1.** Er vindt geen overdracht plaats van de intellectuele eigendomsrechten op de software en de documenten m.b.t. deze software die Mobistar ter beschikking stelt van de Klant in het kader van een Dienst en/of Optie. Het betreft software en documenten waarvan Mobistar eigenaar is of waarvoor Mobistar over de nodige distributierechten beschikt en die de toegang tot een Dienst/Optie mogelijk maakt (hierna worden deze software en documenten samen 'Mobistar-software' genoemd). De Klant krijgt een gewone, niet-exclusieve en niet-overdraagbare gebruikslicentie voor het gebruik van de Mobistar-software voor de doeleinden en binnen de grenzen bepaald in de Overeenkomst.

**7.2.** De in artikel 7.1. genoemde gebruikslicentie wordt toegekend aan de Klant in zijn hoedanigheid van eindgebruiker en uitsluitend voor zijn eigen gebruik. De Klant verbindt zich ertoe de Mobistar-software niet over te dragen of te verhuren aan derden en deze op geen enkele wijze door derden te laten gebruiken.

**7.3** De Klant verbindt zich ertoe geen kopieën te maken of te laten maken van de Mobistar-software. Hij verbindt zich er ook toe de Mobistar-software niet te onderwerpen aan enige decompilering, analyse of retrotechniek, geen afgeleide software te creëren en de software niet te gebruiken op enige andere wijze dan die voorzien in de Overeenkomst.

**7.4.** Zolang de Mobistar-software ter beschikking is van de Klant, is de Klant als enige verantwoordelijk:

- voor ieder gebruik van de software en voor de gevolgen van dat gebruik

- voor ieder verlies, iedere diefstal of iedere beschadiging van de Mobistar-software, ongeacht de oorzaak, behoudens een tekortkoming in de software zelf of in de door Mobistar geboden service.

**7.5.** De Klant moet bij de installatie van de Mobistar-software de licentievoorwaarden voor de desbetreffende software aanvaarden.

**7.6.** Bij beëindiging van de betrokken Dienst om welke reden ook moet de Klant de Mobistar-software ten laatste binnen vijf werkdagen aan Mobistar terugbezorgen.

**7.7.** Artikel 7, met uitzondering van bepaling 7.6., blijft volledig van toepassing wanneer Mobistar een kopie van de Mobistar-software verkoopt aan de Klant.

## 8. Mobistar-materiaal

**8.1.** De Overeenkomst wijzigt in geen geval de eigendomsrechten en gebruiksrechten van Mobistar met betrekking tot het materiaal dat in het kader van de geleverde Diensten ter beschikking wordt gesteld van de Klant (het 'Mobistar-materiaal'). De Klant krijgt een gewoon, niet exclusief en niet-overdraagbaar licentierecht voor het gebruik van het Mobistar-materiaal, voor de doeleinden en binnen de grenzen bepaald in de Overeenkomst.

**8.2.** De Klant verbindt zich ertoe het Mobistar-materiaal noch geheel noch gedeeltelijk te verhuren aan derden, noch het op enige wijze door derden te laten gebruiken.

**8.3.** De Klant verbindt zich ertoe in geen geval wijzigingen aan te brengen aan het Mobistar-materiaal of het te demonteren of er werken aan te verrichten, met uitzondering van de onderhoudsprestaties die hij moet uitvoeren volgens de documenten die hij van Mobistar heeft gekregen.

**8.4.** De Klant verbindt zich ertoe het Mobistar-materiaal uitsluitend te gebruiken conform zijn bestemming zoals die bepaald is in de Overeenkomst en in de documenten van Mobistar, met inachtneming van de in deze documenten opgenomen gebruiks- en onderhoudsinstructies. Hij is als enige aansprakelijk voor de gevolgen van het niet nakomen van deze verbintenis.

**8.5.** Zodra het Mobistar-materiaal wordt afgeleverd aan de Klant en zolang het ter beschikking is van de Klant, is deze als enige aansprakelijk:

- voor ieder gebruik dat ervan wordt gemaakt en voor de gevolgen van dit gebruik
- voor ieder verlies, iedere diefstal of iedere beschadiging van deze apparatuur, ongeacht de oorzaak, met uitzondering van defecten in de apparatuur en normale sleet.



**8.6.** Indien het Mobistar-materiaal een defect vertoont, zal Mobistar het gratis herstellen of vervangen, voor zover het defect niet door de Klant veroorzaakt is.

**8.7.** Mobistar laat het Mobistar-materiaal verzekeren tijdens de volledige duur van de beschikbaarstelling in het kader van de betrokken Dienst.

De Klant verbindt zich ertoe Mobistar onmiddellijk te verwittigen bij een schadegeval. Hij is aansprakelijk voor de gevolgen van het niet of laattijdig aangeven van een schadegeval, bijvoorbeeld voor een weigering van de verzekeraar om de schade te vergoeden.

**8.8.** De Klant verbindt zich ertoe:

- de vermeldingen op het Mobistar-materiaal die aangeven dat het eigendom is van Mobistar niet te verwijderen en te zorgen voor het behoud van deze vermeldingen in goede staat
- in zijn naam en op zijn kosten alle nodige overeenkomsten te sluiten om te beschikken over de nodige lokalen voor installatie van het Mobistar-materiaal en alle belastingen, heffingen, huurprijzen en andere lasten in dit verband te betalen
- in te staan voor alle kosten en gevolgen van geschillen met betrekking tot de installatie en het onderhoud van de apparatuur op de door de Klant gekozen plaats, bijvoorbeeld in verband met buurthinder. De Klant vrijwaart Mobistar voor iedere vordering van derden die te maken heeft met de installatie of het onderhoud van deze apparatuur op de door de Klant gekozen plaats
- de herstellingen te verrichten die geen verband houden met het Mobistar-materiaal of de activiteit van Mobistar
- Mobistar onmiddellijk op de hoogte te brengen van alle werkzaamheden die worden verricht in het gebouw of in de nabijheid van het Mobistar-materiaal of die een invloed kunnen hebben op de werking van het Mobistar-materiaal
- Mobistar of zijn aangewezen aannemer zo nodig toe te laten om kosteloos stroom af te nemen vanaf het laagspanningsuitvoerpunt bij de Klant;
- aan het Mobistar-materiaal geen werken (herstelling, onderhoud, wijziging) te verrichten of te laten verrichten door derden die niet erkend zijn door Mobistar. In geval van storingen in het Mobistar-materiaal stelt de Klant Mobistar daar onmiddellijk van in kennis
- de goede werking van het Mobistar-materiaal niet te verhinderen
- tijdens de duur van het Contract geen technische installaties te plaatsen die storingen zouden kunnen veroorzaken in het Mobistar-materiaal of in de verzending of ontvangst in het kader van de activiteiten van Mobistar.

**8.9.** Indien Mobistar of een door hem aangewezen aannemer Mobistar-materiaal installeert in lokalen van de Klant, maakt de Klant die lokalen vooraf geschikt voor de installatie van het Mobistar-materiaal; hij voorziet voldoende plaats voor de installatie en geeft Mobistar of de onderaannemer van

Mobistar op ieder ogenblik tijdens de duur van het Contract toegang tot de lokalen van de Klant om Mobistar in staat te stellen aan zijn contractuele verplichtingen te voldoen. Indien de Klant niet de eigenaar is van het gebouw, moet hij vóór het begin van de werken de nodige toestemming vragen aan de eigenaar. Mobistar is niet verantwoordelijk als in het gebouw gaten worden geboord met de toestemming van de Klant.

**8.10.** Indien de Klant een lokaal ter beschikking stelt van Mobistar voor de installatie van het Mobistar-materiaal, gelden de volgende bepalingen:

- bij het ter beschikking stellen van het lokaal en ten minste een maand vóór de opstelling van het Mobistar-materiaal, wordt een plaatsbeschrijving opgemaakt op kosten van Mobistar, in onderlinge overeenstemming of, bij onenigheid, door de door Mobistar aangestelde deskundige. Deze deskundige treedt op in naam van beide partijen
- het Mobistar-materiaal kan worden onderworpen aan om het even welke technische wijziging die nodig wordt geacht door Mobistar, op voorwaarde dat deze wijzigingen verenigbaar zijn met de algemene plaatsgesteldheid
- in voorkomend geval wordt op het einde van het Contract een plaatsbeschrijving opgemaakt op kosten van beide partijen.

Er kan tegen Mobistar geen enkele klacht worden ingediend in verband met normale sleet of normale gevolgen of sporen van de installatie of de demontage (bijvoorbeeld kabeldoorvoeringen, bevestigingsgaten, ...).

**8.11.** Indien een derde een bewarende maatregel neemt tegen de Klant of overgaat tot uitvoerend beslag op het Mobistar-materiaal, verbindt de Klant zich ertoe om deze derde onmiddellijk erop te wijzen dat die apparatuur de eigendom is van Mobistar en dat ze enkel in zijn lokalen is opgeslagen. Indien de derde de minnelijke opheffing van het beslag op het Mobistar-materiaal weigert, zijn alle kosten die Mobistar maakt om zijn recht te doen gelden voor rekening van de Klant.

**8.12.** Mobistar zal het Mobistar-materiaal onmiddellijk bij de Klant weghalen bij beëindiging van het Contract, ongeacht om welke reden deze ten einde loopt. Mobistar of de door Mobistar aangewezen persoon is als enige gemachtigd om over te gaan tot demontage van het Mobistar-materiaal.

Bij beëindiging van het Contract vóór de contractuele vervaldatum om redenen die te wijten zijn aan de Klant, zijn de kosten van demontage en verwijdering van Mobistar-materiaal volledig ten laste van de Klant. In dat geval moet de Klant Mobistar bovendien een vergoeding betalen voor de terbeschikkingstelling van het materiaal, gelijk aan een proratagedeelte van het bedrag van de totaalinvestering die door Mobistar voor de Klant werd uitgevoerd. Dit proratagedeelte

wordt berekend aan de hand van het tijdstip van beëindiging. Voorbeeld: totaalinvestering door Mobistar is 10.000 euro. Contracttermijn is 24 maanden. De vergoeding die de Klant bij voortijdige beëindiging in de 12de maand aan Mobistar dient te betalen bedraagt  $12/24 \times 10.000$  euro, zijnde 5.000 euro.

## 9. Facturering en betalingsvoorwaarden

### 9.1.

- a. Elke maand stuurt Mobistar de Klant een factuur, die, naast de wettelijk voorgeschreven vermeldingen, volgende posten kan bevatten, afhankelijk van de door de Klant gekozen Diensten en Opties:
- de activeringskosten
  - de abonnementsbijdragen voor de Dienst(en)
  - de abonnementsbijdragen voor te betalen Opties die door de Klant zijn gekozen
  - de bijdragen pro rata voor eventuele abonnementen die in de loop van een factureringsperiode gewijzigd zijn
  - bijdragen pro rata verrekend op de eerste factuur
  - de kosten voor nationale en internationale mobiele communicaties en voor datatransmissie, vanuit een vaste lijn of vanuit een mobiel Toestel
  - alle andere kosten en kredieten voor rekening van de Klant.

De abonnementsbijdragen of de vaste maandelijkse bijdragen voor de levering van een Dienst worden bij het begin van de betreffende factureringsperiode gefactureerd, de communicatiekosten en de bijdragen voor de overschrijding van het toegestane volume van de datadiensten op het einde van de betreffende periode.

- b. De toepasselijke tarieven zijn beschreven in de Bijzondere Voorwaarden.
- c. Mobistar heeft het recht roamingdiensten later dan voorzien te factureren indien er zich buiten de wil van Mobistar omstandigheden voordoen die een late facturering rechtvaardigen. De Klant kan om deze reden geen schadevergoeding vorderen.

Mobistar kan niet verantwoordelijk gesteld worden voor factureringsgegevens die door derden worden doorgegeven voor diensten die zij geleverd hebben.

De Klant verbindt zich ertoe om de factureringsgegevens slechts te verwerken in strikte naleving van de toepasselijke wetgeving met betrekking tot het communicatiegeheim, de bescherming van de persoonlijke levenssfeer en de verwerking van persoonsgegevens.

- d. Wat betreft de 'Third Party Services' is de Klant verplicht het

volledige bedrag, verschuldigd voor het gebruik van deze 'Third Party Services' te betalen aan Mobistar. Mobistar handelt in dit geval enkel als inningsagent in naam van de 'Third Party Provider'. Voor alle vragen betreffende de inhoud, prijs, kwaliteit of factuur van de 'Third Party Services' dient de Klant rechtstreeks contact op te nemen met de 'Third Party Provider', terug te vinden op de gedetailleerde Mobistar-factuur.

9.2. Mobistar kan de Klant tussentijdse facturen sturen als het dit op grond van de omvang van het bedrag gerechtvaardigd acht.

9.3. De facturering met betrekking tot verschillende Diensten kan worden verenigd in één enkele factuur.

9.4. Alle klachten betreffende de facturen moeten duidelijk gemotiveerd en schriftelijk per gewone post naar de klantendienst van Mobistar worden gestuurd binnen 1 maand na de datum van de opstelling van de betwiste factuur. Na deze termijn wordt de Klant onherroepelijk geacht het gefactureerde bedrag te aanvaarden. Het indienen van een klacht ontslaat de Klant niet van zijn verplichting tot betaling van het niet-betwiste gedeelte. De taxatieregistraties (verslagen van oproepen), die als basis dienen voor de facturering en die door Mobistar worden opgeslagen, primeren boven elk ander bewijs, onverminderd het recht van de Klant om het tegenbewijs met alle middelen te leveren.

9.5. Tenzij op de factuur zelf een langere betalingstermijn is vermeld, moeten de gefactureerde bedragen binnen 10 dagen worden betaald.

Indien contractueel een andere betalingstermijn werd overeengekomen en indien voor de betreffende Klant het faillissement wordt aangevraagd of gevorderd, of bij notoire insolventie of toestand van staking van betaling of kennelijk onvermogen van de Klant, heeft Mobistar het recht deze betalingstermijn eenzijdig te wijzigen. De Klant zal hiervan schriftelijk op de hoogte worden gebracht.

9.6. Facturen worden vereffend:

- via bankoverschrijving door middel van het overschrijvingsformulier ingesloten bij de factuur, zonder dat wijzigingen mogen worden aangebracht aan de door Mobistar ingevulde gegevens
- via domiciliëring:
  - a. op een Belgische bankrekening. De pre-notificatie die wordt voorzien in de Europese Richtlijn betreffende de betalingsdiensten, zal worden meegedeeld via de factuur, die de Klant kan worden toegezonden binnen minder dan de 14 dagen vastgelegd in de Richtlijn.
  - b. op een kredietkaart van Visa, Eurocard, MasterCard of American Express.

Deze domiciliëring gebeurt via een formulier dat Mobistar ter

beschikking stelt. Mobistar heeft het recht om bij de Activering te vragen dat de vereffening van de facturen gebeurt via domiciliëring op een Belgische bankrekening of op een door Mobistar aanvaarde kredietkaart.

**9.7.** De klant kan een duplicaat van zijn factuur aanvragen op voorwaarde dat de factuurdatum niet ouder is dan 18 maanden. Voor elk duplicaat kunnen administratieve kosten aangerekend worden. De bewering van de Klant dat hij een bepaalde factuur niet heeft ontvangen, ontslaat de Klant niet van zijn betalingsverplichting van het in deze factuur opgenomen bedrag.

**9.8.** Het verstrijken van de betalingstermijn stelt de Klant van rechtswege in gebreke zonder dat een aanmaning vereist is. Vanaf het verstrijken van deze termijn zijn automatisch en zonder voorafgaande ingebrekestelling verwijlintresten verschuldigd tegen de wettelijke rentevoet, alsook een forfaitaire schadevergoeding van 15 % op het totale factuurbedrag, met een minimum van 62 euro.

**9.9.** Onverminderd de mogelijkheden geboden in artikels 9.7. en 9.8., kan de laattijdige betaling waardoor aanmaningen moeten worden verstuurd de aanrekening van administratiekosten met zich meebrengen. Dit is ook het geval voor elke weigering van betaling van een gedomicilieerde factuur door de financiële instelling aangesteld door de klant, of in geval van weigering van betaling van een gedomicilieerde factuur op een kredietkaart, of indien de vermelding op de overschrijving van de Klant niet correct of onvolledig is.

**9.10.** Mobistar stelt op diens website [www.mobistar.be](http://www.mobistar.be) de Klant een overzicht ter beschikking van de door de Klant betaalde en te betalen facturen, alsook een indicatie van diens internetverbruik.

## 10. Overdracht

### 10.1. Door Mobistar

Mobistar heeft het recht alle of een deel van zijn contractuele rechten en plichten aan een derde over te dragen, zonder dat de Klant hiervoor toestemming moet geven en zonder dat deze enige schadevergoeding kan eisen in verband met deze overdracht. De Klant kan het overgedragen Contract zonder vergoeding beëindigen binnen 15 dagen na de kennisgeving van de overdracht, via een aangetekend schrijven ter attentie van de overnemer.

### 10.2. Door de Klant

De Klant kan zijn contractuele rechten en plichten slechts - geheel of gedeeltelijk - overdragen aan een derde mits toestemming van Mobistar en nadat de Klant én de overnemer het door Mobistar opgestelde overdrachtformulier hebben

ondertekend. De overnemer moet ook een nieuw Contract ondertekenen en de Voorwaarden voor Diensten aanvaarden.

## 11. Opschorting van de Overeenkomst

### 11.1. Door Mobistar

**11.1.1.** In geval van niet-betaling van het totaal of een gedeelte van een factuurbedrag op de vervaldag en indien de Klant geen gevolg heeft gegeven aan een schriftelijke aanmaning van Mobistar, waarin een regularisatietermijn van 1 week werd gegeven, kan Mobistar van rechtswege en zonder schadevergoeding de levering van de Dienst(en) en/of Opties aan de Klant onmiddellijk opschorten, behalve bij een gegronde betwisting door de Klant van het gefactureerde bedrag.

**11.1.2.** Indien de Klant zijn andere verplichtingen ten opzichte van Mobistar, zoals vermeld in deze Voorwaarden voor Diensten of enige toepasselijke Bijzondere Voorwaarden, zoals onder andere de verplichting tot zorgvuldig en normaal gebruik vermeld in artikel 6.2, niet nakomt of de gebruiksvoorwaarden van een Dienst niet respecteert, kan Mobistar onmiddellijk zonder ingebrekestelling of schadevergoeding deze Dienst(en) en/of Opties opschorten. Mobistar kan dit ook doen in geval van bewijs of ernstige aanwijzingen van fraude. Mobistar behoudt zich het recht voor bij abnormale stijgingen van het verbruik door de Klant of de Gebruiker, en dit indien mogelijk in vergelijking met het gemiddelde verbruik van de voorafgaande 3 maanden, als voorzorgsmaatregel de toegang tot de Dienst(en) en/of Opties op te schorten, na de Klant hiervan (indien mogelijk) op de hoogte te hebben gesteld met alle passende middelen. Mobistar kan de Dienst opschorten indien Simkaarten niet actief worden gebruikt (geen inkomende en/of uitgaande gesprekken) gedurende 3 maanden. Mobistar kan de Dienst opschorten indien de gewone Simkaart voor Machine To Machine toepassingen wordt gebruikt.

**11.1.3.** Mobistar kan onmiddellijk, zonder voorafgaande kennisgeving of schadevergoeding, de Dienst(en) en/of Opties opschorten in gevallen van overmacht of om redenen die te maken hebben met de technische exploitatie. Mobistar verbindt zich ertoe de Klant hierover in de mate van het mogelijke en met alle passende middelen te informeren. Mobistar stelt alles in het werk om storingen zo veel mogelijk te beperken, en zo snel mogelijk op te heffen.

**11.1.4.** In geval van opschorting conform de artikels 11.1.1. en 11.1.2. blijft de Klant gehouden alle verplichtingen, inclusief de betalingsverplichting, te respecteren die hem opgelegd worden door de Overeenkomst. Mobistar behoudt zich ook het recht voor om de toegekende Getrouwheidsvoordelen terug te vorderen vanwege de Klant. Eén maand na de begindatum van de

opschorting kan de Overeenkomst automatisch en onmiddellijk worden beëindigd.

## 11.2. Door de Klant

De Klant kan een opschorting vragen van de Overeenkomst voor de Mobiele Dienst, om welke reden ook, voor een bepaalde termijn die de duur van drie maanden per jaar niet mag overschrijden. Deze periode kan niet verlengd worden. Na maximaal drie maanden wordt het contract automatisch gereactiveerd. Reactiveringskosten ten bedrage van 18 euro kunnen per kaart aan de Klant aangerekend worden.

**11.3.** De opschorting van de Overeenkomst brengt van rechtswege de opschorting van de eraan verbonden Opties mee.

## 12. Beëindiging

Mobistar heeft het recht bij de beëindiging van een Contract in verband met de Mobiele Dienst de Simkaart(en) terug te eisen van de Klant.

### 12.1. Door Mobistar

**12.1.1.** Indien de Klant zich niet in regel gesteld heeft binnen de tien dagen na de opschorting van een Contract door Mobistar ingevolge artikelen 11.1.1. en 11.1.2., heeft Mobistar het recht schriftelijk onmiddellijk een einde te maken aan dat Contract, zonder opzeggingstermijn, opzeggingsvergoeding noch schadevergoeding verschuldigd te zijn.

**12.1.2.** Mobistar kan onmiddellijk de Overeenkomst verbreken door middel van een aangetekende brief, zonder opzeggingstermijn, opzeggingsvergoeding noch schadevergoeding verschuldigd te zijn, indien het vaststelt dat de Klant Mobistar foutieve, vervalste of onvolledige essentiële informatie gegeven heeft bij de indiening van het contract of indien de Klant verzuimd heeft belangrijke wijzigingen met betrekking tot de geleverde informatie mee te delen of indien de Klant een Dienst gebruikt voor doeleinden die strijdig zijn met de openbare orde, de goede zeden of een wettelijke of reglementaire bepaling.

**12.1.3.** Mobistar kan de Overeenkomst van rechtswege onmiddellijk beëindigen in geval van faillissement verzoek om uitstel van betaling, vereffening of ontbinding van de vennootschap van de Klant, zonder beëindigingsvergoeding noch schadevergoeding verschuldigd te zijn.

**12.1.4.** Mobistar kan, buiten de gevallen van onmiddellijke beëindiging voorzien in de artikelen 12.1.1., 12.1.2. en 12.1.3., een Contract opzeggen conform de bepalingen van artikel 3.3.

Behalve in de gevallen van onmiddellijke beëindiging voorzien in de artikelen 12.1.1., 12.1.2. en 12.1.3. en behalve in geval van

beëindiging na opschorting voorzien in artikel 11.1.4. in fine is Mobistar aan de Klant een vergoeding verschuldigd indien het een einde maakt aan een Contract vóór het einde van de overeengekomen contractuele periode. Deze vergoeding wordt bepaald aan de hand van een Referentiebedrag zoals hierna bepaald:

**12.1.4.1.** Beëindiging van een Contract van een Klant met minder dan 6 oproepnummers op moment van beëindiging.

- a. Er zal geen vergoeding verschuldigd zijn voor de vroegtijdige beëindiging van een Contract na afloop van de zesde maand volgend op de inwerkingtreding van het Contract.
- b. In geval van vroegtijdige beëindiging van een Contract gedurende de eerste 6 maanden volgend op de inwerkingtreding van het Contract, is Mobistar de volgende vergoeding verschuldigd:

Referentiebedrag = [resterend aantal maanden (t.o.v. 6 maanden limiet)] x maandelijks abonnementsgeld voor de betreffende (Gecombineerde) Dienst.

Maandelijks abonnementsgeld = minimum commitment van de Klant (maandelijks gebruiksforfait/ de contractueel inbegrepen beltijd) en vaste maandelijks bedragen per oproepnummer en per bijkomende onderschreven Diensten en opties.

- c. Indien in het Contract geen minimum commitment is voorzien, wordt het Referentiebedrag als volgt bepaald:

Referentiebedrag = [resterend aantal maanden t.o.v. 6 maanden limiet] x het gemiddelde bedrag dat tijdens de laatste 3 maanden voorafgaand aan de beëindiging werd gefactureerd in het kader van het Contract voor de desbetreffende (Gecombineerde) Dienst (zowel aan de Klant als desgevallend aan de Gebruiker(s)), eventuele Opties inbegrepen x 50%

**12.1.4.2.** Beëindiging van een Contract van een Klant met minstens 6 oproepnummers op moment van beëindiging.

- a. In geval van beëindiging van een Contract voor het einde van de overeengekomen contractuele periode, is Mobistar de volgende vergoeding verschuldigd:

Referentiebedrag = resterend aantal maanden tot de vervaldag van het Contract x maandelijks abonnementsgeld voor de betreffende (Gecombineerde) Dienst.

Maandelijks abonnementsgeld = minimum commitment van de Klant (maandelijks gebruiksforfait/ de contractueel inbegrepen beltijd) en vaste maandelijks bedragen per oproepnummer en per bijkomende onderschreven Diensten en opties.

- b. Indien in het Contract geen minimum commitment is voorzien, wordt het Referentiebedrag als volgt bepaald:

Referentiebedrag = resterend aantal maanden tot aan de vervaldag van het Contract x het gemiddelde bedrag dat tijdens de laatste 3 maanden voorafgaand aan de beëindiging werd gefactureerd in het kader van het Contract voor de desbetreffende (Gecombineerde) Dienst (zowel aan de Klant als desgevallend aan de Gebruiker(s)), eventuele Opties inbegrepen x 50%.

**12.1.5.** Een Contract wordt van rechtswege ontbonden op het ogenblik dat de door de bevoegde Belgische autoriteiten aan Mobistar toegekende exploitatievergunningen voor de betreffende Dienst verlopen, zonder dat enige beëindigings- noch schadevergoeding verschuldigd is door Mobistar.

**12.1.6.** Mobistar kan een Dienst/Optie van rechtswege beëindigen zonder opzeggingstermijn of (schade)vergoeding aan de Klant indien de Klant deze Dienst/Optie gedurende één jaar niet gebruikt.

**12.1.7.** De beëindiging ingevolge hogervermelde artikels doet geen afbreuk aan het recht van Mobistar om de schade die het geleden heeft te verhalen op de Klant. Mobistar behoudt zich ook het recht voor om de toegekende Getrouwheidsvoordelen terug te vorderen vanwege de Klant.

## 12.2. Door de Klant

**12.2.1.** De Klant kan zijn Contract opzeggen na afloop van de overeengekomen contractuele periode conform de bepalingen van artikel 3.3

- in afwijking hiervan geldt voor het Contract op de Vaste Dienst met Onrechtstreekse Toegang zonder contractueel inbegrepen beltijd dat dit, na het respecteren van een minimumtermijn van één maand, op gelijk welk ogenblik kan beëindigd worden door de Klant met alle schriftelijke middelen.
- de kennisgeving tot opzegging wordt betekend aan het adres waarnaar wordt verwezen in artikel 19.

**12.2.2.** Indien de Klant een einde maakt aan een Contract vóór het einde van de overeengekomen contractuele periode, is hij aan Mobistar een vergoeding verschuldigd.

Deze vergoeding wordt bepaald aan de hand van een Referentiebedrag, zoals hierna bepaald:

**12.2.2.1.** Klanten met minder dan 6 oproepnummers op moment van beëindiging.

- a. Er zal geen vergoeding worden gevorderd voor de vroegtijdige beëindiging van een Contract na afloop van de zesde maand volgend op de inwerkingtreding van het Contract.
- b. In geval van vroegtijdige beëindiging van een Contract gedurende de eerste 6 maanden volgend op de inwerkingtreding van het Contract, is de Klant de volgende vergoeding verschuldigd:

Referentiebedrag = [resterend aantal maanden (t.o.v. 6 maanden limiet)] x maandelijks abonnementsgeld voor de betreffende (Gecombineerde) Dienst.

Maandelijks abonnementsgeld = minimum commitment van de Klant (maandelijks gebruiksforfait/ de contractueel inbegrepen beltijd) en vaste maandelijks bedragen per oproepnummer en per bijkomende onderschreven Diensten en opties.

- c. Indien in het Contract geen minimum commitment is voorzien, wordt het Referentiebedrag als volgt bepaald:

Referentiebedrag = [resterend aantal maanden t.o.v. 6 maanden limiet] x het gemiddelde bedrag dat tijdens de laatste 3 maanden voorafgaand aan de beëindiging werd gefactureerd in het kader van het Contract voor de desbetreffende (Gecombineerde) Dienst (zowel aan de Klant als desgevallend aan de Gebruiker(s)), eventuele Opties inbegrepen x 50%

**12.2.2.2.** Klanten met minstens 6 oproepnummers op moment van beëindiging.

- a. In geval van beëindiging van een Contract voor het einde van de overeengekomen contractuele periode, is de Klant de volgende vergoeding verschuldigd:

Referentiebedrag = resterend aantal maanden tot de vervaldag van het Contract x maandelijks abonnementsgeld voor de betreffende (Gecombineerde) Dienst.

Maandelijks abonnementsgeld = minimum commitment van de Klant (maandelijks gebruiksforfait/ de contractueel inbegrepen beltijd) en vaste maandelijks bedragen per oproepnummer en per bijkomende onderschreven Diensten en opties.

- b. Indien in het Contract geen minimum commitment is voorzien, wordt het Referentiebedrag als volgt bepaald:

Referentiebedrag = resterend aantal maanden tot aan de vervaldag van het Contract x het gemiddelde bedrag dat tijdens de laatste 3 maanden voorafgaand aan de beëindiging werd gefactureerd in het kader van het Contract voor de desbetreffende (Gecombineerde) Dienst (zowel aan de Klant als desgevallend aan de Gebruiker(s)), eventuele Opties inbegrepen x 50%.



**12.2.3.** In het kader van de toepassing van artikel 12.2.2. voor wat de Mobiele Dienst betreft wordt bepaald dat de Klant Simkaarten afzonderlijk kan opzeggen maar dat hij minstens 80% van het maximumaantal Simkaarten dat hij tijdens de afgelopen 12 maanden in zijn Vloot heeft gehad, bij Mobistar actief dient te behouden. Indien de Klant meer dan 20% van dat maximumaantal Simkaarten opzegt, wordt een vergoeding berekend en toegepast overeenkomstig de in artikel 12.2.2. bepaalde regels, pro rata het percentage kaarten dat is opgezegd. Mobistar heeft het recht om de tarieven voor de overige Simkaarten aan te passen.

#### **12.2.4. Beëindiging van één Dienst die deel uitmaakt van een Gecombineerde Dienst**

Indien de Klant vóór de afloop van de overgekomen contractuele periode een einde stelt aan één van de Diensten die deel uitmaken van een Gecombineerde Dienst, erkent en aanvaardt de Klant dat de hierna vermelde bepalingen cumulatief worden toegepast door Mobistar.

**12.2.4.1.** De Klant heeft dan niet langer het recht om te genieten van het prijsvoordeel en andere specifieke voorwaarden eigen aan de Gecombineerde Dienst. Dit betekent dat voor de Dienst die niet vroegtijdig werd opgezegd, Mobistar de Klant voor de verdere overeengekomen contractuele duur zal beschouwen als Klant voor deze Dienst afzonderlijk en dat Mobistar de Klant dan ook zal factureren aan het standaardtarief waaraan de desbetreffende Dienst afzonderlijk te verkrijgen is.

**12.2.4.2.** Bovendien heeft Mobistar het recht om voor de vroegtijdig opgezegde Dienst die deel uitmaakt van een Gecombineerde Dienst een beëindigingsvergoeding te vorderen overeenkomstig de in artikel 12.2.2. bepaalde regels, pro rata het gedeelte dat is opgezegd

### **12.3. Gevolgen van de beëindiging**

De beëindiging van een Contract brengt van rechtswege de beëindiging van de erin opgenomen Diensten en de daaraan verbonden Opties mee. De beëindiging, om om het even welke reden, doet geen afbreuk aan de plicht van de Klant tot betaling van alle verschuldigde bedragen.

De beëindiging van een Contract impliceert niet de beëindiging van een ander Contract.

### **13. Handtekening van de Klant**

Een faxbericht en de handtekening erop hebben dezelfde bewijskracht als het originele bericht en de originele handtekening.

Voor zover toegelaten bij wet heeft de mailcommunicatie tussen Mobistar en de Klant dezelfde bewijskracht als schriftelijk bewijs.

Elke bevestiging via mail of via de website van Mobistar door de Klant of via het toestel voor mobiele telefonie van de Klant (bijv. via sms), van door Mobistar voorgestelde of aangeboden Diensten of Opties, van wijzigingen van de Dienst of van wijzigingen van Opties, verbindt de Klant, en de Klant is dan ook voor desbetreffende activeringen en/of wijzigingen van de Dienst of van Opties contractueel verbonden. Desbetreffende elektronische communicatiegegevens worden door Mobistar opgeslagen, en dit voor een duurtijd niet langer dan noodzakelijk.

## **14. Intellectuele eigendomsrechten**

Niets in de Overeenkomst kan geïnterpreteerd worden als een wijziging van intellectuele eigendomsrechten van een der partijen.

## **15. Informatie voor de Klant**

Mobistar wijst de Klant op het gevaar dat het gebruik van Toestellen kan inhouden bij het besturen van voertuigen, op de gevaren die deze Toestellen kunnen veroorzaken in de buurt van brandstoffen en explosieven, en op de storingen die ze kunnen veroorzaken in medische toestellen of navigatiesystemen.

Mobistar kan niet aansprakelijk worden gesteld voor schade die ten gevolge van de hierboven vermelde factoren optreedt bij de Klant of bij derden.

## **16. Niet-verzaking**

Het feit dat een van de partijen op een bepaald ogenblik nalaat de strikte toepassing te eisen van een van de bepalingen van de Overeenkomst, kan in geen geval worden beschouwd als een verzaking aan de rechten waarover deze partij beschikt. Dit feit belet deze partij niet om later de strikte naleving van die bepaling of van enige andere voorwaarde van de Overeenkomst te eisen.

## **17. Nietigheid**

De nietigheid, de onuitvoerbaarheid of de onafdwingbaarheid van één clause van de Overeenkomst laat de geldigheid, de uitvoerbaarheid of de afdwingbaarheid van de overige bepalingen van de Overeenkomst onverlet, behalve indien de Overeenkomst zonder deze clause niet kan voortbestaan.

## 18. Klachten en geschillen

### 18.1. Minnelijke schikking

- a. In geval van klachten wendt de Klant zich tot de klantendienst van Mobistar, waarvan het adres bepaald is in de Bijzondere Voorwaarden.
- b. Indien de Klant niet tevreden is met het antwoord van de klantendienst van Mobistar, kan hij zich richten tot de Ombudsdienst voor Telecommunicatie die door de bevoegde instanties werd opgericht:

Ombudsdienst voor Telecommunicatie  
Bischoffsheimlaan 29-35  
1000 Brussel  
tel.: 02 223 09 09  
fax: 02 219 86 59  
Mail: klachten@ombudsmantelecom.be  
Website: www.ombudsmantelecom.be

### 18.2. Gerechtelijke regeling

Elk geschil met betrekking tot het bestaan van de Overeenkomst, de interpretatie van de Overeenkomst of de uitvoering van de Overeenkomst dat niet kan worden beslecht tussen de Klant en Mobistar valt onder de uitsluitende bevoegdheid van de rechtbanken van Brussel.

### 18.3. Toepasselijk recht

Alle bepalingen van de Overeenkomst vallen onder het Belgisch recht.

## 19. Kennisgeving

Elke mededeling aan Mobistar moet worden gericht aan de klantendienst van Mobistar.

## Voorwaarden eigen aan de Mobiele Dienst

### 1. De Simkaart

Tenzij anders overeengekomen is aan elke Simkaart een pincode (persoonlijk identificatienummer) en een pukcode (persoonlijke deblokkerings sleutel) verbonden die de toegang tot de Simkaart beveiligen. De Klant moet deze codes gebruiken volgens de gebruiksaanwijzingen in de handleiding van zijn Mobiel Toestel. De Klant is verantwoordelijk voor de strikte geheimhouding van deze codes.

Mobistar blijft eigenaar van de 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 Simkaart op het eerste verzoek van Mobistar onmiddellijk terug te bezorgen.

De Klant neemt alle nodige voorzorgen om te vermijden dat zijn Simkaart verkeerd of onrechtmatig gebruikt wordt.

Elke poging tot kopiëren van de technische identificatiegegevens van de Simkaart en elk frauduleus of onrechtmatig gebruik van de Simkaart zijn verboden. De Klant verbindt zich ertoe de Simkaart niet te onderwerpen aan enige decompilering, analyse of retrotechniek, geen afgeleide software te creëren en de Simkaart niet te gebruiken op enige andere wijze dan die voorzien in het Contract.

De Klant is aansprakelijk voor alle schade berokkend aan Mobistar of aan derden ten gevolge van het gebruik, ongeacht door wie en ongeacht in welk Toestel, van de Simkaart, zelfs in geval van diefstal of verlies.

In geval van verlies of diefstal van de Simkaart blijft de Klant aansprakelijk voor het gebruik en de betaling tot op het moment waarop de Klant Mobistar telefonisch waarschuwt via de klantendienst en vraagt om de Simkaart tijdelijk te schorsen. De Klant krijgt vervolgens een nieuwe Simkaart en de Dienst wordt opnieuw geactiveerd. Het verlies of de diefstal van een Simkaart betekent niet de beëindiging van het Contract.

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



## 2. Roaming

Onder de in de Voorwaarden voor Diensten bepaalde voorwaarden en afhankelijk van de door Mobistar met buitenlandse operatoren gesloten akkoorden, biedt Mobistar de Klant de mogelijkheid om in bepaalde landen oproepen tot stand te brengen of te ontvangen, evenals de mogelijkheid om vanuit België internationaal te bellen.

De roamingmogelijkheden worden mede bepaald door de geografische zone(s) waarin de Klant oproepen wil verrichten en ontvangen én door de door Mobistar afgesloten commerciële akkoorden. De lijst van de landen waarin roaming mogelijk is en de roamingtarieven kunnen worden aangepast naarmate deze akkoorden evolueren. Dergelijke aanpassingen geven de Klant niet het Recht om zijn Contract te beëindigen. De landenlijst en de tarieven zijn beschikbaar bij Mobistar en op de website van Mobistar ([www.mobistar.be](http://www.mobistar.be)).

Indien roaming geactiveerd is in het kader van de Mobiele spraakdienst, wordt roaming automatisch ook geactiveerd op deze simkaart voor de Mobiele datadiensten. De roamingtarieven houden geen rekening met de gekozen Mobiele Data-abonnementsformule en roaming is niet inbegrepen in de maandelijkse vergoeding voor een abonnement op de Mobiele datadiensten.

In overeenstemming met de toepasselijke EG Verordening betreffende Roaming stelt Mobistar een systeem van tarieftransparantie en -bescherming in werking op basis waarvan de Klant zal verwittigd worden wanneer hij 80 % heeft verbruikt van een bepaalde financiële drempel, door de EG Verordening bepaald op 50 euro (exclusief btw) en waarbij de roaming datasessies zullen worden onderbroken wanneer dezelfde financiële drempel is bereikt, behoudens uitdrukkelijke vraag van de Klant. De Klant kan dan ook, op zijn uitdrukkelijke vraag, beslissen om niet te genieten van dit systeem van tarieftransparantie en -bescherming. De klant vindt alle informatie omtrent het systeem van tarieftransparantie en -bescherming in de Bijzondere Voorwaarden op de Mobistar-website. Het systeem van tarieftransparantie en -bescherming is sinds 1 juli 2010 automatisch van toepassing (behoudens in geval van uitdrukkelijk verzoek van de Klant om het systeem niet toe te passen).

Mobistar verwittigt de Klant ook dat bepaalde Toestellen automatisch en ongecontroleerd een dataroamingverbinding tot stand kunnen brengen en dat data worden gedownload en dat de Klant deze automatische dataroamingverbinding kan uitschakelen. Meer informatie hieromtrent kan de Klant vinden in de gebruiksaanwijzing van het betreffende Toestel.

## 3. Gegevensoverdracht

Via de Mobiele Dienst kan de Klant, onder bepaalde voorwaarden, gegevens overdragen (sms, mms, Orange World,...). Dit kan op verschillende manieren. Sommige van die mogelijkheden worden automatisch ter beschikking gesteld van de Klant, andere zijn afhankelijk van een door de Klant gekozen Optie; in dat laatste geval kan de activeringsdatum verschillend zijn van de activeringsdatum van de Mobiele Dienst.

## 4. Machine To Machine

Binnen Machine To Machine mag een Machinesimkaart enkel worden gebruikt om te communiceren met andere Machinesimkaarten van dezelfde Klant of met Simkaarten van dezelfde Klant. De communicatie kan verlopen via de gsm- (spraak of gegevensoverdracht) of Mobiele Datatechnologie.

Wanneer een Machinesimkaart wordt gebruikt voor andere dan de hiervoor beschreven communicaties, zal Mobistar die communicaties buiten Machine To Machine factureren tegen de standaardtarieven, al of niet met terugwerkende kracht. Mobistar heeft in deze gevallen het recht de Machinesimkaart buiten dienst te stellen.

## 5. Mobiele nummeroverdraagbaarheid

Mobiele nummeroverdraagbaarheid betekent dat Klanten hun mobiele telefoonnummer kunnen behouden wanneer ze van mobiele operator veranderen. Alleen het mobiele nummer kan overgedragen worden, Diensten of Opties niet.

De overdracht van zijn nummer naar Mobistar ontslaat de Klant niet van de verplichting om zijn contractuele verplichtingen tegenover zijn vorige operator te respecteren. Mobistar zal de wettelijke bepalingen aangaande de overdraagbaarheid van nummers respecteren en zal de nodige maatregelen nemen om de door de Klant gevraagde overdracht te realiseren. Mobistar kan echter niet aansprakelijk worden gesteld indien de overdracht niet of laattijdig wordt uitgevoerd om een reden die afhangt van de vorige operator van de Klant of van de Klant zelf. Mobistar kan onder meer niet aansprakelijk gesteld worden in geval van een valse, onjuiste of onleesbare overdrachtsaanvraag.

## 6. Communicaties

**6.1.** Behoudens andersluidend beding kan Mobistar bij een abonnementsformule met inbegrepen beltijd de niet-gebruikte minuten overdragen naar de volgende maand, met als maximum de inbegrepen beltijd per maand. Bij de overstap naar een nieuwe abonnementsformule kan maximaal de inbegrepen beltijd per maand van de nieuwe - door de Klant gekozen - abonnementsformule worden overgedragen.

**6.2.** De Klant erkent dat Mobistar het met hem overeengekomen tarief toekent onder de volgende specifieke voorwaarde: minstens 10% van de oproepen, over het geheel van zijn Simkaarten, en per maand, zijn binnenkomende oproepen. Indien de Klant deze voorwaarde niet naleeft, heeft Mobistar het recht om onmiddellijk en zonder ingebrekestelling of schadevergoeding de Mobiele Dienst te schorsen, conform de Overeenkomst, en/of de standaardtarieven op te leggen.

## 7. Optie Office Zone Comfort

**7.1.** Onder bepaalde voorwaarden verleent Mobistar de Klant van de Mobiele Dienst toegang tot de optie Office Zone.

**7.2.** De optie biedt de Klant de mogelijkheid om gebruik te maken van voordelige tariefvoorwaarden als hij een mobiele oproep doet en daarbij een gsm-cel van het Mobistar-netwerk gebruikt die deel uitmaakt van de hierna gedefinieerde Radiozone.

De gedetailleerde specificaties en de toepasselijke tarieven van deze optie zijn opgenomen in de Bijzondere Voorwaarden.

**7.3.** Mobistar verbindt zich ertoe om zich zo goed mogelijk in te zetten om de goede werking van deze optie te verzekeren. Deze verbintenis van Mobistar is een middelenverbintenis. Rekening houdend echter met het statistisch karakter van deze optie zoals hierna beschreven, kan Mobistar niet verantwoordelijk gesteld worden bij ontoegankelijkheid of defect van de optie waarop de klant ingetekend heeft.

### 7.4. Definitie van de Radiozone en de Geografische zone

**7.4.1.** De Geografische Zone en de Radiozone worden op automatische wijze specifiek voor de Klant gedefinieerd, door activering van de optie via IVR, om zo aan de Klant specifieke tarieven te kunnen aanbieden voor bepaalde soorten mobiele oproepen. De activering van de optie gebeurt door de 'hoofdgebruiker', hij kiest en activeert de Geografische Zone. In functie van het gekozen tariefplan, genieten ofwel alle Gebruikers, ofwel enkel de door de hoofdgebruiker aangeduide Gebruikers, van de specifieke tarieven.

**7.4.2.** De Geografische zone van de klant wordt gedefinieerd als de binnenkant van één door de Klant gekozen gebouw. Dit gebouw moet regelmatig gebruikt worden in het kader van de activiteiten van de Klant en gelegen zijn in België.

**7.4.3.** De Radiozone van de klant wordt gedefinieerd als een geheel van cellen van het Mobistar-netwerk. Dat geheel van cellen is zodanig door Mobistar gekozen dat het zo goed mogelijk overeenstemt met de Geografische zone die de klant bepaald heeft. Aangezien Mobistar voortdurend wijzigingen doorvoert in het Mobistar-netwerk, is de beschikbaarheid van de bijzondere cellen binnen de Geografische zone ook vatbaar voor wijzigingen. De bepaling van de Radiozone kan dus niet statisch

zijn en Mobistar zal het recht hebben om dit eenzijdig te wijzigen zodat het zo passend mogelijk is, op basis van de evolutie van het Mobistar-netwerk.

**7.4.4.** Rekening houdend met het statistisch karakter van de radiovoortplanting en de verdeling van het verkeer op het Mobistar-netwerk, is het onmogelijk voor Mobistar om te garanderen dat alle oproepen van een mobiele telefoon van de Klant vanuit zijn Geografische zone één van de cellen van de Radiozone van de klant gebruiken, voor het tot stand komen van de communicatie. Het is dus onmogelijk voor Mobistar om te garanderen dat alle oproepen van een Mobistar-Mobiel Toestel van de Klant vanuit zijn Geografische zone kunnen gebruikmaken van de voorkeurstarieven van de optie. Zo kan Mobistar in het bijzonder niet verantwoordelijk gesteld worden voor de eventuele gevolgen die samenhangen met de aanwezigheid van hindernissen voor de radiogolven (gebouwen, natuurlijke hinderpalen, ...) voor de atmosferische voorwaarden of de beschikbaarheid van het net (verzadiging, werken, ...).

## 8. Beperkingen inzake toegang en/of gebruik van de Mobiele Dienst

Mobistar kan de toegang en de ondersteuning van de Mobiele Dienst niet garanderen indien de Simkaart het voorwerp is van decompilering, analyse of retrotechniek of indien de Simkaart op andere wijze verkeerd of onrechtmatig wordt gebruikt.

Er zijn geen beperkingen van toepassing inzake de up- en download snelheid indien de Klant een bepaald forfait heeft verbruikt in het kader van de Mobiele Data Dienst. Dit kan evolueren evenwel in functie van het tariefplan. Deze informatie wordt via de Mobistar website ter beschikking gesteld.

## 9. Informatie over het activatieproces van de Mobiele Dienst

Het activatieproces van de Mobiele Dienst voorziet de volgende indicatieve en gemiddelde termijnen voor activatie van de Mobiele Dienst. Met activatie wordt bedoeld: de mogelijkheid om te bellen en gebeld te worden via de Mobiele Dienst, eventuele Opties niet inbegrepen.

Activatie met toepassing van mobiele nummeroverdracht: 4 dagen tot 11 dagen vanaf het moment dat Mobistar over een volledig en correct dossier beschikt, in functie van de systemen bij de andere operator (simpele dan wel complexe overdracht).

Mobistar zal in de mate van het mogelijke ook rekening houden met de door de Klant gewenste porteringsdatum.

Activatie zonder mobiele nummeroverdracht: 2 dagen vanaf het moment dat Mobistar over een volledig en correct dossier beschikt. Deze termijnen zijn indicatief en gemiddeld. Er kunnen individuele afwijkingen zijn. Deze termijnen zijn van toepassing indien

Mobistar beschikt over een volledig opgesteld en correct dossier. De Klant is er toe gehouden Mobistar tijdig alle gevraagde en juiste inlichtingen te verstrekken. Vertragingen kunnen worden veroorzaakt door derde operatoren of door de Klant, deze verlengen de termijn van de activatie.

Indien de activatie betrekking heeft op een Klant met meerdere facturatie entiteiten zullen hogervermelde termijnen in elk geval worden verlengd met vijf dagen, teneinde het dossier administratief te kunnen voorbereiden.

## Voorwaarden eigen aan de Vaste Telefoon Dienst

### 1. Definities

- **'Mobistar-materiaal voor de Vaste Telefoon Dienst'**: materiaal ter beschikking gesteld door Mobistar teneinde de werking van de Vaste Telefoon Dienst mogelijk te maken
- **'Toegangslijnen'**: het geheel van de lijnen voor telecommunicatie of datatransmissie, met inbegrip van gehuurde lijnen en/of publieke telefoonlijnen en de bijbehorende uitrusting, die de Klant toegang bieden tot een Mobistar-PoP (Point of Presence) en/of tot het mobiele Mobistar-netwerk
- **'PABX'** (of **'PBX'**): Private Automatic Branch Exchange, privételefooncentrale geïnstalleerd bij de Klant en aangesloten op het publieke telefonienetwerk of op het netwerk van een PTO
- **'PTO'**: maatschappij die als lokale operator van een telecommunicatienetwerk of als lokale provider van een telecommunicatiedienst Toegangslijnen ter beschikking stelt
- **'LOACPS'** of **'Letter of Authorisation CPS'** duidt het document aan waarmee de Klant aan Mobistar mandaat geeft om de nodige stappen te ondernemen bij de lokale operator opdat de communicaties vanaf een vaste telefoonlijn van de Klant automatisch via Mobistar zouden verlopen
- de **'LoANP'** of **'Letter of Authorisation Number Portability'** duidt het document aan waarmee de Klant aan Mobistar een mandaat geeft om zijn vaste telefoonnummers te porteren naar Mobistar, met als gevolg dat het contract van de Klant met de donoroperator betreffende deze vaste nummers zal beëindigd worden
- **'Vast Toestel'** en **'Goedgekeurd Vast Toestel'**: een Vast Toestel is een telefoontoestel, al of niet aangesloten op een privé-telefooncentrale (PABX). Een Goedgekeurd Vast Toestel is een Vast Toestel erkend door de geldende Belgische reglementering op het ogenblik van gebruik
- **'Vaste Telefoon Dienst'**: de publieke telecommunicatiedienst die Mobistar de Klant biedt in het kader van een Contract, en die communicaties mogelijk maakt vanaf één of meerdere

vaste telefoonlijn(en)

- **'VPN'**: virtueel privaat netwerk, een gestructureerd en samenhangend geheel van telefoniecomponenten die zodanig geconfigureerd zijn dat ze een privételefoonnetwerk vormen
- **'Gesprekskanalen'**: gedeelte van de bandbreedte gereserveerd om een gesprek te voeren
- de **'Business Livebox'** is het 'Integrated Access Device' (IAD) en zijn bijbehoren, zoals daar zijn de PABX-plug en de toestellen geïnstalleerd in het kader van de optie minimum dienstverlening, via dewelke de dienst breedbandinternet en/of vaste telefonie via breedband bij de Klant geïmplementeerd wordt. De breedbandinternetverbinding en/of de vaste telefonie via breedband en de Business Livebox vormen een onlosmakelijke technische entiteit. De Business Livebox wordt bij de Klant geïnstalleerd via een door Mobistar aangestelde installateur. De Business Livebox blijft ten alle tijde eigendom van Mobistar. De rechten en verplichtingen met betrekking tot de Business Livebox zijn opgenomen in artikels 2, 3 en 4 van de Voorwaarden eigen aan de Dienst Breedbandinternet.

### 2. Beschrijving van de verschillende Diensten

**2.1.** Met de Vaste Telefoon Dienst met Onrechtstreekse Toegang zijn nationale en internationale communicaties en oproepen naar Gsm's en naar bepaalde speciale nummers mogelijk vanaf één of verschillende vaste telefoonlijnen aangesloten op het publieke telefonienetwerk. Toegang verkrijgen tot de Vaste Telefoon Dienst met Onrechtstreekse Toegang kan uitsluitend met een vaste telefoon door het prefix '1595' toe te voegen (ofwel manueel ofwel automatisch) vóór het volledige nummer van de bestemming.

**2.2.** De Vaste Telefoon Dienst met Rechtstreekse Toegang: er wordt een verbinding opgezet van één of meerdere gesprekskanalen tussen de eindapparatuur van de Klant en een aansluitingspunt op het Mobistar-netwerk, met als doel betere tarieven te verkrijgen voor de vaste oproepen van de Klant naar alle mobiele netwerken en naar alle nationale en internationale bestemmingen.

Er bestaan verschillende technische oplossingen om de Klant aan te sluiten. Zij worden gekozen naargelang van de locatie en de infrastructuur (bv. het type van PABX) van de Klant, van de topologie van zijn telefonienetwerk en van het verwachte telefoonverkeer. Per site van de Klant kan een andere oplossing gekozen worden. Het materiaal dat Mobistar ter beschikking stelt van de Klant in het kader van deze Dienst, is Mobistar-materiaal, uitgezonderd wanneer het verkocht wordt aan de Klant.

**2.3.** De Dienst 0800 is een telefonische communicatiedienst waarmee het mogelijk is voor gebruikers om gratis te bellen met de Klant volgens vooraf bepaalde criteria. Deze Dienst omvat de toekenning aan de Klant van een oproepnummer (een '0800-nummer') en een aantal optionele Diensten. De oproepen van gebruikers naar het 0800-nummer van de Klant worden door de Klant betaald.

**2.4.** De Dienst VPN in het kader van de Dienst Vaste Telefoonie: de Dienst met toegevoegde waarde VPN bestaat erin de Klant een Virtueel Privaat Netwerk aan te bieden waarbij meerdere functies voorgesteld kunnen worden: privaat nummeringsplan, het filteren van oproepen, verkorte nummers, Closed User Group, ... De gekozen functies worden omschreven in de Bijzondere Voorwaarden.

**2.5.** Als Mobistar, op grond van het Contract, aansluitingen ter beschikking stelt van de Klant, gebeurt dat overeenkomstig de voorwaarden en de prijzen die de respectieve PTO's toepassen. De Klant weet en aanvaardt dat deze voorwaarden en prijzen kunnen gewijzigd worden.

**2.6.** De Vaste Telefoonie Dienst kan onderbroken worden voor onderhouds-, herstel-, upgrade- of uitbreidingswerken; in dergelijke gevallen zal Mobistar al het mogelijke doen om deze werken buiten de werkuren uit te voeren en om de Klant daar vooraf over in te lichten.

**2.7.** De Dienst VOIP Trunking bestaat in een connectie tussen de gecertificeerde IPBX van de Klant en het Mobistar-netwerk via een Ethernet interface.

**2.8.** Marketing nummers zijn niet geografische nummers van het type 090X enz. uit de reeks of reeksen bepaald in het nationale nummerplan voor het aanbieden van betalende diensten via elektronische-communicatienetwerken. Mobistar biedt de volgende Marketing nummers aan: 070, 078, 0800, 0900, 0902, 0903, 0904.

### 3. Verplichtingen van de Klant

**3.1.** Afgezien van de bepalingen voorzien in artikel 3 van de Algemene Voorwaarden, heeft Mobistar het recht om de aanvraag te weigeren voor de indienststelling van één of meerdere aansluitingen binnen de Vaste Telefoonie Dienst, of van bepaalde Opties van de Vaste Telefoonie Dienst, meer bepaald in de volgende gevallen:

- de Klant beschikt niet over het materiaal dat vereist is voor de goede werking van de Vaste Telefoonie Dienst
- volgens de eerste ramingen van Mobistar zal de Klant niet in staat zijn voldoende verkeer te genereren met de Vaste Telefoonie Dienst
- de installaties van de Klant zijn technisch incompatibel:

slechte bekabeling, niet-configureerbare PABX, geografische afstand niet conform de kwaliteitsnormen van de dienst, ... Indien noodzakelijk moet de Klant zelf, op zijn eigen kosten en verantwoordelijkheden, zijn materiaal - en in het bijzonder de interne kabling vanaf het Mobistar-materiaal voor de Vaste Telefoonie Dienst en/of zijn PABX - aanpassen en gelijkvormig maken om de indienststelling van de Vaste Telefoonie Dienst mogelijk te maken.

### 3.2. LOACPS

In geval van een Vaste Telefoonie Dienst met Onrechtstreekse Toegang waarbij de Carrier Select code van Mobistar automatisch toegevoegd wordt, verbindt de Klant er zich toe ten laatste binnen de 7 dagen na het sluiten van het Contract de LOACPS ondertekend aan Mobistar terug te sturen.

In geval van een Gecombineerde Dienst, zal bij gebreke aan ondertekende en tijdig teruggestuurde LOACPS, de Vaste Telefoonie Dienst niet geactiveerd worden, terwijl de andere Dienst die deel uitmaakt van de Gecombineerde Dienst wel zal worden geactiveerd en gefactureerd aan de standaardtarieven waaraan deze Dienst afzonderlijk te verkrijgen is bij Mobistar.

### 3.3. Verplichtingen in verband met het gebruik van de Vaste Telefoonie Dienst

**3.3.1.** Het gebruik van de Vaste Telefoonie Dienst volgens de geldende wetten en reglementering, valt volledig onder de verantwoordelijkheid van de Klant. Mobistar kan niet aansprakelijk gesteld worden bij een frauduleus gebruik van de Vaste Telefoonie Dienst.

Mobistar is meer in het bijzonder niet verplicht om de Klant elke abnormale of buitensporige toename van het gebruik van de Vaste Telefoonie Dienst te signaleren.

**3.3.2.** De Klant verbindt zich ertoe de Vaste Telefoonie Dienst te gebruiken onder de voorwaarden bepaald in het Contract en om binnen de 24 uur elke storing of onderbreking van de Dienst te melden aan de telefonische helpdesk van de Vaste Telefoonie Dienst die elke dag, de klok rond, bereikbaar is.

**3.3.3.** De Klant verbindt zich ertoe de Vaste Telefoonie Dienst voor geen enkel onwettig of immoreel doel te gebruiken en zal Mobistar schadeloos stellen voor alle kosten en boetes die Mobistar worden opgelegd ten gevolge van een overtreding van deze clausule door de Klant.

**3.3.4.** De Klant verbindt zich ertoe via de Vaste Telefoonie Dienst voor een minimumbedrag communicaties te voeren in elke periode van 12 opeenvolgende maanden. Ingeval het minimale totale gefactureerde bedrag niet bereikt wordt, zal Mobistar de Klant het verschil aanrekenen: het minimale bedrag min de som van de effectief gefactureerde bedragen voor communicaties in de afgelopen 12 maanden. Mobistar heeft het recht na te gaan of het minimale factuurbedrag bereikt is en kan jaarlijks overgaan

tot de nodige aanpassingen. Het minimumbedrag waarvoor de Klant van de Vaste Telefonie Dienst moet gebruikmaken in elke periode van 12 opeenvolgende maanden staat vermeld in de Bijzondere Voorwaarden.

**3.4.** Behoudens andersluidende bepalingen, verbindt de Klant zich ertoe de Vaste Telefonie Dienst noch geheel noch gedeeltelijk over te dragen, te verkopen of te verhuren aan derden, en er derden geen gebruik van te laten maken in gelijk welke vorm.

## 4. Nummeroverdraagbaarheid van vaste nummers

Nummeroverdraagbaarheid van vaste nummers betekent dat de Klant zijn vaste telefoonnummers kan behouden wanneer hij van vaste operator verandert. De overdracht van zijn nummers naar Mobistar ontslaat de Klant niet van de verplichting om zijn contractuele verplichtingen met zijn vorige operator te respecteren.

Mobistar zal de wettelijke bepalingen aangaande de overdraagbaarheid van nummers respecteren en zal de nodige maatregelen nemen om de door de Klant gevraagde overdracht te realiseren. Mobistar kan echter niet aansprakelijk worden gesteld indien de overdracht niet wordt uitgevoerd om een reden die afhangt van de vorige operator van de Klant of van de Klant zelf. Mobistar kan meer bepaald niet aansprakelijk gesteld worden in geval van een valse, onjuiste of onleesbare overdrachtsaanvraag.

### LoANP

In het geval de Klant reeds vaste telefoonnummers heeft en wenst dat Mobistar deze nummers implementeert op zijn netwerk, dient Mobistar in het bezit te zijn van een ondertekende LoANP door de Klant om de Vaste Telefonie Dienst te kunnen activeren. De Klant verbindt zich er dan ook toe om ten laatste binnen de 7 dagen na het sluiten van het Contract betreffende de vaste telefonie de LoANP ondertekend aan Mobistar terug te sturen.

## 5. Beperkingen toegang en/of gebruik Vaste Telefonie Dienst

Mobistar legt geen beperkingen op inzake het gebruik van de Vaste Telefonie Dienst: alle standaard bestemmingen zijn bereikbaar, tenzij beperkingen opgelegd door de regelgever (zoals bijvoorbeeld het gebruik van Marketing nummers).

De Klant heeft de mogelijkheid om zelf bepaalde nummers te blokkeren in de PABX of hij kan dit vragen aan Mobistar.

In het kader van VOiP Trunking wordt alleen de hoeveelheid bandbreedte en de kwaliteit van de Vaste Telefonie Dienst gemeten aan de hand van een aantal parameters teneinde de kwaliteit van de dienst te controleren.

## 6. Informatie over het activatieproces van de Vaste Telefonie Dienst

Per gekozen toegang tot de Vaste Telefonie Dienst (met PRA, Onrechtstreekse Toegang via CPS, DSL) zal de eerste aansluitingsdatum worden bepaald per locatie, in samenspraak met de klant in het kader van een project. Dit hangt ook af van de locatie en van de noodzaak om ter plaatse werken te laten uitvoeren door derde operatoren, waardoor de activatie termijnen worden verlengd. De Klant is er toe gehouden Mobistar tijdig alle gevraagde en juiste inlichtingen te verstrekken. Mobistar stelt een 'Customer Journey leaflet' ter beschikking van Klant met meer informatie rond de fasen en termijnen van installatie van de Dienst Vaste Telefonie.

## 7. De dienst Marketing nummers

**7.1.** De Klant aanvaardt dat het Koninklijk besluit van 9 februari 2011 tot vaststelling van de Ethische Code voor de telecommunicatie van toepassing is en bevestigt kennis te hebben van deze Ethische Code en deze te respecteren.

**7.2.** Facturatie van de dienst Marketing nummers

**7.2.1.** Mobistar bezorgt de Klant maandelijks 2 documenten: enerzijds het Statement, anderzijds een factuur met betrekking tot de door Mobistar geleverde diensten in het kader van de dienst Marketing nummers.

**7.2.2.** Het Statement omvat een overzicht van de communicaties naar de Marketing nummers van de Klant. Het overzicht van de communicaties in de Statement is bindend en zal als bewijs gelden in geval van betwistingen.

In dit document zal Mobistar ook op een afzonderlijke lijn refereren naar "Bedrag verzameld in opdracht en voor rekening van een derde partij"-Circulaire n° AOIF 50/2009 (E.T.109.696) gedateerd 12.11.2009 en/of Circulaire n° IR/IV-4/91.638 (AREC - 2/2009 AFER 51/2009) gedateerd 10.11.2009" samen met het verzamelde bedrag (BTW-inclusief) voor deze periode. Op basis van de hierboven vernoemde Circulaires en Artikel 2 van de Belgische BTW Code, zal er geen BTW verschuldigd zijn bovenop het verzamelde bedrag.

**7.2.3.** De factuur omvat de vergoeding te betalen door de Klant aan Mobistar voor de levering van de dienst Marketing nummers. Het Statement en de factuur worden door Mobistar naar de Klant gestuurd uiterlijk op de 20ste werkdag van de maand die volgt op de maand van de transacties.

De Klant moet de factuur betalen overeenkomstig artikel 9 van de algemene voorwaarden.

**7.2.4.** De Klant is verantwoordelijk voor de betaling van de BTW aan de BTW administratie.



**7.3** De gebruikers van de betalende nummers hebben het recht Mobistar te contacteren om informatie te vragen over deze nummers en Mobistar zal aan deze gebruikers de identiteit van de Klant, zoals vermeld op het Contract, doorgeven.

**7.4.** De Klant moet de gebruikers informeren over het tarief voor elk gesprek. De Klant zal op vraag van de gebruikers een geïndividualiseerde factuur maken voor de gebruikers.

## Voorwaarden eigen aan de Dienst Breedbandinternet

### 1. Definities en beschrijving van de Dienst Breedbandinternet

De **'Dienst Breedbandinternet'** duidt de Dienst aan, waarmee Mobistar de aansluiting van de Klant op het Mobistar-netwerk implementeert voor wat betreft de breedbandinternetverbinding. De gedetailleerde specificaties van deze Dienst zijn opgenomen in de productbeschrijvingen die als Bijzondere Voorwaarden deel uitmaken van de Overeenkomst met de Klant met betrekking tot deze Dienst.

Het type van breedbandtoegang dat aan een bepaalde Klant wordt geleverd hangt in concreto af van de situatie van de Klant zelf, zoals daar zijn (maar niet beperkt tot) het aantal gesprekskanalen waarover de Klant wenst te beschikken, de kwaliteit van het aanwezige koperpaar, de afstand van de site van de Klant tot het netwerk van de historische operator.

**'Directory'** duidt de plaats op de server van Mobistar aan waarop al de internetsites, logboeken, statistieken enz. van de Klant aanwezig zijn.

**'Domeinnaam'** duidt op de karakterreeks, samengesteld uit twee elementen (in overeenstemming met de naam en de uitbreiding die gekozen werd door de Domeinnaamhouder voor de registratie), die zorgt voor een vereenvoudigde toegang tot een website.

**'Domeinnaamhouder'** is de natuurlijke of rechtspersoon die geregistreerd staat als Domeinnaamhouder, in casu de Klant.

**'My Office'** is de dienst die de Klant toegang verleent tot het gebruik van gepersonaliseerde mailboxen, en die de Klant toelaat mailberichten te versturen en te ontvangen. Het gebruik van My Office maakt deel uit van de Dienst Breedbandinternet.

**'Logboek'** is het tekstbestand waarin de geschiedenis opgeslagen wordt van de communicatie tussen de server, waarop de internetsite van de Klant zich bevindt, en de bezoekers die de internetsite aanklikken.

**'Provider'** is de persoon die tussenkomt voor de account van de Domeinnaamhouder om bewerkingen uit te voeren op de Domeinnaam, in casu Mobistar.

De **'Registrar'** is het Registratiecentrum voor Domeinnamen dat instaat voor de acties betreffende de Domeinnaam die de Klant kan aanvragen in het kader van zijn Overeenkomst betreffende de Dienst Breedbandinternet.

De **'Self Care Tools'** zijn de elektronische webtoepassingen via dewelke de Klant aanpassingen kan aanbrengen aan de Vaste Diensten. Mobistar stelt alles in het werk opdat zijn systemen de gevraagde aanpassingen die de Klant doorgeeft via de Self Care Tools zo spoedig mogelijk automatisch uitvoeren.

De **'Business Livebox'** is het **'Integrated Access Device'(IAD)** en zijn bijbehoren, zoals daar zijn de PABX-plug en de toestellen geïnstalleerd in het kader van de optie minimum dienstverlening, via breedband bij de Klant geïmplementeerd wordt. De breedbandinternetverbinding en/of de vaste telefonie via breedband en de Business Livebox vormen een onlosmakelijke technische entiteit. De Business Livebox wordt bij de Klant geïnstalleerd via een door Mobistar aangestelde installateur. De Business Livebox blijft ten allen tijde eigendom van Mobistar.

**'Webhosting'** is de dienst die bestaat uit het op een server opslaan van de internetpagina's waaruit een internetsite is opgebouwd opdat een internetbezoeker ze zou kunnen raadplegen. In het kader van de Dienst Breedbandinternet kan het zowel Webhosting Windows als Webhosting Linux betreffen.

De dienst **'VPN'** in het kader van de Dienst Breedbandinternet: bestaat erin de Klant een Virtueel Privaat Netwerk aan te bieden op de breedbandverbindingen die op de sites van de Klant geïnstalleerd zijn.

### 2. Prestaties, verplichtingen en aansprakelijkheid van Mobistar

**2.1.** Mobistar waarborgt slechts de compatibiliteit van zijn Breedbandinternet-Dienst met de door Mobistar ter beschikking gestelde Business Livebox.

**2.2.** De Klant erkent op de hoogte te zijn dat er geen internetverbinding en vaste telefonie via breedband meer mogelijk is in het geval:

- er zich een elektriciteitspanne voordoet, behalve indien de Klant beschikt over een alarmcentrale, in welk geval Mobistar een vervangbatterij voorziet voor de levering van de Dienst Breedbandinternet
- de Klant de Business Livebox buiten werking stelt.

In bovenvermelde gevallen verkeert de Klant in de onmogelijkheid om de nooddiensten te contacteren via de Dienst Breedbandinternet en vaste telefonie via breedband. Mobistar dringt er bij de Klant dan ook op aan om diens Business Livebox zo weinig mogelijk buiten werking te stellen.

Bij het wegvallen van de breedbandtoegang en/of de vaste telefonie via breedband heeft de Klant in bepaalde gevallen de mogelijkheid tegen betaling te genieten van de optie minimum dienstverlening volgens de voorwaarden vermeld in de productbeschrijvingen. De goede werking van de optie minimumdienstverlening hangt af van de goede dekking van de Mobiele Dienst op de locatie van de Klant.

**2.3.** Om de integriteit en prestaties van de Dienst Breedbandinternet en van het Mobistar-netwerk te vrijwaren, behoudt Mobistar zich het recht voor te allen tijde toezicht te houden op de verbruikte volumes en elke handeling te stellen die noodzakelijk is om die integriteit en prestaties te behouden.

**2.4.** De Dienst Breedbandinternet geleverd door Mobistar beperkt zich tot het leveren van de noodzakelijke connecties om te kunnen beschikken over breedbandinternet en vaste telefonie. De eindapparatuur vereist om over de Dienst Breedbandinternet en zelf te kunnen beschikken valt hier dus niet onder en valt dus volledig onder de verantwoordelijkheid van de Klant.

### 2.5. Aansprakelijkheid van Mobistar voor de Dienst Breedbandinternet

Onverminderd de bepalingen van artikel 5 van de Algemene Voorwaarden, kan Mobistar niet aansprakelijk worden gesteld voor schade in geval van of ten gevolge van:

- slechte werking van toestellen die toelaten toegang te hebben tot de Dienst Breedbandinternet, met uitzondering van een slechte werking, niet veroorzaakt door de Klant, van de Business Livebox
- acties ondernomen door de historische operator
- problemen van snelheidsverlaging of van een verminderde werking van de Dienst Breedbandinternet die kunnen worden ondervonden doordat:
  - zich wijzigingen voordoen aan de Dienst Breedbandinternet wegens werken door de historische operator aan diens netwerk, lijnen of centrale
  - de plaats van installatie van de Dienst Breedbandinternet zich te ver bevindt van de telefoniecentrale van de historische operator, waarbij deze afstand varieert van geval tot geval en afhankelijk is van parameters die niet

aan Mobistar kunnen toegeschreven worden

- een naburig nummer geactiveerd wordt, wat aanleiding kan geven tot onmogelijkheid om te surfen, storingen of traagheid
- een groot aantal surfers of downloaders op dezelfde lus zitten
- de bekabeling in slechte staat is of van een slechte kwaliteit op de plaats van de installatie
- een combinatie zich voordoet van de hierboven vermelde factoren.
- een storing van de werking van een server. De Klant erkent namelijk dat de software die gebruikt wordt om de server te beheren, deel uitmaakt van een uiterst ingewikkeld domein en dat het onmogelijk is om het ontbreken van fouten en stoornissen bij deze software te garanderen. Mobistar zal al het mogelijke doen om dergelijke stoornissen te beperken.

### 2.6. Aansprakelijkheid van Mobistar met betrekking tot Webhosting

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

- de blokkering van de toegang tot de Webhosting omwille van (i) de aanwezigheid van een ongeoorloofd element op de Site van de Klant (ii) schending van de Overeenkomst, een Contract of de geldende wetgeving
- de weigering om de Webhosting te activeren wegens redenen vermeld in artikel 6.2 van deze Voorwaarden eigen aan de Dienst Breedbandinternet
- de inhoud van de Site van de Klant die niet voldoet aan de door Mobistar opgelegde verplichtingen
- verlies van in de Directory van de Klant opgeslagen gegevens, waarvan de Klant geen back-up gemaakt hebt
- het niet updaten door de Klant van zijn besturingssysteem
- verzadiging van de server waardoor de toegang tot de internetsite van de Klant geblokkeerd wordt ten gevolge van zijn nalatigheid bij het respecteren van de aan de Klant toegekende schijfruimte of van de vastgelegde regels inzake bandbreedte
- moeilijkheden om toegang te krijgen tot de Site van de Klant indien deze moeilijkheden te wijten zijn aan de opbouw van zijn Site, aan het aantal bezoekers dat tegelijkertijd toegang wenst te krijgen tot de Site van de Klant, of aan alle dienstverleners die verantwoordelijk zijn voor het transport van gegevens op het internet
- de ongeoorloofde inhoud van de Site van de Klant
- het versturen van Spam of Direct mail door de Klant of de tussenpersoon van de Site van de Klant
- besmetting van de Site van de Klant door een virus, aangezien de Klant zijn Site dient te beschermen
- indringing, kwaadwilligheid van derden op de Site van de Klant of op een server van Mobistar of op de site van een derde



- de verspreiding van een virus door de Klant of de tussenpersoon van de Site van de Klant (vrijwillig of niet)
- het uitvoeren van een verboden activiteit via de Site van de Klant zoals genoemd in artikel 6.7 “Risicovolle activiteiten” van deze Voorwaarden eigen aan de Dienst Breedbandinternet.

### 3. Verplichtingen van de klant

#### 3.1. Voorafgaandelijke vereisten voor installatie van de Business Livebox en activering van de Dienst Breedbandinternet.

**3.1.1.** De Klant verbindt zich ertoe om op de plaats van de installatie en op het ogenblik van het afgesproken tijdstip van installatie en/of op ieder ogenblik tijdens de duur van het Contract op de Breedbandinternet-Dienst aan Mobistar of diens onderaannemer toegang te verschaffen en hen toe te laten alle noodzakelijke werken uit te voeren en veranderingen door te voeren opdat Mobistar aan zijn contractuele verplichtingen kan voldoen. Mobistar behoudt zich het recht voor om kosten aan te rekenen aan de Klant indien Mobistar of zijn onderaannemer geen toegang kunnen krijgen tot de plaats van installatie op de afgesproken tijdstippen.

De Klant weerhoudt er zich van zelf dergelijke werken voor installatie van de Business Livebox uit te voeren, behoudens uitdrukkelijk akkoord van Mobistar.

**3.1.2.** De Klant maakt de plaats van installatie vooraf geschikt en voorziet voldoende plaats voor de installatie van de Business Livebox.

Dit houdt in dat:

- de beschikbare Ethernetkaarten moeten geïnstalleerd zijn en functioneren
- de HUB/switch/router moet geïnstalleerd en toegankelijk zijn en functioneren, indien de Klant hierover beschikt
- de pabx moet geïnstalleerd en toegankelijk zijn en functioneren, indien de Klant hierover beschikt; de pabx moet tevens verenigbaar zijn met de Euro ISDN-standaard
- de kabels (UTP-kabel) om bestaande pc's te verbinden met de HUB of de router moeten beschikbaar zijn
- voldoende stopcontacten moeten beschikbaar zijn in de nabijheid van het Aansluitpunt
- de Klant moet de ‘adminstrator user names’ en wachtwoorden van de pc's die moeten geconfigureerd worden, zoals voorafgaandelijk meegedeeld door Mobistar, beschikbaar hebben
- de Klant moet het telefoonnummer van de meldkamer waarmee zijn alarmsysteem verbonden is beschikbaar hebben, indien de Klant hierover beschikt
- de Klant moet de contactgegevens van de pabx-leverancier beschikbaar hebben, indien de Klant hierover beschikt.

**3.1.3.** De Klant dient Mobistar of diens onderaannemer toe te laten, indien nodig, zonder kosten stroom af te nemen bij de Klant.

**3.1.4.** Indien de Klant niet de eigenaar is van het gebouw, moet hij voor het begin van de werken de nodige toestemming vragen van de eigenaar. Mobistar is niet verantwoordelijk als aan het gebouw werken worden uitgevoerd met de toestemming van de Klant.

**3.1.5.** Mobistar behoudt zich het recht voor om de Dienst Breedbandinternet niet te activeren en de Overeenkomst voor de Dienst Breedbandinternet met de Klant met onmiddellijke ingang te beëindigen zonder kosten noch schadevergoeding in geval de Klant niet aan één of meerdere bovenvermelde vereisten voldoet. In dit geval behoudt Mobistar zich het recht voor een vergoeding wegens vroegtijdige beëindiging te vorderen van de Klant overeenkomstig de bepalingen van artikel 12 van de Algemene Voorwaarden.

**3.1.6.** De Klant zal Mobistar ruim op voorhand verwittigen over een geplande verhuis van de Business Livebox en zijn bijbehoren. De Klant doet zelf het nodige voor de verhuis. De installatie van de Business Livebox bij de Klant na verhuis zal echter worden uitgevoerd door een door Mobistar aangestelde installateur. Om de installatie van de Business Livebox na verhuis mogelijk te maken, dient de Klant de bepalingen van artikel 3.1 ‘Voorafgaandelijke vereisten voor de installatie van de Business Livebox en activering van de Dienst Breedbandinternet’ en de bepalingen van artikel 4.8 ‘Installatie van de Business Livebox’ stipt na te leven. De installatie van de Business Livebox op het nieuwe adres zal tevens pas plaatsvinden als alle noodzakelijke voorwaarden voor Mobistar voldaan zijn en indien er geen technische onmogelijkheid (in de zin van artikel 3.5 van de Algemene Voorwaarden) is om de Dienst te leveren.

#### 3.2. Zorgvuldig en normaal gebruik van de Dienst Breedbandinternet

De Klant verbindt zich ertoe geen vast ip-adres door te geven aan derden of te laten gebruiken door derden.

De Klant zal de richtlijnen toepassen en respecteren van Mobistar met betrekking tot de Business Livebox teneinde de goede werking en ondersteuning van de Dienst Breedbandinternet te bewerkstelligen.

Het verplaatsen van de Business Livebox van diens originele plaats van installatie is ten strengste verboden, met uitzondering van een verplaatsing binnenshuis. Mobistar informeert de Klant dat de verplaatsing binnenshuis van de Business Livebox een impact kan hebben op de Dienst Breedbandinternet. De Klant alleen is verantwoordelijk voor de gevolgen van een verplaatsing van de Business Livebox.

## 4. Rechten en verplichtingen van de Klant met betrekking tot de Business Livebox

**4.1.** Voor het gebruik van de Business Livebox verkrijgt de Klant een gewoon, niet-exclusief en niet-overdraagbaar licentierecht, en dit voor de doeleinden, voor de duur en binnen de grenzen bepaald in het Contract.

**4.2.** De Klant verbindt zich ertoe de vermeldingen op de Business Livebox die aangeven dat de Business Livebox niet de eigendom is van de Klant niet te verwijderen en te zorgen voor het behoud van deze vermeldingen in een goede staat.

**4.3.** De Klant verbindt zich ertoe de Business Livebox noch geheel noch gedeeltelijk over te dragen of te verhuren aan derden, tenzij mits uitdrukkelijke toestemming van Mobistar.

**4.4.** De Klant verbindt zich ertoe aan de Business Livebox in geen geval herstellingen, onderhoud of wijzigingen te verrichten of te laten verrichten door derden die niet erkend zijn door Mobistar of het te demonteren of te laten demonteren.

**4.5.** De Klant zal de Business Livebox 'als een goede huisvader' gebruiken in een normale kantooromgeving. Zodra de Business Livebox wordt afgeleverd aan de Klant en zolang het ter beschikking is van de Klant, is deze als enige aansprakelijk:

- voor ieder gebruik dat ervan wordt gemaakt en voor de gevolgen voor dit gebruik
- voor ieder verlies, iedere diefstal of iedere beschadiging van de Business Livebox, ongeacht de oorzaak, met uitzonderingen van defecten in de Uitrusting niet veroorzaakt door de Klant en normale sleet.

**4.6.** Indien de Business Livebox defecten vertoont, zal Mobistar het defect gratis herstellen of de Business Livebox vervangen voorzover deze defecten niet door de Klant veroorzaakt zijn. Indien Mobistar ertoe gehouden is de Business Livebox te vervangen, is de Klant er toe gehouden de defecte Business Livebox terug te geven aan Mobistar via de installateur.

**4.7.** Indien een derde een bewarende maatregel neemt tegen de Klant of overgaat tot uitvoerend beslag op de Business Livebox verbindt de Klant zich ertoe er deze derde onmiddellijk op te wijzen dat deze Business Livebox niet de eigendom is van de Klant en dat ze enkel in de plaats van installatie zijn opgeslagen. Indien de derde de minnelijke opheffing van het beslag weigert, zijn alle kosten die Mobistar maakt om zijn recht te doen gelden voor rekening van de Klant.

### 4.8. Installatie van de Business Livebox

De installatie van de Business Livebox omvat in zijn standaardconfiguratie:

- installatie van de Business Livebox binnen een afstand van 30 meter van de aanwezige Ethernet- of telefoonkabel (op plinten)
- installatie van een vervangbatterij in de Business Livebox enkel in het geval dat er een alarmsysteem aanwezig is bij de Klant
- configuratie van de Business Livebox voor vaste telefonie en breedbandinternet
- voor zover de Klant reeds gebruikmaakte van breedbandinternet en/of vaste telefoniediensten via één of meerdere andere leverancier(s): volledige aansluiting van de telefooninstallatie en van de routers/pc's van de Klant op de Business Livebox, configuratie van wifi en installatie van de communicatiedienst My Office services
- voor zover de Klant nog geen gebruikmaakte van breedbandinternet en/of vaste telefoniediensten via één of meerdere andere leveranciers, zal de standaardaansluiting van routers/ pc's van de Klant op de Business Livebox beperkt zijn tot vier aansluitingen en zal de configuratie van wifi en van de communicatiedienst My Office Services worden uitgevoerd voor één gebruiker
- voor de eventuele activering van One Touch Voice Mail: het mappen van vaste-mobiele nummers
- bestelling van de inbegrepen McAfee-anti-virusprogramma's.

Voor zover de installatie van de Business Livebox bij de Klant afwijkt van hoger vermelde standaardconfiguratie, kunnen er extra kosten worden aangerekend die de Klant rechtstreeks dient te vergoeden aan de installateur, behoudens andersluidend beding. Iedere nieuwe installatie of verhuis van de Business Livebox zal worden aangerekend aan de Klant op basis van de op dat moment gelden installatietarieven. Indien de Klant over een pbx beschikt, dient de pbx-leverancier aanwezig te zijn op het moment van installatie.

Op het moment van installatie, wordt de Business Livebox getest. Indien de Klant op dat ogenblik geen opmerkingen heeft gemaakt over de werking van de Business Livebox, erkent hij de deze in goede staat te hebben ontvangen zonder zichtbare gebreken of tekortkomingen. Mobistar draagt geen verantwoordelijkheid voor wijzigingen aan de configuratie van de toestellen op de locatie van de Klant na de installatie, die een impact hebben op het goed functioneren van de Mobistar-diensten.

De Klant moet zelf nakijken of de vervangbatterij nog operationeel is en Mobistar zal de Klant een nieuwe vervangbatterij opsturen, indien deze moet worden vervangen. De Klant dient de oude vervangbatterij zelf te vervangen.

### 4.9. Teruggave Business Livebox

Aan het eind van het Contract Breedbandinternet, om welke reden ook, dient de Klant de Business Livebox aan Mobistar terug te bezorgen in de oorspronkelijke staat, behoudens normale slijtage, binnen de 14 werkdagen na beëindiging van het Contract.

Indien de Business Livebox niet is teruggegeven aan Mobistar binnen deze termijn, behoudt Mobistar zich het recht voor om de Business Livebox te laten ophalen door de installateur, op kosten van de Klant.

## 5. Domeinnaamregistratie

Voor de registratie van domeinnamen doet Mobistar beroep op Nordnet, BP 60985, 111 rue de Croix, 59510 HEM, Frankrijk, als Registrar. De 'Algemene Voorwaarden voor het registreren en beheren van domeinnamen Nordnet Registrar' zijn van toepassing. De Klant erkent, voor het nemen van acties met betrekking tot domeinnaamregistratie, kennis genomen te hebben van deze 'Algemene Voorwaarden voor het registreren en beheren van domeinnamen Nordnet Registrar' en deze te hebben aanvaard. De Klant verklaart in het bezit te zijn van een exemplaar ervan. Mobistar is 'Provider' voor de domeinnaamregistratie. De voorwaarden voor tarieven en betaling van Mobistar zijn van toepassing voor de domeinnaamregistratie.

## 6. Webhosting

### 6.1. In de Dienst Breedbandinternet begrepen Webhosting

Webhosting is inbegrepen in de Dienst Breedbandinternet volgens de specificaties voorzien in de productbeschrijvingen. Uitbreidingen van de Webhosting zijn mogelijk als (betalende) Optie.

Elke andere dienstverlening, met name het verschaffen van toegang tot het internet, het registreren van een domeinnaam, het ontwerp, de ontwikkeling, de vertaling, het onderhoud, de update van de informatie op de internetsite van de Klant en het ontwikkelen van beheers- en administratiemiddelen voor de Site van de Klant zijn niet in de Webhosting inbegrepen.

### 6.2. Recht op weigering van de Webhosting

Indien Mobistar van oordeel is dat de internetsite van de Klant de bepalingen van deze Overeenkomst of de geldende regelgeving niet respecteert, kan Mobistar de Webhosting weigeren binnen de tien (10) dagen na ontvangst van de aanvraag van de Klant.

### 6.3. Technische kenmerken en gebruiksvoorschriften van de Webhosting

Het gebruik van de Webhosting veronderstelt kennis op het vlak van programmering. De Klant verklaart aan Mobistar alle nuttige vragen gesteld te hebben met betrekking tot Webhosting en dus over de nodige informatie te beschikken.

#### 6.3.1. Technische kenmerken van Webhosting Windows Webhosting Windows wordt gerealiseerd onder Windows®.

Bepaalde functionaliteiten eigen aan Windows® kunnen gedeactiveerd worden omwille van de kwaliteit van de Webhosting.

Windows® is een gedeponeerde handelsmerk van het bedrijf Microsoft Corporation.

Afhankelijk van het aanbod waarop de Klant ingetekend heeft, beschikt hij over een standaard schijfruimte beperkt tot 50 of tot 250 megabytes, 1 gigabyte of 4 gigabytes evenals over verschillende opties, die gedetailleerd beschreven zijn in de productbeschrijvingen. Deze opties kunnen evolueren zonder de prestaties van de Webhosting te veranderen.

De Klant kan overstappen van het ene aanbod naar het andere volgens de voorwaarden vermeld onder 'Overstappen'.

#### 6.3.2. Technische kenmerken van Webhosting Linux

Webhosting Linux wordt gerealiseerd onder Linux. Bepaalde functionaliteiten eigen aan Linux kunnen gedeactiveerd worden omwille van de kwaliteit van de Webhosting. Linux is een gedeponeerde handelsmerk.

Webhosting Linux biedt een antwoord op bepaalde behoeften, zoals de nood aan compatibiliteit met databases MySQL en de scripttaal PHP.

Afhankelijk van het aanbod waarop de Klant ingetekend heeft, beschikt hij over een standaard schijfruimte beperkt tot 50 of tot 250 megabytes, 1 gigabyte of 4 gigabytes evenals over verschillende opties, die gedetailleerd beschreven zijn in de productbeschrijvingen. Deze opties kunnen evolueren zonder de prestaties van de Webhosting te veranderen.

De Klant kan overstappen van het ene aanbod naar het andere volgens de voorwaarden vermeld onder "Overstappen".

#### 6.3.3. Toegekende schijfruimte

De maximumomvang van de schijfruimte die aan de Klant wordt toegekend is afhankelijk van het aanbod waarop hij ingetekend heeft en komt overeen met alle gegevens die in zijn Directory aanwezig zijn (pagina's, foto's, Logboek enz.). De Klant is verantwoordelijk voor het beheer van die elementen en vooral voor het verwijderen van de Logboeken die onnodig geworden zijn of die hij niet mag bewaren omwille van de wettelijke bepalingen. De Klant verbindt zich ertoe de hem toegekende schijfruimte niet te overschrijden, anders kan Mobistar de toegang van de Klant tot de Webhosting opschorten.

In de abonnementsruimte van de Klant, toegankelijk via het Self Care portaal, kan de Klant de door hem gebruikte schijfruimte nakijken.

De Partijen komen overeen dat de gegevens in de abonnementsruimte tot bewijs dienen om vast te stellen hoeveel schijfruimte de Klant daadwerkelijk gebruikt.

#### 6.3.4. Gedeelde Webhosting

De Webhosting van de Site van de Klant is een zogenaamde gedeelde Webhosting.

De Sites van verschillende klanten zijn op dezelfde server ondergebracht. Elke inbreuk op de Overeenkomst kan bijgevolg

schade berokkenen aan Mobistar, maar eveneens aan andere klanten, die op dezelfde server of op andere servers van Mobistar gehost zijn.

De Klant ontzegt zich veranderingen aan te brengen aan elk element dat zich niet strikt in zijn Directory bevindt, maar met name op de internetsite van een andere Klant of op de Site van Mobistar, zelfs indien deze toegankelijk zijn.

De Klant ontzegt zich eveneens binnen te dringen in de systemen van Mobistar of in systemen van andere Klanten.

Mobistar heeft de mogelijkheid om de Webhosting op te schorten of op te zeggen onder de voorwaarden bepaald in de artikelen "Opschorting - Beëindiging" indien deze bepalingen niet gerespecteerd worden.

### 6.3.5. Bandbreedte

Voor de Klant geldt geen enkele beperking betreffende de bandbreedte. Mobistar beschikt evenwel over een volledige bandbreedte die toegekend wordt aan zijn verschillende klanten, waarbij de verdeling niet op voorhand vastgelegd wordt.

De Klant is zich er dus van bewust dat de bandbreedte waarover hij beschikt voortdurend kan variëren.

De Klant ontzegt zich het gebruik van een bandbreedte die ruim meer is dan een gemiddelde bandbreedte, gebruikt voor een Site van gemiddelde omvang, en hij zorgt ervoor dat er – zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Mobistar – op zijn Site geen systemen voorkomen waardoor de bandbreedte overmatig gebruikt wordt.

Tenslotte vermijdt de Klant elk gebruik van de bandbreedte waardoor last berokkend kan worden aan andere klanten met een internetsite op de servers van Mobistar.

Wanneer deze voorschriften geschonden worden, behoudt Mobistar zich het recht voor om de toegang tot de Webhosting op te schorten of op te zeggen volgens de voorwaarden genoemd in de artikelen "Opschorting – Beëindiging".

### 6.3.6. Software

De Klant moet de licenties bezitten van alle software die hij gebruikt om zijn internetsite te maken of te wijzigen.

De Klant dient voor alle technische vragen over zijn Site die geen verband houden met Webhosting, afhankelijk van de situatie, contact op te nemen met de uitgever van de software die hij gebruikt, of met een andere tussenpersoon.

### 6.4. Toegang tot de Site van de Klant

De internetsite van de Klant is toegankelijk vanaf een adres van het type www.yxxx.Mobistar. De Site kan eveneens toegankelijk zijn vanaf een domeinnaam waarvan de Klant houder is vanaf het moment dat hij zorgt of laat zorgen voor een doorverwijzing van deze domeinnaam naar zijn Site.

Vanaf het moment dat de internetsite toegankelijk is door een adres van het type www.yxxx.Mobistar, is de Klant ervan op de hoogte dat schending van de Overeenkomst voor Mobistar kan leiden tot reputatieschade bij Mobistar, waarvoor Mobistar een

schadeloosstelling kan eisen. Daarenboven kan er sprake zijn van algemene schade die Mobistar kan ondervinden door acties van derden, verbonden aan de inhoud van de Site van de Klant.

De Klant verklaart dat de domeinnaam waaronder zijn Site geraadpleegd kan worden, geen overtreding vormt van de rechten van derden, noch van regelgeving in België of in het buitenland, noch van het contract dat de Klant afgesloten heeft met tussenpersonen en/of met Registrar en/of met toezichthoudende instanties. De Klant verbindt zich ertoe dat deze verklaring tijdens de duur van het Contract steeds geldig is. In de huidige clausule staat "x" voor een getal tussen 1 en 255 en "y" voor een letter.

Mobistar zal al het mogelijke doen om de toegang tot de gehoste Site 24 uur op 24 en 7 dagen op 7 te waarborgen.

Toch zal de toegang onvermijdelijk verhinderd worden om de redenen genoemd in de Overeenkomst, die toe te schrijven zijn aan de Klant, aan overmacht of aan Mobistar, met name omwille van onderhoudswerkzaamheden. De Klant zal in de mate van het mogelijke op de hoogte gebracht worden van onderhoudswerkzaamheden.

### 6.5. Veiligheid van gegevens – Back-up

De Klant verbindt zich ertoe om alle beschermingsystemen aan te wenden die hij nodig acht om zijn Site, indien nodig, te beschermen tegen indringing en om zich te wenden tot bevoegde deskundigen om zijn veiligheidsbeleid uit te stippelen. Het is aanbevolen dat de Klant bij elke wijziging een back-up van zijn Directory maakt en dat hij ook regelmatig een back-up maakt van zijn gevoelige gegevens, en vooral op de dag voor de vervalddag van zijn Contract voor de Dienst Breedbandinternet, ook wanneer er geen wijzigingen aan zijn internetsite aangebracht worden.

Wanneer elementen uit de Directory van de Klant verdwijnen, maakt hij gebruik van zijn eigen geback-upte bestanden om zijn Directory in de oorspronkelijke staat te herstellen, zelfs indien de verdwijning te wijten is aan een tekortkoming van Mobistar. Mobistar deelt als algemene informatie mee dat geen enkel back-up- of herstelsysteem volledige bescherming biedt.

Het is bijgevolg onontbeerlijk om verschillende back-up- en herstelsystemen met elkaar te combineren.

Om die reden raadt Mobistar de Klant aan om heel regelmatig back-ups te maken op minstens twee externe en betrouwbare manieren. Deze externe voorzieningen moeten over de noodzakelijke bescherming beschikken opdat een derde de aanwezige gegevens niet kan lezen.

Bovendien moeten deze voorzieningen voor back-ups zich op een andere plaats bevinden dan de plaats waar de server, de computer of de server waarop de geback-upte gegevens staan, zich bevindt.

Wanneer de Klant gebruikmaakt van verschillende externe voorzieningen, moet elke voorziening op een andere plaats bewaard worden.

## 6.6. Overstappen en Intrekking van de Webhosting

### 6.6.1. Overstappen

Wanneer de Klant wenst over te stappen naar een ander aanbod van Webhosting om de omvang van de toegekende schijfruimte te verminderen of te vermeerderen, dient de Klant zich via het Self Care-portaal met een overstapaanvraag tot Mobistar te richten. Het is niet mogelijk om over te stappen van een "Pakket Webhosting Windows" naar een "Pakket Webhosting Linux" of omgekeerd. De voorwaarden voor een overstap en de tarieven vindt de Klant terug via het Self Care-portaal. Klant dient eerst na te gaan of hij voldoet aan deze bepalingen en beschikt over de voorziene compatibiliteit.

Wanneer de Klant wenst over te stappen naar een aanbod Webhosting met minder opslagruimte, verbindt hij zich ertoe dat, op de dag van de overstap, de omvang van de gegevens in zijn Directory evenveel of minder bedraagt dan de opslagruimte waarover hij beschikt na de overstap.

Voor de overstap is een voorafgaand en uitdrukkelijk akkoord van Mobistar vereist. Wanneer de aanvraag tot overstap van de Klant geweigerd wordt, wordt ervan uitgegaan dat de Klant nog steeds geabonneerd is op zijn vroegere aanbod Webhosting onder de voorwaarden en aan het tarief dat daarvoor van toepassing is. Rekening houdend met de gebruikte technologie en met de eventuele deelname van de Klant aan de overstap, is Mobistar aan geen enkele verplichting gebonden en kan het de overstap van een aanbod Webhosting naar een ander aanbod niet waarborgen.

### 6.6.2. Intrekking

Wanneer Mobistar van oordeel is dat de Webhosting waarop de Klant ingetekend heeft niet meer uitvoerbaar is of niet meer te rechtvaardigen is met het oog op de stand van de techniek, behoudt Mobistar zich het recht voor het product in te trekken. In dat geval verwittigt Mobistar de Klant per post of per mail en stelt hem een vervangende formule voor. Wanneer de Klant zich binnen een termijn van twee (2) maanden vanaf de datum van genoemde post of mail niet verzet per mail of fax, zal de vervangende formule in de plaats komen van de oorspronkelijke formule. In het andere geval zal de Webhosting en ermee verbonden opties opgezegd en onderbroken worden binnen de drie (3) maanden na de mail van kennisgeving.

De Klant verbindt zich ertoe alle noodzakelijke back-ups uit te voeren vooraleer de Webhosting opgezegd wordt en onderbroken wordt.

### 6.7. Risicovolle Activiteiten

De Klant verbindt zich ertoe om door zijn handelingen de kwaliteit van de Webhosting dienstverlening, die Mobistar aan zijn klanten levert, niet in gevaar te brengen. Wanneer dat toch gebeurt, kan Mobistar de Webhosting van de Klant opschorten of opzeggen onder de voorwaarden genoemd in de artikelen "Opschorting - Beëindiging".

Over het algemeen ontzegt de Klant zich om op zijn Site of vanaf zijn Site een risicovolle activiteit te ondernemen, dat wil

zeggen een activiteit die met zich meebrengt: het opslaan, het ontvangen of het overbrengen van gegevens, het aanwenden van gevoelige toepassingen of toepassingen met grote waarde waarvoor bijvoorbeeld een werking vereist is die bestand is tegen storingen, zoals installaties voor bewaking of beheer in een risicovolle omgeving die vlekkeloos moeten functioneren, met name nucleaire installaties, luchtvaart en/of -communicatie, controle van het luchtverkeer, medische toestellen, met name reanimatietoestellen, of systemen ter controle van goederen en personen, bewapeningssystemen enz.

Mobistar dient geen enkele controle hieromtrent uit te voeren. De Klant wordt verantwoordelijk geacht voor de besmetting met een virus die vanaf zijn Site heeft plaatsgevonden. In het geval van een besmetting waarvoor de Klant verantwoordelijk is, dient de Klant Mobistar te vergoeden voor de geleden schade, met name voor het verlies van reputatie en van klanten, evenals klanten die verlies hebben geleden. In geval van besmetting kan de Webhosting opgeschort of opgezegd worden zoals voorzien in de artikelen "Opschorting - Beëindiging".

### 6.8. Beheer van de Account

De Klant kan de Webhosting rechtstreeks via het Self Care-portaal beheren mits identificatie aan de hand van zijn persoonlijke toegangscode.

De Klant kan zelf de toegang tot zijn Site activeren of deactiveren en de bezoekersstatistieken van zijn Site raadplegen. Deze statistieken zijn slechts informatief.

### 6.9. Inhoud van de Site en respect voor de rechten van derden en voor de geldende wetgeving

De Klant ontzegt zich om op welke wijze dan ook vanaf zijn Site deel te nemen aan de verspreiding van virussen of het versturen van Spam, ongeacht of deze mails België of het buitenland als bestemming hebben, of om deze praktijken zelf uit te oefenen. Het versturen van Direct mail vanaf de Site van de Klant is enkel toegelaten wanneer de Klant beschikt over de voorafgaande toestemming van de bestemmingen overeenkomstig de wetgeving Elektronische Handel. Bovendien is voor elke verzending van Direct Mail de voorafgaande toestemming van Mobistar vereist. Wanneer de Klant binnen de vijftien (15) dagen geen schriftelijk antwoord ontvangt vanwege Mobistar, dient hij ervan uit te gaan dat zijn verzoek is afgewezen. Indien aan deze bepalingen niet voldaan wordt, dient de Klant aan Mobistar het bedrag van twee (2) euro exclusief btw te betalen per kerende post op dit adres na een door hem uitgevoerde actie van Direct mail of Spam.

Wanneer de voorgaande alineas geschonden worden, heeft Mobistar de mogelijkheid om de Webhosting van de Klant op te schorten of op te zeggen onder de voorwaarden genoemd in de artikelen "Opschorting - Beëindiging".



De Klant verbindt zich ertoe de bepalingen van deze Overeenkomst met betrekking tot de Webhosting in hun geheel mee te delen aan eenieder die de inhoud van zijn internetsite wijzigt.

Mobistar verbiedt om op de Site van de Klant elementen van pornografische of erotische aard evenals spelletjes voor volwassenen aan te bieden, zelfs indien deze elementen in overeenstemming zouden zijn met de Belgische regelgeving. Mobistar beoordeelt als enige het pornografische, erotische of voor volwassenen bestemde karakter dat hierboven bedoeld wordt.

In geval van twijfel verbindt de Klant zich ertoe op voorhand de diensten van Mobistar te raadplegen en om hun advies te vragen. De Klant verklaart dat de vorm en de inhoud van de internetsite waarvoor hij op grond van het Contract Webhosting aanvraagt, inclusief de op de Site aanwezige hyperlinks, de openbare orde eerbiedigen en geen inbreuk vormen noch op de rechten van derden, noch op de bepalingen van de Overeenkomst, noch op een geldende wet- of regelgeving, met name inzake de bescherming van minderjarigen (pornografie, pedofilie enz.), de verdediging van misdaden tegen de menselijkheid, het aanzetten tot rassenhaat, misdaad, misdrijf, zelfmoord, geweld, terrorisme, het produceren van producten die gevaar opleveren voor de gezondheid of voor goederen, fraude met bankdiensten, virussen, aansluiting bij een sekte, het recht op een afbeelding, het auteursrecht, het merkenrecht of andere intellectuele eigendomsrechten, het recht op de naam, voornaam of pseudoniem van een persoon, de regelgeving inzake mededinging en loyaal gedrag op commercieel gebied. (Deze lijst vormt slechts een indicatie en is in geen enkel geval exhaustief.)

Bovendien verbindt de Klant zich ertoe om het volgende te respecteren (geen exhaustieve lijst):

- de wetgeving inzake Elektronische Handel
- elke specifieke bepaling die van toepassing is op de activiteit die door middel van de internetsite uitgeoefend wordt of op elk element van de Site
- de netiquette
- de bepalingen inzake de intellectuele eigendom van elementen op Sites van derden
- de wetgeving inzake de bescherming van de privacy, in het bijzonder indien de Site persoonsgegevens verzamelt (zoals mailadres, identiteits- en bankgegevens, enz.);
- alle buitenlandse regelgevingen die eventueel van toepassing zijn.

Mobistar is niet verplicht om enige controle uit te oefenen op de inhoud van de Site die gehost wordt om na te gaan of voldaan wordt aan de geldende wettelijke bepalingen en aan de Overeenkomst.

Mobistar behoudt zich evenwel het recht voor de toegang tot de Site van de Klant te blokkeren indien de Site ongeoorloofde

elementen of betwiste links bevat, of indien de Site de Overeenkomst of de geldende wetgeving schendt.

Mobistar kan in dat geval de Webhosting opschorten of opzeggen, zoals voorzien in de artikelen “Opschorting –Beëindiging”, of de Klant aanmanen om zijn Site aan te passen.

Bovendien zal Mobistar elke juridische beslissing of elke definitieve of uitvoerbare beslissing die daarvan in de plaats komt en Mobistar ertoe verplicht de toegang tot zijn Site op te schorten of te blokkeren, respecteren.

Deze blokkering, opschorting of opzegging verplicht Mobistar tot geen enkele schadeloosstelling.

De Klant is aansprakelijk bij het schenden van de Overeenkomst of de geldende wetgeving, zowel ten aanzien van derden, van andere klanten als van Mobistar. De Klant draagt alleen de gevolgen van elke vordering en in het bijzonder alle kosten en de veroordeling die aan Mobistar zouden kunnen opgelegd worden ten gevolge van zijn Site. De Klant dient Mobistar en alle derden schadeloos te stellen voor de geleden schade.

Op verzoek van de bevoegde gerechtelijke instanties kan bewaking en/of overdracht van informatie plaatsvinden. Wanneer vastgesteld wordt dat ongeoorloofde elementen of elementen die in tegenspraak zijn met de bepalingen van de Overeenkomst of de geldende wetgeving vanaf de Site van de Klant uitgevoerd worden, zal Mobistar deze ongeoorloofde feiten bovendien bij alle bevoegde autoriteiten aangeven.

Indien Mobistar daadwerkelijk kennis krijgt van een onwettige informatie of activiteit, wordt dit onverwijld gemeld aan de procureur des Konings, die de nodige maatregelen neemt overeenkomstig artikel 39bis van het Wetboek van strafvordering.

## 6.10. Veiligheidsrisico's

De Klant stemt ermee in om, binnen de grenzen van het redelijke, de risico's, onvolkomenheden of onbeschikbaarheid van de servers te dulden, aangezien de door Mobistar gebruikte programma's ingewikkeld zijn en niet op voorhand voor alle mogelijke gebruiksdoeleinden getest kunnen worden.

Mobistar verbindt zich ertoe om zo spoedig mogelijk en in de mate van het mogelijke de aanbevelingen van de uitgevers van software betreffende eventuele veiligheidsrisico's of functiestoornissen van hun product toe te passen, behalve bij omvangrijke en bewezen incompatibiliteit, met name in verband met andere door Mobistar gebruikte software.

Mobistar verbindt zich er eveneens toe om zo spoedig mogelijk en in de mate van het mogelijke de software producten van de uitgevers te updaten.

In elk geval blijven de uitgevers zelf aansprakelijk voor hun aanbevelingen en updates en voor de schade die daaruit kan voortkomen.

Mobistar kan niet aansprakelijk gesteld worden voor de toepassing van aanbevelingen tot update van producten, zelfs indien Mobistar gewaarschuwd was voor mogelijke schade, aangezien het onmogelijk is om volledige testen uit te voeren die elke fout uitsluiten.

## 7. Mail

### 7.1. Creatie van en toegang tot mail

Mobistar stelt, in het kader van de Dienst Breedbandinternet, mailboxen en het gebruik van mail ter beschikking van de Klant, onder de benaming 'My Office', volgens de specificaties voorzien in de productbeschrijvingen.

Uitbreidingen zijn mogelijk als (betalende) Optie. Mobistar stelt o.a. de betalende Optie 'synchronisatie van mails' met een Mobiel Toestel (dat beschikt over deze functie) ter beschikking van de Klant.

Mobistar verbindt zich ertoe alles in het werk te stellen om de toegang tot mail en de Opties (waaronder het gebruik van een gedeelde agenda met collega's en synchronisatie van mails) op een optimale manier te leveren. Mobistar heeft een middelenverbintenis voor de levering van de toegang tot mail en de bijhorende Opties.

Om een mailbox te creëren moet de Klant geïdentificeerd zijn als "hoofdgebruiker". Enkel de hoofdgebruiker heeft de mogelijkheid om mailboxen te creëren.

De mailbox die wordt gecreëerd bij onderschrijving van de Dienst Breedbandinternet vormt de account van de hoofdgebruiker van de Klant, via dewelke andere mailboxen kunnen worden gecreëerd.

Elke mailbox wordt geïdentificeerd door: een mailadres xxxxxx@myoffice.mobistar.be en een persoonlijke toegangscode (een login en een wachtwoord). Deze identificatie elementen maken de toegang tot de mailboxen mogelijk.

Mobistar deelt de gecreëerde mailadressen en de ermee overeenstemmende toegangscode mee aan de Klant. De Klant kan zijn persoonlijke toegangscode individualiseren via het Self Care-portaal of rechtstreeks via de mailbox My Office. Als de Klant hogervermelde voorwaarden niet respecteert, kan Mobistar geen validatie van het adres en geen toegang tot de mailbox garanderen.

De Klant verbindt zich er toe om de Gebruikers van de mailboxen op de hoogte te brengen van deze gebruiksvoorwaarden, die

tevens voor hen gelden.

Het geheel van de informatie met betrekking tot de hoofdcaccount of de bijhorende accounts kan geconsulteerd worden via het Self Care-portaal.

### 7.2. Gebruiksvoorwaarden van mail

Mobistar garandeert enkel de verzending van berichten over zijn servers. Mobistar laat de verzending van mails enkel toe over de mailservers van Mobistar, behalve indien de Klant een vast ip-adres gebruikt.

In het geval dat de Klant een mailverbinding maakt en berichten verzendt via een andere verbinding dan deze die wordt geleverd via de Dienst Breedbandinternet, zullen deze berichten over de servers van een derde gaan. In dat geval geeft Mobistar geen enkele garantie met betrekking tot de verzending van de mailberichten.

Mobistar is evenmin aansprakelijk voor de toestellen waarmee de Klant de verbinding maakt naar de servers van Mobistar, aangezien alleen de Klant daarover controle heeft. Mobistar raadt de Klant aan deze voldoende te beveiligen.

De Klant verbindt zich er toe om de mailadressen vanwaar de mail wordt verzonden niet te vervalsen.

De Klant verbindt zich er toe om:

- geen niet gevraagde mailberichten te verzenden aan één of meerdere bestemmingen ("spamming")
- geen mails of bestanden door te sturen via mail of op andere wijze die virussen bevatten of elk ander programma met het oog op het onderbreken, vernietigen of beperken van de werking van software, computer of telecommunicatienetwerk.

Mobistar behoudt zich het recht voor om alle maatregelen te treffen die nodig zijn om dergelijk gedrag te doen ophouden teneinde een normaal gebruik door de andere klanten mogelijk te maken en elke storing van de servers te vermijden. Mobistar behoudt zich het recht voor de maildienst op te schorten of op te zeggen overeenkomstig de artikelen "Opschorting – Beëindiging" in geval niet-naleving door de Klant van hogervermelde bepalingen.

De mailberichten worden bewaard op de server van Mobistar tot aan de limiet van het aanbod waarop de Klant heeft ingetekend, boven deze limiet zullen de mailberichten automatisch geweigerd worden en kunnen ze niet worden doorgestuurd naar de mailbox(en) van de Klant.

Anti-spambescherming is geïntegreerd in alle mailboxen en kan niet worden gedeactiveerd.



De anti-spambescherming wordt door een derde leverancier geleverd die de mailberichten, die als niet-gevraagd kunnen worden herkend, zal filteren en inperken door middel van een automatische verwerkingstool.

Deze mailberichten zullen worden geklasseerd in het Spamdossier van de desbetreffende mailbox. Deze ongewenste mailberichten zullen worden bewaard gedurende zeven (7) dagen vanaf hun ontvangst voor zover de bewaringscapaciteit voor elke mailbox dit toelaat. Na afloop van deze termijn worden deze berichten automatisch vernietigd.

Teneinde de werking van de anti-spambescherming te waarborgen aanvaardt de Klant dat het geheel van de mailberichten die hij ontvangt in zijn My Officemailboxen door de automatische anti-spamtools worden geanalyseerd.

Mobistar kan wijzigingen aanbrengen aan de kenmerken van de maildienst, zoals het ter beschikking stellen van nieuwe functies of het wijzigen of afschaffen van bepaalde functies, mits de Klant één maand voor de inwerking treding van deze wijziging te verwittigen.

## 8. Software

In het kader van de levering van de Dienst stelt Mobistar Software ter beschikking van de Klant overeenkomstig artikel 7 van de Algemene Voorwaarden.

De Klant erkent dat Mobistar via de Software gegevens verwerkt met betrekking tot de specificaties van diens pc ('s) en/of modem(s) en de configuraties op diens pc ('s).

De Klant erkent dat Mobistar via de Software een deel of het geheel van diezelfde Software te alle tijde kan updaten, zelfs online.

## 9. Opschorting

De bepalingen met betrekking tot opschorting van artikel 11 van de Algemene Voorwaarden gelden mutatis mutandis voor de Dienst Breedbandinternet.

Bovendien, in geval van ernstige tekortkoming van de Klant aan zijn verplichtingen, meer bepaald in geval van een inbreuk op de wet, deze Overeenkomst of de rechten van derden, in geval van niet-naleving door de Klant van de netiquette, indien de integriteit van de Dienst Breedbandinternet en de correcte werking van het Mobistar-netwerk in het gedrang komt, kan Mobistar onmiddellijk, zonder enige schadevergoeding verschuldigd te zijn, de toegang van de Klant tot de Dienst Breedbandinternet en/of bepaalde Opties, tot het Mobistar-netwerk en de toegang door derden tot de inhoud in kwestie blokkeren.

De Klant wordt via mail en/of brief in kennis gesteld van deze blokkering en in gebreke gesteld om zijn verplichtingen te vervullen.

Mobistar behoudt zich het recht voor om op eigen initiatief alle maatregelen te nemen die zich opdringen indien de integriteit van de Dienst Breedbandinternet en de goede werking van zijn netwerk in gevaar worden gebracht. Deze maatregelen kunnen bestaan uit de automatische activering van anti-spambescherming in geval van spam-aanvallen die de goede werking van het netwerk in gevaar brengen, de opschorting van de toegang van de Klant tot de Dienst Breedbandinternet of de opschorting van de toegang die derden hebben tot de informatie die de Klant verspreidt.

Indien Mobistar vaststelt dat het systeem van de klant niet beschermd is tegen open relay/open proxy of indien, omwille van een open relay of open proxy-systeem van de Klant schade veroorzaakt wordt aan het Mobistar-netwerk of aan de Dienst Breedbandinternet, bijvoorbeeld omdat een massale hoeveelheid mails het normale mailverkeer blokkeert of omdat het systeem van de Klant door hackers gebruikt wordt, behoudt Mobistar zich het recht voor de Dienst Breedbandinternet en/of de Opties aan de Klant zonder voorafgaande verwittiging geheel of gedeeltelijk op te schorten. De Klant wordt van de opschorting verwittigd per brief. De dienstverlening zal hervat worden van zodra Mobistar de schriftelijke bevestiging van de Klant ontvangt dat de nodige beschermingsmaatregelen genomen werden.

## 10. Beëindiging

De bepalingen met betrekking tot beëindiging van artikel 12 van de Algemene Voorwaarden voor Diensten gelden mutatis mutandis voor de Dienst Breedbandinternet.

Indien de Klant zich niet in regel heeft gesteld binnen de tien (10) dagen na de opschorting van de Dienst Breedbandinternet en/of de Opties, heeft Mobistar het recht schriftelijk een einde te maken aan het Contract, zonder opzeggingstermijn, opzeggingsvergoeding noch schadevergoeding verschuldigd te zijn.

Beëindiging van het Contract op de Dienst Breedbandinternet houdt de beëindiging in van zowel de vaste telefonie als van de toegang tot het internet via breedband en van alle Opties.

## 11. Informatie over het activatieproces van de Dienst Breedband Internet

De datum van activatie van de Dienst Breedband Internet wordt bepaald in samenspraak met de Klant. Dit hangt ook af van de locatie en van de noodzaak om ter plaatse werken te laten uitvoeren door derde operatoren, waardoor de activatie termijnen worden verlengd. De Klant is er toe gehouden Mobistar tijdig alle gevraagde en juiste inlichtingen te verstrekken. Mobistar stelt een 'Customer Journey leaflet' ter beschikking van Klant met meer informatie rond de fasen en termijnen van installatie van de Dienst Breedband Internet.