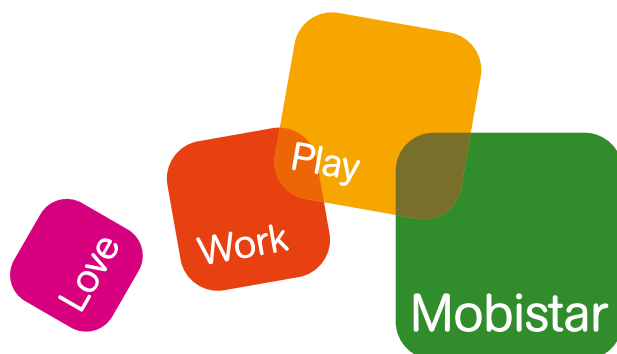


# Mobistar Business Solutions

Voorwaarden 'Machine To Machine'



Deze Algemene Voorwaarden definiëren de prestaties die Mobistar aan de Klant levert in het kader van de toegang tot de 'Machine to Machine'-dienst en de 'Mobile App'-dienst, en de wederzijdse verplichtingen die eruit voortvloeien. Deze Algemene Voorwaarden bevatten de algemene bepalingen volgens de welke de Klant Machine to Machine of Mobile App telecommunicatie mag gebruiken of naar Klanten toe mag commercialiseren als deel van een Oplossing met een Toegevoegde Waarde.

Deze Algemene Voorwaarden zijn de voorwaarden die van toepassing zijn op de Dienst - en niet op de Machine of het Toestel.

## Artikel 1 – Definities

De volgende begrippen hebben overal in onderstaande Algemene Voorwaarden de hierna omschreven betekenis in de Overeenkomst. Gedefinieerde begrippen worden in de tekst met een hoofdletter aangegeven.

**Activation Sheet:** is het document dat de exhaustieve lijst bevat van de Diensten die deel uitmaken van het klantenprofiel dat zal worden geconfigureerd op de Simkaarten, op verzoek van de Klant voor activatie of pre-activatie. Het bevat ook de ermee overeenstemmende prijzen van de Klant. De ingevulde Activation Sheets maken een integraal deel uit van de Overeenkomst.

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

De **Bijzondere Voorwaarden** worden gevormd door de van toepassing zijnde tarieven, productbeschrijvingen en specifieke voorwaarden van de Dienst. In geval van tegenstrijdigheid hebben de Bijzondere Voorwaarden voorrang op deze Algemene Voorwaarden.

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

**Dienst** is de M2M Dienst of de Mobile App Dienst die Mobistar aanbiedt in het kader van het Contract. M2M Dienst betekent de levering door Mobistar van de Machine to Machine-toepassing; de radiocommunicatiedienst van Mobistar die de Klant een oproepnummer laat gebruiken om data

te ontvangen en/of te verzenden tussen een industriële modem, specifiek voor 'Machine to Machine'-toepassingen. De Dienst wordt door Mobistar geleverd aan de Klant voor eigen gebruik of om verkocht te worden aan Gebruikers als deel van een Oplossing met een Toegevoegde Waarde.

Mobile App Dienst betekent de levering door Mobistar van de radiocommunicatiedienst van Mobistar die de Klant toelaat om data te ontvangen en/of te verzenden naar een smartphone/tablet (het 'Toestel'), specifiek voor 'Mobile App'-toepassingen. De Dienst wordt door Mobistar geleverd aan de Klant voor eigen gebruik of om geïntegreerd en verkocht te worden voor Gebruikers, als deel van een Oplossing met een Toegevoegde Waarde, dit binnen een industriële context en voor professionele doeleinden. Het reglementair kader en de modus operandi van Machine to Machine (M2M), zijnde die telecommunicatietoepassing waarbij gegevens automatisch worden overgezonden tussen de apparatuur en de toepassingen al dan niet met weinig menselijke interactie, zijn van toepassing op de Mobile App Dienst. Voor de Mobile App Dienst is het gebruik van specifieke M2M APN's verplicht.

**Documentatie:** de technische handleidingen, gebruikershandleidingen, bedieningshandleidingen en alle andere documentatie die betrekking heeft op het gebruik of de werking van Machine to Machine of Mobile App-telecommunicatie of het Portaal, met inbegrip van herzieningen, vervangingen, verbeteringen en toevoegingen. Deze documenten zijn louter ter informatie.

**Gebruiker:** is de eindgebruiker van de Dienst.

**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.

**Machine (of Machine op afstand):** autonome apparatuur (modem) op afstand van een server die kan communiceren met deze server door gebruik te maken van een toestel dat gegevens overdraagt (ook M2M modem genoemd).

**Machine to Machine of M2M:** is een telecommunicatietoepassing waarbij gegevens automatisch worden overgezonden tussen de apparatuur en de toepassingen al dan niet met weinig menselijke interactie.

**M2M APN** (of 'Access Point Name') verwijst naar APN's die specifiek in het kader van M2M worden gebruikt.

**Mobistar:** Mobistar NV, een naamloze vennootschap naar Belgisch recht, met maatschappelijke zetel te Bourgetlaan 3, 1140 Brussel die de Dienst uitbaat en commercialiseert onder het gedeponeerde handelsmerk en de handelsbenaming 'Mobistar'.

**Overeenkomst:** wordt gevormd door het door de Klant

ondertekende Contract en haar bijlagen, de Bijzondere Voorwaarden en onderhavige Algemene Voorwaarden..

**Portaal** is een self care tool (web portaal) aangeboden aan de Klant om hem een volledig zicht te bieden en controle over zijn Vloot van Simkaarten.

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

**Server:** Centrale computerapparatuur van de Klant die de Machine of het Toestel op afstand controleert.

**Simkaart:** de kaart waarin een microprocessor van ISO-formaat (SIM) of van compact formaat (Micro SIM) geïntegreerd is en die door Mobistar specifiek wordt aangeboden voor de M2M of Mobile App-toepassing.

**Toestel:** smart phone en of tablet waarop de Mobile App Dienst functioneert.

**Vloot:** het geheel van de Simkaarten die aan een Klant zijn toegewezen.

**Oplossing met een Toegevoegde Waarde:** de diensten en/of producten van de Klant, waarin een Simkaart en M2M of Mobile App-telecommunicatie worden geïntegreerd, voor eigen gebruik door de Klant of om commercieel aan te bieden aan de Gebruikers.

**Web Diensten:** zijn application programming interfaces (API's): interfaces geïmplementeerd door een software programma die het mogelijk maken om in wisselwerking te treden met andere software. Het vergemakkelijkt interactie tussen verschillende software programma's zonder menselijke tussenkomst.

## Artikel 2 – Voorwaarden voor het intekenen op de Overeenkomst

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.

## Artikel 3 – Inwerkingtreding van de Overeenkomst

Tenzij anders overeengekomen, bestaat de Overeenkomst vanaf de ondertekening van het Contract door de Klant. Indien het Contract wordt afgesloten via de website van Mobistar, bestaat het Contract vanaf de ontvangst door Mobistar van het elektronisch bericht van de Klant met de bestelling. Alle rechten en plichten van de Overeenkomst gelden 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. De Klant is hierdoor gebonden. Indien de Klant vóór de Activering terugkomt op zijn verbintenis, gelden de bepalingen van artikel 16.2.

Mobistar verbindt zich ertoe de Activering van de Dienst zo snel mogelijk uit te voeren, tenzij in de hierna vermelde gevallen:

- a. de rechtspersoon of feitelijke vereniging weigert de vereiste informatie te leveren waarvan sprake in artikel 2, of onjuiste of valse inlichtingen zou leveren;
- b. de rechtspersoon of feitelijke vereniging heeft de verplichtingen niet nageleefd waartoe hij/zij verplicht is krachtens een ander met Mobistar gesloten contract;
- c. Mobistar heeft bewijzen of ernstige vermoedens betreffende niet-betaling, fraude of gebruik van de Simkaart(en) voor doeleinden die strijdig zijn met de Overeenkomst, wettelijke of reglementaire bepalingen en/of de openbare orde of de goede zeden;
- d. de rechtspersoon of feitelijke vereniging is een wanbetaler,;
- e. de Klant verstoort de goede werking van het Mobistar netwerk of dreigt deze te verstoren.

De Klant is de vergoedingen verschuldigd vanaf de Activering.

## Artikel 4 – Duur van de Overeenkomst

De Overeenkomst wordt gesloten voor een bepaalde duur van drie (3) jaar, te rekenen vanaf de Activering van de Dienst.

Telkens als de termijn vastgelegd in de Overeenkomst verstreken is, wordt de Overeenkomst stilzwijgend verlengd voor een onbepaalde duur en kan de Overeenkomst door elke Partij op

elk moment schriftelijk worden opgezegd en zonder opgaaf van redenen. In geval van opzeg door de Klant, wordt de Overeenkomst beëindigd op het moment gekozen door de Klant, zelfs onmiddellijk. Mobistar sluit dan zo spoedig als technisch mogelijk de 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 Partijen bevestigen dat de verschillende met Mobistar afgesloten contracten een verschillende duur en derhalve verschillende vervaltermijnen kunnen hebben. Het opzeggen van een contract voor een bepaalde dienst, zoals de mobiele spraakdienst, houdt dus geen opzegging van deze Overeenkomst betreffende de Dienst in, en omgekeerd.

## Artikel 5 – Wijziging van de Algemene Voorwaarden Machine to Machine en tariefverhoging

**5.1.** In geval van wijziging van deze Algemene Voorwaarden Machine to Machine of bij tariefverhoging, met uitzondering van een verhoging van de roaming tarieven, wordt de Klant hieromtrent één maand op voorhand verwittigd.

**5.2.** De Klant die de wijziging van de Algemene Voorwaarden Machine to Machine niet aanvaardt, heeft het recht om de Overeenkomst, kosteloos en schriftelijk op te zeggen uiterlijk de laatste dag van de maand die volgt op de inwerkingtreding van de wijzigingen, behalve in geval van een wijziging aan het reglementair kader die Mobistar geen keuze laat omtrent de wijze van het doorvoeren van de door de regelgever opgelegde wijzigingen.

De Klant die een tariefverhoging, met uitzondering van een verhoging van de roaming tarieven niet aanvaardt heeft het recht de Overeenkomst kosteloos en schriftelijk op te zeggen uiterlijk de laatste dag van de maand die volgt op de ontvangst van de eerste factuur na de inwerkingtreding van deze tariefverhoging.

## Artikel 6 – Oplossingen met een Toegevoegde Waarde

De Klant kan M2M of Mobile App-telecommunicatie integreren en implementeren in zijn producten en/of diensten, als onderdeel van een Oplossing met een Toegevoegde Waarde, om deze zelf te gebruiken of commercieel aan te bieden aan Gebruikers. De Klant stemt er mee in om de Simkaarten en de Dienst niet zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van Mobistar door te verkopen, opnieuw te leveren of anders te verdelen voor andere doeleinden dan de Oplossing met een Toegevoegde Waarde.

De Klant stemt ermee in alle redelijke stappen te ondernemen om te garanderen dat de Gebruikers en hun eventuele klanten zich bewust zijn van en handelen in overeenstemming met de algemene bepalingen van deze Overeenkomst en de bijbehorende bijlagen. De Klant erkent dat een inbreuk op deze Overeenkomst door een Gebruiker, een inbreuk door de Klant vormt.

## Artikel 7 – Spraakverkeer

Spraakverkeer is mogelijk naar een beperkt aantal telefoonnummers, zoals gedetailleerd in de Bijzondere Voorwaarden. Wanneer een Simkaart wordt gebruikt voor andere dan M2M of Mobile App communicaties, zal Mobistar de Klant die communicaties buiten Machine To Machine of Mobile App factureren tegen de geldende standaard spraaktarieven.

## Artikel 8 – Steering

Mobistar behoudt zich het recht voor om in de Simkaarten een lijst van voorkeurnetwerken (een 'steering') te implementeren waarnaar deze kaarten bij voorkeur worden georiënteerd, ten einde de Klant aangepaste tarieven te kunnen aanbieden. De steering die van toepassing is wordt gedetailleerd in de Bijzondere Voorwaarden. De Klant verbindt zich er toe op geen enkele wijze aanpassingen te doen aan de door Mobistar geïmplementeerde steering en geen Machines of Toestellen te gebruiken of andere manipulaties te doen in het kader van een Oplossing met Toegevoegde Waarde, die de goede werking van de door Mobistar geïmplementeerde steering in het gedrang kunnen brengen. De Klant zal alle aanpassingen doen in het kader van de Oplossing met Toegevoegde Waarde die nodig zijn voor de goede werking van de steering. Mobistar draagt geen enkele verantwoordelijkheid voor de impact op de kwaliteit van de Dienst, indien de Klant bovenvermelde verplichtingen niet naleeft. Mobistar behoudt zich in dat geval tevens het recht voor om de overeengekomen tarieven te wijzigen.

## Artikel 9 – Bescherming van de privacy

**a.** Elke partij verbindt zich er toe met betrekking tot persoonsgegevens die zouden worden verwerkt bij de implementatie van deze Overeenkomst, om de toepasselijke wetgeving inzake de bescherming van de persoonlijke levenssfeer (waaronder de EU Data Protection & Privacy wetgeving) te respecteren. Iedere partij zal alles in het werk stellen om samen te werken met de andere partij teneinde deze in staat te stellen om zijn wettelijke verplichtingen na te leven.

Elke Partij garandeert dat hij en zijn onderaannemers de gepaste

technische en organisatorische maatregelen hebben getroffen die nodig zijn om een passend beveiligingsniveau te verzekeren en de persoonsgegevens te beschermen tegen ongeoorloofde wijzigingen, ongeoorloofde toegang, verlies, diefstal en iedere andere niet toegelaten verwerking.

**b.** 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, facturering van de Dienst, beheer van de informatie verstrekt door de Klant, verwerking van de door de Klant gestelde vragen en fraude bestrijding,

Mobistar verwerkt, als verantwoordelijke voor de verwerking, verkeersgegevens van de Klant en van de Gebruikers, in het kader van facturering van de Dienst.

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

**c.** Binnen de reikwijdte van de toepasselijke wettelijke bepalingen kan de natuurlijke persoon die zijn identiteit kan bewijzen, de mededeling verkrijgen of de verbetering vragen van zijn gegevens die door Mobistar verwerkt worden, door een gedagtekende en ondertekende brief te richten tot de klantendienst van Mobistar.

De Klant kan zich 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.

## Artikel 10 – Tarieven – Facturering – Betalingsvoorwaarden

### 10.1. Tarieven

De tarieven van de door Mobistar geleverde diensten worden gedefinieerd in de Bijzondere Voorwaarden.

### 10.2. Regelingen voor facturering

Mobistar zal de Klant elke maand een factuur met de kosten voor de Dienst sturen in euro.

Mobistar behoudt zich echter de mogelijkheid voor om af te wijken van deze periodiciteit, na dit aan de Klant te hebben gemeld.

**10.3** Mobistar kan niet verantwoordelijk gesteld worden voor

factureringsgegevens die door derden worden doorgegeven voor diensten die zij geleverd hebben.

De klant erkent en aanvaardt dat kosten voor diensten die niet rechtstreeks door Mobistar worden geleverd, zoals roaming diensten, op een later tijdstip dan voorzien kunnen worden gefactureerd en soms met enkele maanden vertraging. Mobistar zal de nodige inspanningen doen om deze termijn te beperken tot maximum 6 maanden. Mobistar is niet aansprakelijk ten aanzien van de Klant voor dergelijke vertraging.

**10.4.** 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.

### 10.5. Betalingsvoorwaarden van de facturen

**10.5.1.** Tenzij op de factuur zelf een andere betalingstermijn is vermeld, moeten de gefactureerde bedragen binnen 30 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.

**10.5.2.** De facturen worden vereffend via de volgende betaalwijzen:

- door bankoverschrijving, met het formulier dat met de factuur wordt meegeleverd, zonder wijziging van de gegevens die Mobistar hierop heeft aangebracht;
- door 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 creditcard van Visa, Eurocard, Mastercard of American Express. De domiciliëring wordt geregeld met een door Mobistar geleverd formulier.

Mobistar behoudt zich het recht voor om bij de Activering te vragen dat de facturen worden betaald door domiciliëring op een Belgische bankrekening of op een door Mobistar aanvaarde creditcard.

Bovendien behoudt Mobistar zich het recht voor dat de betaling, in welke vorm ook, wordt gewaarborgd door een bankgarantie

van een bank die aanvaard is door Mobistar.

**10.5.3.** 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 verwijlintersten verschuldigd tegen de wettelijke rentevoet, alsook een forfaitaire schadevergoeding van 15 % op het totale factuurbedrag, met een minimum van 62 euro.

## 10.6 Unieke karakter van de contractuele relaties

De vorderingen die de Klant verschuldigd is op basis van een contract met Mobistar, kunnen worden overgedragen naar elk ander contract dat de Klant is aangegaan met Mobistar.

## 10.7. Klachten

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 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.

**10.8.** De facturering betreffende de verschillende diensten van Mobistar kan worden verenigd in één enkele factuur.

**10.9.** 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.

**10.10.** De laattijdige betaling waardoor aanmaningen moeten worden verstuurd kan de aanrekening van administratiekosten met zich meebrengen. Dit is ook het geval voor elke weigering van betaling van een gedomiciëerde factuur door de financiële instelling aangesteld door de klant, of in geval van weigering van betaling van een gedomiciëerde factuur op een kredietkaart, of indien de vermelding op de overschrijving van de Klant niet correct of onvolledig is.

## Artikel 11 – Eigendomsrechten – De Simkaart

**11.1.** De Partijen komen overeen dat elke partij de exclusieve eigenaar zal zijn van alle intellectuele eigendommen die

ontwikkeld of verworven werden vóór de datum van de ondertekening van deze Overeenkomst en dat alle dergelijke intellectuele eigendommen exclusief eigendom zullen blijven van de partij in kwestie.

**11.2.** Mobistar zal eigenaar zijn van alle intellectuele eigendommen, ongeacht de manier waarop ze ontwikkeld worden (hetzij onafhankelijk, hetzij samen met een derde partij), die afgeleid zijn van zijn diensten en producten, behalve wat de Oplossing met een Toegevoegde Waarde betreft.

**11.3.** Mobistar is en blijft alleen eigenaar van de Simkaart. De Klant mag de Simkaart op geen enkele manier vernietigen of beschadigen. De Klant neemt alle nodige voorzorgen om te vermijden dat de Simkaart verkeerd of onrechtmatig gebruikt wordt.

**11.4.** Mobistar behoudt zich alle intellectuele eigendomsrechten voor met betrekking tot de Simkaart en de Documentatie. De Klant verwerft een afzonderlijke niet-exclusieve licentie om de Simkaart en de Documentatie te gebruiken (en om een gebruiksrecht te verlenen aan de Gebruikers) voor de doelstellingen en binnen de beperkingen die uiteengezet worden in de Overeenkomst.

**11.5.** Aan de Klant wordt een pincode (persoonlijk identificatienummer) en een pukcode (persoonlijke deblokkeringssleutel) toegekend, die de toegang tot de Simkaart beveiligen. De Klant moet deze codes gebruiken volgens de gebruiksaanwijzingen in de handleiding van zijn Machine of Toestel. De Klant is verantwoordelijk voor de strikte geheimhouding van deze codes.

**11.6.** De Klant verbindt zich ertoe de Simkaart en/of de Documentatie niet te kopiëren of te laten kopiëren. De Klant verbindt er zich eveneens toe de Simkaart niet te onderwerpen aan enige vorm van decompilatie, analyse of nabouw, geen afgeleide software te creëren en de software niet te gebruiken op andere manieren dan die welke beschreven worden in deze Overeenkomst.

**11.7.** De Klant is als enige aansprakelijk voor het correct inbrengen van de Simkaart in zijn Machine of Toestel. Terwijl de Simkaart in het bezit van de Klant of van zijn Gebruikers is, is de Klant alleen verantwoordelijk:

- voor elk gebruik van de Simkaart en voor de gevolgen van dat gebruik;
- voor het verlies, de diefstal of de beschadiging van de Simkaart en/of de Documentatie

**11.8.** Ingeval van verlies of diefstal van een Simkaart zal de Klant Mobistar onmiddellijk telefonisch op de hoogte brengen. Hij zal tegelijkertijd vragen om de lijn in kwestie op te schorten. De Klant wordt vrijgesteld van de betaling van alle eventuele



kosten die resulteren uit het gebruik van de Simkaart na deze telefonische kennisgeving.

**11.9.** Ingeval van een defect van de Simkaart en indien een dergelijk defect onder de verantwoordelijkheid van Mobistar valt:

- dan zal Mobistar de beschadigde Simkaart vervangen;
- anders zullen de bepalingen van artikel 12 van onderhavige Overeenkomst van toepassing zijn.

**11.10.** De Klant moet aan Mobistar onmiddellijk de Simkaarten en de Documentatie terugbezorgen als Mobistar dit vraagt, om welke reden ook, en meer bepaald ingeval van misbruik van de Simkaart door de Klant en/of zijn Gebruikers.

**11.11.** Het gebruik van het handelsmerk en de logo's van de andere Partij is enkel toegelaten in overeenstemming met de bepalingen van deze Overeenkomst en na de voorafgaande schriftelijke goedkeuring van elke Partij vóór elk gebruik van de handelsmerken en logo's. De Partijen hebben krachtens deze Overeenkomst of anderszins geen intellectuele eigendomsrechten - en zullen deze ook niet verwerven - op het handelsmerk en logo van de andere Partij.

**11.12.** De Klant garandeert dat de Oplossing met een Toegevoegde Waarde geen inbreuk vormen op de intellectuele eigendomsrechten van een derde partij. De Klant zal Mobistar volledig vrijwaren tegen verlies, kosten, uitgaven, claims of geldelijke verplichtingen, zowel rechtstreeks als onrechtstreeks ten gevolge van een claim vanwege een derde partij tegen Mobistar op basis van de bewering dat de Oplossing met een Toegevoegde Waarde dergelijke intellectuele eigendomsrechten schenden.

Mobistar zal de Klant zo snel mogelijk op de hoogte brengen van inbreuken, vermoedelijke inbreuken of vermeende inbreuken van de Oplossing met een Toegevoegde Waarde op de intellectuele eigendomsrechten van een derde partij.

## Artikel 12 – Prestaties, verplichtingen en aansprakelijkheid van Mobistar

### 12.1. Prestaties van Mobistar

**(a)** Mobistar zal nu en dan opleidingssessies rond de Dienst organiseren in zijn vestiging in Brussel of ter plaatse bij de Klant, en dit zodanig dat de Klant zijn implementatie- en oplossingsgebonden verplichtingen krachtens deze Overeenkomst kan nakomen.

**(b)** Mobistar zal ondersteuning verlenen aan de Klant, zoals uiteengezet in de Bijzondere Voorwaarden. Mobistar en de Klant stemmen ermee in samen te werken om de kwaliteit van de Oplossing met een Toegevoegde Waarde te garanderen,

indien van toepassing. Het voorgaande vormt geen garantie van Mobistar naar de Klant of naar de Gebruikers toe.

**(c)** Mobistar zal de Dienst beheren op een “post-implementatie basis”. Deze beheerverantwoordelijkheden omvatten de levering van het netwerk, de levering en Activering van de Simkaarten, telecommunicatieondersteuning, databasebeheer, upgrades, opleiding, klantendiensten en andere diensten die verband houden met het dagelijks beheer.

**(d)** Mobistar zal alle wetten, reglementeringen en andere wettelijke vereisten naleven die van toepassing zijn op deze Overeenkomst en de levering van de Dienst.

**(e)** 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.

### 12.2. Ondersteuning van de Klant

Bij het ingaan van de Overeenkomst deelt Mobistar aan de Klant de nodige informatie mee met betrekking tot de Dienst.

De Klant zal zelf een specifieke medewerker aanstellen die verantwoordelijk is voor de centralisering van eventuele problemen. De Klant of Gebruiker moet contact opnemen met deze specifiek aangestelde medewerker zodat een probleem gekwalificeerd kan worden en om te voorkomen dat een Klant contact opneemt met Mobistar voor een probleem dat niet onder de verantwoordelijkheid van Mobistar valt. De Klant zal instaan voor de filtering van alle problemen die verband houden met de Dienst geleverd door Mobistar.

Mobistar stelt een klantendienst ter beschikking om in de mate van het mogelijke antwoord te geven op de vragen, problemen en klachten van de Klant met betrekking tot de Dienst.

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

### 12.3. Middelenverbintenis

Mobistar verbindt zich ertoe alles in het werk te stellen om de

toegang tot het Mobistar-netwerk en de 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.

Mobistar zal al het mogelijke doen om M2M- of Mobile App-telecommunicatie tot stand te brengen in overeenstemming met de algemene bepalingen van deze Overeenkomst. Mobistar garandeert dus niet de volledige, toereikende of tijdige werking van de Simkaart of het netwerk.

Mobiele telefonie en/of gegevensoverdracht is een vorm van draadloze communicatie op basis van radiosignalen die worden doorgeseind. Deze signalen kunnen verstoord worden door een externe bron of door obstakels die inherent zijn aan gebouwen, de vegetatie of het landschap of door andere storingen in andere telecommunicatienetwerken waarmee Mobistar is verbonden.

Om deze reden kan niet altijd en overal een perfecte transmissie gegarandeerd worden.

Bovendien hangt de kwaliteit van de Dienst ook af van de kwaliteit en de eigenschappen van de Machines of Toestellen die de Klant gebruikt. Mobistar kan niet aansprakelijk worden gesteld voor transmissiestoringen die resulteren uit omstandigheden zoals die welke hiervoor vermeld zijn.

De Dienst functioneert door het gebruik van radiosignalen, draadloze en vaste netwerken. Daarom moet de Klant nooit enkel op de Diensten terugvallen voor kritische toepassingen. De Klant moet er voor zorgen dat hij de nodige contingentieplannen heeft.

Het Mobistar netwerk en de Dienst vereisen af en toe onderhoud, versterking, wijziging, uitbreiding, renovatie of andere werken. Hierdoor kan een deel of alle Dienst tijdelijk buiten werking zijn. In dat geval zal Mobistar het nodige doen om deze periodes van onderbreking tot een minimum te beperken, ook al zijn ze onvermijdelijk. Indien mogelijk zal Mobistar de Klant vooraf verwittigen van geplande onderbrekingen van het Mobistar netwerk.

Roaming steunt op telecommunicatiesystemen van vreemde netwerken, waarover Mobistar geen controle heeft. Mobistar biedt geen garanties met betrekking tot de beschikbaarheid en kwaliteit van de roaming diensten.

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

## 12.4. Verantwoordelijkheden

12.4.1. Mobistar is niet verantwoordelijk voor storingen in de Dienst die resulteren uit:

- storingen of onderbrekingen van netwerkverbindingen wegens een externe bron of obstakels inherent aan de omgeving;
- hardware of software – andere dan de Simkaart – die de Klant gebruikt;
- wijzigingen aan de gebruiksomstandigheden of de omgeving van M2M of Mobile App door de Klant;
- meer algemeen, alle factoren die geen verband houden met Mobistar maar wel met externe factoren of handelingen van derde Partijen.

Mobistar is niet verantwoordelijk voor de inhoud van signalen en berichten, of de schade die ze kunnen veroorzaken.

Mobistar zal niet aansprakelijk worden gesteld voor de toegankelijkheid, inhoud of wettigheid van de gegevenstransmissiediensten verleend door derde Partijen, of voor de tijd of de hoeveelheid gegevens die vereist is om de gewenste informatie te verkrijgen.

Mobistar is niet aansprakelijk voor eventuele wijzigingen als gevolg van voorschriften van het BIPT of andere regulerende overheden.

Mobistar is niet aansprakelijk voor verkeerd gebruik van de Simkaart door de Klant of een Gebruiker of slechte werking van de Simkaart ten gevolge van misbruik door de Klant of een Gebruiker.

Mobistar kan niet aansprakelijk worden gesteld voor schade in geval van of ten gevolge van gevallen van overmacht.

De volgende situaties worden, onder andere, expliciet beschouwd als gevallen van overmacht:

- De gevolgen van ijs, brand, natuurrampen, rellen, overstromingen, stakingen of lock-outs;
- Niet-beschikbaarheid van transport, gebrek aan transportmiddelen;
- Wettelijke of administratieve beperkingen met betrekking tot de terbeschikkingstelling van de Dienst;
- Maatregelen die ten uitvoer worden gelegd door de bevoegde instanties en waardoor de terbeschikkingstelling van de dienst onmogelijk, moeilijker of aanzienlijk duurder wordt dan op het ogenblik dat de Overeenkomst afgesloten werd;
- Ongevallen, schade, verlies, diefstal, defecten enz. met betrekking tot de gebouwen, voertuigen, machines of andere voorwerpen die niet onder de controle van Mobistar, zijn leveranciers of zijn onderaannemers vallen;
- Overbelasting van het netwerk van Mobistar.



**12.4.2.** Wanneer Mobistar aansprakelijk wordt gesteld voor een fout van zijn kant, geldt de schadeloosstelling enkel voor de directe, persoonlijke en zekere schade die de Klant heeft ondergaan, met uitdrukkelijke uitsluiting van vergoeding van eender welke indirecte of immateriële schade en/of nadeel, zoals handelsschade, bedrijfs- of omzetverliezen, gegevensverliezen. Het bedrag van de schadeloosstelling die Mobistar onder de voornoemde voorwaarden zou moeten storten, blijft strikt beperkt tot het zesvoud van de maandelijkse bijdrage voor de Dienst met een maximum van 50.000 euro.

## Artikel 13 – Verplichtingen en verantwoordelijkheden van de Klant

### 13.1. Informatieverplichting

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.

### 13.2. Normaal en zorgvuldig gebruik

De Klant verbindt zich ertoe de Dienst die Mobistar hem levert, te gebruiken als een goede huisvader, conform de bepalingen van de Overeenkomst en de geldende wetten en reglementen. Het is verboden de Dienst te gebruiken in strijd met de openbare orde en de goede zeden.

De Klant verbindt zich met name ertoe de Dienst niet te gebruiken (noch een derde hiertoe toestemming/gelegenheid te geven) om elementen of gegevens van eender welke aard te verzenden of te ontvangen die strijdig zijn met de geldende wetten en regels, die een bedreigend, kwetsend, beledigend karakter hebben, vertrouwelijkheidsverplichtingen schaden of eigendomsrechten schenden. De Klant verbindt zich ertoe niet bewust of door slordigheid eender welk elektronisch en/of software-element via de Dienst te versturen dat schade van eender welke aard zou kunnen aanbrengen aan de computersystemen van Mobistar of andere internetgebruikers.

### 13.3. Toestellen

De Klant verbindt zich ertoe enkel apparatuur te gebruiken die in perfecte staat is. Hij verbindt zich ertoe op het netwerk geen apparatuur aan te sluiten die kan resulteren in verstoringen van de Dienst. Ingeval van een inbreuk die zou kunnen leiden tot dergelijke verstoringen, kan Mobistar de Simkaart(en) van de Klant allemaal of gedeeltelijk buiten werking stellen.

### 13.4. Closed User Group

De Klant verbindt zich ertoe de Dienst uitsluitend te gebruiken voor datatransmissie tussen Machines of Toestellen op afstand en servers volgens de bepalingen in de Overeenkomst. Het gebruik van de Simkaart(en) is dan ook beperkt tot een specifieke “Closed User Group” m.a.w. tussen de Machines of Toestellen en de server die deel uitmaken van een zelfde oplossing/toepassing. De Simkaarten mogen uitsluitend worden gebruikt in Machines of Toestellen met oog op M2M of Mobile App toepassingen en mogen in geen geval worden gebruikt in toestellen van het type ‘GSM gateway’ of in vergelijkbare toestellen.

**13.5.** De Klant moet, indien hij via het internet toegang verleent tot zijn eigen gegevens en/of software, alle gepaste maatregelen nemen om de beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid ervan te handhaven, vooral door deze te beschermen tegen besmetting door eventuele virussen.

**13.6.** De Klant zal geen verklaringen afleggen of garanties of waarborgen bieden (i) in naam van Mobistar of een van zijn leveranciers of (ii) met betrekking tot het prestatievermogen of de functionele kenmerken van de Dienst.

**13.7.** De Klant zal alle wetten, reglementeringen en andere wettelijke vereisten naleven die rechtstreeks of onrechtstreeks van toepassing zijn op deze Overeenkomst, met inbegrip van de wetgeving betreffende de bescherming van de persoonlijke levenssfeer en de handelspraktijken, de wetgeving betreffende belastingen en wisseltransacties, en de wetten, regels en reglementeringen betreffende de export van technische gegevens;

**13.8.** De Klant zal Mobistar onmiddellijk schriftelijk op de hoogte brengen van (i) elke claim of gerechtelijke actie met betrekking tot de Dienst waarvan hij op de hoogte wordt gesteld, en (ii) elke wezenlijke wijziging met betrekking tot het beheer van de Klant;

### 13.9. Machines of Toestellen

De Klant zal Mobistar informeren over de gebruikte Machines of Toestellen. Er zullen geen andere Machines of Toestellen worden gebruikt door de Klant, tenzij hij de uitdrukkelijke schriftelijke toestemming heeft gekregen van Mobistar.

Als Mobistar een Machine of Toestel validatie uitvoert, heeft Mobistar het recht om de Klant een bedrag van 1,000€ excl. BTW per dag gependend aan deze Machine validatie aan te rekenen met een maximum van 10,000€ excl. BTW.

Indien de Machine geen gecertificeerde modem is (opgenomen in de Mobistar lijst van gecertificeerde modems, beschikbaar

bij Mobistar op verzoek van de Klant) of indien de Machine niet werd gevalideerd tijdens een pilot fase met modem validatie of indien het Toestel geen gecertificeerd Toestel is (opgenomen in de Mobistar lijst van gecertificeerde Toestellen, beschikbaar bij Mobistar op verzoek van de Klant) of indien de Toestel niet werd gevalideerd tijdens een pilot fase met Toestel validatie, zal Mobistar voor elk probleem in verband met de levering van de Dienst aan de Klant waarvan vaststaat dat dit te wijten is aan de Machine of het Toestel gebruikt door de Klant of de Gebruiker, het recht hebben om een vergoeding te vorderen van 1,000€ excl. BTW per dag gespendeerd aan het oplossen van het betreffende probleem met een maximum van 10,000€ excl. BTW per voorval.

**13.10.** De Klant zal het Mobistar Communication Chart and Brand Guidelines, ter beschikking op [www.mobistaridentity.be](http://www.mobistaridentity.be), zoals af en toe bijgewerkt, strict naleven.

**13.11.** De Klant zal (i) de hardware of software of apparatuur die ter beschikking wordt gesteld of getoond wordt door Mobistar niet nabouwen, decompileren of demonteren en de Klant zal (ii) vermeldingen van een auteursrecht, een handelsmerk, een logo, een legende of een andere eigendomsvermelding op originele exemplaren of kopieën van vertrouwelijke informatie die Mobistar meedeelt, niet verwijderen, overdrukken of onleesbaar maken.

**13.12** De Klant zal een volume forecast per project doorgeven. De Klant zal voldoende personeel en middelen ter beschikking stellen om de volume forecast te behalen.

**13.13** Als de Klant de Diensten verkoopt als deel van een Oplossing met Toegevoegde Waarde aan Gebruikers, zal de Klant ook volgende bepalingen naleven:

**(a)** hij zal op eigen kosten commercieel redelijke inspanningen leveren om de Oplossingen met een Toegevoegde Waarde te promoten en anders een markt te creëren voor deze oplossingen. Deze inspanningen kunnen bestaan uit, zonder beperking, verkoopbezoeken, reclame en deelnames aan handelsbeurzen en tentoonstellingen, en de aankoop en uitstalling van demonstratie-eenheden m.b.t. de dienst en/of het product. Alle marketing- en promotieactiviteiten en alle materialen die de Klant gebruikt met betrekking tot de Oplossing met een Toegevoegde Waarde en die niet geleverd worden door Mobistar en waarop de merken van Mobistar vermeld staan, moeten in overeenstemming zijn met de schriftelijke merkrichtlijnen van Mobistar. Bovendien moet de Klant voorbeelden van dergelijke materialen aan Mobistar voorleggen op verzoek van Mobistar, om de rechten van Mobistar op zijn merken te vrijwaren. De Klant zal alle wettelijke vereisten naleven die van toepassing zijn op promotie en marketing naar klanten toe en hij zal bedrieglijke, misleidende, illegale en onethische praktijken vermijden met betrekking tot de marketing en de promotie van de Oplossing met een Toegevoegde Waarde.

**(b)** hij zal de capaciteiten ontwikkelen om de Oplossing met een Toegevoegde Waarde doeltreffend te commercialiseren en te verkopen. Dit omvat, maar is niet beperkt tot, het feit dat zijn personeel opleiding krijgt van Mobistar en leert om gebruik te maken van de verkooptools die Mobistar aanreikt.

#### **13.14. Publieke aankondigingen en persberichten**

De Klant is niet gemachtigd zonder de formele goedkeuring van Mobistar publieke aankondigingen te doen of persberichten te publiceren met betrekking tot Mobistar. De formele goedkeuring kan verkregen worden als de Klant het hierna beschreven proces naleeft:

- De tekst (of speech) en het mediaplan (of de details van het evenement) minstens 6 weken vóór de openbare bekendmaking of het evenement overmaken aan Mobistar
- De tekst (of speech) en het mediaplan intern ter goedkeuring voorleggen aan Mobistar
- Mobistar verleent de Klant een formele schriftelijke goedkeuring.

#### **13.15. Aansprakelijkheid**

**13.15.1.** De Klant is als enige aansprakelijk en als enige vergoeding verschuldigd voor het gebruik van de Dienst. De Klant is als enige verantwoordelijk en aansprakelijk voor de uitvoering van zijn contractuele verplichtingen, zelfs indien hij verschillende Gebruikers heeft opgegeven in het kader van de Overeenkomst. Mobistar dient onder geen beding rekening te houden met enige overdracht aan een derde.

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.

**13.15.2.** Ingeval van buitenwerkingstelling, afsluiting of uitschakeling van een Simkaart wegens een inbreuk op deze Overeenkomst door de Klant of misbruik door een Klant, zal de Klant Mobistar vrijwaren tegen elke claim van derde Partijen, zoals een Gebruiker, ten gevolge van die buitenwerkingstelling, afsluiting of uitschakeling.

### **Artikel 14 – Bestel- en activeringsprocessen**

#### **14.1. De Klant zal nieuwe of bijkomende Simkaarten kunnen bestellen bij Mobistar.**

In elk geval zal Mobistar de Klant factureren vanaf de datum waarop de Simkaart geactiveerd is.

Alle Simkaarten die Mobistar levert aan de Klant moeten aangesloten worden op het netwerk van Mobistar. Als een Simkaart niet binnen de 90 dagen na de leveringsdatum aangesloten wordt op het netwerk van Mobistar, dan behoudt Mobistar zich het recht voor van de Klant te eisen dat hij de Simkaart terugbezorgt aan Mobistar of aan Mobistar de maandelijkse kostprijs betaalt voor elke Simkaart die niet aangesloten is.

## 14.2. Vooraf geactiveerde Simkaarten voor test doeleinden

Mobistar, in gezamenlijk akkoord met de Klant, kan vooraf geactiveerde Simkaarten ter beschikking stellen van de Klant om de integratie en de werking van de Simkaart en de Dienst in de Oplossing met een Toegevoegde Waarde te testen.

De test Simkaarten worden aan de Klant ter beschikking gesteld met een vooraf bepaalde vaste en vooraf geactiveerde waarde. De vooraf geactiveerde vaste waarde wordt in detail beschreven in de Bijzondere Voorwaarden.

De test periode van deze vooraf geactiveerde Simkaarten zal in elk geval beperkt zijn tot maximum 24 maanden vanaf datum van activatie van de vooraf geactiveerde Simkaarten aan de Klant. Het is de Klant niet toegestaan om vooraf geactiveerde Simkaarten op te schorten.

Mobistar zal de Klant voor deze vooraf geactiveerde Simkaarten beginnen te factureren vanaf het moment dat de vaste vooraf bepaalde waarde van de test Simkaarten is opgebruikt of anders vanaf het moment dat de test periode van 24 maanden afgelopen is. Ten einde elke onduidelijkheid te vermijden wordt er gepreciseerd dat Mobistar de Klant in elk geval zal beginnen te factureren na 24 maanden zelfs indien de vooraf geactiveerde vaste waarde van de test Simkaarten niet volledig is opgebruikt op dat moment.

## 14.3. Test Simkaarten

Mobistar kan Simkaarten ter beschikking stellen van de Klant via een manueel proces ten einde de Dienst te testen (Test Simkaarten).

Indien Test Simkaarten worden gevraagd door de Klant voor een bepaalde Gebruiker/prospect, zal Mobistar op voorhand schriftelijk overeenkomen over:

- het aantal Simkaarten
- het profiel van deze Simkaarten (type van steering, eventueel GSM data nummer, roaming enz..)
- de beperkte actieve periode van deze Test Simkaarten dat van toepassing zal zijn voor deze specifieke Gebruiker/prospect.

De activatie van de Test Simkaarten zal worden uitgevoerd door Mobistar op schriftelijke vraag van de Klant. De Klant zal het typeformulier, voor bestelling van testkaarten, ter beschikking bij Mobistar, volledig ingevuld terugsturen naar Mobistar om de activatie te vragen.

## 14.4. Portaal

### 14.4.1 Beschikbaarheid en Gebruik

Onder bepaalde voorwaarden kan Mobistar de Klant toegang verlenen tot het Portaal.

Het Portaal is een self care tool aangeboden aan de Klant om hem een volledig zicht te bieden en controle over zijn Vloot van Simkaarten.

Het Portaal omvat meerbepaald volgende toepassingen:

- Beheer van de Simkaarten: bestellingen, activatie/preactivatie, opschorting, desactivatie, reactivatie, swap profiel.
- Beheer van de gebruiksrechten binnen de organisatie van de Klant.;
- Beheer van incidenten: creatie van tickets met betrekking tot een incident en opvolging van deze tickets (op voorwaarde van ondertekening van een IT Security Schedule door de Klant).
- Informatie met betrekking tot de facturatie: toegang tot de facturen en tot analysetools (mits een specifieke aanvraag tot toegang).

Het Portaal is toegankelijk via het internet of gedeeltelijk via web toepassingen die beschikbaar zijn om het Portaal te integreren in de IT toepassingen van de Klant.

De Klant verbindt zich er toe het Portaal dat hem wordt geleverd door Mobistar te gebruiken als een goede huisvader, conform de bepalingen van de Overeenkomst en de heersende wetten en reglementen en rechten van derden niet te schenden. Alleen de Klant is verantwoordelijk voor de acties gevraagd via het Portaal en voor de gevolgen ervan, zoals bijvoorbeeld de impact op de facturatie en de impact op de dienst zelf. Mobistar kan niet verantwoordelijk worden gesteld voor schade ten gevolge van de door de Klant gevraagde acties via het Portaal of ten gevolge van het foutieve, niet-conforme of onrechtmatige gebruik door de Klant van het Portaal.

Mobistar stelt alles in het werk opdat zijn systemen de gevraagde acties die de Klant doorgeeft via het Portaal zo spoedig mogelijk automatisch uitvoert. Dit is een middelenverbintenis voor Mobistar.

Het Portaal is het eerste en enige contactpunt voor de toepassingen die via het Portaal worden ter beschikking gesteld. Het Portaal zal door de Klant eerst worden gebruikt vooraleer de klantendienst te contacteren.

Het Portaal en de gegevens die beschikbaar zijn via het Portaal blijven eigendom van Mobistar. Om toegang te geven tot het Portaal zal Mobistar de Klant een persoonlijke toegangscode ter beschikking stellen en de Klant verkrijgt een beperkt, niet overdraagbaar recht van toegang tot het Portaal en de gegevens die beschikbaar zijn via het Portaal. De Klant is als enige aansprakelijk voor het gebruik van de persoonlijke toegangscode, en verbindt zich ertoe het geheim en vertrouwelijk karakter van deze code te bewaren en deze niet mee te delen, noch over te dragen aan een derde.

Mobistar behoudt zich het recht voor om wijzigingen te doen aan het Portaal of haar gebruiksvoorwaarden, of het Portaal of een deel ervan stop te zetten.

Mobistar behoudt zich het recht voor om limieten op te leggen met betrekking tot het aantal transacties dat de Klant kan verzenden of ontvangen via het Portaal.

#### 14.4.2 Verenigbaarheid van Portaal versies

Mobistar zal, wanneer dit noodzakelijk is voor de goede werking, nieuwe releases uitbrengen van het Portaal teneinde de Klant nieuwe functionaliteiten te bieden of om de interne functionaliteiten van het Portaal te versterken.

Nieuwe releases van het Portaal zullen een impact hebben op de Web interface (url) en op de Web Diensten Mobistar zal de Klant binnen een redelijke termijn op voorhand verwittigen van de geplande nieuwe releases.

#### Web Interface

De Klant zal automatisch genieten van nieuwe Web interface releases.

#### Web Diensten

Wat betreft de Web Diensten, zal er een impact zijn voor de Klant enkel in het geval van wijzigingen in het interface design die noodzakelijk zijn om de Web Diensten te blijven gebruiken. In dat geval zal Mobistar de Klant twee maanden voor het uitbrengen van de release verwittigen, behalve in geval van een dringende release die noodzakelijk is voor de goede werking van het platform. De Klant is verplicht om de nodige wijzigingen aan zijn systemen te doen teneinde deze in overeenstemming te brengen met de betreffende release en teneinde te kunnen genieten van de betreffende verplichte functionaliteit.

In geval van wijzigingen in het interface design die optioneel zijn voor de Klant, d.w.z. niet noodzakelijk om de huidige release te kunnen blijven gebruiken, zal de Klant de huidige release kunnen blijven gebruiken zonder wijzigingen aan zijn systemen. In dat geval zal hij niet kunnen genieten van de nieuwe functionaliteit. Als hij de nieuwe functionaliteit wil gebruiken, moet hij de nodige wijzigingen doen om de Web Diensten in zijn systemen aan te passen.

## Artikel 15 – Opschorting van de Dienst door Mobistar

**15.1.** 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) aan de Klant onmiddellijk opschorten, behalve bij een gegronde betwisting door de Klant van het gefactureerde bedrag.

**15.2.** Indien de Klant of een Gebruiker of een latere klant van de Oplossing met een Toegevoegde Waarde andere verplichtingen ten opzichte van Mobistar, zoals vermeld in deze Algemene Voorwaarden Machine to Machine of enige toepasselijke Bijzondere Voorwaarden, zoals onder andere de verplichting tot zorgvuldig en normaal gebruik van de Dienst, niet nakomt of de gebruiksvoorwaarden van een Dienst niet respecteert, kan Mobistar onmiddellijk zonder ingebrekestelling of schadevergoeding deze Dienst 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 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 traffic) gedurende 12 maanden.

**15.3.** Mobistar kan onmiddellijk, zonder voorafgaande kennisgeving of schadevergoeding, de Dienst 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.

**15.4.** In geval van opschorting conform dit artikel 15.1 en 15.2 blijft de Klant gehouden alle verplichtingen, inclusief de betalingsverplichting, te respecteren die hem opgelegd worden door de Overeenkomst. Eén maand na de begindatum van de opschorting kan Mobistar de Overeenkomst automatisch en onmiddellijk beëindigen.

## Artikel 16 – Beëindiging van de Overeenkomst

Mobistar heeft het recht bij de beëindiging van de Overeenkomst de Simkaart(en) terug te eisen van de Klant.

## 16.1. Door Mobistar

**16.1.1** Indien de Klant zich niet in regel gesteld heeft binnen de tien dagen na de opschorting van de Dienst door Mobistar ingevolge artikel 15.1 en 15.2, heeft Mobistar het recht onmiddellijk schriftelijk een einde te maken aan de Overeenkomst, zonder opzeggingstermijn noch opzeggingsvergoeding verschuldigd te zijn.

**16.1.2** Mobistar kan onmiddellijk de Overeenkomst verbreken door middel van een aangetekende brief, zonder opzeggingstermijn noch opzeggingsvergoeding, 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 de Dienst gebruikt voor doeleinden die strijdig zijn met de openbare orde, de goede zeden of een wettelijke of reglementaire bepaling, of in strijd met deze Overeenkomst.

**16.1.3.** Mobistar kan de Overeenkomst van rechtswege onmiddellijk beëindigen in geval van faillissement, gerechtelijk akkoord, verzoek om uitstel van betaling, vereffening of ontbinding van de vennootschap van de Klant.

**16.1.4.** Mobistar kan, buiten de gevallen van onmiddellijke beëindiging voorzien in de artikelen 16.1.1., 16.1.2. en 16.1.3. de Overeenkomst opzeggen conform de bepalingen van artikel 4.

## 16.2. Door de Klant

**16.2.1.** De Klant kan de Overeenkomst opzeggen na afloop van de overeengekomen contractuele periode conform de bepalingen van artikel 4.

**16.2.2.** Onverminderd alle andere rechten van Mobistar, indien Mobistar een einde maakt aan de Overeenkomst wegens een fout van de Klant, of indien de Klant een einde maakt aan de Overeenkomst vóór het einde van de overeengekomen contractuele periode, is hij aan Mobistar een vaste en niet onderhandelbare vergoeding verschuldigd die wordt bepaald op de hierna vermelde wijze:

Per Simkaart wordt het bedrag van de vergoeding als volgt bepaald :

Simkaarten die actief zijn tussen 1 en 12 maanden: vergoeding = 6 maanden 'flat fee' per kaart, of als er geen 'flat fee' van toepassing is = 6 maanden 'gemiddelde kaart waarde' per kaart

Simkaarten die actief zijn tussen 13 en 35 maanden: vergoeding = 3 maanden 'flat fee' per kaart, of als er geen 'flat fee' van toepassing is = 3 maanden 'gemiddelde kaart waarde' per kaart

Simkaarten die actief zijn gedurende meer dan 36 maanden:

vergoeding = 1 maand 'flat fee' per kaart, of als er geen 'flat fee' van toepassing is = 1 maand 'gemiddelde kaart waarde' per kaart  
'Flat fee': de vergoeding beschreven in de Bijzondere Voorwaarden  
Gemiddeld Kaart Bedrag: het gewogen gemiddelde dat overeenstemt met het totaal gefactureerde bedrag gedurende de laatste drie maanden gedeeld door de totale actieve basis van Simkaarten van de Klant, met uitsluiting van geschorste kaarten.

De som van al deze bedragen vormt de totale vergoeding verschuldigd door de Klant. Deze berekening gebeurt op de dag van de beëindiging.

## 16.3. Gevolgen van de beëindiging

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

## Artikel 17 – Roaming Reglementering en Informatie voor de Klant- Uitzondering voor de Dienst

Op basis van de toepasselijke EU-Verordening betreffende Roaming heeft Mobistar de verplichting om aan alle klanten die een Europese grens overgaan, gratis, de volgende informatie mee te delen:

- het maximum roaming tarief toegepast voor spraak (uitgaande en ontvangen oproep);
- de mogelijkheid om bijkomende informatie te ontvangen door een gratis oproep op een specifiek nummer;
- vanaf 1 juli 2009:
  - het maximum roaming tarief toegepast voor SMS;
  - het maximum roaming tarief toegepast voor MMS en data;
  - de mogelijkheid om gratis alle Europese nooddiensten te bellen op nummer 112.

Op basis van deze EU Verordening, dient Mobistar ook een systeem van tarieftransparantie in werking te stellen op basis waarvan de roaming data sessies zullen worden onderbroken vanaf een bepaalde financiële drempel, door de EU Verordening bepaald op 50€, behoudens uitdrukkelijke vraag van de klant.

De EU Verordening bepaalt ook dat deze verplichting om tariefinformatie te verstrekken niet van toepassing is op toestellen die de SMS functionaliteit niet ondersteunen en dat het systeem van tarieftransparantie niet van toepassing is op machine-to-machine toepassingen die gebruik maken van mobiele data communicatie.

Deze uitzondering is van toepassing voor de Diensten geleverd onder deze Overeenkomst en de Machines of Toestellen gebruikt voor de Dienst.



De Klant aanvaardt dat bovenvermelde informatie- en transparantiemaatregelen niet worden toegepast op zijn volledige Vloot van Mobistar Simkaarten voor de volledige duur van de Overeenkomst.

## Artikel 18 – 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 van wijzigingen van de Dienst, of elke bestelling of actie via het Portaal verbindt de Klant, en de Klant is dan ook voor desbetreffende activeringen en/of wijzigingen van de Dienst contractueel verbonden. Desbetreffende elektronische communicatiegegevens worden door Mobistar opgeslagen, en dit voor een duur tijd niet langer dan noodzakelijk.

## Artikel 19 – Overdracht

### 19.1. 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 in dit geval wel een einde maken aan de Overeenkomst binnen 15 dagen na de kennisgeving van de overdracht, via een aangetekend schrijven ter attentie van de overnemer.

### 19.2. 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 Algemene Voorwaarden Machine to Machine aanvaarden.

## Artikel 20 – 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.

## Artikel 21 – 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.

## Artikel 22 – Klachten en geschillen

### 22.1. Minnelijke schikking

a. In geval van klachten wendt de Klant zich tot de klantendienst van Mobistar.

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

### 22.2. 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.

### 22.3. Toepasselijk recht

Alle bepalingen van de Overeenkomst vallen onder het Belgisch recht.

## Artikel 23 – Kennisgeving

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