

Mobiele diensten - Algemene voorwaarden voor klanten

Deze algemene voorwaarden voor klanten (**Algemene Voorwaarden**) bevatten de voorwaarden die van toepassing zijn op uw gebruik van mobiele telecommunicatiediensten die worden geleverd door Liberty Global Technology Services B.V. (**wij, ons of onze**) via het mobiele Netwerk dat wordt beheerd door Telenet Group NV of een andere mobiele netwerkoperator die wij van tijd tot tijd inschakelen (**MNO**). Door u te abonneren op onze diensten, gaat u akkoord met deze Algemene Voorwaarden.

1. **Algemene Voorwaarden**

- (a) Deze Algemene Voorwaarden dienen te worden gelezen in samenhang met de andere documenten die deel uitmaken van uw Contract met ons.
- (b) Woorden of uitdrukkingen die in deze Algemene Voorwaarden vetgedrukt zijn, worden gedefinieerd in artikel 25.

2. **Contract**

- (a) Uw **Contract** met ons beschrijft de details van uw Mobiele Dienst en bestaat uit:
 - (i) de **Orderbevestiging**;
 - (ii) deze Algemene Voorwaarden;
 - (iii) eventuele **Prijslijst**; en
 - (iv) het **Contractoverzicht**
- (b) Indien er tegenstrijdigheden of inconsistenties bestaan tussen de documenten waaruit het Contract bestaat, prevaleert het document dat als eerste wordt vermeld in artikel 2(a).
- (c) U dient alle voorwaarden van het Contract zorgvuldig door te lezen, zodat u al uw rechten en plichten begrijpt voordat u gebruikmaakt van uw Mobiele Dienst.
- (d) U kunt een kopie van elk van de documenten die deel uitmaken van het Contract op onze website vinden.
- (e) Uw Contract is uitsluitend met ons gesloten. Er bestaat geen contractuele relatie tussen:
 - (i) u en de MNO; of
 - (ii) u en een derde partij die eigenaar is van of een licentie heeft voor een merk dat in verband met de Mobiele Dienst wordt gebruikt (**Merk van een derde partij**).

De MNO, noch een derde partij die eigenaar is van of een licentie heeft voor een merk dat in verband met de Mobiele Dienst wordt gebruikt heeft enige verplichting of aansprakelijkheid jegens u op grond van het Contract.

3. Het aangaan van het Contract

3.1 Wanneer u zich abonneert op een Mobiele Dienst van ons (hetzij online, hetzij via een ander kanaal), gaat u akkoord met deze Algemene Voorwaarden en sluit u het Contract met ons. Door u te abonneren, bevestigt u dat:

- (a) u alle documenten die deel uitmaken van het Contract hebt ontvangen en gelezen (of dat u bent geïnformeerd waar deze te vinden zijn), inclusief de specificaties van uw Mobiele Dienst, en dat u de bepalingen daarvan aanvaardt; en
- (b) alle gegevens die u aan ons hebt verstrekt, volledig, juist en niet misleidend zijn.

3.2 Wij behouden ons het recht voor om het Contract niet aan te gaan, bijvoorbeeld in een van de volgende situaties:

- (a) indien er technische of operationele redenen zijn die ons beletten het Contract uit te voeren;
- (b) indien u onjuiste, valse of onvolledige klantgegevens of identiteitsbewijzen verstrekt;
- (c) indien er aanwijzingen zijn van fraude, een gebrek aan kredietwaardigheid of wanbetaling door u ten opzichte van ons of een aan ons gelieerde onderneming;
- (d) indien er ernstige aanwijzingen zijn dat u de Mobiele Diensten zult gebruiken zonder te voldoen aan de bepalingen van het Contract of zonder de wettelijke bepalingen na te leven, in strijd met de openbare orde of goede zeden, of dat u de goede werking of integriteit van het Netwerk zult schaden.

3.3 Wij kunnen het sluiten van het Contract of de voortzetting daarvan afhankelijk stellen van het verstrekken van een waarborgsom of garantie:

- (a) bij aanvraag of gebruik van Roamingdiensten of speciale nummers;
- (b) wanneer wordt vastgesteld dat het gebruik twee keer zo hoog is als het gemiddelde gebruik van de betreffende dienst;
- (c) in het geval dat een betaling niet (tijdig) wordt voldaan overeenkomstig het Contract of een andere overeenkomst met ons of een aan ons gelieerde onderneming;
- (d) in geval van ernstige aanwijzingen van fraude of verminderde kredietwaardigheid.

Indien wij de waarborgsom gebruiken ter betaling van openstaande bedragen, zullen wij het eventuele resterende saldo binnen twee maanden na beëindiging van het Contract terugbetalen.

4. Herroepingsrecht

4.1 Uw herroepingsrecht

- (a) Als u het Contract op afstand aangaat (bijvoorbeeld online), hebt u het recht om het Contract binnen 14 dagen zonder opgave van redenen te herroepen. De herroepingstermijn verstrijkt 14 dagen na het sluiten van het Contract.

- (b) Om uw herroepingsrecht uit te oefenen, dient u ons een duidelijke, ondubbelzinnige verklaring te sturen waarin u aangeeft dat u de thet Contract wilt herroepen (hetzij per e-mail naar support@woutmobile.com, hetzij via onze website). U dient uw kennisgeving te verzenden voordat de herroepingstermijn is verstreken, ook als wij uw kennisgeving niet vóór het einde van de herroepingstermijn ontvangen.

4.2 Gevolgen van de herroeping

- (a) Onder voorbehoud van artikel 4.2(b), zullen wij, indien u het Contract herroept, alle bedragen die u in het kader van het Contract met betrekking tot de Mobiele Dienst hebt betaald, zonder onnodige vertraging en in ieder geval uiterlijk 14 dagen nadat wij op de hoogte zijn gesteld van uw besluit tot herroeping, terugbetalen. Wij zullen dezelfde betaalmethode gebruiken als die u voor de oorspronkelijke transactie hebt gebruikt, tenzij wij uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen.
- (b) Indien u hebt verzocht om de levering van de Mobiele Dienst te laten ingaan tijdens de herroepingstermijn, wordt u een bedrag in rekening gebracht dat evenredig is aan de Mobiele Diensten die reeds waren geleverd op het moment dat u ons op de hoogte stelde van uw herroeping.

5. Looptijd

5.1 Looptijd van dit Contract

- (a) Deze Algemene Voorwaarden treden in werking op de datum waarop u akkoord gaat met het Contract (**Datum van Inwerkingtreding**).
- (b) Deze Algemene Voorwaarden blijven van kracht vanaf de Datum van Inwerkingtreding totdat uw Mobiele Dienst door u of door ons is beëindigd in overeenstemming met de artikels 10 of 11 (voor zover van toepassing) van deze Algemene Voorwaarden.

5.2 Looptijd van uw Mobiele Dienst

Uw Mobiele Dienst gaat in op de datum waarop uw Mobiele Dienst wordt geactiveerd en loopt voor onbepaalde tijd door totdat deze door u of door ons wordt beëindigd in overeenstemming met de artikels 10 of 11 (voor zover van toepassing) van deze Algemene Voorwaarden (**Duur van de dienst**).

6. Onze verplichtingen

6.1 Dienstverlening

Wij zullen u gedurende de Duur van de dienst de in de Orderbevestiging beschreven Mobiele Dienst leveren via het Netwerk. Wij zullen de Mobiele Dienst met de nodige vakkundigheid en zorgvuldigheid leveren en in overeenstemming met de toepasselijke wet- en regelgeving.

6.2 Beperkingen van de dienst

- (a) Wij kunnen geen continu en ononderbroken gebruik van de Mobiele Dienst garanderen, noch een minimumniveau van servicekwaliteit. Wij zullen echter redelijke inspanningen leveren om eventuele storingen of onderbrekingen binnen een redelijke termijn te

verhelpen. Indien de Mobiele Dienst langer dan 8 uur volledig wordt onderbroken als gevolg van een ononderbroken netwerkstoring, kunt u recht hebben op een vergoeding overeenkomstig de toepasselijke wet- en regelgeving. Details over de voorwaarden om in aanmerking te komen en de bedragen zijn te vinden op onze website en in de Prijslijst.

- (b) Wij kunnen niet garanderen dat de Mobiele Dienst of het Netwerk vrij is van storingen, onderbrekingen, overbelasting of veiligheidsrisico's. De kwaliteit van de Mobiele Dienst kan worden beïnvloed door factoren waarop wij geen invloed hebben, waaronder het type Apparaat dat u gebruikt, uw locatie, de afstand tot zendmasten, gebouwen, het terrein, weersomstandigheden en het aantal gebruikers op het Netwerk op een bepaald moment.
- (c) Om het Netwerk te onderhouden en verder te ontwikkelen, kan het nodig zijn de Mobiele Dienst voor korte periodes te beperken of op te schorten. Wij zullen ons redelijkerwijs inspannen om u vooraf op de hoogte te stellen van dergelijk gepland onderhoud.
- (d) Om de integriteit van het Netwerk te handhaven of de dienstverlening voor gebruikers in het algemeen te verbeteren, kan het nodig zijn om maatregelen voor verkeersbeheer op het Netwerk te nemen. Dergelijke maatregelen kunnen van invloed zijn op de snelheid of kwaliteit van uw Mobiele Dienst.
- (e) Ongeacht de kwaliteit van het Netwerk kunnen wij geen perfecte dekking garanderen over het gehele grondgebied, onder alle omstandigheden en op alle locaties. De geschatte maximale download- en uploadsnelheden van het Netwerk staan vermeld in de Orderbevestiging en/of het contractoverzicht. De werkelijke snelheden kunnen lager zijn, afhankelijk van diverse factoren, waaronder uw locatie, netwerkcongestie en het Apparaat dat u gebruikt.
- (f) Sporadische verzadiging van het Netwerk, met een lagere snelheid tot gevolg, kan niet worden uitgesloten. Zo kan bijvoorbeeld gelijktijdig intensief gebruik van de Mobiele Dienst door een overweldigend aantal gebruikers op een bepaalde locatie (bijvoorbeeld door het Netwerk te gebruiken om video's op hun smartphones te streamen) leiden tot verzadiging van het Netwerk in dat gebied. Wanneer het Netwerk verzadigd is, vertraagt het internetverkeer. Dit kan leiden tot haperingen bij het streamen van een film of een langere wachttijd bij het laden van een webpagina of het downloaden of uploaden van een document.
- (g) Om verzadiging te voorkomen, of op zijn minst te verminderen, kan het nodig zijn om via centrale monitoring verschillende procedures toe te passen om het verkeer over het Netwerk te meten en te sturen. Wanneer dreigende verzadiging wordt vastgesteld, kunnen redelijke maatregelen (waaronder maatregelen voor verkeersbeheer) nodig zijn om de kwaliteit en continuïteit van de Mobiele Dienst zoveel mogelijk te waarborgen. Verkeersbeheersmaatregelen kunnen bijvoorbeeld inhouden dat bij dreigende verzadiging van het Netwerk prioriteit wordt gegeven aan tijdkritische diensten op het Netwerk (bijv. spraaktelefonie) boven minder tijdkritische toepassingen (bijv. het raadplegen van een onlinekrant).

- (h) Als u de Mobiele Dienst gebruikt om de hulpdiensten te bellen, kunnen uw locatiegegevens, voor zover technisch mogelijk, aan de hulpdiensten worden verstrekt.

6.3 **Transparantie, gebruiks- en tariefbeveiliging**

In bepaalde gevallen zijn wij wettelijk verplicht om u waarschuwingsberichten te sturen wanneer uw inbegrepen gebruiksvolumes en/of financiële drempels zijn bereikt, en om de internetverbinding automatisch te verbreken wanneer deze worden overschreden. Als u afziet van het transparantie- en tariefbeschermingssysteem of hierin wijzigingen aanbrengt, doet u dit op eigen verantwoordelijkheid en risico.

6.4 **Mobiel nummer**

- (a) Per eSIM wordt één mobiel nummer toegewezen.
- (b) Tenzij u gebruikmaakt van de gratis nummeroverdracht, hebt u geen recht op een bepaald mobiel nummer, op een latere wijziging van uw mobiel nummer of op het behoud van uw mobiel nummer bij beëindiging van het Contract.
- (c) Wij behouden ons het recht voor om uw toegewezen mobiele nummer te wijzigen om dwingende dienstgerelateerde redenen, mits wij u hiervan ten minste 2 maanden van tevoren op de hoogte stellen. Wij zijn niet verplicht u hiervoor enige vergoeding te betalen.

7. **Uw verplichtingen**

7.1 **Verplichtingen met betrekking tot de SIM**

- (a) U bent zelf verantwoordelijk voor het downloaden van de eSIM. Om misbruik te voorkomen, dient u de standaard-PIN onmiddellijk te wijzigen in een persoonlijke geheime PIN.
- (b) U dient:
 - (i) de eSIM uitsluitend gebruiken in het kader van de Mobiele Dienst en in overeenstemming met het Contract;
 - (ii) de eSIM niet doorgeven of ter beschikking stellen aan derden;
 - (iii) de eSIM behandelen met de zorgvuldigheid die van een verantwoordelijk persoon mag worden verwacht en deze niet beschadigen of vernietigen;
 - (iv) de technische identificatiegegevens van de eSIM niet kopiëren; en
 - (v) de eSIM op ons eerste verzoek teruggeven.
- (c) U dient ons zo spoedig mogelijk, en uiterlijk binnen 24 uur, op de hoogte te stellen van het verlies of de diefstal van de eSIM en/of uw Apparaat. U blijft aansprakelijk voor het gebruik en de betaling van de daarmee gepaard gaande Kosten totdat u ons verzoekt de Mobiele Dienst op te schorten. Ook tijdens de opschorting blijven eventuele maandelijkse Kosten verschuldigd. Op ons verzoek dient u zich te identificeren en/of het nummer van het politierapport inzake het verlies of de diefstal te verstrekken. Op

uw verzoek en tegen betaling van de geldende vergoeding zullen wij u een nieuwe eSIM verstrekken.

7.2 Gebruik van de Mobiele Dienst

- (a) U bent verantwoordelijk voor elk gebruik van uw Mobiele Dienst, ongeacht of u dit gebruik al dan niet hebt toegestaan. U dient ervoor te zorgen dat elke persoon aan wie u toestemming geeft om uw Mobiele Dienst te gebruiken, zich aan het Contract houdt alsof hij of zij uzelf was.
- (b) Bij het gebruik van uw Mobiele Dienst dient u:
 - (i) zich te houden aan alle toepasselijke wet- en regelgeving en aan alle bepalingen van het Contract;
 - (ii) de Mobiele Dienst uitsluitend te gebruiken voor uw eigen, persoonlijke, niet-commerciële doeleinden en uitsluitend voor het doel waarvoor deze is bedoeld;
 - (iii) de Mobiele Dienst niet te gebruiken of anderen toe te staan deze te gebruiken voor ongepaste, misbruikende, illegale, frauduleuze of ongeoorloofde doeleinden;
 - (iv) de Mobiele Dienst te goeder trouw en met redelijke zorgvuldigheid, en op een correcte en wettige manier te gebruiken;
 - (v) de Mobiele Dienst niet te gebruiken op een manier die personen in gevaar brengt, de normale werking van het Netwerk nadelig beïnvloedt, of schade toebrengt aan of interferentie veroorzaakt met de telecommunicatieapparatuur van ons, de MNO of onze leveranciers;
 - (vi) geen eSIM's te koppelen of te dupliceren, noch eSIM's te manipuleren voor het versturen van spam-sms'jes, het vervalsen van sms'jes of voor frauduleuze of misbruikmakende doeleinden;
 - (vii) de Mobiele Dienst niet te gebruiken op een manier die interconnectiekosten omzeilt, met inbegrip van gateways, SIM-boxen of andere soortgelijke apparaten of apparatuur;
 - (viii) de Mobiele Dienst (of de inhoud ervan) niet te verspreiden, door te verkopen of op andere wijze beschikbaar te stellen aan derden, hetzij tegen betaling, hetzij kosteloos;
 - (ix) geen materiaal te gebruiken, te verzenden, te publiceren of te communiceren dat lasterlijk, onwaar, discriminerend, beledigend, obscene is of inbreuk maakt op de rechten van een persoon (met inbegrip van intellectuele-eigendomsrechten);
 - (x) geen buitensporige hoeveelheden ongevraagde gegevens, spam, kettingbrieven of ongewenste berichten naar derden te verzenden (met inbegrip

van berichten die een persoon bedreigen of lastigvallen, opzettelijk schade of letsel toebrengen aan een persoon of aanzetten tot haat tegen een persoon);

- (xi) de eSIM uitsluitend te gebruiken in het kader van de Mobiele Dienst en in overeenstemming met het Contract, en deze niet door te geven of ter beschikking te stellen aan onbevoegde derden;
- (xii) de Mobiele Dienst uitsluitend te gebruiken met een Apparaat dat voldoet aan de Belgische en Europese normen en compatibel is met het Netwerk; en
- (xiii) alle nodige maatregelen te nemen om de vertrouwelijkheid van uw gegevens en inloggegevens te beschermen, en ons onmiddellijk op de hoogte te stellen als u denkt dat uw eSIM, inloggegevens of Apparaat verloren, gestolen of gecompromitteerd zijn.

7.3 Normaal gebruik

- (a) U dient normaal gebruik te maken van de Mobiele Dienst. Voorbeelden van gebruik dat niet als normaal wordt beschouwd en dus niet is toegestaan, zijn onder meer (zonder beperking):
 - (i) gebruik met de bedoeling communicatie (direct of indirect) om te leiden of door te sturen, of met de bedoeling deze door te verkopen of beschikbaar te stellen aan derden;
 - (ii) gebruik dat verhindert dat bepaalde functies van het Netwerk of van enig ander mobiel netwerk waarmee het Netwerk is verbonden, correct worden uitgevoerd (dergelijke functies omvatten het doorgeven van het nummer van de beller (tenzij anders aangegeven), het doorgeven van het IMEI-nummer van het Apparaat van waaruit de oproep afkomstig is, het onderscheppen en opnemen van communicatie op grond van een bevel van een bevoegde gerechtelijke of administratieve autoriteit, of het opnemen en bewaren van oproep- en identificatiegegevens);
 - (iii) gebruik op een zodanige wijze dat de identificatie of lokalisatie van de beller na een noodoproep niet langer mogelijk is;
 - (iv) gebruik dat verbinding mogelijk maakt zonder menselijke tussenkomst of tussen machines (M2M-communicatie);
 - (v) gebruik dat kan leiden tot overbelasting of verstoring van de normale werking van het Netwerk of dat de ervaring van andere klanten negatief beïnvloedt;
 - (vi) gebruik dat aanzienlijk afwijkt van het gemiddelde van de andere klanten van de Mobiele Dienst wat betreft frequentie, verdeling over de verschillende communicatietypen (bijv. mobiele spraak, mobiele data, sms, mms) of verbindingstijden;
 - (vii) gebruik dat op welke wijze dan ook afwijkt van wat u ons bij het aangaan van het Contract hebt meegedeeld;

- (viii) gebruik van de eSIM in een SIM-box, GSM-gateway of soortgelijk apparaat; en
 - (ix) in het algemeen elk oneigenlijk, frauduleus of oneerlijk gebruik, evenals elk gebruik dat in strijd is met het Contract en waarvan op grond van het Contract van u mag worden verwacht dat u er geen gebruik van maakt (bijvoorbeeld het gebruik van het Apparaat als babyfoon, evenals het ter beschikking stellen van de dienst aan derden (bijvoorbeeld via hotspotting)).
- (b) Het is u evenmin toegestaan om:
- (i) sms-berichten of spraakberichten te versturen naar groepen van meer dan 20 ontvangers, ongeacht of deze vooraf zijn geïdentificeerd;
 - (ii) sms-berichten of spraakberichten met een commerciële boodschap naar derden te verzenden;
 - (iii) op geautomatiseerde wijze gegevens naar groepen ontvangers te verzenden.
- (c) In het kader van een onbeperkt aanbod is zeer intensief gebruik van de Mobiele Dienst toegestaan. U dient echter de hierboven beschreven regels voor normaal gebruik na te leven. Voorbeelden van gebruik dat in het kader van een onbeperkt aanbod niet als normaal wordt beschouwd (zonder beperking):
- (i) mobiel dataverbruik dat regelmatig 10 (of meer) keer het gemiddelde verbruik van alle klanten met het onbeperkte abonnement overschrijdt;
 - (ii) meer dan 350 sms-berichten per dag en/of 10.000 sms-berichten per maand versturen; en
 - (iii) regelmatig meer dan 6 uur per dag en/of 30 uur per week belt, of regelmatig ononderbroken gesprekken voert die langer dan 2 uur duren en/of gesprekken voert die onmiddellijk na een korte onderbreking worden hervat.
- (d) Wij behouden ons het recht voor om, zelf of via de MNO, de Mobiele Dienst te beperken, op te schorten of te beëindigen in geval van afwijkend gebruik en/of andere maatregelen te nemen die nuttig of noodzakelijk worden geacht.

7.4 Toegang tot het internet

- (a) Wanneer de Mobiele Dienst toegang tot het internet biedt, mag u de Mobiele Dienst niet gebruiken met het oog op:
- (i) het verspreiden, verzenden, downloaden of uploaden van: (A) onwettige, onjuiste, misleidende, obscene of lasterlijke inhoud en gegevens; (B) ongevroegde of ongeoorloofde reclame, ongewenste e-mail, spam, kettingbrieven of andere vermenigvuldigde of ongewenste berichten; of (C) computervirussen of andere schadelijke programma's;
 - (ii) het onrechtmatig verkrijgen van toegang tot gegevens van derden of het beschadigen of vernietigen van (IT-)gegevens; of

- (iii) inbreuk op intellectuele-eigendomsrechten.
- (b) U draagt de volledige verantwoordelijkheid voor het beschermen van uw Apparaat, gegevens en software tegen alle vormen van risico's die inherent zijn aan het gebruik van het internet (met inbegrip van, maar niet beperkt tot, virussen, hacking, spamming en andere vormen van cybercriminaliteit). U begrijpt en aanvaardt tevens dat gegevensoverdracht via het internet inherent onvolmaakt is, waarbij factoren zoals kwaliteit, snelheid en beveiliging mogelijk niet aan de optimale normen voldoen. Als zodanig maakt u op eigen risico gebruik van het internet en kunt u ons niet aansprakelijk stellen voor enige schade die voortvloeit uit onderbrekingen of fouten in de overdracht, of uit het verlies, de beschadiging of de schending van de vertrouwelijkheid van uw gegevens.

7.5 Naleving van ons Beleid

U dient zich aan ons Beleid te houden. Wij kunnen ons Beleid van tijd tot tijd bijwerken door u hiervan schriftelijk op de hoogte te stellen. Indien een aanpassing van een Beleid nadelige gevolgen voor u kan hebben, zijn de kennisgevingsvereisten en opzeggingsrechten zoals uiteengezet in artikel 18.2 van toepassing op een dergelijke aanpassing.

7.6 Samenwerking met ons

- (a) U dient te allen tijde met ons samen te werken, onze redelijke aanwijzingen op te volgen en alle informatie en redelijke medewerking te verlenen die wij van tijd tot tijd nodig hebben:
 - (i) om ons in staat te stellen uw Mobiele Dienst te leveren, eventuele problemen aan te pakken, geschillen of klachten op te lossen en aan onze verplichtingen jegens onze leveranciers te voldoen;
 - (ii) om frauduleus gebruik of ander misbruik van uw Mobiele Dienst te onderzoeken; en
 - (iii) met het oog op de veiligheid, beveiliging of betrouwbaarheid van uw Mobiele Dienst, de naleving van de wet of bij het afhandelen van een noodsituatie.
- (b) Alle informatie die u aan ons verstrekt, moet waarheidsgetrouw en correct zijn.
- (c) Wanneer u contact hebt met onze medewerkers, stemt u ermee in te allen tijde respectvol te zijn. U mag onze medewerkers niet lastigvallen, onbeleefd zijn of hen misleiden. Als u deze regel schendt, kunt u een schriftelijke waarschuwing ontvangen. Als u deze regel opnieuw schendt, vormt dit een wezenlijke schending van uw Contract en kunnen wij:
 - (i) uw toegang tot uw Mobiele Dienst opschorten of beperken; of
 - (ii) uw Contract beëindigen,overeenkomstig artikel 11.

7.7 Inhoud

U begrijpt en aanvaardt dat (behalve wanneer wij inhoud in eigen naam aanbieden):

- (a) wij geen controle uitoefenen over de inhoud waartoe u via de Mobiele Dienst toegang hebt en hiervoor niet verantwoordelijk kunnen worden gehouden;
- (b) wij niet aansprakelijk kunnen worden gesteld voor wetsovertredingen of inbreuken op rechten door aanbieders van inhoud; en
- (c) wij niet ingrijpen in overeenkomsten tussen u en aanbieders van inhoud. U sluit dergelijke overeenkomsten op eigen risico.

8. Kosten en betaling

8.1 Kosten en vergoedingen

- (a) De Kosten voor de Mobiele Dienst zijn vermeld in de Orderbevestiging en in de Prijslijst. Tenzij uitdrukkelijk anders vermeld, zijn alle bedragen inclusief btw.
- (b) De Kosten zijn maandelijks vooraf verschuldigd. Maandelijks terugkerende Kosten zijn verschuldigd vanaf de Datum van Inwekingtreding, ongeacht of u de Mobiele Diensten hebt geactiveerd.
- (c) Bepaalde Kosten, waaronder Roamingkosten, premiumdiensten en ander gebruik buiten het bundelpakket, kunnen achteraf verschuldigd zijn en dienen te worden voldaan overeenkomstig de betreffende factuur zoals uiteengezet in artikel 8.2.
- (d) U bent verantwoordelijk voor al het gebruik en alle Kosten van uw Mobiele Dienst, ongeacht of deze door u of door iemand anders die uw Mobiele Dienst gebruikt, zijn gemaakt.
- (e) Wij hebben het recht om de door u te betalen Kosten voor de Mobiele Dienst aan te passen aan de consumentenprijsindex, volgens de formule: $\text{nieuwe prijs} = \text{oude prijs} \times (\text{laatst gepubliceerde indexcijfer} / \text{indexcijfer op het moment van de vorige prijsbepaling})$.
- (f) De Kosten kunnen van tijd tot tijd ook worden aangepast overeenkomstig artikel 18.

8.2 Facturering

- (a) Wij factureren u maandelijks vooraf voor de Mobiele Dienst. Facturen worden u per e-mail ter beschikking gesteld. U kunt te allen tijde een meer gedetailleerd exemplaar van de factuur of een duplicaat aanvragen.
- (b) Gebruik dat redelijkerwijs niet vooraf kan worden gefactureerd, waaronder Roamingkosten of ander gebruik buiten het bundelpakket, kan achteraf worden gefactureerd en wordt opgenomen in een volgende factuur.
- (c) Facturen moeten uiterlijk op de op de factuur vermelde vervaldatum worden betaald. De betaling moet aan ons worden voldaan via onze externe betalingsprovider, in overeenstemming met de algemene voorwaarden waarmee u akkoord bent gegaan

toen u voor het eerst een aankoop deed via onze website of anderszins via uw online account.

- (d) Als u een factuur geheel of gedeeltelijk betwist, dient u ons hiervan binnen één maand na de factuurdatum op de hoogte te stellen. Na deze termijn wordt de factuur geacht te zijn aanvaard. Een betwisting ontslaat u niet van uw verplichting om het onbetwiste deel van de factuur tijdig te betalen.

8.3 Te late betaling

- (a) Indien u een factuur niet betaalt tegen de vervaldatum, sturen wij u een aanmaning. Voor niet tijdig betaalde facturen wordt een forfaitaire vergoeding (inclusief aanmaningskosten) in rekening gebracht overeenkomstig de toepasselijke Belgische wetgeving (met inbegrip van het Belgisch Wetboek van Economisch Recht), samen met rente tegen de wettelijke rentevoet, berekend vanaf het verstrijken van de betalingstermijn tot de volledige betaling.
- (b) Indien wij er niet in slagen om bedragen die wij u verschuldigd zijn binnen de overeengekomen betalingstermijn terug te betalen, hebt u recht op gelijkwaardige forfaitaire kosten en vertragingsrente.

8.4 Maandabonnementen

Indien u uw maandabonnement gedurende een periode van 12 maanden helemaal niet gebruikt, hebben wij het recht om het maandabonnement en alle bijbehorende opties op te zeggen en het mobiele nummer in te trekken (met als gevolg dat u het nummer definitief kwijtraakt).

9. Roaming

9.1 Roamingdiensten

De Mobiele Dienst kan de mogelijkheid omvatten om in het buitenland te bellen en gebeld te worden, sms'jes te versturen en te ontvangen en mobiele data te gebruiken (**Roaming**), evenals de mogelijkheid om vanuit België naar buitenlandse netwerken te bellen of te sms'en. De lijst van beschikbare landen en de toepasselijke Roaming kosten worden vermeld in de Orderbevestiging.

9.2 Roamingkwaliteit en -kosten

Wanneer u in het buitenland Roamt, kan de kwaliteit van de dienst afwijken van wat u ervaart op het Netwerk in België. De kwaliteit van de Roamingdienst hangt af van de beschikbare netwerktechnologieën, de lokale netwerkdekking, de beschikbare snelheid en mogelijke beperkingen die door lokale netwerkexploitanten worden opgelegd. Roamingdiensten in bepaalde landen kunnen ook onderworpen zijn aan beperkingen die worden opgelegd door internationale Roamingpartners, waaronder beperkingen op permanente Roaming (waarbij een klant continu in plaats van tijdelijk gebruikmaakt van Roamingdiensten). Als gevolg hiervan kunnen Roamingdiensten in bepaalde landen worden aangepast, beperkt of niet beschikbaar zijn. Wij zijn niet aansprakelijk voor enige verslechtering van de kwaliteit van de dienst of het niet beschikbaar zijn van Roamingdiensten in welk land dan ook als gevolg van deze factoren.

Roamingkosten kunnen enkele maanden na de datum van de Roamingdienst in rekening worden gebracht, aangezien wij moeten wachten op informatie van andere lokale netwerkexploitanten in het buitenland.

10. **Opzegging door u**

U kunt het Contract of een Mobiele Dienst te allen tijde beëindigen door schriftelijk contact met ons op te nemen (onder meer per e-mail of via onze website). Wij zullen de beëindiging zo spoedig als technisch mogelijk is verwerken en u een schriftelijke bevestiging sturen.

11. **Opschorting en beëindiging door ons**

11.1 **Minimale dienstverlening en opschorting**

- (a) Indien u uw verplichtingen uit hoofde van het Contract niet nakomt, kunnen wij uw Mobiele Dienst beperken tot een minimale dienstverlening, wat inhoudt dat u alleen inkomende gesprekken via het nationale Netwerk kunt ontvangen, maar geen uitgaande gesprekken kunt voeren of gegevens kunt verzenden, met uitzondering van gesprekken naar gratis nummers en hulpdiensten. Wij zullen u hiervan vooraf op de hoogte stellen.
- (b) Wij kunnen de uitvoering van onze verplichtingen uit hoofde van het Contract (met inbegrip van de Mobiele Dienst) geheel of gedeeltelijk opschorten indien:
 - (i) u onjuiste of onvolledige informatie of identificatiedocumenten hebt verstrekt;
 - (ii) er ernstige aanwijzingen zijn voor fraude, onwettigheid, gebrek aan kredietwaardigheid of wanbetaling;
 - (iii) u niet voldoet aan uw verplichtingen uit hoofde van het Contract (inclusief in geval van abnormaal of ongeoorloofd gebruik van de Mobiele Dienst of enige schending door u van artikel 7.2); of
 - (iv) wij hiertoe verplicht zijn op grond van wet- of regelgeving, of op bevel van een rechtbank of andere bevoegde autoriteit,

(elk een **Opschortingsgebeurtenis**).

11.2 **Beëindiging door ons**

- (a) Wij kunnen uw Contract of uw toegang tot uw Mobiele Dienst beëindigen, opschorten of beperken, door u hiervan in kennis te stellen (indien mogelijk), in de volgende omstandigheden:
 - (i) er heeft zich een Opschortingsgebeurtenis voorgedaan;
 - (ii) u hebt nagelaten om Kosten te betalen op de vervaldatum;
 - (iii) de Mobiele Dienst kan niet langer worden geleverd vanwege de opschorting, intrekking of beëindiging van het Netwerk dat door de MNO wordt aangeboden, en het is voor ons redelijkerwijs niet mogelijk om de Mobiele Dienst via een alternatief netwerk te blijven leveren;

- (iv) u insolvent bent verklaard of er een schuldbemiddelaar of soortgelijke persoon is aangesteld;
- (v) om te reageren op een noodsituatie, of vanwege gebeurtenissen buiten onze controle, waaronder dekkings-, technische of capaciteitsredenen; of
- (vi) indien wij dit redelijkerwijs noodzakelijk achten:
 - (A) om de veiligheid of integriteit van het Netwerk te beschermen; of
 - (B) om personen of eigendommen te beschermen tegen een ernstig risico op overlijden, lichamelijk letsel of schade; of
- (vii) wij besluiten uw Mobiele Dienst om welke reden dan ook te beëindigen door u hiervan ten minste 30 dagen van tevoren schriftelijk in kennis te stellen.

11.3 Kennisgeving van opschorting of beëindiging

- (a) Wij zullen u redelijkerwijs van tevoren op de hoogte stellen voordat wij het Contract opschorten of beëindigen, behalve in geval van fraude, spoedeisende omstandigheden of een bevel van een overheids- of gerechtelijke instantie. In het laatste geval zullen wij u zo spoedig mogelijk daarna op de hoogte stellen. Wij zullen een opschorting slechts zo lang voortzetten als redelijkerwijs noodzakelijk is.

12. Gevolgen van beëindiging

- (a) Bij beëindiging van het Contract blijft u jegens ons aansprakelijk voor alle bedragen die op grond van het Contract verschuldigd zijn.
- (b) Indien u de Mobiele Dienst vooraf hebt betaald, ontvangt u na beëindiging een pro rata restitutie voor het ongebruikte deel van uw betaling. Wij kunnen de waarde van reeds door u gebruikte diensten of tegoeden in mindering brengen.
- (c) Elke beëindiging van het Contract gaat gepaard met de automatische verwijdering van alle gegevens die wij mogelijk voor u hebben opgeslagen, met uitzondering van wat wij krachtens de toepasselijke wetgeving of anderszins in overeenstemming met onze Privacyverklaring <https://woutmobile.com/bel/nl-BE/legal> verplicht zijn te bewaren.
- (d) Als u uw mobiele nummer van ons naar een andere provider wilt overdragen, kan het nummer slechts tot één maand na beëindiging van het Contract worden overgedragen. Na die periode kan het aan u toegewezen mobiele nummer worden ingetrokken en opnieuw worden toegewezen.

13. Nummeroverdracht

- (a) Indien u verzoekt om de nummeroverdracht van een mobiel nummer van een andere provider naar ons, zullen wij de toepasselijke wettelijke bepalingen inzake nummeroverdracht naleven en alles in het werk stellen om het proces soepel te laten verlopen. Er kunnen echter technische redenen zijn waardoor het onmogelijk is om de nummeroverdracht te voltooien of tijdig uit te voeren. U mag alleen verzoeken om nummeroverdracht van een nummer waarvan u de houder bent.

- (b) Wij (of een andere operator) kunnen de nummeroverdracht van een mobiel nummer om technische of juridische redenen weigeren of uitstellen. In geval van vertragingen in de nummeroverdrachtsprocedure kunt u aanspraak maken op schadevergoeding. Het verzoek om schadevergoeding moet binnen een termijn van maximaal 6 maanden na het verzoek tot nummeroverdracht worden ingediend bij de operator waarnaar het nummer wordt overgedragen. Meer informatie over de bedragen en de procedure vindt u op www.bipt.be/np.

14. **Centrale nummerdatabase en telefoongidsen**

Uw naam, adres en het aan u toegewezen mobiele nummer worden doorgegeven aan de centrale nummerdatabase (www.centralnumberdatabase.be). Opname in de centrale nummerdatabase is een wettelijke verplichting. Uw nummer kan kosteloos worden opgenomen in telefoongidsen en inlichtingendiensten, maar alleen als u daar uitdrukkelijk toestemming voor geeft. U kunt uw keuze te allen tijde wijzigen door contact met ons op te nemen. U kunt ook bezwaar maken tegen het gebruik van uw nummer voor ongewenste marketinggesprekken door u in te schrijven op de 'Do Not Call Me'-lijst (www.dncm.be).

15. **Onderhoud en storingen**

- (a) Wij zullen redelijke maatregelen nemen om u op de hoogte te stellen voordat wij of onze leveranciers onderhoud aan het Netwerk moeten uitvoeren dat uw gebruik van de Mobiele Dienst kan verstoren.
- (b) Als u een storing ondervindt met uw Mobiele Dienst, neem dan contact met ons op. Wij zullen redelijke maatregelen nemen om storingen binnen een redelijke termijn te verhelpen.
- (c) U dient alle redelijke medewerking te verlenen die wij nodig hebben om een storing te onderzoeken en uw Mobiele Dienst te herstellen.

16. **Uw rechten en rechtsmiddelen**

- (a) Voor zover wettelijk toegestaan, geven wij geen voorwaarden, garanties of toezeggingen en doen wij geen uitspraken jegens u over de toestand of geschiktheid van uw Mobiele Dienst, anders dan die welke in het contract zijn vastgelegd. Onze verplichtingen uit hoofde van het contract zijn inspanningsverplichtingen en geen resultaatsverplichtingen, tenzij anders aangegeven.
- (b) Voor zover wettelijk toegestaan, is onze aansprakelijkheid voor schending van impliciete voorwaarden, garanties of toezeggingen (naar onze keuze) beperkt tot het leveren van gelijkwaardige diensten of het vergoeden van de kosten die u maakt om gelijkwaardige diensten te verkrijgen.
- (c) U dient met ons samen te werken en alle informatie en redelijke medewerking te verlenen die wij nodig hebben om de Mobiele Dienst te leveren, problemen aan te pakken, geschillen op te lossen en aan onze wettelijke verplichtingen te voldoen.

17. Aansprakelijkheid

17.1 Onze aansprakelijkheid

- (a) Onder voorbehoud van wat bepaald is in artikels 17.2 en 17.3 zijn wij jegens u aansprakelijk voor:
 - (i) onze schending van het Contract; en
 - (ii) elke andere aangelegenheid waarvoor onze aansprakelijkheid volgens de wet niet kan worden uitgesloten.
- (b) Onder voorbehoud van wat bepaald is in artikels 17.2 en 17.3 is, voor zover wettelijk toegestaan, onze totale aansprakelijkheid jegens u uit hoofde van of in verband met het Contract, hetzij op grond van een overeenkomst, onrechtmatige daad (met inbegrip van (grove) nalatigheid), wetgeving, billijkheid of anderszins, beperkt tot vijf keer het bedrag van de laatste factuur aan u, met een maximum van € 50.000.
- (c) Voor alle duidelijkheid, en met inachtneming van het voorgaande, zijn wij niet aansprakelijk voor:
 - (i) het niet nakomen van onze verplichtingen als gevolg van Overmacht;
 - (ii) handelingen of nalatigheden van u, gebruikers van uw Mobiele Dienst of derden;
 - (iii) de uitoefening van onze contractuele rechten (bijvoorbeeld opschorting of beëindiging in overeenstemming met het Contract);
 - (iv) de diensten van derden die via het Netwerk worden geleverd; of
 - (v) indirecte of gevolgschade, zoals (maar niet beperkt tot) inkomstenverlies of gegevensverlies. Onze aansprakelijkheid is beperkt tot voorzienbare, directe en persoonlijke schade die u hebt geleden.
- (d) Geen enkele beperking of uitsluiting van aansprakelijkheid in deze Algemene Voorwaarden is van toepassing indien een dergelijke beperking of uitsluiting onwettig zou zijn volgens het toepasselijke recht.
- (e) U kunt geen buitencontractuele vordering instellen tegen ons of tegen een (medewerker van een) medewerker van ons voor schade die is veroorzaakt in het kader van de uitvoering van het Contract tussen ons en u. Voor dergelijke schade, indien van toepassing, is uitsluitend een contractuele vordering van u tegen ons mogelijk.

17.2 Uw aansprakelijkheid

- (a) U bent aansprakelijk voor de nakoming van uw verplichtingen uit hoofde van het Contract. U blijft jegens ons als enige aansprakelijk voor het gebruik van de Mobiele Dienst, met inbegrip van het gebruik door personen aan wie u deze ter beschikking stelt, en door derden (bijvoorbeeld in geval van verlies of diefstal van uw Apparaat of eSIM). U bent jegens ons aansprakelijk voor alle schade die aan ons en aan derden wordt toegebracht en die rechtstreeks voortvloeit uit uw schending van het Contract

en/of uw misbruik van de Mobiele Dienst, voor zover toegestaan door de toepasselijke wetgeving.

- (b) U bent jegens ons niet aansprakelijk voor enige indirecte of gevolgschade, tenzij dit in het Contract is vastgelegd of wettelijk vereist is.

17.3 Geen enkele beperking of uitsluiting van aansprakelijkheid die in het Contract is opgenomen, is van toepassing in een situatie waarin een dergelijke beperking of uitsluiting op grond van het toepasselijke recht onwettig zou zijn. In dat laatste geval is tussen ons en u overeengekomen dat de betreffende beperking of uitsluiting van aansprakelijkheid alleen van toepassing is in die situaties en alleen voor zover de beperking of uitsluiting als wettig wordt beschouwd.

18. **Wijzigingen aan het Contract**

18.1 **Wijzigingen die wij kunnen aanbrengen**

- (a) Wij hebben het recht om te allen tijde:
 - (i) de kenmerken van de Mobiele Dienst aan te passen;
 - (ii) de voorwaarden van het Contract te wijzigen; en
 - (iii) de tarieven aan te passen,(elk een **Wijziging**).
- (b) Indien een Wijziging nadelige gevolgen voor u kan hebben, zullen wij een dergelijke Wijziging niet uitsluitend uit eigen gemak doorvoeren. Een dergelijke Wijziging kan nodig zijn als gevolg van:
 - (i) wijzigingen die ons door onze leveranciers worden opgelegd;
 - (ii) nieuwe of gewijzigde wetgeving;
 - (iii) een besluit of bevel van een overheids- of gerechtelijke instantie; of
 - (iv) andere objectieve externe factoren.

18.2 **Kennisgeving van Wijzigingen**

Wij zullen u ten minste één maand voordat een Wijziging van kracht wordt hiervan op de hoogte stellen, tenzij op grond van de toepasselijke wetgeving een kortere kennisgevingstermijn geldt (in welk geval wij u zo spoedig mogelijk op de hoogte zullen stellen). Indien u niet akkoord gaat met de Wijziging, hebt u het recht om het Contract kosteloos te beëindigen via uw online account of anderszins schriftelijk, uiterlijk 3 maanden na de kennisgeving, tenzij de Wijziging uitsluitend in uw voordeel is, van puur administratieve aard is, rechtstreeks door de wet wordt opgelegd of een aanpassing aan de consumentenprijsindex betreft.

18.3 Hoe wij u op de hoogte stellen

Wij kunnen u via uw online account of anderszins schriftelijk op de hoogte stellen van Wijzigingen in uw contract. Dit geldt als voldoende en passende individuele kennisgeving.

18.4 Verandering van de MNO

Indien wij van MNO veranderen of de Mobiele Dienst niet langer aanbieden, kunnen wij uw dienst, voor zover redelijkerwijs mogelijk, overdragen of migreren naar een alternatieve MNO of oplossing, waar mogelijk na schriftelijke kennisgeving aan u.

19. Intellectueel eigendom

- (a) Alle intellectuele-eigendomsrechten die aan een van beide partijen toebehoren, blijven het exclusieve eigendom van die partij en worden niet overgedragen via het Contract. U ontvangt uitsluitend een persoonlijke, beperkte, herroepbare, niet-exclusieve en niet-overdraagbare licentie om de Mobiele Dienst (inclusief eventuele meegeleverde software) te gebruiken gedurende de looptijd van het Contract en in overeenstemming met de bepalingen daarvan.
- (b) U mag geen software die als onderdeel van de Mobiele Dienst wordt geleverd, wijzigen, kopiëren, decompileren, reverse-engineeren of demonteren, behalve voor zover dit uitdrukkelijk is toegestaan door de toepasselijke wetgeving. U mag onze handelsnamen, merken of logo's niet gebruiken zonder onze uitdrukkelijke voorafgaande toestemming.

20. Privacy

- (a) Wij moeten bepaalde persoonlijke gegevens van u verzamelen om u de Mobiele Diensten te kunnen leveren.
- (b) Als u ons niet de persoonlijke gegevens verstrekt die wij redelijkerwijs en in overeenstemming met de wet van u vragen, is het mogelijk dat wij u de Mobiele Dienst niet kunnen leveren.

21. Privacy en gegevensbescherming

- (a) De verwerking van uw persoonsgegevens valt onder onze Privacyverklaring <https://woutmobile.com/bel/nl-BE/legal>. We moeten bepaalde persoonlijke gegevens van u verzamelen om de Mobiele Dienst te kunnen leveren. Als u deze gegevens niet verstrekt, kunnen we de Mobiele Dienst mogelijk niet aan u leveren.
- (b) Wij zullen uw persoonsgegevens gebruiken om de Mobiele Dienst te leveren, de facturering te verwerken, u updates en wijzigingen met betrekking tot uw Mobiele Dienst toe te sturen en u op de hoogte te houden. Wij kunnen uw persoonsgegevens voor deze doeleinden delen met onze gelieerde ondernemingen, leveranciers, agenten en dienstverleners in verband met de levering van de Mobiele Dienst, en voor zover dit wettelijk vereist of toegestaan is, zoals nader beschreven in onze Privacyverklaring <https://woutmobile.com/bel/nl-BE/legal>.
- (c) U verbindt zich ertoe ons onmiddellijk schriftelijk op de hoogte te stellen van elke wijziging in uw persoonsgegevens (waaronder uw naam, adres, telefoonnummer en e-

mailadres). Bij gebrek aan een dergelijke mededeling worden alle kennisgevingen als geldig beschouwd op basis van de meest recente gegevens die u hebt verstrekt.

22. **Ondersteuning**

Als u contact met ons wilt opnemen over uw Mobiele Dienst, kunt u dat doen door:

- (a) contact met ons op te nemen via uw online account;
- (b) contact met ons op te nemen via support@woutmobile.com.

23. **Klachten**

23.1 **Een klacht indienen**

- (a) Als u een klacht heeft over de Mobiele Dienst, dient u ons hiervan zo snel mogelijk op de hoogte te stellen, en uiterlijk 1 maand nadat u redelijkerwijs kennis had kunnen nemen van het probleem. U dient ons alle informatie te verstrekken die nodig is om uw klacht te onderzoeken en af te handelen.
- (b) U kunt contact met ons opnemen via de contactgegevens die in artikel 22 hierboven zijn vermeld.

23.2 **Ombudsdienst**

Wij zullen alle klachten onderzoeken en er onmiddellijk op reageren. Indien u niet tevreden bent met onze reactie, kunt u contact opnemen met de Ombudsdienst voor Telecommunicatie (Koning Albert II-laan 8, bus 3, 1000 Brussel - Tel. 02 223 09 09 - klachten@ombudsmantelecom.be - www.ombudsmantelecom.be). Een klacht bij de Ombudsdienst is alleen ontvankelijk als u de klacht eerder bij ons hebt ingediend. De Ombudsdienst kan weigeren een klacht in behandeling te nemen die meer dan een jaar geleden is ingediend.

24. **Algemene bepalingen**

24.1 **Kennisgevingen**

- (a) Alle communicatie tussen ons en u in het kader van uw Contract kan schriftelijk, telefonisch of via elektronische middelen plaatsvinden (waaronder e-mail, sms en onze website of via uw online account).
- (b) Schriftelijke kennisgevingen van ons kunnen plaatsvinden via brief, e-mail, sms, uw factuur, of via onze website of uw online account.
- (c) Elke schriftelijke mededeling van een partij wordt geacht te zijn ontvangen:
 - (i) indien per post verzonden, twee werkdagen na de datum van verzending; of
 - (ii) indien verzonden via elektronische middelen, op de dag van verzending (tenzij een melding van mislukte bezorging wordt ontvangen).

24.2 Overige bepalingen

- (a) **Toepasselijk recht en bevoegde rechtbank** – Op dit Contract is het Belgisch recht van toepassing. Alle geschillen die niet in der minne kunnen worden opgelost, kunnen worden voorgelegd aan de bevoegde Belgische rechtbanken.
- (b) **Overdracht van het Contract** – U mag het Contract of uw rechten of verplichtingen daaruit niet aan een derde overdragen zonder onze voorafgaande schriftelijke toestemming. Wij mogen het Contract geheel of gedeeltelijk, of onze rechten of verplichtingen daaruit, aan een derde overdragen, op voorwaarde dat deze overdracht niet leidt tot een vermindering van uw garanties.
- (c) **Ongeldigheid** – Indien een deel van deze Algemene Voorwaarden nietig of niet afdwingbaar is, wordt dat deel verwijderd en maakt het geen deel meer uit van deze Algemene Voorwaarden. De overige delen blijven volledig van kracht.
- (d) **Vertaling** – Dit Contract is beschikbaar in diverse andere talen. In geval van twijfel of tegenstrijdigheid tussen de verschillende taalversies, prevaleert de Engelse versie.
- (e) **Afstand van rechten** – Afstand van rechten of verhaal kan uitsluitend schriftelijk worden gedaan. Het feit dat een partij heeft nagelaten de nakoming van een verplichting te eisen of een bepaling van het Contract af te dwingen, kan niet worden opgevat als een afstand van rechten.
- (f) **Volledige overeenkomst** – Het Contract vormt de volledige overeenkomst tussen ons en u met betrekking tot de Mobiele Dienst en vervangt alle eerdere voorstellen, overeenkomsten en afspraken over hetzelfde onderwerp. Uw eigen algemene voorwaarden zijn niet van toepassing.
- (g) **Voortbestaan** – De artikels 1, 2, 8, 12, 13, 17, 18.4, 19, 21, 23, 24 en 25 van deze Algemene Voorwaarden, alsmede alle andere bepalingen en voorwaarden waarvan noodzakelijkerwijs wordt aangenomen dat zij na beëindiging of afloop van het Contract van kracht blijven, blijven ook na beëindiging of afloop van het Contract van kracht.

24.3 Interpretatie

In deze Algemene Voorwaarden heeft een verwijzing naar:

- (a) een wettelijke bepaling of wetgeving, is een verwijzing naar die bepaling of wetgeving zoals gewijzigd, opnieuw vastgesteld of vervangen;
- (b) een document of overeenkomst, wordt bedoeld dat document of die overeenkomst zoals gewijzigd, aangevuld, vervangen of vernieuwd;
- (c) een partij omvat een rechtsopvolger, toegestane vervangende persoon of toegestane cessionaris van die partij;
- (d) indien een woord of uitdrukking is gedefinieerd, heeft elke andere grammaticale vorm van dat woord of die uitdrukking een overeenkomstige betekenis; en

- (e) indien een voorbeeld wordt gegeven van iets (met inbegrip van een recht, verplichting of begrip), bijvoorbeeld door te vermelden dat het iets anders omvat, beperkt dit voorbeeld de reikwijdte van dat iets niet.

25. Definities

De volgende woorden hebben de hieronder uiteengezette betekenis.

Algemene Voorwaarden	dit document.
Apparaat	het mobiele communicatieapparaat waarmee u de Mobiele Dienst gebruikt (bijv. mobiele telefoon, smartphone of tablet).
Beleid	Alle beleidsregels met betrekking tot de Mobiele diensten die door ons zijn ingevoerd of bijgewerkt en waarvan wij u van tijd tot tijd op de hoogte stellen.
Contract	heeft de betekenis die eraan wordt gegeven in artikel 2(a).
Duur van de dienst	heeft de betekenis die eraan wordt gegeven in artikel 5.2.
eSIM	Een in een compatibel Apparaat ingebouwde SIM die de benodigde informatie in digitale vorm bevat, zodat uw Apparaat toegang heeft tot de Mobiele Dienst en u zich op het Netwerk kunt identificeren.
Datum van Inwerkingtreding	heeft de betekenis zoals vastgelegd in artikel 5.1(a).
Kosten	alle vergoedingen, kosten, tarieven of uitgaven in verband met uw Mobiele Dienst en alle andere bedragen die u krachtens het Contract verschuldigd bent en moet betalen.
Merk van een derde partij	heeft de betekenis die eraan wordt gegeven in artikel 2(d)(ii).
MNO	heeft de betekenis die eraan wordt gegeven in de eerste paragraaf van het Contract.
Mobiele Dienst	de mobiele telecommunicatiedienst die wij u op grond van het Contract leveren, zoals beschreven in de Orderbevestiging.
Netwerk	het mobiele communicatienetwerk dat door ons (via de MNO) wordt gebruikt om de Mobiele Dienst in België te leveren.
Orderbevestiging	de e-mail en/of het document waarin de details en de Kosten van uw bestelling worden bevestigd, die u ontvangt op of rond het moment waarop u de bestelling voor de Mobiele Diensten plaatst.
Overmacht	Elke oorzaak buiten onze redelijke controle die van invloed is op de nakoming van onze verplichtingen uit hoofde van het Contract, met inbegrip van natuurrampen, opstanden of burgerlijke onrust, oorlog of militaire operaties, nationale of lokale noodsituaties, handelingen of nalatigheden van enige overheid of andere openbare instantie, arbeidsconflicten van welke aard dan ook (op voorwaarde dat dergelijke

arbeidsconflicten niet uitsluitend in de context van ons en onze bedrijfsactiviteiten ontstaan), brand, overstroming, blikseminslag, explosie, aardbeving, slecht weer.

Prijslijst

de prijslijsten die van toepassing zijn op de Mobiele Dienst, zoals deze van tijd tot tijd aan u worden meegedeeld.

Roaming

heeft de betekenis die eraan wordt gegeven in artikel 9.1

SIM

een chipkaart die de klant in zijn apparaat moet plaatsen om toegang te krijgen tot de mobiele diensten en om de klant op het netwerk te identificeren.