

**Avis concernant les conditions générales et les contrats-type de Carrefour (1 Mobile)**

Bruxelles, le 29 mars 2006.

**1. Cadre légal**

L'article 108, § 3, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques stipule que les conditions générales et les contrats-type afférents aux services de communications électroniques sont publiés sur le site Internet de l'opérateur après l'avis du service de médiation et du Comité consultatif pour les télécommunications.

Le Comité consultatif émet le présent avis sur la base de cette disposition.

Etant donné que les remarques du service de médiation constituent dorénavant un avis en soi sur la base de l'article 108 précité et sont communiquées intégralement de la sorte à l'opérateur, elles ne sont pas reprises dans le présent avis.

**2. Avis**

Au cours de la réunion plénière du 29 mars 2006 du Comité Consultatif pour les télécommunications, le Comité formule les remarques suivantes concernant les conditions générales et les contrats-type de Carrefour (1 Mobile).

**A. Remarque générale**

Si le client ne fait pas la demande de conserver son numéro de GSM actuel, il reste anonyme. Dans ce cas, un certain nombre de dispositions des conditions générales sont plutôt théoriques. On peut donc remettre en question la portée réelle de ces dispositions. Cela vaut par exemple pour l'art. 4.3.2 sur la base duquel le client doit restituer sa carte SIM à Carrefour dans les sept jours suivant la fin du contrat et pour les dispositions relatives à la responsabilité du client en cas de perte ou de vol de sa carte SIM ainsi que la procédure de suspension que le client peut activer.

## B. Remarques concernant certains articles des conditions générales

### Art. 1er

Les caractéristiques du service et les conditions de vente doivent être communiquées au consommateur au plus tard au moment de la conclusion de la vente (art. 30 Loi sur les pratiques du commerce). Selon le droit général des contrats, les parties doivent savoir au sujet de quoi une entente est conclue. Selon l'art. 108, § 1er, de la loi sur les communications électroniques, le contrat doit être matériellement mis à la disposition du client. Ce n'est donc pas suffisant de renvoyer à Internet pour les conditions générales. Pourquoi ne pas préciser que les conditions générales sont jointes au manuel d'utilisation fourni avec la carte SIM lors de l'achat d'un forfait d'appel prépayé ?

### Art. 2.2.3

Le crédit d'appel est valable pendant 3 mois à partir de la première utilisation après quoi, tout crédit non utilisé au cours de cette période est définitivement perdu sans aucun droit au remboursement. Cette période est très courte et même la plus courte du marché. C'est d'autant plus gênant que Carrefour se réserve le droit de résilier le contrat et de récupérer le numéro.

Une telle condition devrait en outre être mentionnée explicitement lors de l'achat et pas uniquement dans les conditions générales.

### Art. 3.2.3

Au terme du contrat, le client perd définitivement son numéro GSM, sauf s'il l'a transféré vers un autre opérateur. Quel terme ? Il n'y a pas de terme stipulé sauf celui de 3 mois au-delà duquel le crédit non utilisé est perdu et qui est un délai de validité du crédit d'appel. Cette formulation sous-entendrait qu'il s'agit d'un contrat à durée déterminée; ce qui n'est pas le cas.

### Art. 3.2.4

Carrefour se réserve le droit de mettre fin au contrat en cas de non utilisation (c.-à-d. appeler ou envoyer un SMS) du numéro pendant une durée de 3 mois. C'est anti-commercial et une menace pesant sur le client qui n'est pas justifiée objectivement.

### Art. 7 et art. 10.2

Selon l'article 108, § 2, alinéa 1<sup>er</sup>, de la loi sur les communications électroniques, toute modification des conditions contractuelles doivent être communiquées individuellement aux abonnés au plus tard un mois avant ces modifications. Les augmentations tarifaires font partie des conditions contractuelles selon l'art. 108, § 2, précité.

Les clients qui sont connus doivent par conséquent être informés individuellement des modifications tarifaires et les modifications peuvent prendre effet au plus tôt un mois plus tard et non immédiatement comme indiqué à l'art. 7.

### **3. Commentaires de Carrefour**

Carrefour communique ce qui suit sur les remarques formulées ci-dessus (la numérotation renvoie à la numérotation au point 2 ci-dessus).

#### **A. Remarque générale**

Cette remarque se justifie dans la mesure où Carrefour serait privée de la faculté de sanctionner l'inexécution par les clients anonymes des obligations contractuelles prévues dans ces dispositions. Néanmoins, dans le futur, la plupart des clients solliciteront la portabilité de leur numéro et seront identifiés. Quoiqu'il en soit, les obligations visées dans ces dispositions sont applicables à tous les clients (anonymes ou non) de Carrefour. Dans tous les cas où Carrefour peut identifier l'utilisateur final, elle ne voit pas pourquoi ces dispositions contractuelles devraient être modifiées à son égard.

#### **B. Remarques concernant certains articles des conditions générales**

##### **Art. 1<sup>er</sup>**

Carrefour est disposée à préciser à l'article 1<sup>er</sup> des conditions générales que celles-ci seront également jointes au manuel d'utilisation fourni avec la carte SIM lors de l'achat d'un forfait d'appel prépayé. Carrefour observe qu'indépendamment de cette précision à apporter dans le texte des conditions générales, en pratique, tel est actuellement déjà le cas.

##### **Art. 2.2.3**

Carrefour déclare que la durée de validité du crédit d'appel sera portée à six mois après la première utilisation.

##### **Art. 3.2.3 en 3.2.4**

Carrefour est disposée à modifier ces dispositions. En ce qui concerne l'article 3.2.4, elle précisera que le droit qu'elle se réserve de mettre fin au Contrat en cas de non utilisation du numéro de GSM sera sujet à la non utilisation de ce numéro pendant une durée de 6 mois après le dernier appel émis ou le dernier SMS envoyé (l'utilisation étant le fait d'émettre un appel ou un SMS). Pour calculer ce délai de six mois, il ne sera pas tenu compte de l'émission d'appels ou de SMS gratuits, telle que la consultation de la messagerie vocale.

En outre, au cas où il est mis fin au contrat en application de l'article 3.2.3 – et notamment, en cas de non utilisation du numéro de GSM pendant une durée de 6 mois après le dernier appel ou SMS payant émis ou envoyé, le Client se verra informer par deux SMS, le premier un mois avant la fin du contrat, et le second, une semaine avant la fin du contrat), de la possibilité de conserver son numéro de GSM dans le cadre de la portabilité du numéro mobile (MNP).

**Art. 7 et art. 10.2**

Carrefour est disposée à modifier ses conditions générales en ce sens.

## Nos Conditions Générales

### 1. Généralités - Définitions

Dans les présentes Conditions Générales, nous entendons par:

- Conditions Générales: les présentes Conditions Générales dont le texte est consultable sur le site internet suivant : <http://www.1-mobile.be> ;
- CARREFOUR: la société anonyme CARREFOUR BELGIUM dont le siège social est établi à 1140 Evere, avenue des Olympiades 20, RPM n° 0448.826.918, commercialisant les Services du Réseau **1 Mobile**;
- Carte SIM: la carte qui doit être insérée dans un téléphone mobile pour permettre l'accès aux Services du Réseau **1 Mobile**; cette carte permet d'identifier le Client sur le Réseau **1 Mobile**;
- Client : la personne physique qui utilise les Services du Réseau **1 Mobile**;
- Contrat: la relation contractuelle entre le Client et CARREFOUR relative à l'utilisation des Services du Réseau **1 Mobile**; le Contrat comprend les Conditions Générales et le tarif, disponibles sur [www.1-mobile.be](http://www.1-mobile.be) ; le Contrat prend effet par le paiement des frais d'activation; le Contrat ne peut être conclu qu'avec un consommateur, à l'exclusion de tout professionnel;
- Crédit d'appel : la quotité non épuisée du Forfait d'appel prépayé ou de la Recharge;
- Forfait d'appel prépayé: le montant prépayé qui donne au Client, à concurrence de ce même montant, accès aux Services du Réseau **1 Mobile** via sa Carte SIM, sans facture;
- Recharge: renouvellement du Forfait d'appel prépayé sous la forme d'un code de recharge masqué (« carte à gratter ») ou sous toute autre forme mise en œuvre par Carrefour ;
- Réseau **1 Mobile**: le réseau de téléphonie mobile commercialisé par CARREFOUR ;
- Services du Réseau **1 Mobile**: le service de téléphonie mobile et les services supplémentaires fournis par CARREFOUR via son réseau de téléphonie mobile. Ces services peuvent comprendre tant la transmission de sons que de données;
- SMS: désigne la possibilité technique d'envoyer et de recevoir via un GSM de brefs messages écrits de maximum 160 caractères.

### 2. Procédures de raccordement et d'activation

2.1. Le Client peut avoir accès aux Services du Réseau **1 Mobile** par l'achat d'un kit de démarrage, lequel comprend une carte SIM et un Forfait d'appel prépayé.

#### 2.2. Forfait d'appel prépayé

2.2.1. Le Forfait d'appel prépayé donne au Client un accès direct aux Services du Réseau **1 Mobile**, à concurrence de son montant. De plus amples informations à ce sujet peuvent être obtenues sur le site internet <http://www.1-mobile.be>

2.2.2. Le Client peut effectuer des appels grâce au numéro de téléphonie mobile (numéro de GSM ou numéro MSDSIN) qui lui a été attribué aussi longtemps que le Forfait d'appel prépayé n'a pas été totalement épuisé ou que le Numéro de GSM n'a pas été définitivement perdu par l'application de l'article 3.2. des présentes Conditions Générales. Le Client peut recevoir des appels aussi longtemps que CARREFOUR n'a pas supprimé le numéro de GSM du Client, conformément à l'article 3.2. des présentes Conditions Générales.

2.2.3. Le Crédit d'appel est valable pendant trois mois à partir de la date d'émission du premier appel ou sms. Tout Crédit d'appel non utilisé au cours de cette période de trois mois sera définitivement perdu. Le Client n'a droit en aucun cas au remboursement du Crédit d'appel, même en cas d'application de l'article 3.2. des présentes Conditions Générales.

2.2.4. Le Client accepte que son identité ne soit pas connue par CARREFOUR de manière telle que CARREFOUR ne sera pas tenu de communiquer à ce Client une quelconque information en vertu des présentes Conditions Générales. Le client pourra, à tout moment demander gratuitement les Conditions Générales en s'adressant par courrier à **POSTBOX 1, 3220 Holsbeek** ou par email à [contact@1-mobile.be](mailto:contact@1-mobile.be) ou en consultant le site <http://www.1-mobile.be>.

#### 2.3. Activation

Le Client active la Carte SIM fournie par CARREFOUR en se conformant aux instructions contenues dans le manuel d'utilisation fourni avec la Carte SIM, également disponible sur le site internet <http://www.1-mobile.be>.

### 3. Prestations, obligations et responsabilité de CARREFOUR

#### 3.1. Roaming et appels internationaux

CARREFOUR offre au Client la possibilité d'effectuer ou de recevoir des appels à partir d'un certain nombre d'autres pays que la Belgique ("roaming") ou d'effectuer des appels à partir de la Belgique vers certains réseaux étrangers (appels internationaux). La liste de ces pays et les prix facturés pour ces services de roaming et ces appels internationaux sont disponibles auprès de CARREFOUR ou sur le site internet <http://www.1-mobile.be> et sont régulièrement adaptés en fonction des accords que CARREFOUR conclut à cette fin avec d'autres opérateurs.

#### 3.2. Numéro d'appel

3.2.1. Un numéro de téléphonie mobile (numéro de GSM) est attribué au Client. Le Client n'a pas le droit d'exiger ou de garder un numéro déterminé, sauf si le Client transfère son numéro d'un autre opérateur de téléphonie mobile vers le réseau **1 Mobile**, auquel cas il peut conserver le numéro qui lui a été attribué initialement par cet autre opérateur.

3.2.2. Le Client n'a pas le droit de modifier ultérieurement le numéro de GSM qui lui a été attribué. Sauf si le numéro du Client est un numéro qui a été transféré d'un autre opérateur vers CARREFOUR, CARREFOUR peut modifier le numéro du Client pour des raisons impératives de service, à la condition que le Client en soit averti au moins deux (2) mois à l'avance. En aucun cas, CARREFOUR ne sera redevable d'une indemnité au Client de ce fait.

3.2.3. Au terme du Contrat, le Client perd définitivement ce numéro de GSM, sans préjudice le cas échéant du droit du Client de conserver ce dans le cadre de la portabilité du numéro mobile (MNP).

3.2.4. Le Client accepte que le numéro de GSM et/ou le Crédit d'appel soi(en)t définitivement perdu(s) si le Client ne se conforme pas aux conditions spécifiquement formulées par CARREFOUR et communiquées au Client par le biais du site internet <http://www.1-mobile.be>, par SMS ou par d'autres techniques de communication. CARREFOUR se réserve notamment le droit de mettre fin au Contrat en cas de non utilisation du numéro de GSM pendant une durée de 3 mois (l'utilisation étant le fait d'émettre un appel ou un SMS). Le Client est réputé avoir accepté ces conditions spécifiques par le fait d'avoir acheté un kit de démarrage ou une Recharge.

### 3.3. Obligations de CARREFOUR

3.3.1. CARREFOUR fera ses meilleurs efforts pour assurer la sécurité et la fiabilité du Réseau **1 Mobile** et le bon fonctionnement des Services du Réseau **1 Mobile**. Le Client reconnaît qu'un fonctionnement parfait des Services du Réseau **1 Mobile** ne peut être garanti, notamment parce que (i) le Réseau **1 Mobile** ne couvre pas la totalité du territoire et de la population belge et (ii) les signaux radio peuvent être entravés par des facteurs externes tels les immeubles, la végétation ou le relief ou par le type de téléphone mobile utilisé.

3.3.2. CARREFOUR ne peut en aucun cas être tenue responsable des dommages subis par le Client à la suite de facteurs externes et/ou à la suite d'actes du Client lui-même, notamment mais non exclusivement:

- des dérangements ou des vices de qualité des Services du Réseau **1 Mobile** causés par des facteurs externes;
- la perte de jouissance imputable à des travaux d'entretien, d'amélioration et/ou d'extension du Réseau **1 Mobile**;
- la mauvaise utilisation ou l'utilisation erronée des Services du Réseau **1 Mobile** par le Client;
- le mauvais fonctionnement du téléphone mobile ou des accessoires;
- l'utilisation par le Client d'un téléphone mobile
  - en contradiction avec le mode d'emploi,
  - dans une des circonstances mentionnées à l'article 4.4.2. ou
  - qui n'a pas été dûment agréé conformément aux normes ETSI;
- l'intervention de tiers malgré les mesures de sécurité de CARREFOUR;
- l'utilisation ou l'abus du code PIN du Client
  - à la suite de la divulgation volontaire ou involontaire de ce code à un tiers,
  - si le Client n'a pas transformé immédiatement le code PIN standard en un code PIN personnel ou
  - si le Client a transformé le code PIN standard en un code PIN personnel simple (par ex. 1234, 5555, ...).

3.3.3. En aucun cas, CARREFOUR ne peut être tenue responsable des dommages consécutifs subis par le Client du chef du Contrat, notamment mais non exclusivement, la perte de gain ou de chiffre d'affaires.

3.3.4. CARREFOUR décline toute responsabilité:

- quant au contenu des conversations menées dans le cadre des Services du Réseau **1 Mobile**;
- quant aux services et à l'information fournis par téléphone par tout tiers ou accessibles par le biais des Services du Réseau **1 Mobile**;

### 3.4. Données personnelles

3.4.1. Les données à caractère personnel relative au Client, en ce compris les coordonnées électroniques (adresse email, numéro de téléphone, etc.), que le Client communique à CARREFOUR et les données de trafic sont enregistrées dans les fichiers de CARREFOUR. Ces données sont traitées par CARREFOUR ou par des tiers agissant en son nom, et ce en vue de l'exécution du contrat, de la gestion de la clientèle, de la prévention des fraudes et des infractions. Le traitement de ces données est soumis, entre autres, aux dispositions de la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel. Le Client peut prendre connaissance des données le concernant contenues dans les fichiers de CARREFOUR et en demander la rectification en s'adressant par courrier à **POSTBOX 1, 3220 Holsbeek** ou par email à [contact@1-mobile.be](mailto:contact@1-mobile.be)

Si le Client a donné son accord à l'utilisation de ses données personnelles à des fins de marketing et d'études de marché, il dispose du droit de s'y opposer par la suite gratuitement en s'adressant par courrier à **POSTBOX 1, 3220 Holsbeek** ou par email à [contact@1-mobile.be](mailto:contact@1-mobile.be). Dans le cadre de son obligation légale d'assistance aux services

d'aide et aux instances judiciaires, CARREFOUR peut communiquer certaines données personnelles à des autorités ou personnes dûment habilitées.

Le Client peut également obtenir de plus amples renseignements sur les bases de données visées par le présent article en s'adressant à la Commission pour la Protection de la Vie Privée ([www.privacy.fgov.be](http://www.privacy.fgov.be)).

3.4.2. Le Client accepte et marque expressément son accord pour que ses appels à CARREFOUR soient écoutés par d'autres travailleurs ou consultants de CARREFOUR qui ne sont pas les interlocuteurs directs du Client, entre autres à des fins de formation et de contrôle du personnel.

3.4.3. Le Client accepte que CARREFOUR, à la demande du Service de Médiation pour les Télécommunications, du SPF Economie ou de toute autorité compétente, prenne connaissance du contenu des communications faisant l'objet d'une plainte ou d'une contestation et le transmette à ces organismes le cas échéant.

#### 4. Droits, obligations et responsabilité du client

##### 4.1. Utilisation prudente

Le Client doit utiliser les Services du Réseau **1 Mobile** en tant qu'utilisateur normalement prudent, dans le respect du Contrat et des dispositions légales applicables et d'une manière qui ne soit pas contraire à l'ordre public ou aux bonnes mœurs.

##### 4.2. Responsabilité

4.2.1. En l'absence de cession du Contrat conforme à l'article 8.2., le Client est et reste seul responsable vis-à-vis de CARREFOUR de l'exécution de ses obligations au titre du présent Contrat.

4.2.2. Le Client est responsable de tous les dommages que CARREFOUR subirait suite à la violation par le Client de ses obligations en vertu du présent Contrat.

##### 4.3. Carte SIM - code PIN

4.3.1. Afin d'éviter les abus, le Client doit dès la réception de sa Carte SIM changer le code PIN standard en un code PIN secret personnel. Le Client est responsable de la conservation strictement secrète de ce code.

4.3.2. Le client n'est pas propriétaire de la Carte SIM qui lui est remise. Le Client ne peut céder, prêter, détériorer ou détruire la Carte SIM. Dans les 7 jours suivant la fin du Contrat, le Client restituera la Carte SIM à CARREFOUR par envoi à l'adresse **POSTBOX 1, 3220 Holsbeek**. Le Client doit prendre toutes les mesures pour éviter une mauvaise utilisation ou une utilisation illicite de la Carte SIM. Toute tentative de reproduction des données d'identification techniques de la Carte SIM et tout usage frauduleux de la Carte SIM sont interdits.

4.3.3 En cas de perte ou de vol de la carte SIM, le Client reste responsable de l'utilisation et du paiement des frais de communication et des autres frais jusqu'à ce qu'il ait demandé la suspension des Services du Réseau **1 Mobile** par téléphone, au numéro **078 150 164**. Lors de cette demande, le Client doit pouvoir s'identifier comme titulaire légitime de la carte SIM (par exemple en communiquant le code PUK afférent à la carte SIM et qui est mentionné sur la carte plastique support de la carte SIM que le Client est tenu de conserver conformément aux instructions du manuel d'utilisation fourni avec le kit de démarrage). Cette demande doit être confirmée par écrit à l'adresse **POSTBOX 1, 3220 Holsbeek** dans les huit (8) jours qui suivent. La confirmation écrite doit être accompagnée du numéro du procès-verbal de la déclaration de perte ou de vol faite auprès de la police. Le Client n'a pas droit au remboursement du Crédit d'appel. A la demande du Client et moyennant paiement, CARREFOUR fournit une nouvelle carte SIM au Client. CARREFOUR s'engage à faire ses meilleurs efforts pour lever la suspension des Services du Réseau **1 Mobile** au bénéfice du Client qui est en possession d'une nouvelle carte SIM ou qui a retrouvé la carte SIM perdue, dans un délai de 5 jours ouvrables, avec le cas échéant, maintien du Crédit d'appel.

##### 4.4. Téléphone mobile

4.4.1. Le Client s'engage à utiliser uniquement les Services du Réseau **1 Mobile** par le biais d'un téléphone qui est adapté au Réseau **1 Mobile** et qui est agréé conformément aux normes E.T.S.I. Le Client se conformera scrupuleusement au mode d'emploi de son téléphone mobile. Tant avant l'activation des Services du Réseau **1 Mobile** qu'après, CARREFOUR peut exiger que le Client présente son téléphone mobile à des fins de contrôle. L'usage de tout autre appareil, en ce compris l'usage de simboxes ou de GSM gateways, est interdit. Le Client accepte que les appels émanant de ou à destination de ces appareils non autorisés soient bloqués automatiquement et sans avertissement préalable et qu'un tel usage donne le droit à CARREFOUR de suspendre et/ou de mettre fin immédiatement et sans avertissement préalable aux Services du Réseau **1 Mobile**.

4.4.2. Le Client déclare qu'il est au courant des risques liés à l'utilisation de téléphones mobiles, et en particulier des risques qui peuvent survenir en raison de l'utilisation pendant la conduite d'un véhicule, au moment de prendre du carburant ou à proximité de carburants et d'explosifs, et des dérangements que leur utilisation peut provoquer sur les appareils médicaux et dans les avions.

##### 4.5. Envoi de messages écrits

4.5.1. Le Client ne peut envoyer par le biais du Réseau **1 Mobile** des messages écrits à des groupes de plus de vingt (20) utilisateurs de téléphone mobile, qu'ils aient ou non été préalablement identifiés.

4.5.2. Le Client ne peut envoyer par le biais du Réseau **1 Mobile** des messages écrits qui aient un quelconque contenu commercial.

## 5. Services et transmission des données

Sauf stipulation contraire, le Client peut à tout moment s'enregistrer, via SMS par exemple, en tant qu'utilisateur ponctuel ou régulier de services de transmission de données payants, offerts par des tiers. CARREFOUR ne peut être tenu responsable de la qualité des services offerts par ces tiers, ni de la bonne exécution par ces tiers de leurs obligations. Le Client s'engage à n'utiliser ces services de données qu'à des fins licites et privées, à l'exclusion de toute fin commerciale. Le Client s'engage à respecter les droits de propriété intellectuelle qui s'appliqueraient, le cas échéant, aux données faisant l'objet des services. A cet égard, toutes dénominations, logos et signes utilisés par CARREFOUR pour les Services du Réseau **1 Mobile** sont des marques protégées dont il est interdit de faire usage.

Le Client s'engage à ne pas envoyer de données d'une façon automatisée à des groupes de Clients de CARREFOUR ou d'un autre opérateur mobile.

CARREFOUR ne peut en aucun cas être tenu responsable:

- du contenu, de l'intégrité ou de l'exactitude des données transmises par des tiers;
- des dommages ou de la perte des données transmises par des tiers;
- des transactions conclues par le Client et un tiers par le biais des Services du Réseau **1 Mobile**;
- d'une éventuelle violation de la confidentialité des données transmises par le biais des Services du Réseau **1 Mobile**.

## 6. Utilisation des Services du Réseau 1 Mobile à des fins spécifiques

Il est interdit au Client de vendre ou de donner en location, de quelque manière que ce soit, la Carte SIM qui lui a été attribuée ou les Services du Réseau **1 Mobile**, ou de les commercialiser de quelque manière que ce soit (par exemple via simbox). Une violation de cette interdiction sera considérée comme une violation grave du Contrat entraînant sa résiliation immédiate aux torts du Client.

## 7. Tarifs

Les Tarifs font partie du présent Contrat. Ils sont disponibles sur demande écrite à l'adresse **POSTBOX 1, 3220 Holsbeek** ou consultables sur le site internet <http://www.1-mobile.be>

Le Client reconnaît que le tarif du Forfait d'appel prépayé ou de la Recharge peut être modifié. Ces modifications prennent effet immédiatement après information du client conformément à l'article 10.2.

## 8. Cession du contrat

8.1. Le Client accepte que CARREFOUR puisse céder, totalement ou partiellement, ses droits et obligations du chef du Contrat à un tiers, sans son consentement. En cas de modification substantielle des garanties du Client du fait de la cession, le Client peut mettre fin au contrat, pour autant qu'il puisse invoquer un motif raisonnable. En aucun cas pareille cession ne donnera lieu à une indemnisation du Client.

8.2. Le Client ne peut céder en totalité ou en partie ses droits et obligations résultant du Contrat à un tiers que moyennant autorisation expresse et écrite de Carrefour. A cette fin, le client peut s'adresser à Carrefour par e-mail: [contact@1-mobile.be](mailto:contact@1-mobile.be) ou écrire à **POSTBOX 1, 3220 Holsbeek** en mentionnant les données personnelles du nouveau titulaire de la Carte SIM.

## 9. Suspension des Services du Réseau 1 Mobile

### 9.1. Suspension des Services du Réseau 1 Mobile

#### 9.1.1. Par CARREFOUR

CARREFOUR peut suspendre, totalement ou partiellement, les Services du Réseau **1 Mobile**, après envoi d'une mise en demeure (qui peut être envoyée par SMS), au Client concerné, dans chacun des cas suivants:

- si le Client ne respecte pas ses obligations découlant du Contrat;
- en cas de fraude ou de présomption de fraude notoire;
- si CARREFOUR constate que le téléphone mobile utilisé par le Client peut provoquer des dérangements ou n'est pas agréé conformément aux normes ETSI applicables;

et ce à moins que le client n'ait remédié à ces manquements dans les cinq jours de l'envoi de la mise en demeure par Carrefour.

CARREFOUR peut suspendre, totalement ou partiellement, les Services du Réseau **1 Mobile**, sans notification et avec effet immédiat, au motif d'exigences légales impératives ou en cas de rupture du Contrat aux torts du Client, par exemple en cas de fraude découverte ou présumée, de telle nature que la non-suspension des Services du Réseau **1 Mobile** pourrait avoir des conséquences dommageables pour CARREFOUR et/ou pour des tiers. Dans le cas de pareille



suspension avec effet immédiat, sans préavis, CARREFOUR adressera au Client, à la demande écrite expresse de celui-ci, une lettre explicative, au plus tard trois (3) jours ouvrables après réception de la demande. Dans les cas de suspension susmentionnés, le Client n'a droit à aucun dédommagement de la part de CARREFOUR, sauf à prouver que la suspension était illégitime. En outre, le Client reste tenu à ses obligations contractuelles. La suspension est levée dès que CARREFOUR reçoit la preuve de la régularisation de la situation. Les frais de désactivation et d'activation peuvent être facturés au Client.

#### **10. Modifications**

10.1. CARREFOUR peut modifier ou limiter, temporairement ou en permanence, les caractéristiques techniques des Services du Réseau **1 Mobile** si l'exploitation ou l'organisation des Services du Réseau **1 Mobile** l'exige. Si une telle modification a des implications pour le Client, CARREFOUR en informe le Client un (1) mois à l'avance.

10.2. Sauf dérogations éventuelles admises par l'Institut Belge des services Postaux et des Télécommunications, CARREFOUR s'engage à communiquer de manière adéquate au Client un (1) mois avant leur entrée en vigueur les modifications futures des Conditions Générales et cinq (5) jours calendrier avant l'entrée en vigueur les augmentations tarifaires.

10.3 Par l'achat d'une Recharge après la communication visée au point 10.2, le Client est irréfutablement présumé avoir accepté ces modifications.

#### **11. Réclamations et litiges**

11.1. Le Client peut adresser ses questions et réclamations écrites à CARREFOUR 7 jours sur 7, 24 heures sur 24, par e-mail: [contact@1-mobile.be](mailto:contact@1-mobile.be) ou écrire à **POSTBOX 1, 3220 Holsbeek**.

11.2. Si le Client n'est pas satisfait de la solution proposée par CARREFOUR, il peut s'adresser au Service de médiation pour les télécommunications: Place des Barricades, 1 - 1000 Bruxelles - [plaintes@mediateurtelecom.be](mailto:plaintes@mediateurtelecom.be).

#### **11.3. Compétence judiciaire**

Tout litige relatif au contrat, à l'exécution ou à l'interprétation de celui-ci, qui n'a pas pu être réglé, entre autres, par l'intermédiaire de CARREFOUR ou du Service de Médiation pour les télécommunications, relève de la compétence exclusive des tribunaux de Bruxelles

#### **11.4. Loi applicable**

Le présent Contrat est régi par le droit belge.

## Onze Algemene Voorwaarden

### 1. Algemeen gedeelte - Definities

In deze Algemene Voorwaarden verstaan wij onder:

- Algemene Voorwaarden: deze Algemene Voorwaarden, waarvan de tekst te raadplegen is op het volgende internetadres: <http://www.1-mobile.be>;
- Belwaarde: het niet-verbruikte gedeelte van de vooraf betaalde Belwaarde of van de Herlading;
- CARREFOUR: de naamloze vennootschap CARREFOUR BELGIUM met maatschappelijke zetel gevestigd te 1140 Evere, Olympiadenlaan 20, RPR-nr. 0448.826.918, die de diensten van het **1 Mobile** Netwerk op de markt brengt;
- Contract: de Contractuele relatie tussen de Klant en CARREFOUR met betrekking tot het gebruik van de diensten van het **1 Mobile** Netwerk. Het Contract bestaat uit de Algemene Voorwaarden en de tarieven die beschikbaar zijn op <http://www.1-mobile.be>. Het Contract wordt van kracht door de betaling van de activeringskosten. Het Contract kan alleen met een consument worden aangegaan, met uitsluiting van elk gebruik voor professionele doeleinden
- Diensten van het **1 Mobile** Netwerk: de mobiele telefoniedienst en de aanvullende diensten die door CARREFOUR worden geleverd via zijn netwerk voor mobiele telefonie. Deze diensten kunnen zowel de overbrenging van spraak als de overbrenging van gegevens omvatten;
- **1 Mobile** Netwerk: het netwerk voor mobiele telefonie dat door CARREFOUR op de markt wordt gebracht;
- Klant: de natuurlijke persoon die de diensten van het **1 Mobile** Netwerk gebruikt;
- Herlading: herladen van de Belwaarde via een geheime herlaadcode ('kraskaart') of via elke andere vorm die door CARREFOUR ter beschikking wordt gesteld;
- Vooraf betaalde Belwaarde: het bedrag voorafgaandelijk door de Klant betaald. De Klant heeft toegang tot de diensten van het **1 Mobile** Netwerk via zijn SIM-kaart, zonder factuur, ten bedrage van deze vooraf betaalde Belwaarde;
- SIM-kaart: de kaart die in een mobiele telefoon moet worden gestoken om de toegang tot de diensten van het **1 Mobile** Netwerk te verkrijgen. Via deze kaart wordt de Klant herkend op het **1 Mobile** Netwerk;
- SMS: betekent de technische mogelijkheid om korte tekstberichten van maximaal 160 tekens te versturen en ontvangen via een gsm.

### 2. Aansluit- en activeringsprocedures

2.1. De Klant kan toegang krijgen tot de diensten van het **1 Mobile** Netwerk door de aankoop van een Starter Kit, dat bestaat uit een SIM-kaart en een vooraf betaalde Belwaarde.

#### 2.2. Vooraf betaalde Belwaarde

2.2.1. De vooraf betaalde Belwaarde verleent aan de Klant, ten bedrage van het vooraf betaalde bedrag, rechtstreeks toegang tot de diensten van het **1 Mobile** Netwerk. Meer informatie hierover is verkrijgbaar op het internetadres <http://www.1-mobile.be>

2.2.2. Zolang de vooraf betaalde Belwaarde niet is opgebruikt of het gsm-nummer (MSISDN-nummer) niet is stopgezet conform artikel 3.2 van deze Algemene Voorwaarden, kan de Klant bellen via het gsm-nummer dat hem wordt toegekend. De Klant kan worden gebeld zolang CARREFOUR het gsm-nummer van de Klant niet heeft opgeheven overeenkomstig artikel 3.2 van deze Algemene Voorwaarden.

2.2.3. De Belwaarde is drie maanden geldig vanaf de datum waarop voor het eerst wordt gebeld of een sms wordt verstuurd. Elke Belwaarde die niet is opgebruikt in deze periode van drie maanden, is definitief verloren. In geen geval heeft de Klant recht op vergoeding van de niet opgebruikte, zelfs niet ingeval van toepassing van artikel 3.2 van deze Algemene Voorwaarden.

2.2.4. De Klant aanvaardt dat zijn identiteit niet gekend is bij CARREFOUR, zodat CARREFOUR niet gehouden is ongeacht welke informatie voortvloeiend uit deze Algemene Voorwaarden aan de Klant te verstrekken. De Klant kan op elk ogenblik de Algemene Voorwaarden opvragen door een schrijven te richten aan Postbus 1, 3020 Holsbeek of per e-mail op het volgende adres [contact@1-mobile.be](mailto:contact@1-mobile.be) of via het consulteren van de website: <http://www.1-mobile.be>

#### 2.3. Activering

De Klant activeert de SIM-kaart die door CARREFOUR is geleverd door de instructies, opgenomen in de gebruikershandleiding van de SIM-kaart, toe te passen. De instructies opgenomen in de handleidingen zijn eveneens beschikbaar op het internetadres <http://www.1-mobile.be>

### 3. Prestaties, verplichtingen en aansprakelijkheid van CARREFOUR

#### 3.1. Roaming en internationale gesprekken

CARREFOUR biedt de Klant de mogelijkheid om te bellen of gebeld te worden vanuit een aantal andere landen dan België ('roaming') of vanuit België te bellen naar bepaalde buitenlandse netwerken (internationale gesprekken). De lijst van deze landen en de prijzen die voor deze roamingdiensten en deze internationale gesprekken in rekening worden gebracht, zijn beschikbaar bij CARREFOUR of op het internetadres <http://www.1-mobile.be> en worden regelmatig aangepast conform de overeenkomsten die CARREFOUR daartoe sluit met andere operators.

### 3.2. Telefoonnummer

3.2.1. Een gsm-nummer (MSISDN-nummer) wordt aan de Klant toegekend. De Klant heeft niet het recht om een bepaald nummer te eisen of te houden, behalve als de Klant zijn nummer van een andere operator van mobiele telefonie overdraagt aan CARREFOUR. In dit geval kan hij het nummer dat hem vroeger door die andere operator was toegekend, behouden.

3.2.2. De Klant heeft niet het recht om het aan hem toegekende gsm-nummer later te wijzigen. Behalve indien het nummer van de Klant een nummer is dat van een andere operator aan CARREFOUR is overgedragen, kan CARREFOUR het nummer van de Klant om dringende redenen wijzigen, op voorwaarde dat de Klant hiervan minstens twee (2) maanden op voorhand wordt verwittigd. Hiervoor kan CARREFOUR in geen geval een schadevergoeding aan de Klant verschuldigd zijn.

3.2.3. Na afloop van het Contract verliest de Klant definitief dit gsm-nummer, onverminderd, indien van toepassing, het recht van de Klant om dit nummer te behouden in het kader van de overdraagbaarheid van gsm-nummers.

3.2.4. De Klant aanvaardt dat hij het gsm-nummer en/of de Belwaarde definitief verliest indien hij zich niet houdt aan de voorwaarden opgesteld door Carrefour. Deze specifieke voorwaarden worden aan de Klant meegedeeld via het internetadres <http://www.1-mobile.be>, via SMS of via andere communicatietechnieken. CARREFOUR behoudt zich met name het recht voor om het Contract te beëindigen als het gsm-nummer gedurende 3 maanden niet wordt gebruikt (onder gebruik wordt begrepen bellen of een sms versturen). De Klant wordt geacht met deze specifieke voorwaarden te hebben ingestemd doordat hij een Starter Kit of een Herlading heeft gekocht.

### 3.3. Verplichtingen van CARREFOUR

3.3.1. CARREFOUR doet zijn uiterste best om de veiligheid en de betrouwbaarheid van het **1 Mobile** Netwerk en de goede werking van de diensten van het **1 Mobile** Netwerk te verzekeren. De Klant erkent dat een perfecte werking van de diensten van het **1 Mobile** Netwerk niet gegarandeerd kan worden, met name omdat 1) het **1 Mobile** Netwerk niet het hele Belgische grondgebied en de hele Belgische bevolking bestrijkt en 2) de radiosignalen gestoord kunnen worden door externe factoren, zoals gebouwen, vegetatie, reliëf en het type gsm dat wordt gebruikt.

3.3.2. CARREFOUR kan in geen geval aansprakelijk worden gesteld voor schade die door de Klant wordt geleden tengevolge van externe factoren en/of tengevolge van handelingen van de Klant zelf, met name maar niet uitsluitend:

- storingen of kwaliteitsgebreken in de diensten van het **1 Mobile** Netwerk die door externe factoren worden veroorzaakt;
- een genotsderving die te wijten is aan onderhouds-, verbeterings- en/of uitbreidingswerkzaamheden aan het **1 Mobile** Netwerk;
- het verkeerde of onjuiste gebruik van de diensten van het **1 Mobile** Netwerk door de Klant;
- het slecht functioneren van de gsm of de accessoires;
- het gebruik, door de Klant, van een gsm:
  - in strijd met de gebruiksaanwijzing,
  - in een van de omstandigheden die worden genoemd in artikel 4.4.2,
  - die niet naar behoren is goedgekeurd volgens de ETSI-normen;
- de tussenkomst van derden ondanks de veiligheidsmaatregelen van CARREFOUR;
- het gebruik of misbruik van de PIN-code van de Klant:
  - tengevolge van de vrijwillige of onvrijwillige bekendmaking van die code aan een derde,
  - als de Klant de standaard PIN-code niet onmiddellijk heeft veranderd in een persoonlijke PIN-code,
  - als de Klant de standaard PIN-code heeft veranderd in een eenvoudige persoonlijke PIN-code (bv. 1234 of 5555).

3.3.3. CARREFOUR kan in geen geval aansprakelijk worden gesteld voor de gevolgschade die de Klant lijdt uit hoofde van de Overeenkomst, zoals ondermeer, doch niet beperkt tot het verlies van winst of omzet.

3.3.4. CARREFOUR is niet aansprakelijk voor:

- de inhoud van de gesprekken die in het kader van de diensten van het **1 Mobile** Netwerk worden gevoerd;
- de diensten en de informatie die per telefoon door derden worden geleverd of die via de diensten van het **1 Mobile** Netwerk toegankelijk zijn.

### 3.4. Persoonsgegevens

3.4.1. De persoonsgegevens van de Klant, waaronder de elektronische gegevens (email adres, telefoonnummer enzovoort), die de Klant aan CARREFOUR meedeelt en de verkeersgegevens worden geregistreerd in de bestanden van CARREFOUR. Deze gegevens worden door CARREFOUR of door derden die in haar naam handelen verwerkt, met het oog op de uitvoering van het Contract, het Klantenbeheer en de preventie van fraude en inbreuken. De verwerking van deze gegevens is onder andere onderworpen aan de bepalingen van de Wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer. De Klant kan kennisnemen van de hem betreffende gegevens in de bestanden van CARREFOUR en om rectificatie ervan verzoeken door een brief naar **Postbus 1, 3220 Holsbeek** of een e-mail naar [contact@1-mobile.be](mailto:contact@1-mobile.be) te sturen.

Als de Klant heeft ingestemd met het gebruik van zijn persoonsgegevens voor marketing en marktonderzoeken, heeft hij het recht om zich daar later gratis tegen te verzetten door een brief naar **Postbus 1, 3220 Holsbeek** of een e-mail naar **contact@1-mobile.be** te sturen. In het kader van zijn wettelijke verplichting om de hulpdiensten en de gerechtelijke instanties bij te staan, kan CARREFOUR bepaalde persoonsgegevens meedelen aan daartoe bevoegd verklaarde overheden of personen.

De Klant kan ook nadere inlichtingen verkrijgen omtrent de databank in dit artikel bedoeld door zich te wenden tot de Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer ([www.privacy.fgov.be](http://www.privacy.fgov.be)).

3.4.2. De Klant aanvaardt en geeft uitdrukkelijk zijn akkoord om zijn gesprekken met CARREFOUR te laten beluisteren door andere werknemers of consultants van CARREFOUR die niet zijn directe gesprekspartners zijn, onder andere ten behoeve van training en controle van het personeel.

3.4.3. De Klant aanvaardt dat CARREFOUR, op verzoek van de Ombudsdienst voor Telecommunicatie, de FOD Economie of elke bevoegde overheid, kennisneemt van de inhoud van de communicaties die onderwerp zijn van een klacht of een geschil en deze zonedig doorgeeft aan die instellingen.

#### **4. Rechten, plichten en aansprakelijkheid van de Klant**

##### **4.1. Voorzichtig gebruik**

De Klant moet de diensten van het **1 Mobile** Network gebruiken als een normaal voorzichtig gebruiker, conform de bepalingen van het Contract en de toepasselijke wettelijke bepalingen en op een manier die niet strijdig is met de openbare orde of de goede zeden.

##### **4.2. Aansprakelijkheid**

4.2.1. Bij gebreke aan een overdracht van het Contract overeenkomstig artikel 8.2., is de Klant ten aanzien van Carrefour aansprakelijk voor de nakoming van zijn verplichtingen voortvloeiend uit dit Contract.

4.2.2. De Klant is aansprakelijk voor alle schade die CARREFOUR zou lijden tengevolge van de schending door de Klant van zijn verplichtingen voortvloeiend uit dit Contract.

##### **4.3. SIM-kaart - PIN-code**

4.3.1. Om misbruiken te voorkomen moet de Klant zodra hij de SIM-kaart heeft ontvangen, de standaard PIN-code veranderen in een persoonlijke geheime PIN-code. De Klant is verantwoordelijk voor het strikt geheimhouden van deze code.

4.3.2. De Klant is geen eigenaar van de SIM-kaart die hem ter beschikking wordt gesteld. De Klant mag de SIM-kaart niet overdragen, uitlenen, beschadigen of vernietigen. Binnen 7 dagen na afloop van het Contract geeft de Klant de SIM-kaart terug aan CARREFOUR via een brief naar **Postbus 1, 3220 Holsbeek** te sturen. De Klant moet alle maatregelen nemen om een verkeerd of ongeoorloofd gebruik van de SIM-kaart te vermijden. Elke poging om de technische identificatiegegevens van de SIM-kaart te kopiëren en elk frauduleus gebruik van de SIM-kaart zijn verboden.

4.3.3. Ingeval van verlies of diefstal van de SIM-kaart blijft de Klant aansprakelijk voor het gebruik en de betaling van de gesprekskosten en andere kosten totdat hij per telefoon op nummer **078 150 164** om opschorting van de diensten van het **1 Mobile** Network heeft verzocht. Tijdens dat verzoek moet de Klant zich kunnen identificeren als rechtmatige bezitter van de SIM-kaart (bv. door het verstrekken van de bij de SIM-kaart behorende PUK-code op de plastic drager van de SIM-kaart, die de Klant moet bewaren overeenkomstig de instructies opgenomen in de handleiding bij het Starter Kit). Dit verzoek moet binnen acht (8) dagen schriftelijk worden bevestigd aan het adres **Postbus 1, 3220 Holsbeek**. De bevestiging moet vergezeld gaan van het nummer van het proces-verbaal van aangifte van verlies of diefstal bij de politie. De Klant heeft geen recht op terugbetaling van de Belwaarde. Op verzoek van de Klant en tegen betaling levert CARREFOUR een nieuwe SIM-kaart aan de Klant. CARREFOUR zal zijn uiterste best doen om binnen 5 werkdagen een einde te maken aan de opschorting van de diensten van het **1 Mobile** Network ten gunste van de Klant die een nieuwe SIM-kaart heeft ontvangen of die de verloren SIM-kaart terug heeft gevonden, indien van toepassing met behoud van de Belwaarde.

##### **4.4. Mobiele telefoon of gsm**

4.4.1. De Klant verbindt er zich toe de diensten van het **1 Mobile** Network uitsluitend te gebruiken via een telefoon die aangepast is aan het **1 Mobile** Network en die goedgekeurd is volgens de ETSI-normen. De Klant houdt zich nauwgezet aan de gebruiksaanwijzing van zijn mobiele telefoon. Zowel voor als na de activering van de diensten van het **1 Mobile** Network kan CARREFOUR eisen dat de Klant zijn mobiele telefoon ter controle aanbiedt. Het gebruik van elk ander apparaat, waaronder het gebruik van simboxen of gsm-gateways, is verboden. De Klant aanvaardt dat gesprekken afkomstig van of bestemd voor deze niet-toegestane apparaten automatisch en zonder voorafgaande waarschuwing geblokkeerd worden en dat een dergelijk gebruik aan CARREFOUR het recht geeft om de diensten van het **1 Mobile** Network onmiddellijk en zonder voorafgaande waarschuwing op te schorten en/of te beëindigen.

4.4.2. De Klant verklaart dat hij op de hoogte is van de risico's die verbonden zijn aan het gebruik van mobiele telefoons, in het bijzonder de gevaren die zich kunnen voordoen bij het gebruik van de gsm tijdens het besturen van

een voertuig, op het moment van tanken of in de nabijheid van brandstoffen en explosieven, en van de storingen die het gebruik van een gsm kan veroorzaken aan medische apparaten en in vliegtuigen.

#### 4.5. Verzending van tekstberichten

4.5.1. De Klant kan via het **1 Mobile** Netwerk geen tekstberichten verzenden aan groepen van meer dan twintig (20) gsm-gebruikers, ongeacht of die voorafgaandelijk zijn geïdentificeerd.

4.5.2. De Klant kan via het **1 Mobile** Netwerk geen tekstberichten verzenden met een of andere commerciële inhoud.

### 5. Datatransmissiediensten

Tenzij anders is bepaald, kan de Klant zich op elk moment inschrijven, bijvoorbeeld via SMS, als gerichte of regelmatige afnemer van betaalde gegevensoverbrengingsdiensten die door derden worden aangeboden. CARREFOUR kan niet aansprakelijk worden gesteld voor de kwaliteit van de diensten die door deze derden worden aangeboden, noch voor de goede nakoming door deze derden van hun verplichtingen. De Klant verbindt er zich toe deze gegevensdiensten alleen te gebruiken voor geoorloofde en privé-doelen, met uitsluiting van elk commercieel doel. De Klant verbindt er zich toe de intellectuele eigendomsrechten die eventueel van toepassing zouden zijn op de gegevens waarop de diensten betrekking hebben, te eerbiedigen. Alle namen, logo's en tekens die CARREFOUR voor de diensten van het **1 Mobile** Netwerk gebruikt, zijn in dat opzicht beschermde merken waarvan het verboden is gebruik te maken.

De Klant verbindt er zich toe geen gegevens aan Klanten van CARREFOUR volgens een geautomatiseerd proces of aan een andere mobiele operator te verzenden.

CARREFOUR kan in geen geval aansprakelijk worden gesteld voor:

- de inhoud, de integriteit of de juistheid van gegevens die door derden worden overgebracht;
- schade of verlies van gegevens die door derden worden overgebracht;
- transacties die door de Klant en een derde worden gesloten via de diensten van het **1 Mobile** Netwerk;
- een eventuele schending van de geheimhouding van gegevens die via de diensten van het **1 Mobile** Netwerk worden overgebracht.

### 6. Gebruik van de diensten van het 1 Mobile Netwerk voor specifieke doeleinden

Het is de Klant verboden om de aan hem toegekende SIM-kaarten of de diensten van het **1 Mobile** Netwerk op welke manier dan ook te verkopen, te verhuren of te verhandelen (bv. via simbox). Een schending van dit verbod wordt beschouwd als een ernstige schending van het Contract die leidt tot onmiddellijke ontbinding van het Contract ingeval fout van de Klant.

### 7. Tarieven

De tarieven maken deel uit van dit Contract. Ze zijn op schriftelijk verzoek verkrijgbaar bij **Postbus 1, 3220 Holsbeek** of te raadplegen op het internetadres <http://www.1-mobile.be>.

De Klant erkent dat het tarief van de vooraf betaalde Belwaarde of van de Herlading gewijzigd kan worden. Deze wijzigingen zijn onmiddellijk van kracht nadat de Klant overeenkomstig artikel 10.2 is geïnformeerd.

### 8. Overdracht van het Contract

8.1. CARREFOUR heeft het recht zijn rechten en verplichtingen voortvloeiend uit het Contract geheel of ten dele aan een derde over te dragen zonder toestemming van de Klant. Als de overdracht leidt tot een belangrijke wijziging van de garanties voor de Klant, kan de Klant het Contract beëindigen voorzover hij een redelijk motief kan aanvoeren. Een dergelijke overdracht geeft in geen geval aanleiding tot schadeloosstelling van de Klant.

8.2. De Klant kan zijn rechten en verplichtingen voortvloeiend uit dit Contract niet overdragen aan een derde zonder uitdrukkelijke schriftelijke goedkeuring van Carrefour. Om de goedkeuring te verkrijgen moet de Klant een schrijven richten aan **POSTBOX 1, 3220 Holsbeek** of een e-mail aan [contact@1-mobile.be](mailto:contact@1-mobile.be) en moet hij de persoonlijke gegevens vermelden van de nieuwe titularis van de SIM-Kaart.

### 9. Opschorting van de diensten van het 1 Mobile Netwerk

#### 9.1. Opschorting van de diensten van het 1 Mobile Netwerk

##### 9.1.1. Door CARREFOUR

CARREFOUR kan de diensten van het **1 Mobile** Netwerk geheel of ten dele opschorten na verzending van een ingebrekestelling (die per SMS kan worden verzonden) aan de desbetreffende Klant, in elk van de volgende gevallen:

- als de Klant zich niet houdt aan zijn verplichtingen die voortvloeien uit het Contract;
- ingeval van fraude of vermoeden van kennelijke fraude;
- als CARREFOUR vaststelt dat de mobiele telefoon die de Klant gebruikt, storingen kan veroorzaken of niet is goedgekeurd volgens de toepasselijke ETSI-normen;

en dit indien de gebreken door de Klant niet zijn hersteld binnen de 5 dagen na het verzenden van de ingebrekestelling door Carrefour.

CARREFOUR kan de diensten van het **1 Mobile**Netwerk zonder voorafgaande kennisgeving en met onmiddellijke ingang geheel of ten dele opschorten op grond van dwingende wettelijke eisen of ingeval van Contractbreuk door de fout van de Klant, bijvoorbeeld ingeval van ontdekte of vermoedelijke fraude, van dien aard dat het niet-opschorten van de diensten van het **1 Mobile** Netwerk nadelige gevolgen zou kunnen hebben voor CARREFOUR en/of voor derden. Ingeval van een dergelijke opschorting met onmiddellijke ingang, zonder voorafgaande kennisgeving, stuurt CARREFOUR, op uitdrukkelijk schriftelijk verzoek van de Klant, een verklarende brief aan laatstgenoemde, en wel uiterlijk drie (3) werkdagen na ontvangst van dat verzoek. In de bovengenoemde gevallen van opschorting heeft de Klant geen recht op schadeloosstelling door CARREFOUR, behalve als bewezen wordt dat de opschorting ongerechtvaardigd was. De Klant blijft bovendien gehouden aan zijn Contractuele verplichtingen. Aan de opschorting komt een einde zodra CARREFOUR het bewijs heeft ontvangen dat de situatie in orde is gebracht. De kosten van deactivering en activering kunnen aan de Klant in rekening worden gebracht.

## **10. Wijzigingen**

10.1. CARREFOUR kan de technische kenmerken van de diensten van het **1 Mobile** Netwerk tijdelijk of blijvend wijzigen of beperken als de exploitatie of organisatie van de diensten van het **1 Mobile** Netwerk dit vereist. Als een dergelijke wijziging gevolgen heeft voor de Klant, brengt CARREFOUR de Klant daarvan één (1) maand op voorhand op de hoogte.

10.2. Behoudens eventuele afwijkingen, toegestaan door het Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie, verbindt CARREFOUR er zich toe wijzigingen aan de Algemene Voorwaarden één (1) maand voor hun inwerkingtreding en tariefsverhogingen vijf (5) kalenderdagen voor hun inwerkingtreding op adequate wijze aan de Klant mee te delen.

10.3 Door de aankoop van een Herlading na de in punt 10.2 bedoelde mededeling wordt de Klant onweerlegbaar geacht met deze wijzigingen te hebben ingestemd.

## **11. Klachten en geschillen**

11.1. De Klant kan zijn schriftelijke vragen en klachten zeven (7) dagen per week, 24 uur per dag aan CARREFOUR voorleggen door een e-mail te sturen naar **contact@1-mobile.be** of te schrijven naar **Postbus 1, 3220 Holsbeek**.

11.2. Als de Klant niet tevreden is met de door CARREFOUR voorgestelde oplossing, kan hij zich wenden tot de Ombudsdienst voor Telecommunicatie, Barricadenplein 1 te 1000 Brussel. E-mail: [klachten@ombudsmantelecom.be](mailto:klachten@ombudsmantelecom.be).

### **11.3. Rechterlijke bevoegdheid**

Eik geschil met betrekking tot de uitvoering of de interpretatie van het Contract dat niet kon worden beslecht door onder anderen de bemiddelaar van CARREFOUR of de Ombudsdienst voor Telecommunicatie, valt onder de uitsluitende bevoegdheid van de rechtbanken van Brussel als plaats waar de verbintenis is ontstaan.

### **11.4. Toepasselijk recht**

Op dit Contract is het Belgisch recht van toepassing.

**SI VOUS VOULEZ GARDER VOTRE NUMERO DE GSM ACTUEL, REMPLISSEZ  
CE FORMULAIRE ET RENVOYEZ LE DANS L'ENVELOPPE JOINTE 1 Mobile!**

Le service de maintien du numéro de téléphone est **entièrement gratuit** !

Numéro de GSM de la carte SIM 1 Mobile que vous venez d'acheter	<b>0 485</b> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
--	--

Nom			Prénom	
Numéro		Rue		
Code postal		Ville / Commune		
Numéro de carte d'identité	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> - <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> - <input type="text"/> <input type="text"/>			

Actuellement, vous avez	<input type="radio"/> une carte prépayée	<input type="radio"/> un abonnement
Votre numéro de GSM actuel	<b>0 4</b> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	
Votre opérateur actuel	<input type="radio"/> Proximus	<input type="radio"/> Mobistar <input type="radio"/> Base
Votre numéro de carte SIM (copiez la série de numéros et éventuellement de lettres inscrite au dos de la carte qui se trouve dans votre GSM)		

<b>Si vous avez un abonnement</b>	
Le nom sous lequel la facture est établie chez votre opérateur mobile actuel	
Votre numéro de client chez cet opérateur	

Par la signature du présent formulaire, vous déclarez que vous autorisez expressément CARREFOUR BELGIUM SA à utiliser vos données personnelles à des fins de marketing ou d'études de marché. Si vous êtes opposé à une telle utilisation, veuillez cocher la case ci-contre :	<input type="checkbox"/>
--	--------------------------

Je soussigné ..... **(Nom et prénom du client)** mandate CARREFOUR BELGIUM SA, dont le siège est établi à 1140 Evere, avenue des Olympiades 20 afin d'accomplir pour mon compte toutes les démarches nécessaires en vue de transférer mon numéro de téléphone mobile vers le réseau 1 Mobile, en ce compris le mandat pour résilier le contrat existant auprès de mon opérateur mobile actuel.

DATE :

SIGNATURE DU CLIENT (précédée de la mention « lu et approuvé » et « bon pour mandat ») :

- CARREFOUR BELGIUM SA attire l'attention du client sur le fait que :
- le client est tenu de remplir toutes ses obligations contractuelles existantes vis-à-vis de l'opérateur mobile actuel (en ce compris le paiement de tout montant résiduel), sous peine du paiement d'une indemnité à l'opérateur mobile actuel ;
  - la procédure de transfert complète dure normalement entre 2 et 4 jours ouvrables, en fonction du délai de traitement postal ;
  - par la signature du présent formulaire, le client déclare avoir pris connaissance des Conditions Générales du réseau 1 Mobile jointes au présent formulaire et disponibles sur <http://www.1-mobile.be> et que toutes les informations qu'il a fournies sont exactes.

**INDIEN U UW HUIDIG GSM-NUMMER WILT BEHOUDEN, VUL DIT FORMULIER  
IN EN STUUR HET TERUG IN DE BIJGEVOEGDE OMSLAG  
1 Mobile!**

De dienst om uw telefoonnummer te behouden is **helemaal gratis!**

GSM-nummer van de SIM-kaart 1 Mobile die u zojuist hebt gekocht	0 485 <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
--	---

Naam			Voornaam		
Huisnummer		Straat			
Postcode		Stad/Gemeente			
Identiteitskaartnummer	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> - <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> - <input type="text"/> <input type="text"/>				

Op dit ogenblik hebt u	<input type="radio"/> een prepaid kaart	<input type="radio"/> een abonnement
Uw huidige GSM-nummer	0 4 <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	
Uw huidige operator	<input type="radio"/> Proximus	<input type="radio"/> Mobistar
	<input type="radio"/> Base	
Het nummer van uw SIM-kaart (kopieer alle nummers en letters die zich bevinden op de keerzijde van de SIM-kaart in uw GSM)		

<b>Als u een abonnement hebt</b>	
De naam op wie de factuur wordt opgesteld bij uw huidige mobiele operator	
Uw klantnummer bij deze operator	

Door de ondertekening van dit formulier verklaart u dat u CARREFOUR BELGIUM N.V. uitdrukkelijk toestemming geeft om uw persoonsgegevens te gebruiken voor marketing of marktonderzoeken. Als u het niet eens bent met een dergelijk gebruik, moet u het vakje hiernaast aankruisen:	<input type="checkbox"/>
---	--------------------------

Ondergetekende, ..... **(naam en voornaam van de klant)** geeft volmacht aan CARREFOUR BELGIUM N.V., met zetel gevestigd te 1140 Evere, Olympiadenlaan 20 om in zijn/haar opdracht alle noodzakelijke stappen te ondernemen om zijn/haar huidige mobiele telefoonnummer over te dragen aan het **1 Mobile** netwerk, daarbij begrepen de volmacht om het bestaande contract bij zijn/haar huidige mobiele operator op te zeggen.

DATUM:

HANDTEKENING VAN DE KLANT (voorafgegaan door de vermelding 'gelezen en goedgekeurd' en 'goed voor volmacht'):

- CARREFOUR BELGIUM N.V. vestigt de aandacht van de klant op het volgende:
- de klant moet al zijn bestaande contractuele verplichtingen tegenover de huidige mobiele operator nakomen (waaronder de betaling van elk restbedrag) op risico van een eventuele betaling van een schadevergoeding aan de huidige mobiele operator;
  - de volledige overdrachtsprocedure duurt normaal 2 tot 4 werkdagen, afhankelijk van de verwerkingstijd door de post;
  - door de ondertekening van dit formulier verklaart de klant dat hij kennis heeft genomen van de bij dit formulier gevoegde algemene voorwaarden van het **1 Mobile** netwerk, die ook beschikbaar zijn op <http://www.1-mobile.be>, en dat alle door hem verstrekte informatie juist is.