

Advies over de algemene voorwaarden van Colruyt Mobile

Brussel, 29 februari 2012

1. Wettelijk kader

Artikel 108, § 3, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie (hierna “WEC”) bepaalt dat de algemene voorwaarden en modelcontracten met betrekking tot elektronische-communicatiediensten op de website van de operator worden gepubliceerd na advies van de ombudsdienst en van het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie.

Op basis van deze bepaling verstrekt het Raadgevend Comité het huidige advies.

Aangezien de opmerkingen van de ombudsdienst voortaan een advies op zich vormen op basis van voornoemd artikel 108 en op die manier integraal aan de operator worden meegedeeld, worden ze in dit advies niet hernomen.

2. Advies

Tijdens de plenaire vergadering van 29 februari 2012 van het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie formuleert het Comité de onderstaande opmerkingen betreffende de algemene voorwaarden van Colruyt Mobile.

In artikel 1.5 van de algemene voorwaarden van Colruyt Mobile wordt gesteld :

“COLRUYT MOBILE NV stelt een systeem van tarieftransparantie en -bescherming in werking voor roaming in de EU, op basis waarvan de Klant via zijn gsm-toestel verwittigd zal worden wanneer hij 80 % heeft verbruikt van een bepaalde financiële drempel, bepaald op € 50 (exclusief BTW) en waarbij datasessies zullen worden onderbroken wanneer deze financiële drempel bereikt is, behoudens uitdrukkelijke vraag van de Klant om dit systeem niet toe te passen.”

Krachtens de Europese reglementering terzake¹ moet iedere operator vanaf 1 juli 2010 automatisch de internetdiensten onderbreken wanneer de factuur voor de internationale roaming van datadiensten de limiet van 50 € (excl. btw) heeft bereikt.

¹ Verordening (EG) nr. 544/2009 van het Europees Parlement en de Raad van 18 juni 2009 tot wijziging van Verordening (EG) nr. 717/2007 betreffende roaming op openbare mobiele telefoonnetwerken binnen de Gemeenschap en tot wijziging van Richtlijn 2002/21/EG inzake een gemeenschappelijk regelgevingskader voor elektronische communicatienetwerken en -diensten

Als de klant 80 % van het limietbedrag heeft bereikt, moet de operator zijn abonnee per sms, e-mail of pop-up daarvan verwittigen.

Wanneer de klant het bedrag van 50€ (excl. btw) dreigt te overschrijden, moet de operator opnieuw een sms, e-mail of pop-up sturen om zijn klant duidelijk te maken hoe deze het onderbreken van de datadiensten kan voorkomen. Daarbij moet de operator aan zijn klant ook melden wat de kosten zijn per megabyte (MB) van de datadiensten.

Deze laatste kennisgeving ontbreekt in de algemene voorwaarden van Colruyt Mobile.

Op 2 februari 2012 antwoordde Colruyt Mobile hierop :

Wat betreft uw opmerking mbt het artikel 1.5 (...) stellen wij voor om dit artikel aan te vullen als volgt : 'In dezelfde SMS waarmee de klant verwittigd wordt dat de limiet voor roaming van de datasessie bereikt is, wordt de klant ook geïnformeerd hoe hij de dienst kan heractiveren en welke kosten verbonden zijn aan verdere datasessies.'"

Artikel 4.1 van de algemene voorwaarden van Colruyt Mobile bepaalt :

“COLRUYT MOBILE NV kan de Algemene voorwaarden en de tarieven wijzigen. Behoudens eventuele afwijkingen verleend door het BIPT (het Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie) aan COLRUYT MOBILE NV of beslissingen van overheidswege, worden wijzigingen aan de Algemene voorwaarden en tariefverhogingen ten minste een maand voor de inwerkingtreding van de aanpassingen ter kennis gebracht van de Klant. De kennisgeving van deze aanpassingen kan geschieden per sms, en bijkomend via de Colruyt Mobile-verkooppunten of de Website. Ten aanzien van Klanten waarvan COLRUYT MOBILE NV over de contactgegevens beschikt, kan de kennisgeving per sms worden vervangen door een kennisgeving per brief of e-mail.”

Nagegaan moet worden of de aldus voorgestelde wijziging van de algemene voorwaarden en de tarieven verenigbaar is met artikel 108, § 2, WEC. Dit artikel bepaalt:

§ 2. Onverminderd de toepassing van hoofdstuk V, afdeling 2 van de wet van 14 juni 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument, hebben de abonnees het recht om bij kennisgeving van voorgestelde wijzigingen in de contractuele voorwaarden het contract zonder boete op te zeggen. De abonnees worden tijdig en ten minste één maand vooraf naar behoren individueel ter kennis gesteld van dergelijke wijzigingen en worden tegelijkertijd op de hoogte gesteld van hun recht om zonder boete het contract op te zeggen uiterlijk de laatste dag van de maand die volgt op de inwerkingtreding van de wijzigingen indien zij de nieuwe voorwaarden niet aanvaarden.

In geval van een tariefverhoging heeft de abonnee het recht om zonder boete het contract op te zeggen uiterlijk de laatste dag van de maand die volgt op de ontvangst van de eerste factuur na de inwerkingtreding van de wijzigingen, behalve indien de algemene voorwaarden voorzien in een aan de index van de consumptieprijzen gerelateerde stijging.

Dit artikel bepaalt zodoende dat een wijziging van de algemene voorwaarden alleen kan worden doorgevoerd op voorwaarde dat :

- a) alle abonnees individueel daarvan worden verwittigd;
- b) deze verwittiging minstens één maand voor het doorvoeren van de wijziging aan de abonnees wordt bezorgd;
- c) de abonnees de mogelijkheid wordt geboden om zonder boete hun abonnement op te zeggen
- d) deze mogelijkheid open blijft tot uiterlijk de laatste dag van de maand die volgt op de inwerkingtreding van de nieuwe voorwaarden.

In geval van een tariefverhoging (andere dan indexering) hebben de abonnees de mogelijkheid om hun abonnement zonder boete op te zeggen tot de laatste dag van de maand die volgt op deze waarin de eerste factuur werd ontvangen waarin de tariefverhoging werd doorgevoerd.

Artikel 4.1 van de algemene voorwaarden van Colruyt Mobile vermeldt slechts ten dele de wettelijke en bindende voorwaarden waaronder een wijziging van de algemene voorwaarden en de tarieven doorgevoerd kan worden. In die zin is het genoemde artikel 4.1 niet in overeenstemming met artikel 108, § 2, WEC.

Op 2 februari 2012 antwoordde Colruyt Mobile daarop dat zij *“in regel zijn met de betreffende wetgeving, aangezien wij enkel prepaid kaarten verkopen. Wat dat betreft zijn de voorwaarden onder c) en d) niet van toepassing op ons.”*

Ook stelt Colruyt Mobile :

“Ondertussen informeren wij u ook dat onze klanten snel en eenvoudig alle bijkomende informatie kunnen vinden op onze website of door contact op te nemen met onze helpdesk.”

Deze vorm van informatieverstrekking voldoet evenwel niet aan de voorwaarden van artikel 108, § 2, WEC. Deze wetsbepaling stelt immers expliciet dat abonnees individueel door de operator in kennis worden gesteld van iedere wijziging aan de algemene voorwaarden. Dit houdt in dat iedere abonnee voor zich geïnformeerd wordt. Een vermelding op de website is geen individuele kennisgeving. Tegelijk moet de kennisgeving gebeuren door de operator. De abonnee moet zichzelf geen moeite getroosten om de correcte informatie te zoeken of te verzamelen, - zij moet door de operator aan de abonnee worden aangeleverd.

Opgemerkt moet worden dat de Algemene Voorwaarden van Colruyt Mobile voorzien in een individuele kennisgeving van de klanten, met name per sms. Dergelijke wijze van kennisgeving is conform met artikel 108, § 2, WEC. De Algemene Voorwaarden van Colruyt Mobile voorzien echter ook in een kennisgeving via de verkooppunten en via de website. Colruyt Mobile deelde mondeling mee dat het deze vorm van algemene kennisgeving beschouwt als aanvullend t.a.v. de individuele kennisgeving, niet als een alternatief voor de individuele kennisgeving.

ALGEMENE VOORWAARDEN COLRUYT MOBILE (PREPAID)

I. ALGEMEEN

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing wanneer de Klant gebruik maakt van Colruyt Mobile als voorafbetaalde formule.

1. Definities

« Algemene voorwaarden »: de onderhavige algemene voorwaarden, waarvan de laatste versie steeds kan geraadpleegd worden op de Website en waarvan de Klant op eenvoudig verzoek bij de Colruyt Mobile-helpdesk een kopie kan bekomen.

« Klant »: de natuurlijke persoon die gebruik maakt van de Dienst, uitsluitend voor particuliere doeleinden.

« Dienst »: Colruyt Mobile, het geheel van mobiele diensten aangeboden door COLRUYT MOBILE NV, waarvan de maatschappelijke zetel gevestigd is te Edingensesteenweg 196, 1500 Halle, België.

« Netwerk »: het communicatienetwerk dat wordt gebruikt om de Dienst te leveren.

« Colruyt Mobile- simkaart »: de chipkaart ('*subscriber identity module*') die door de Klant in een gsm-toestel wordt geplaatst om toegang krijgen tot de Dienst en die de Klant identificeert op het Netwerk.

« SMS »: de technische mogelijkheid om korte tekstboodschappen van een beperkt aantal karakters te verzenden en te ontvangen via het gsm-toestel van de Klant.

« Website »: de Colruyt Mobile-website, te bereiken op het adres www.colruytmobile.be

2. Aansluiting en activering van de Dienst

De Klant kan toegang krijgen tot de Dienst door een Colruyt Mobile-simkaart met een vooraf betaalde geldwaarde aan te kopen en deze te activeren vóór de vervaldatum vermeld op de kaart.

De Klant kan gebruik maken van de Dienst met het aan hem toegewezen oproepnummer zolang de geactiveerde geldwaarde niet volledig is opgebruikt of is komen te vervallen of tot wanneer de Colruyt Mobile-simkaart werd gedeactiveerd (zie verder).

Met de Dienst kan de Klant nationale en internationale oproepen plaatsen en ontvangen, data versturen en ontvangen, voicemail gebruiken en SMS'en ontvangen en versturen, in België en via roaming in het buitenland. Sommige gsm-toestellen hebben beperkingen m.b.t. het gebruik van de Dienst in het buitenland- gelieve in dit verband de handleiding van het toestel te raadplegen.

COLRUYT MOBILE NV informeert de Klant over de voorwaarden van de Dienst en de Klant erkent deze te aanvaarden. De voorwaarden van de Dienst en de tarieven zijn beschikbaar op de Website en in de Colruyt Mobile-verkooppunten. COLRUYT MOBILE NV behoudt zich het recht voor om de modaliteiten ervan te wijzigen, zonder dat dit de wezenlijke kenmerken van de Dienst kan aantasten.

3. Herladen van de kaart

De Klant kan zijn Colruyt Mobile-simkaart herladen door aankoop van een geldige herlaadcode in een Colruyt Mobile-verkooppunt. De herlaadcode dient binnen de 6 maanden geactiveerd te worden, te rekenen vanaf de aankoop ervan. Na deze termijn komt ze automatisch te vervallen.

De opgeladen geldwaarde blijft vanaf de activering van de code 12 maanden geldig, voor zover ze niet eerder werd opgebruikt of de Colruyt Mobile-simkaart niet werd gedeactiveerd. Na deze periode komt het saldo te vervallen.

De Klant heeft geen recht op enige terugbetaling van de door hem aangekochte geldwaarde.

4. Oproepnummer

Bij de ontvangst van de Colruyt Mobile-simkaart wordt aan de Klant een oproepnummer toegekend. De Klant heeft niet het recht een bepaald oproepnummer te eisen, tenzij hij zijn nummer overdraagt in het kader van "mobiele nummeroverdraagbaarheid" van een andere operator naar Colruyt Mobile.

5. Roaming en internationale oproepen

De Klant heeft de mogelijkheid om oproepen te doen vanuit, of te ontvangen in andere landen dan België, of om oproepen te doen vanuit België naar een buitenlands netwerk. Een overzicht van deze landen en de tarieven die in deze gevallen worden aangerekend, zijn beschikbaar op de Website. Ze kunnen ten allen tijde worden aangepast door COLRUYT MOBILE NV in functie van de akkoorden afgesloten met de buitenlandse operatoren.

De Klant blijft als enige verantwoordelijk voor de keuze van zijn operator in het buitenland. Hij kan ter vervanging van de door de Colruyt Mobile-simkaart automatisch gekozen buitenlandse operator, manueel een ander netwerk selecteren. De netwerkdekking en de beschikbaarheid van de diensten in het buitenland is volledig afhankelijk van de buitenlandse operator en COLRUYT MOBILE NV kan derhalve niet verantwoordelijk worden gesteld voor storingen of onvoldoende kwaliteit van de Dienst in het buitenland.

COLRUYT MOBILE NV stelt een systeem van tarieftransparantie en -bescherming in werking voor roaming in de EU, op basis waarvan de Klant via zijn gsm-toestel verwittigd zal worden wanneer hij 80 % heeft verbruikt van een bepaalde financiële drempel, bepaald op € 50 (exclusief BTW) en waarbij datasessies zullen worden onderbroken wanneer deze financiële drempel bereikt is, behoudens uitdrukkelijke vraag van de Klant om dit systeem niet toe te passen.

COLRUYT MOBILE NV informeert de Klant ook dat bepaalde toestellen automatisch en ongecontroleerd een dataroamingverbinding tot stand kunnen brengen waarbij data kan worden gedownload en dat de Klant deze automatische dataroamingverbinding kan uitschakelen. Meer informatie hieromtrent kan de Klant vinden in de gebruiksaanwijzing van zijn toestel.

6. Procedure deactivatie wegens niet-gebruik

Wanneer de Klant gedurende 63 kalenderdagen geen betalende activiteit of herlading uitvoert, zal hij hiervan op de hoogte gebracht worden via SMS en wordt hij in de status "dormancy" gezet.

Tijdens de "dormancy"-status heeft de Klant nog steeds volledige toegang toe de Dienst, gedurende 14 kalenderdagen vanaf de kennisgeving per SMS. Indien de Klant binnen deze periode opnieuw een betalende activiteit of herlading uitvoert, zal zijn status opnieuw genormaliseerd worden, zoniet zal de Klant in de status "terminating pending" worden geplaatst en hiervan via SMS op de hoogte gebracht worden.

In de status "terminating pending" kan de Klant slechts gedeeltelijk gebruik maken van de Dienst: hij kan uitsluitend SMS'en ontvangen en gebruik maken van de gratis diensten (herladen, oproepen naar de Colruyt Mobile-helpdesk en de noodnummers). De status "terminating pending" duurt maximaal 14 kalenderdagen. Indien de Klant tijdens deze periode zijn Colruyt Mobile-simkaart herlaadt, zal zijn status opnieuw genormaliseerd worden, zoniet wordt de Colruyt Mobile-simkaart automatisch gedeactiveerd en komt het oproepnummer en de eventuele resterende geldwaarde te vervallen.

II. PRESTATIES, VERPLICHTINGEN EN AANSPRAKELIJKHEID VAN COLRUYT MOBILE NV

COLRUYT MOBILE NV verbindt zich ertoe om alles in het werk te stellen om de toegang van de Klant tot het Netwerk en tot de Dienst op een optimale manier te leveren. Deze verbintenis is een middelenverbintenis.

COLRUYT MOBILE NV zal alle redelijke middelen aanwenden om de toegang tot, de veiligheid, de betrouwbaarheid en de goede werking van de Dienst zo vlot mogelijk te laten verlopen. Er wordt geen continu en ongestoord gebruik van de Dienst gewaarborgd, noch kan worden gewaarborgd dat alle door middel van de daarvoor geschikte mobiele apparatuur verzonden en ontvangen gegevens ononderbroken, in de juiste vorm en binnen een bepaalde tijdsperiode afgeleverd kunnen worden.

Indien gebruik wordt gemaakt van het internet of vergelijkbare netwerken kunnen storingen en of de niet beschikbaarheid van de verbindingen met het publieke internet of andere netwerken het gebruik van sommige diensten belemmeren.

De Klant is ervan op de hoogte dat de goede werking van de Dienst beïnvloedbaar is door (niet-exhaustieve lijst):

- verstoring van radiosignalen door een externe bron of door hindernissen die inherent zijn aan gebouwen, vegetatie of reliëf;
- storingen veroorzaakt door werken voor het onderhoud, de versterking, de herinrichting of uitbreiding van het Netwerk; en
- de kwaliteit van het gebruikte gsm-toestel.

COLRUYT MOBILE NV kan niet aansprakelijk worden gesteld voor schade in geval van of ten gevolge van:

- het slechte of foutieve gebruik van de Dienst door de Klant;
- slechte werking of verkeerd gebruik van het gsm-toestel of accessoires;
- het gebruik van niet-erkend materiaal;
- storingen of kwaliteitsgebreken van de Dienst wegens externe factoren of te wijten aan werken voor onderhoud, versterking, herinrichting of uitbreiding van het Netwerk;
- de tussenkomst van derden, ondanks de genomen veiligheidsmaatregelen;
- schorsing of beëindiging van de Dienst, overeenkomstig huidige Algemene voorwaarden, zelfs indien derden door de schorsing of de beëindiging rechtstreeks of onrechtstreeks gevolgen zouden ondervinden;
- wijzigingen als gevolg van voorschriften van het BIPT of andere regulerende de overheden;
- gevallen van overmacht.

COLRUYT MOBILE NV is niet aansprakelijk voor de inhoud van telefoongesprekken, berichten en gegevensstromen en ook niet voor de eventuele schade die deze kunnen veroorzaken.

COLRUYT MOBILE NV kan eveneens niet aansprakelijk worden gesteld voor een eventuele schending van de vertrouwelijkheid van de gegevens verstuurd via de Dienst of voor schade aan of het verlies van gegevens verstuurd via de Dienst.

In geen enkel geval kan COLRUYT MOBILE NV aansprakelijk worden gesteld voor immateriële en/of gevolgschade, zoals financiële of economische verliezen, kostenverhogingen, verlies van gegevens of contracten, schade veroorzaakt door vertragingen of verstoring van de planning, schade bestaande uit beperking van de gebruiksmogelijkheden, het verlies van kansen.

III. RECHTEN, PLICHTEN EN AANSPRAKELIJKHEID VAN DE KLANT

De Klant erkent voor het afsluiten van de overeenkomst alle vereiste informatie te hebben ontvangen met betrekking tot de Dienst.

Wanneer de informatie die de Klant aan Colruyt Mobile-helpdesk heeft meegedeeld, niet langer correct of up-to-date is, zal de Klant onmiddellijk en schriftelijk de correcte of geactualiseerde informatie aan de Colruyt Mobile-helpdesk doorgeven. Kosten die voortvloeien uit het niet naleven van deze verplichting, zijn integraal ten laste van de Klant.

1. Normaal gebruik

De Klant verbindt zich ertoe de Dienst te gebruiken als een goede huisvader en uitsluitend voor eigen gebruik, conform de bepalingen van de Algemene voorwaarden en de geldende wetten en reglementen. Het is verboden de Dienst te gebruiken in strijd met de openbare orde of de goede zeden.

De Klant verbindt zich eveneens tot een normaal gebruik van de Dienst. Worden niet als een normaal gebruik beschouwd (niet-exhaustieve lijst):

- een gebruik met de bedoeling communicaties om te leiden, rechtstreeks of onrechtstreeks, met het oog op de doorverkoop, op welke wijze ook, van de Dienst aan derden en zonder dat COLRUYT MOBILE NV hiervoor voorafgaandelijk haar schriftelijk akkoord heeft gegeven;
- een gebruik op een wijze waardoor bepaalde functies van het Netwerk of van een door het Netwerk normaal overgenomen netwerk, niet meer op betrouwbare en correcte wijze kunnen uitgevoerd worden.
- het gebruik op een zodanige wijze dat de identificatie of de lokalisatie van de oproeper naar aanleiding van een noodoproep niet meer mogelijk is, of dat het Netwerk wordt overbelast of dat de goede werking van het Netwerk wordt verstoord;
- elk gebruik op een andere wijze dan door de Klant bij het aansluiten van de Dienst aan COLRUYT MOBILE NV is meegedeeld;
- het gebruik op een wijze die qua frequentie, verdeling tussen de verschillende communicatietypes (namelijk telefoon, datatransmissie, SMS, MMS) of bij connectietijd, significant afwijkt van de gemiddelden bij de verschillende Klanten van de Klant;
- een gebruik met een apparaat op een wijze die valt onder één van voorgaande punten;
- ieder ander gebruik dat strijdig is met de toepasselijke Algemene voorwaarden.

COLRUYT MOBILE NV kan het bewijs leveren van bovenvermeld verboden gebruik met alle middelen van recht, inbegrepen gegevens en overzichten afkomstig van zijn eigen systemen of deze van andere operatoren van telecommunicatienetwerken waarlangs de communicatie is verlopen. De Klant en COLRUYT MOBILE NV beschouwen deze gegevens en overzichten als waarheidsgetrouw tot bewijs van het tegendeel.

De Colruyt Mobile-simkaart is uitsluitend bestemd voor gebruik in mobiele individuele toestellen (gsm). De kaart mag in geen geval worden gebruikt in toestellen van het type 'sim box', USB-dongles, 3G-kaarten voor laptops, gsm-gateway of in vergelijkbare toestellen. Tethering, d.i. het gebruik van het toestel in combinatie met de Colruyt Mobile-simkaart als internet modem, is niet toegelaten. De Colruyt Mobile-simkaart is uitsluitend bedoeld voor persoonlijk gebruik en mag in geen geval worden gebruikt in het kader van de wederverkoop van communicatie, Voip-toepassingen of rerouting.

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

Behoudens na uitdrukkelijke, schriftelijke en voorafgaandelijke toestemming van COLRUYT MOBILE NV is het de Klant verboden de Dienst, geheel of gedeeltelijk, rechtstreeks of onrechtstreeks te commercialiseren. Het is de Klant verboden om via het Netwerk naar derden tekstberichten te versturen die enige commerciële boodschap bevatten of inhouden.

De Klant is als enige aansprakelijk voor het gebruik van de Dienst en de uitvoering van zijn contractuele verplichtingen. De Klant is verantwoordelijk voor de fouten die hij maakt tijdens een herlaadbeurt. Zo zal COLRUYT MOBILE NV niet overgaan tot het terugbetalen van het bedrag dat op een verkeerd gsm-nummer werd herladen.

De Klant alleen is aansprakelijk voor alle schade als gevolg van het niet nakomen van zijn verplichtingen ten aanzien van COLRUYT MOBILE NV.

2. De Colruyt Mobile-simkaart

COLRUYT MOBILE NV blijft eigenaar van de Colruyt Mobile-simkaart. De Klant verbindt zich ertoe deze niet over te dragen, niet af te staan, niet te verhuren, niet te vernietigen, op geen enkele wijze door derden te laten gebruiken en op geen enkele manier te beschadigen. Hij verbindt er zich toe de Colruyt Mobile-simkaart op het eerste verzoek van COLRUYT MOBILE NV onmiddellijk terug te bezorgen.

De Klant neemt alle nodige voorzorgen om te vermijden dat zijn Colruyt Mobile-simkaart verkeerd of onrechtmatig gebruikt wordt. De Klant verbindt zich ertoe de Colruyt Mobile-simkaart niet te onderwerpen aan enige decompilering, analyse of retrotechniek.

Ingeval van verlies of diefstal van de Colruyt Mobile-simkaart, blijft de Klant aansprakelijk voor het gebruik en de betaling tot op het moment waarop de Klant COLRUYT MOBILE NV waarschuwt en vraagt om de Colruyt Mobile-simkaart tijdelijk te schorsen.

De Klant krijgt vervolgens een nieuwe Colruyt Mobile-simkaart en de Dienst wordt opnieuw geactiveerd. Hiervoor kunnen kosten in rekening worden gebracht. De Klant is als enige aansprakelijk voor het correct plaatsen van de Colruyt Mobile-simkaart in zijn gsm-toestel.

Indien de Colruyt Mobile-simkaart blokkeert of beschadigd raakt ten gevolge van een verkeerde handeling door de Klant wordt na schriftelijke aanvraag van de Klant een nieuwe Colruyt Mobile-simkaart ter beschikking gesteld. Hiervoor kunnen kosten in rekening worden gebracht.

Indien de Colruyt Mobile-simkaart defect is ten gevolge van een productiefout of een slechte configuratie van de Colruyt Mobile-simkaart, wordt aan de Klant gratis een nieuwe Colruyt Mobile-simkaart ter beschikking gesteld met hetzelfde aantal eenheden en dezelfde vervaldatum als de defecte kaart.

3. Gsm-toestel

De Klant verbindt zich ertoe enkel gsm-toestellen te gebruiken die in perfecte staat van werking

verkeren en die erkend zijn volgens de Belgische reglementering. Het is verboden toestellen voor mobiele telefonie en accessoires te gebruiken of hierop apparatuur aan te sluiten, die het Netwerk of de Dienst kunnen verstoren.

COLRUYT MOBILE NV heeft het recht om alle nodige maatregelen, zoals onmiddellijke schorsing zonder enige voorafgaande waarschuwing, te nemen ter beveiliging van het Netwerk indien vastgesteld wordt dat het gsm-toestel, of aangesloten apparatuur of accessoires, storingen veroorzaken of kunnen veroorzaken, of dat een gsm-toestel van twijfelachtige oorsprong is.

4. Datatransmissiediensten

Met de Dienst kan de Klant, onder bepaalde voorwaarden, gegevens overdragen (bijvoorbeeld via SMS, WAP, GPRS, EDGE, UMTS/3G). COLRUYT MOBILE NV kan niet verantwoordelijk gesteld worden voor de datatransmissiediensten die in dit verband geleverd worden door derden, noch voor de inhoud of de wettelijkheid van de desbetreffende diensten. COLRUYT MOBILE NV is evenmin verantwoordelijk voor het gebruik van deze diensten door de Klant.

COLRUYT MOBILE NV kan niet verantwoordelijk gesteld worden indien externe, niet aan haar toerekenbare oorzaken de toegankelijkheid van de voormelde diensten bemoeilijken of onmogelijk maken of de tijd of de hoeveelheid gegevens beïnvloeden die nodig zijn om de gewenste informatie te verkrijgen.

De aanrekening van bepaalde datatransmissiediensten gebeurt niet aan de hand van de communicatietijd maar aan de hand van de hoeveelheid verstuurd informatie. COLRUYT MOBILE NV kan niet verantwoordelijk gesteld worden voor factureringsgegevens die door derden worden doorgegeven voor diensten die zij geleverd hebben.

De Klant mag de datatransmissiediensten enkel gebruiken voor private doeleinden, conform de bepalingen van de algemene voorwaarden en conform de toepasselijke wetgeving.

COLRUYT MOBILE NV behoudt zich het recht voor om zonder voorafgaande verwittiging de toegang tot bepaalde diensten of informatie geheel of gedeeltelijk af te sluiten of te beperken, dan wel de inhoud of de informatie te wijzigen indien het risico bestaat dat de inhoud van deze diensten of informatie strijdig is met de heersende wetten, reglementen, de openbare orde of de goede zeden, zoals deze gelden in België of enig ander rechtsgebied van waaruit de Dienst toegankelijk is. COLRUYT MOBILE NV behoudt zich eveneens het recht om de toegang tot bepaalde diensten of informatie afhankelijk te stellen van o.a. meerdere voorwaarden die kunnen evolueren.

De Klant erkent dat hij meerdere SMS'en kan ontvangen in verband met de hem onderschreven datatransmissiediensten aangeboden door derden en dat COLRUYT MOBILE NV hiervoor niet financieel verantwoordelijk gesteld kan worden.

In de volgende gevallen zullen de opgeladen waarden voor datatransmissie automatisch komen te vervallen: 1) het niet gebruiken (d.i. het niet verrichten van een betalende activiteit of het niet uitvoeren van minstens één herlading) van de Dienst gedurende 63 kalenderdagen, 2) deactivatie van de Colruyt Mobile-simkaart en 3) indien de Klant vraagt om zijn nummer te blokkeren (bv. wegens diefstal).

IV. WIJZIGING

1. Van de Algemene voorwaarden en tarieven

COLRUYT MOBILE NV kan de Algemene voorwaarden en de tarieven wijzigen. Behoudens eventuele

afwijkingen verleend door het BIPT (het Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie) aan COLRUYT MOBILE NV of beslissingen van overheidswege, worden wijzigingen aan de Algemene voorwaarden en tariefverhogingen ten minste een maand voor de inwerkingtreding van de aanpassingen ter kennis gebracht van de Klant. De kennisgeving van deze aanpassingen kan geschieden per SMS, en bijkomend via de Colruyt Mobile-verkooppunten of de Website. Ten aanzien van Klanten waarvan COLRUYT MOBILE NV over de contactgegevens beschikt, kan de kennisgeving per SMS worden vervangen door een kennisgeving per brief of email.

2. Van de prestaties

Indien de uitbating of de organisatie van de Dienst dit noodzakelijk maakt, kan COLRUYT MOBILE NV de inhoud of de eigenschappen van haar prestaties wijzigen, evenwel zonder de wezenlijke kenmerken ervan te wijzigen. Dit geeft de Klant geen recht op enige schadevergoeding.

V. PRIVACY

De Klant aanvaardt dat gesprekken tussen de Klant en de Colruyt Mobile-helpdesk kunnen worden opgenomen of mee beluisterd door personen die niet zelf deelnemen aan de gesprekken, dit met het oog op training en supervisie van het personeel van COLRUYT MOBILE NV. De Klant heeft de mogelijkheid om dit bij elk gesprek te weigeren.

COLRUYT MOBILE NV verwerkt, als verantwoordelijke voor de verwerking, gegevens met betrekking tot de Klant, inclusief elektronische gegevens zoals e-mailadressen. COLRUYT MOBILE NV verwerkt deze gegevens met het oog op de uitvoering van de Dienst, facturering, beheer van de informatie verstrekt door de Klant, verwerking van de door de Klant gestelde vragen, fraudebestrijding, marktonderzoeken, marketing en om aan de Klant andere diensten of goederen voor te stellen, en dit voor een termijn niet langer dan noodzakelijk.

COLRUYT MOBILE NV kan deze gegevens meedelen aan de gemachtigde overheidsdiensten en aan de spoeddiensten opdat zij zouden kunnen antwoorden op de verzoeken die tot hen worden gericht. Deze gegevens van de Klant worden in de databanken van COLRUYT MOBILE NV, die de eigendom zijn van COLRUYT MOBILE NV, opgenomen.

Binnen de reikwijdte van de toepasselijke wettelijke bepalingen, kan de natuurlijke persoon die zijn identiteit kan bewijzen, de mededeling verkrijgen, of de verbetering vragen van zijn gegevens die door COLRUYT MOBILE NV verwerkt worden door een gedagtekende en ondertekende brief te richten tot de Colruyt Mobile-helpdesk. De Klant kan zich, door zich tot de Colruyt Mobile-helpdesk te richten, kosteloos verzetten tegen het gebruik van zijn gegevens met het oog op direct marketing.

VI. SCHORSING VAN DE DIENST

Onverminderd de overige bepalingen van deze Algemene voorwaarden, kan COLRUYT MOBILE NV de Dienst, zonder ingebrekestelling noch schadevergoeding, onmiddellijk - geheel of gedeeltelijk - schorsen in elk van de volgende gevallen:

- de Klant leeft zijn contractuele verplichtingen of de gebruiksvoorwaarden van de Dienst niet na;
- er zijn bewijzen of ernstige vermoedens van fraude;
- er zijn abnormale stijgingen van het verbruik door de Klant (de schorsing gebeurt in dat geval bij wijze van voorzorgsmaatregel);
- er is sprake van overmacht;

- om technische redenen.

VII. INFORMATIE AAN DE KLANT

COLRUYT MOBILE NV wijst de Klant op mogelijk gevaar bij het gebruik van zijn gsm-toestel tijdens het besturen van een voertuig en op de storingen die zijn gsm-toestel kan veroorzaken in de buurt van brandstoffen en explosieven en in medische apparatuur of navigatiesystemen. COLRUYT MOBILE NV kan geenszins aansprakelijk worden gesteld voor enige schade die ten gevolge van de hierboven vermelde factoren optreedt, hetzij bij de Klant, hetzij bij derden.

VIII. HELPDESK - KLACHTEN

In geval van vragen en/of klachten kan de Klant zich wenden tot de Colruyt Mobile-helpdesk dat telefonisch bereikbaar is op het nummer 1972 (gratis vanaf zijn gsm-toestel) of 0491/87 19 72 (vanaf een vast toestel), of schriftelijk: Colruyt Mobile-helpdesk, Edingensesteenweg 196, 1500 Halle, België.

Indien de Klant niet tevreden is met het antwoord van de Colruyt Mobile-helpdesk, kan hij zich richten tot de Ombudsdienst voor Telecommunicatie, Bischoffsheimlaan 29-35, 1000 Brussel, tel: 02 223 09 09, fax: 02 219 86 59, e-mail: klachten@ombudsmantelecom.be, internet: www.ombudsmantelecom.be

IX. OVERDRACHT

COLRUYT MOBILE NV is gerechtigd haar rechten en verplichtingen uit hoofde van deze overeenkomst geheel of gedeeltelijk over te dragen binnen de groep waar ze deel van uitmaakt, of aan derden zonder dat de instemming van de Klant hiertoe vereist is. Dergelijke overdracht kan geen vermindering van rechten van de Klant met zich meebrengen.

X. TOEPASSELIJK RECHT

De Belgische wetgeving is van toepassing. Uitsluitend de rechtbanken van het gerechtelijk arrondissement Brussel zullen bevoegd zijn om kennis te nemen van eventuele geschillen.