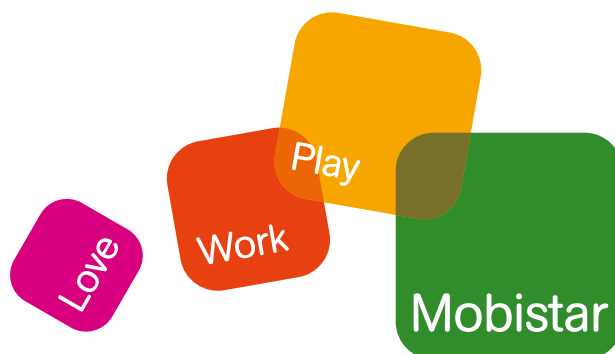


Algemene voorwaarden

Abonnementen voor vaste telefonie



1. DEFINITIES

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

‘**Activering of Activeren**’ is het operationeel maken van de Mobistar-dienst zodat de Klant van deze Mobistar-dienst kan gebruikmaken.

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

De ‘**Gebruiker**’ is de eindgebruiker van de Mobistar-dienst.

De ‘**Klant**’ is de consument, maar ook de rechtspersoon of feitelijke vereniging of zelfstandige (vrij beroep, handelaar), waarmee Mobistar een Overeenkomst heeft ongeacht of die de Mobistar-dienst voor beroepsmatige doeleinden gebruiken of niet.

‘**Mobistar**’ is Mobistar nv, een naamloze vennootschap naar Belgisch recht, met maatschappelijke zetel te Bourgetlaan 3 – 1140 Brussel, BE 0465.810.810 – RPR Brussel, die zijn diensten uitbaat en commercialiseert onder het gedeponeerde handelsmerk en de handelsbenaming ‘Mobistar’.

De ‘**Mobistar-dienst**’ is de communicatiedienst die Mobistar aan de Klanten aanbiedt in het kader van de Overeenkomst voor de prijs vermeld in de Bijzondere Voorwaarden. De Mobistar-diensten omvatten uitsluitend vaste diensten. De vaste diensten behelzen: met een vaste telefoonlijn in België, alle soorten oproepen (nationale oproepen, internationale oproepen, oproepen naar toestellen voor mobiele telefonie en oproepen naar speciale nummers 070, 078 en 0900), oproepen naar noodnummers uitgezonderd verkorte Belgacom-nummers. Je krijgt enkel toegang tot de vaste dienst met een vaste telefoon door vóór het volledige nummer van je correspondent het kengetal ‘1595’ ofwel zelf elke keer te vormen, ofwel automatisch te laten vormen.

De ‘**Overeenkomst**’ is de contractuele relatie tussen de Klant en Mobistar op grond waarvan een of meer Mobistar-diensten worden geleverd. De contractuele relatie tussen Mobistar en de Klant wordt bepaald door onderhavige Algemene Voorwaarden, door de contractaanvraag en de Bijzondere Voorwaarden.

‘**Schriftelijke middelen**’ in deze Algemene Voorwaarden zijn de brief al dan niet aangetekend en de internettoepassing.

2. HERROEPINGSRECHT

De Klant ontvangt samen met de Algemene Voorwaarden een herroepingsformulier dat hem in staat stelt van zijn herroepingsrecht gebruik te maken alsook modelinstructies om van dit herroepingsrecht gebruik te maken. Door deze overeenkomst aan te gaan erkent de Klant uitdrukkelijk beide documenten ontvangen te hebben. Indien de Klant verzocht heeft om de verrichting van de diensten te laten beginnen tijdens de herroepingstermijn, betaalt de Klant een bedrag dat evenredig is aan hetgeen op het moment dat de Klant Mobistar in kennis heeft gesteld van de herroeping, reeds geleverd is.

3. ACTIVERINGSPROCEDURE VOOR DE OVEREENKOMST OP DE MOBISTAR-DIENST

3.1. Te leveren informatie

3.1.1. De Klant die een contract aanvraagt op de Mobistar-dienst is verplicht de contractaanvraag ten aanzien van Mobistar juist en volledig in te vullen en op eenvoudig verzoek de volgende documenten voor te leggen:

- indien de Klant een natuurlijke persoon is:
 - de originele Belgische identiteitskaart, de EU-verblijfskaart of de originele identiteitskaart voor vreemdelingen uitgegeven in België
 - in voorkomend geval de gevraagde aanvullende identificatiedocumenten.
- indien de Klant een rechtspersoon of een feitelijke vereniging is:
 - een exemplaar van de statuten die gepubliceerd zijn in het Belgisch Staatsblad én van alle in het Belgisch Staatsblad gepubliceerde wijzigingen van die statuten
 - de originele Belgische identiteitskaart, de EU-verblijfskaart of de originele identiteitskaart voor vreemdelingen uitgegeven in België, van een natuurlijke persoon die gemachtigd is de rechtspersoon of de feitelijke vereniging te vertegenwoordigen
 - extra documenten die het Mobistar mogelijk maken de financiële draagkracht van de rechtspersoon of de feitelijke vereniging na te gaan.

Mobistar kan deze documenten op ieder ogenblik opvragen; zowel voor als tijdens de Overeenkomst als naar aanleiding van de beëindiging van de Overeenkomst.

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

3.1.3. De Klant verbindt zich ertoe, via een schrijven gericht aan Mobistar op het adres vermeld in artikel 12.1.1., Mobistar onmiddellijk op de hoogte te brengen van elke wijziging in de bij de indiening van de contractaanvraag verstrekte informatie. Onder andere dienen te worden meegedeeld: elke adreswijziging; elke wijziging van de maatschappelijke zetel, van de juridische vorm, van het maatschappelijk doel of van de naam van de vennootschap; elke wijziging in verband met financiële informatie (i.v.m. bankrekening, domiciliëring, kredietkaartnummer, vervaldatum, ...). Indien de Klant wijzigingen in de meegedeelde gegevens te laat doorgeeft, kan hij geen enkele aanspraak maken op het met terugwerkende kracht aanbrengen van wijzigingen of herfactureren door Mobistar.

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

3.2 Redenen tot weigering

Mobistar behoudt zich het recht voor een contractaanvraag te weigeren om één van de volgende redenen:

- a) de Klant weigert de vereiste informatie te leveren vermeld in artikel 3.1. of heeft onjuiste en/of valse gegevens geleverd
- b) de contractaanvraag is niet behoorlijk ingevuld
- c) de Klant heeft de verplichtingen die hem opgelegd werden in een andere overeenkomst met Mobistar niet nageleefd
- d) er zijn bewijzen of ernstige aanwijzingen van niet-betaling en/of fraude door de Klant of van een gebruik van de Mobistar-dienst strijdig met de Overeenkomst, wettelijke of reglementaire bepalingen en/of de openbare orde of de goede zeden
- e) de Klant is wanbetaler, zoals beschreven in artikel 4.4.4 van onderhavige Algemene Voorwaarden.

3.3 . Waarborg

3.3.1 Mobistar behoudt zich het recht voor zowel bij de contractaanvraag als tijdens de looptijd van de Overeenkomst, de betaling van een waarborg te eisen. Mobistar kan een waarborg vragen na een niet-, gedeeltelijke of laattijdige betaling, als het bedrag van de gesprekken van de Klant het rechtvaardigt, indien de inlichtingen uit het dossier onvolledig zijn, indien de controle van het dossier het rechtvaardigt, of bij het toekennen van de mogelijkheid om internationale gesprekken te voeren.

3.3.2 Indien de waarborg niet op de vastgestelde datum is betaald, wordt de contractaanvraag geweigerd of de Overeenkomst beëindigd zonder dat de Klant recht heeft op enige vorm van schadevergoeding.

3.3.3 Op de als waarborg gestorte som wordt geen rente uitbetaald.

3.3.4 De waarborg wordt integraal aangewend voor (gedeeltelijke) betaling van facturen, met uitzondering van de eerste 3 facturen die de Klant ontvangt na datum van betaling van de waarborg. De Klant heeft aldus niet het recht om Mobistar te vragen de waarborg aan te wenden voor een (gedeeltelijke) betaling van de eerste 3 facturen die volgen op de datum van betaling van de waarborg.

Indien het (rest)bedrag van de waarborg niet kan aangewend worden zoals hierboven omschreven, zal Mobistar het (rest) bedrag van de waarborg aan de Klant terugbetalen binnen een termijn van één maand na datum van beëindiging van de Overeenkomst voor zover alle facturen door de Klant vereffend zijn.

3.4. Kredietkaardomiciliëring

3.4.1. Ingeval van kredietkaardomiciliëring behoudt Mobistar zich het recht voor zowel bij de contractaanvraag als tijdens de duur van de Overeenkomst bij de kredietkaartverstrekker een autorisatiecode aan te vragen. Ten laatste 24 uur voor deze aanvraag wordt de Klant hieromtrent verwittigd door Mobistar via een gewone brief naar het factureringsadres.

In geen geval is het Mobistar toegestaan een autorisatiecode aan te vragen of aan te wenden in het geval Mobistar beschikt over een waarborg op basis van artikel 3.3. van onderhavige voorwaarden.

3.4.2. De autorisatiecode zal Mobistar machtigen in geval van niet-betaling van het totaal of een gedeelte van een factuurbedrag op de vervaldag, om een betaling van 60 euro te bekomen van de kredietkaartverstrekker. Deze 60 euro zal aangewend worden tot vereffening van het totale of gedeeltelijk onbetaalde factuurbedrag, en indien de 60 euro het totale of gedeeltelijk onbetaalde factuurbedrag overschrijdt, wordt het resterende bedrag in mindering gebracht op de eerstvolgende factu(u)r(en).

3.5 Inwerkingtreding en duur van de Overeenkomst

3.5.1. Tenzij anders overeengekomen, bestaat de Overeenkomst vanaf de wilsovereenstemming.

De Overeenkomst treedt in werking op de dag dat de Mobistar-dienst geactiveerd wordt op de telefoonlijn(en) van de Klant. De Activering door Mobistar geschiedt vanuit de maatschappelijke zetel te Brussel. Vanaf de dag van Activering van de Mobistar-dienst zijn de bijdragen verschuldigd.

3.5.2. Vanaf de wilsovereenstemming zijn alle rechten en plichten van de Overeenkomst van toepassing. Vanaf dat ogenblik bindt de Overeenkomst de Klant. Indien de Klant op de aangegane verbintenis wil terugkomen, zelfs vóór de Activering, zijn de bepalingen van artikel 9.2. van onderhavige Algemene Voorwaarden van toepassing.

3.5.3. Mobistar verbindt zich ertoe om alles in het werk te stellen om - behoudens in uitzonderlijke omstandigheden en ter gelegenheid van speciale acties en/of aanbiedingen en behoudens de redenen tot weigering zoals bepaald in artikel 3.2 de vaste telefoonlijn(en) te Activeren binnen een termijn van 2 werkdagen (exclusief zaterdag) na datum van de wilsovereenstemming en op voorwaarde dat Mobistar over een volledig dossier beschikt.

In geval van overdraagbaarheid van het vaste nummer verbindt Mobistar zich ertoe om alles in het werk te stellen om de vaste telefoonlijn te Activeren binnen een termijn van 1 tot 2 dagen, afhankelijk van het applicatiesysteem bij de andere operator (eenvoudig of ingewikkeld). De eventuele vertragingen te wijten aan de andere operators, de Klant zelf of door overmacht verlengden de hierboven vermelde activeringstijden. Indien Mobistar deze verschillende hierboven vermelde tijdsbestekken niet nakomt, heeft de Klant het recht om de Overeenkomst binnen de 7 werkdagen schriftelijk te beëindigen tenzij hij reeds gebruik heeft gemaakt van de Mobistar-dienst. Deze bepaling doet geen afbreuk aan de mogelijkheid van de Klant om de overeenkomst te herroepen in geval van een overeenkomst op afstand of een overeenkomst gesloten buiten de verkooppunten.

3.5.4. Indien de Overeenkomst gesloten wordt voor onbepaalde duur kan deze Overeenkomst op gelijk welk ogenblik, met kennisgeving via een van de schriftelijke middelen, beëindigd worden.

Is de Overeenkomst afgesloten voor een bepaalde duur, en niet opgezegd op het einde van de contractuele duur, dan wordt deze stilzwijgend verlengd voor onbepaalde duur, opzegbaar op elk moment met kennisgeving via een van de schriftelijke middelen.

3.5.5. Indien de Klant van tariefformule verandert, of indien hij een contract overneemt van een andere persoon, blijft hij toch gebonden aan de oorspronkelijke contractperiode. De Klant kan ten allen tijde zijn contractperiode veranderen op voorwaarde dat de nieuwe duur langer is dan de nog resterende vroegere contractduur. De datum van de verandering geldt als begindatum van de nieuwe periode. Bij de verandering van de contractperiode aanvaardt de Klant de nieuwe getrouwheidsmodaliteiten en ziet hij af van eventuele oorspronkelijke getrouwheids- en promovoordelen.

3.6. Wijziging van de Overeenkomst en/of tariefverhoging

3.6.1. In geval van wijziging van de Overeenkomst wordt de Klant hieromtrent één maand op voorhand verwittigd. Bij tariefverhoging wordt de Klant verwittigd via de factuur voorafgaand aan deze waarop de tariefverhoging in werking treedt. Een tariefverhoging is echter enkel mogelijk indien het gaat om een overeenkomst van onbepaalde duur.

3.6.2. De Klant die een wijziging van de Overeenkomst niet aanvaardt, heeft het recht om de Overeenkomst, zonder verbrekingsvergoeding, te beëindigen tot de laatste dag van de maand die volgt op de inwerkingtreding van de wijziging, en dit met een van de schriftelijke middelen gericht aan Mobistar.

3.6.3. De Klant die een tariefverhoging niet aanvaardt heeft het recht om de Overeenkomst, zonder verbrekingsvergoeding, te beëindigen tot de laatste dag van de maand die volgt op de ontvangst van de eerste factuur met de gewijzigde prijs, en dit met een van de schriftelijke middelen gericht aan Mobistar.

3.7. Handtekening van de Klant

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

3.7.2. Elke bevestiging verstuurd per mail, via de Mobistar-website of met het toestel voor mobiele telefonie van de Klant (bijv. met een sms, ...), van door Mobistar voorgestelde of aangeboden wijzigingen van de Mobistar-dienst binnen het kader van de Overeenkomst, verbindt de Klant. Desbetreffende elektronische communicatiegegevens worden door Mobistar opgeslagen, en dit voor een duurtijd niet langer dan noodzakelijk.

4 PRESTATIES EN VERPLICHTINGEN VAN MOBISTAR

4.1. Bij de indiening van de contractaanvraag deelt Mobistar aan de Klant alle nodige informatie mee met betrekking tot de Mobistar-dienst (capaciteit van de Mobistar-dienst, beschikbare opties, tarieven, ...). Een klantendienst staat ter beschikking van maandag tot zaterdag van 8 tot 20 uur, en op zondag van 10 tot 18.30 uur om in de mate van het mogelijke antwoord te geven op alle vragen, problemen en klachten van de Klant met betrekking tot de Mobistar-dienst. De klantendienst is te bereiken op het nummer 02 745 95 00.

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

Mobistar stelt eveneens de volgende website ter beschikking met de relevante documenten www.smartsn.be.

4.2. Vaste dienst

4.2.1. Met de vaste dienst zijn nationale communicaties, internationale communicaties, oproepen naar toestellen voor mobiele telefonie en oproepen naar bepaalde speciale

nummers mogelijk vanaf één of meerdere (met een maximum van 4) vaste telefoonlijnen in België die aangesloten zijn op het publieke telefonienetwerk. Toegang verkrijgen tot de vaste dienst kan uitsluitend met een vaste telefoon door het prefix '1595' toe te voegen (ofwel manueel ofwel automatisch) vóór het volledige nummer van de correspondent.

Vaste telefoonlijnen die aangesloten zijn op een telefooncentrale (PABX) kunnen niet op de vaste dienst aangesloten worden.

4.2.2. Mobistar verbindt er zich toe alles in het werk te stellen om de toegang van de Klant tot het netwerk en tot de vaste dienst op een optimale manier te leveren. Deze verbintenis is een middelenverbintenis en enkel Mobistar bepaalt de technische middelen die nodig zijn om de toegang tot de vaste dienst onder de meest gunstige omstandigheden te realiseren, en gebruikt daarvoor de beschikbare technische informatie in functie van de gebruikte technologie.

Mobistar kan niet aansprakelijk worden gesteld voor tijdelijke of plaatselijke onderbrekingen van de vaste dienst. Mobistar herinnert eraan dat het zijn netwerk optimaal wil houden. Hiervoor is het genoodzaakt werken uit te voeren voor het onderhoud, de versterking, de herinrichting of de uitbreiding van zijn netwerk. Deze werken kunnen tijdelijk storingen veroorzaken, die de Klant zal moeten dulden. Mobistar vraagt hiervoor begrip. Mobistar stelt alles in het werk om deze storingen zo veel mogelijk te beperken, en zo snel mogelijk op te heffen.

Mobistar is niet aansprakelijk voor storingen die veroorzaakt worden door werkzaamheden ten behoeve van het onderhoud, de versterking, de herinrichting of uitbreiding van het netwerk van en door een derde partij.

4.2.3. Mobistar heeft het recht om de vaste dienst volledig of gedeeltelijk te laten leveren door (een) derde partij(en).

4.2.4. Verplichtingen van de Klant

- a) De Klant moet zelf, op zijn eigen kosten en verantwoordelijkheden, zijn materiaal aanpassen en gelijkvormig maken om de indienststelling van de vaste dienst mogelijk te maken.
- b) Het gebruik van de vaste dienst volgens de geldende wetten en reglementering, valt volledig onder de verantwoordelijkheid van de Klant. Mobistar kan niet aansprakelijk gesteld worden bij een frauduleus gebruik van de vaste dienst. Mobistar is meer in het bijzonder niet verplicht om de Klant elke abnormale of buitensporige toename van het gebruik van de vaste dienst te signaleren.
- c) De Klant verbindt zich ertoe de vaste dienst te gebruiken onder de voorwaarden bepaald in de contractaanvraag en om binnen de 24 uur elke storing of onderbreking van de Mobistar-dienst te melden aan de Mobistar-klantendienst.
- d) De Klant verbindt zich ertoe de vaste dienst voor een

normaal zorgvuldig gebruik te bestemmen en voor geen enkel onwettig of immoreel doel te gebruiken. De Klant zal Mobistar schadeloos stellen voor alle kosten en boetes die Mobistar worden opgelegd ten gevolge van een overtreding van deze clausule door de Klant.

- e) Behoudens andersluidende bepalingen, verbindt de Klant zich ertoe de vaste dienst noch geheel noch gedeeltelijk over te dragen, te verkopen of te verhuren aan derden, en er derden geen gebruik van te laten maken in gelijk welke vorm.

4.2.5. Nummeroverdraagbaarheid van vaste nummers

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

Mobistar zal de wettelijke bepalingen aangaande de overdraagbaarheid van nummers respecteren en zal de nodige maatregelen nemen om de door de Klant gevraagde overdracht te realiseren. Mobistar kan echter niet aansprakelijk worden gesteld indien de

overdracht niet wordt uitgevoerd om een reden die afhangt van de vorige operator van de Klant of van de Klant zelf. Mobistar kan meer bepaald niet aansprakelijk gesteld worden in geval van een valse, onjuiste of onleesbare overdrachtsaanvraag.

4.2.6. Toegang tot de hulpdiensten

De oproepen naar hulpdiensten (1XX-diensten, en namelijk ook Child Focus en het Antigifcentrum) zijn toegelaten als de Klant een actieve vaste lijn heeft. De historische operator belast zich met de routing van de oproepen naar de hulpdiensten en geeft aan de hulpdiensten het adres van de fysieke locatie door waar het vaste toestel zich bevindt.

4.3. Wijziging van de prestaties

Indien de uitbating of de organisatie van de Mobistar-dienst dit noodzakelijk maakt, kan Mobistar de inhoud of de eigenschappen van zijn prestaties wijzigen, evenwel zonder de voor de consument wezenlijke kenmerken ervan te wijzigen.

4.4. Bescherming van het privéleven

4.4.1. Mobistar verwerkt, als verantwoordelijke voor de verwerking, persoonsgegevens die haar door de Klant worden verstrekt, hierin begrepen de eventuele persoonsgegevens van de gebruikers van de Mobistar-dienst (hierna: de "Gebruikers"). Mobistar verwerkt deze persoonsgegevens in het kader van de uitvoering van de Mobistar-dienst, facturering van de Mobistar-dienst, beheer van de informatie verstrekt door de Klant, verwerking van de door de Klant gestelde vragen,

fraudebestrijding, marktonderzoeken, marketing en om aan de Klant andere diensten of goederen voor te stellen, en dit voor een termijn niet langer dan noodzakelijk.

Mobistar verwerkt, als verantwoordelijke voor de verwerking, verkeersgegevens van de Klant en van de Gebruikers, en meer bepaald:

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

In het kader van facturering van de Mobistar-dienst, en dit tot het einde van de periode waarin de betaling van een factuur gerechtelijk kan worden afgedwongen.

Mobistar verwerkt tevens verkeersgegevens, niet beperkt tot bovenvermelde, in het kader van:

- fraudebestrijding
- marktonderzoeken, marketing, diensten op basis van locatiegegevens en om de Klant andere diensten of goederen voor te stellen, en dit voor de doeleinden en de duur van desbetreffend marktonderzoek, marketingactie of dienst.

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

Mobistar kan de persoons- en verkeersgegevens meedelen aan de gemachtigde overheidsdiensten en aan de spoeddiensten opdat zij zouden kunnen antwoorden op de verzoeken die tot hen worden gericht.

De persoons- en verkeersgegevens van de Klant en de Gebruikers worden in de databanken van Mobistar, die de eigendom zijn van Mobistar, opgenomen.

4.4.2. Mobistar geeft factureringsdiensten in onderaanneming en vertrouwt, in het kader van onderaannemings- of coöperatiecontracten, de uitvoering van sommige aan de Klant of de Gebruikers verleende diensten toe aan derden. De persoons- en verkeersgegevens van Klanten of Gebruikers worden door Mobistar enkel en alleen aan deze derden meegedeeld wanneer dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de aan laatstgenoemden toevertrouwde diensten en uitsluitend voor de doeleinden van deze uitvoering. Mobistar kan behalve in deze gevallen persoons- en verkeersgegevens aan derden meedelen wanneer dit noodzakelijk is ten gevolge van een toepasselijke verordening, wet, voorschrift of bepaling van een overheidsorgaan.

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

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

4.4.4. Mobistar verwerkt de persoonsgegevens van Klanten die hun verplichtingen jegens Mobistar niet naleven voor doeleinden van fraude en wanbetaling. Mobistar doet bij elke ondertekening van de Overeenkomst door een (kandidaat-) Klant een beroep op bepaalde leveranciers van handels- en financiële informatie om na te gaan of de (kandidaat-)Klant aan zijn verplichtingen zal kunnen voldoen.

4.4.5. De Klant kiest op het moment van de ondertekening van de Overeenkomst uitdrukkelijk om in de telefoongidsen en/of in de inlichtingendiensten vermeld te worden. Bepaalt de contractaanvraag dat de Klant wenst vermeld te worden in de inlichtingendiensten, dan wordt de Klant zowel in de algemene als in de bijzondere versies opgenomen. Mobistar geeft aan de telefoongidsen en inlichtingendiensten uitsluitend de informatie die de Klant daarvoor heeft gegeven.

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

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

4.4.6. De Klant kan zich kosteloos in de 'Bel me niet meer lijst' registreren via de url: www.Bel-me-niet-meer.be om zich te verzetten tegen het gebruik van het telefoonnummer of de telefoonnummers die hem zijn toegekend voor redenen van direct marketing, alsook telefonisch, per e-mail en per post. De Klant kan tot vijf (5) werkdagen na zijn registratie, telefonische

oproep, e-mail of brief oproepen met het oog op direct marketing ontvangen.

4.5. Maatregelen die Mobistar neemt bij incidenten gekoppeld aan de veiligheid en de integriteit

Mobistar verbindt zich ertoe om beveiligingen te integreren in het Mobistar telecom- en IT-netwerk ten einde misbruiken te voorkomen. Mobistar kan echter niet alle vormen van ongepast gebruik uitsluiten. Net zoals voor de andere incidenten volgt het Mobistar Operation Center de incidenten te wijten aan de integriteit en de veiligheid 24 uur op 24 en 7 dagen op 7. Indien nodig vraagt het Mobistar Operation Center de ondersteuning van technische specialisten.

4.6. Verantwoordelijkheden van Mobistar

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

- het foutieve gebruik door de Klant van de Mobistar-dienst slechte werking van het toestel voor vaste telefonie of accessoires of verkeerd gebruik van het toestel voor vaste telefonie of het gebruik van niet-erkend materiaal
- storingen of kwaliteitsgebreken van de Mobistar-dienst wegens externe factoren
- de tussenkomst van derden, ondanks de door Mobistar genomen veiligheidsmaatregelen
- schorsing of beëindiging van de Mobistar-dienst, conform deze Algemene Voorwaarden, zelfs indien derden door de schorsing of de beëindiging rechtstreeks of onrechtstreeks gevolgen zouden ondervinden
- wetswijzigingen of wijzigingen als gevolg van voorschriften van het BIPT of andere regulerende overheden gevallen van overmacht.

Mobistar is niet verantwoordelijk voor de inhoud van telefoongesprekken, berichten en gegevensstromen en ook niet voor de eventuele schade die deze zouden kunnen veroorzaken, ongeacht de gebruikte technologie. Mobistar kan niet verantwoordelijk worden gesteld voor diensten, noch voor hun facturering, wanneer deze aangeboden worden door derden, zelfs niet wanneer Mobistar hiervoor op de ene of andere manier een vergoeding zou ontvangen en ook niet wanneer Mobistar de facturering voor deze diensten zou verzorgen voor rekening van derden. In geen enkel geval kan Mobistar aansprakelijk worden gesteld voor immateriële of indirecte schade, zoals het verlies van winst of omzet, klanten, gegevens of contracten.

4.7. Ethische Commissie voor de telecommunicatie

De Ethische Commissie voor de telecommunicatie ziet toe op het correcte gebruik van betaalnummers zoals 0900-nummers en 070-nummers. Naast het voeren van onderzoeken op eigen initiatief kan het ook klachten onderzoeken over de niet-naleving van de Ethische Code voor de telecommunicatie. Klachten kunnen ingediend worden bij het secretariaat van

de Ethische Commissie: Ellipse Building - Gebouw C - Koning Albert II laan 35 - 1030 Brussel.

5. VERPLICHTINGEN VAN DE KLANT

5.1. Normaal gebruik

De Klant verbindt zich ertoe de Mobistar-dienst die hem worden geleverd door Mobistar te gebruiken als een goede huisvader en uitsluitend voor zijn eigen gebruik, conform de bepalingen van de Overeenkomst en de heersende wetten en reglementen. Het is verboden de Mobistar-dienst te gebruiken in strijd met de openbare orde of de goede zeden. De Klant verbindt zich eveneens tot een normaal gebruik van de Mobistar-dienst. Worden niet als een normaal gebruik beschouwd (niet-exhaustieve lijst):

1. een gebruik met de bedoeling communicaties om te leiden, rechtstreeks of onrechtstreeks, of met het oog op de doorverkoop op welke wijze ook van de Mobistar-dienst aan derden en zonder dat Mobistar hiervoor voorafgaand zijn schriftelijk akkoord heeft gegeven;
2. 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. Voorbeelden van functies die op een betrouwbare en correcte wijze moeten kunnen worden uitgevoerd, zijn: het doorgeven van het identificatienummer van de oproeper (behoudens tegenovergestelde instructie), het onderscheppen en het opnemen van communicaties krachtens een bevel van een bevoegde gerechtelijke of administratieve overheid, of het opnemen en het bewaren van de oproep- en identificatiegegevens;
3. ieder gebruik op een andere wijze dan door de Klant bij het afsluiten van de Overeenkomst aan Mobistar is meegedeeld
4. een gebruik op een wijze die qua frequentie, verdeling tussen de verschillende communicatietypes (nl. telefoon, gegevenstransmissie, sms, mms, ...) of connectietijd, significant afwijkt van de gemiddelden bij de verschillende Klanten van de Mobistar-dienst;
5. een gebruik met een apparaat waarvan de gebruikswijze volgens Mobistar valt of viel onder één van de voorgaande punten
6. ieder ander gebruik dat strijdig is met de toepasselijke Bijzondere Voorwaarden van de Mobistar-dienst.

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

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

Behoudens uitdrukkelijke, schriftelijke en voorafgaandelijke toestemming van Mobistar is het de Klant verboden de Mobistar-dienst, geheel of gedeeltelijk, rechtstreeks of onrechtstreeks te commercialiseren.

5.2. Aansprakelijkheid

De Klant is als enige aansprakelijk voor het gebruik van de Mobistar-dienst. De Klant is als enige aansprakelijk en verantwoordelijk voor de uitvoering van zijn contractuele verplichtingen. Mobistar dient onder geen beding rekening te houden met enige overdracht aan een derde in overtreding van artikel 7.2. van onderhavige Algemene Voorwaarden. De Klant alleen is aansprakelijk voor alle schade als gevolg van het niet nakomen van een van de verplichtingen in het kader van de Overeenkomst.

5.3. Vaste Dienst

5.3.1. De Klant is als enige jegens Mobistar verantwoordelijk voor de uitvoering van de contractuele verplichtingen. De Klant is verantwoordelijk voor alle telefonische gesprekken die via vaste dienst lopen via de lijnen die op zijn vraag werden geactiveerd.

5.3.2. De Klant verbindt zich ertoe zolang hij geabonneerd is op de vaste dienst, zijn telefoonabonnement bij de plaatselijke operator voor vaste telefonie die hem toegang tot deze dienst verschaft, te behouden.

5.3.3. De Klant kan in geen geval aan een derde persoon zijn Overeenkomst doorverhuren. De Klant verbindt zich er overigens toe de Mobistar-dienst slechts voor eigen gebruik te bestemmen.

5.3.4. De Klant zal enkel toestellen voor vaste telefonie gebruiken die in perfecte staat van werking verkeren en die erkend zijn volgens de Belgische reglementering.

5.3.5. Mobistar herinnert de Klant eraan dat in bepaalde omstandigheden de optie van automatische preselectie (het automatisch vormen van het prefix '1595') kan opgeheven worden. Dit gebeurt onder meer in de volgende gevallen:

- de Klant vraagt Mobistar of Belgacom uitdrukkelijk om de automatische preselectie te deactiveren de Klant komt zijn contractuele verplichtingen met Mobistar niet na
- de Klant laat na zijn contractuele verplichtingen ten aanzien van Belgacom na te leven, met als gevolg de beëindiging van de overeenkomst tussen de Klant en Belgacom
- de Klant vraagt de Activering van een automatische preselectie bij een andere operator
- de Klant opteert voor een tariefplan waarvoor geen automatische preselectie beschikbaar is

- de Klant verhuist de plaats van levering van de vaste dienst naar een andere locatie, al dan niet met een wijziging van het telefoonnummer tot gevolg
- de Klant wijzigt het telefoonnummer of de reeks van telefoonnummers die hem voor de vaste dienst ter beschikking werden gesteld
- de Klant wijzigt de technische uitrusting op een wijze die een verdere automatische preselectie onmogelijk maakt
- de Klant draagt zijn Overeenkomst bij Belgacom over aan een derde, wijzigt contractuele gegevens verbonden aan de Overeenkomst met Belgacom, of onderneemt enige andere actie die een deactivering van de automatische preselectie bij Belgacom tot gevolg heeft.

Deactivering van de automatische preselectie heeft tot gevolg dat de Klant gedurende de periode van deactivering opnieuw het kengetal '1595' vóór elke oproep dient te vormen om toegang te krijgen tot de vaste dienst.

Mobistar benadrukt dat wanneer de Klant nalaat dit kengetal te vormen, de oproepen aangerekend worden door Belgacom en dit zolang de deactivering voortduurt.

Indien de automatische preselectie werd opgeheven kan de ondertekening van een nieuwe machtiging tot Activering ("Letter of Authority" genoemd) noodzakelijk zijn om de reactivering te bekomen.

Onverminderd de toepassing van andere bepalingen van deze algemene voorwaarden, wijst Mobistar alle aansprakelijkheid af voor de gevolgen voortvloeiend uit een al dan niet tijdelijke deactivering van de automatische preselectie en dit wanneer de oorzaak van die deactivering gelegen is bij de Klant en/of Belgacom, of een geval van overmacht uitmaakt voor Mobistar. Deactivering van de automatische preselectie ontslaat de Klant niet van zijn contractuele verplichtingen tegenover Mobistar.

6. FACTURERING EN BETALINGSVOORWAARDEN

6.1. Elke maand stuurt Mobistar de Klant een factuur, die, naast de wettelijk voorgeschreven vermeldingen, het volgende bevat:

- eventueel de activeringskosten
- bijdrage voor de gekozen tariefformules
- bijdrage voor de eventuele betalende opties die door de Klant zijn gekozen bijdrage pro rata verrekend op de eerste factuur
- de kost van nationale communicaties, internationale communicaties en communicaties naar mobiele telefoons vanuit een vaste lijn alle andere kosten en kredieten voor rekening van de Klant.

De Klant kan steeds een gedetailleerde factuur vragen met de vermelding van de opgeroepen nummers.

De bijdrage voor de gekozen tariefformules worden bij het begin van de betreffende factureringsperiode gefactureerd,

de communicatiekosten op het einde van de betreffende factureringperiode.

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

6.3. Alle klachten betreffende facturen moeten duidelijk gemotiveerd en schriftelijk aan de Mobistar-klantendienst worden gestuurd binnen drie maanden na de datum van opstelling van de betrokken factuur. Na deze termijn wordt de Klant onherroepelijk geacht het gefactureerde bedrag te aanvaarden.

De indiening van een klacht ontslaat de Klant niet van zijn verplichting tot betaling van het niet-betwiste gedeelte. De taxatieregistraties (verslagen van oproepen) die als basis dienen voor de facturering en die door Mobistar worden opgeslagen, worden geacht overeen te stemmen met de werkelijkheid, behoudens indien het onomstotelijk tegenbewijs door de Klant wordt aangebracht.

6.4. Tenzij op de factuur zelf een langere betalingstermijn is vermeld, moeten de gefactureerde bedragen binnen een termijn van 10 dagen worden betaald aan Mobistar met maatschappelijke zetel te Bourgetlaan 3, 1040 Brussel. Indien contractueel een andere betalingstermijn werd overeengekomen en indien voor de betreffende Klant het faillissement wordt aangevraagd of gevorderd, of bij notoire insolventie of toestand van staking van betaling of kennelijk onvermogen van de Klant, heeft Mobistar het recht deze betalingstermijn eenzijdig te wijzigen. De Klant zal hiervan schriftelijk op de hoogte worden gebracht.

6.5. Facturen worden vereffend:

- via bankoverschrijving door middel van het overschrijvingsformulier bijgesloten bij de factuur, zonder dat wijzigingen worden aangebracht aan de door Mobistar ingevulde gegevens
- via domiciliëring:
 - a) bankdomiciliëring: de voorafgaande verwittiging voorzien in de Europese Richtlijn over de betaaldiensten, gebeurt via de factuur van de Klant die kan verstuurd worden vóór de 14 dagen voorzien in de vermelde Richtlijn.
 - b) kredietkaardomiciliëring: Visa, Eurocard, Mastercard, American Express. Deze domiciliëring gebeurt via een formulier dat Mobistar ter beschikking stelt
- door betaling bij Mobistar, Sirius Shop, Bourgetlaan, 3, 1140 Brussel, tijdens de kantooruren (maandag tot vrijdag).

6.6. Bij niet-ontvangst van een factuur kan de Klant aan Mobistar een duplicaat vragen, met dien verstande dat de

aanvraag betrekking dient te hebben op een factuur waarvan de factuurdatum niet ouder is dan 1 jaar. Administratieve kosten ten bedrage van 10 euro kunnen worden aangerekend voor elk duplicaat van een factuur.

6.7. Het verstrijken van de betalingstermijn stelt de Klant van rechtswege in gebreke zonder dat een aanmaning vereist is behalve in geval van toepassing van artikel 6.6 van de onderhavige Algemene Voorwaarden. Vanaf het verstrijken van deze termijn zijn automatisch en zonder voorafgaande ingebrekestelling verwijlintersten verschuldigd tegen de wettelijke rentevoet, alsook een forfaitaire schadevergoeding van 15% op het totale onbetwiste of onterecht betwiste factuurbedrag, met een minimum van 62 euro, met dien verstande dat de verwijlintersten en de forfaitaire schadevergoeding de Klant enkel worden aangerekend bij en na een eventuele beëindiging van de Overeenkomst en slechts ten aanzien van het (de) op dat moment nog onbetaalde factuurbedrag(en).

6.8. Achterstand bij betaling die leidt tot het versturen van aanmaningen kan de aanrekening van administratiekosten met zich meebrengen, onverminderd de mogelijkheid geboden door art.8.1.1. van de onderhavige Algemene Voorwaarden. Indien de vermelding op de overschrijving van de Klant niet correct of onvolledig is, worden extra administratieve kosten aangerekend.

6.9. Voor elke weigering van betaling van een onbetwiste of onterecht betwiste gedomicilieerde factuur door de financiële instelling aangesteld door de Klant, kunnen zonder voorafgaande verwittiging administratieve kosten ten bedrage van 9 euro worden aangerekend.

7. OVERDRACHT VAN DE OVEREENKOMST

7.1. Door Mobistar

Mobistar heeft het recht alle of een deel van zijn contractuele rechten en plichten aan een derde over te dragen, zonder dat de Klant hiervoor toestemming moet geven en zonder dat deze enige schadevergoeding kan eisen in verband met deze overdracht. De overdracht mag evenwel geen vermindering van de garanties van de Klant tot gevolg hebben.

De Klant kan de overgedragen Overeenkomst zonder vergoeding beëindigen binnen 15 dagen vanaf de kennisgeving van de overdracht, via een schrijven ter attentie van de overnemer.

7.2. Door de Klant

De Klant kan zijn contractuele rechten en plichten slechts - geheel of gedeeltelijk - overdragen aan een derde mits toestemming van Mobistar en nadat de Klant én de overnemer het door Mobistar opgestelde overdrachtformulier en nieuwe Overeenkomst hebben ondertekend. De overnemer moet ook de Algemene Voorwaarden aanvaarden.

8. OPSCHORTING VAN DE OVEREENKOMST

8.1. Door Mobistar

8.1.1. In geval van niet-betaling van het totaal of een gedeelte van een factuurbedrag op de vervaldag en indien de Klant geen gevolg heeft gegeven aan een schriftelijke aanmaning van Mobistar, waarin een regularisatietermijn van 1 week werd gegeven, kan Mobistar van rechtswege en zonder schadevergoeding de levering van de Mobistar-dienst aan de Klant onmiddellijk opschorten, behalve bij een gegronde betwisting door de Klant van het gefactureerde bedrag. Er zullen geen opschortings- of reactiveringskosten ten laste worden gelegd van de Klant.

8.1.2. Indien de Klant zijn andere verplichtingen ten opzichte van Mobistar, zoals vermeld in deze Algemene Voorwaarden of enige toepasselijke Bijzondere Voorwaarden, niet nakomt of de gebruiksvoorwaarden van de Mobistar-dienst niet respecteert, kan Mobistar onmiddellijk zonder ingebrekestelling of schadevergoeding de Mobistar-dienst opschorten. Mobistar kan dit ook doen in geval van bewijs of ernstige aanwijzingen van fraude. Mobistar behoudt zich het recht voor bij abnormale stijgingen van het verbruik door de Klant of de Gebruiker, en dit indien mogelijk in vergelijking met het gemiddelde verbruik van de voorafgaande 3 maanden, als voorzorgsmaatregel de toegang tot de Mobistar-dienst op te schorten, na de Klant hiervan (indien mogelijk) op de hoogte te hebben gesteld.

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

8.1.4. In geval van opschorting conform de artikels 8.1.1. en 8.1.2. van deze Algemene Voorwaarden worden de Klant geen opschortingskosten en reactiveringskosten aangerekend. De Klant blijft echter gehouden alle verplichtingen te respecteren die hem opgelegd worden door de Overeenkomst. Eén maand na de begindatum van de

opschorting neemt de Overeenkomst automatisch een einde.

8.2. Door de Klant

8.2.1. De Klant kan een opschorting vragen van de Overeenkomst, om welke reden ook, voor een bepaalde termijn die de duur van drie maanden per jaar niet mag overschrijden. Deze periode kan niet verlengd worden. Na maximaal drie maanden wordt de Overeenkomst automatisch gereactiveerd. De opschortingskosten en reactiveringskosten kunnen ten laste gelegd worden van de Klant.

8.2.2. Indien de Overeenkomst wordt opgeschort door Mobistar of door de Klant zelf, wordt de einddatum van de Overeenkomst van bepaalde duur contractueel verlengd met de duur van de opschorting.

8.1.3. De opschorting van de Overeenkomst brengt van rechtswege de opschorting van de eraan verbonden opties mee.

9. BEËINDIGING

9.1. Beëindiging door Mobistar

9.1.1. Indien de Klant zich niet in regel gesteld heeft binnen de tien dagen na de opschorting van de Overeenkomst door Mobistar ingevolge de artikels 8.1.1. en 8.1.2. van deze Algemene Voorwaarden, heeft Mobistar het recht om met een van de schriftelijke middelen onmiddellijk een einde te maken aan de Overeenkomst, zonder dat opzeggingstermijn, beëindigingsvergoeding noch schadevergoeding verschuldigd is door Mobistar.

9.1.2. Mobistar kan de Overeenkomst ook onmiddellijk verbreken met een aangetekend schrijven aan de Klant, zonder vooropzeg, indien het vaststelt dat de Klant Mobistar foutieve, vervalste, of onvolledige essentiële informatie (hetgeen blijkt uit het formulier voor de contractaanvraag) gegeven heeft bij de indiening van de contractaanvraag of indien de Klant verzuimd heeft belangrijke wijzigingen met betrekking tot de geleverde informatie mee te delen of indien de Klant de Mobistar-dienst gebruikt voor doeleinden die strijdig zijn met de openbare orde, de goede zeden of een wettelijke of reglementaire bepaling.

9.1.3. Mobistar kan de Overeenkomst van rechtswege onmiddellijk beëindigen in geval van faillissement, gerechtelijk akkoord, verzoek om uitstel van betaling, vereffening of ontbinding van de vennootschap van de Klant, zonder beëindigingsvergoeding noch schadevergoeding.

9.1.4. De Overeenkomst wordt van rechtswege ontbonden op het ogenblik dat de door de bevoegde Belgische autoriteiten aan Mobistar toegekende exploitatievergunningen verlopen zonder beëindigingsvergoeding noch schadevergoeding. De beëindiging ingevolge de artikels 9.1.1., 9.1.2. en 9.1.3. doet geen afbreuk aan het recht van Mobistar de schade die zij geleden heeft te verhalen op de Klant.

9.2. Beëindiging door de Klant

De Klant kan zijn Overeenkomst met bepaalde of onbepaalde duur op elk moment met een van de schriftelijke middelen opzeggen. In het geval van een Overeenkomst met bepaalde duur is de Klant alleen een beëindigingsvergoeding aan Mobistar verschuldigd als hij voor de periode van 6 maanden vanaf de activatiedatum van de Mobistar-dienst een einde maakt aan zijn Overeenkomst.

9.3. Vaste Dienst

9.3.1. Wijziging van de karakteristieken en het aantal lijnen op aanvraag van de Klant.

Elke aanvraag door de Klant om aanpassing van de karakteristieken en het aantal lijnen van de Klant moet gebeuren per aangetekende brief waarin naar de modaliteiten van de bestaande Overeenkomst wordt gerefereerd. De wijziging kan niet worden bekomen zonder instemming van beide partijen. Een brief geadresseerd aan de Klant bevestigt het eventueel in rekening brengen van de aanpassing(en) door Mobistar en vermeldt de gemiddelde termijn waarop deze wijzigingen in werking treden.

9.3.2. De beëindiging van de Overeenkomst brengt van rechtswege de beëindiging van de eraan verbonden opties mee.

10. AFSTAND

Het feit dat één van de partijen op een bepaald moment de strikte toepassing van één van de bepalingen van onderhavige Algemene Voorwaarden niet eist, kan niet beschouwd worden als een afstand van de rechten waarover die partij volgens deze Algemene Voorwaarden beschikt. Deze partij kan ook later steeds de strikte naleving van deze bepaling of van de andere bepalingen van onderhavige Algemene Voorwaarden eisen, behoudens andersluidende uitdrukkelijke overeenkomst tussen de partijen.

11. NIETIGHEID

De nietigheid, de onuitvoerbaarheid of de onafdwingbaarheid van één clause van onderhavige Algemene Voorwaarden laat de geldigheid, de uitvoerbaarheid of de afdwingbaarheid van de overige bepalingen van de Algemene Voorwaarden onverlet, behalve indien de Overeenkomst zonder het onrechtmatige beding niet kan voortbestaan.

12. KLACHTEN EN GESCHILLEN

12.1. Minnelijke schikking

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

Mobistar NV, Bourgetlaan 3, 1140 Brussel

tel.: 02 745 95 00

fax: 0800 95 95 6

12.1.2. Indien de Klant niet tevreden is met het antwoord van de Mobistar-klantendienst, kan hij zich richten tot de Ombudsdienst voor Telecommunicatie die door de bevoegde instanties werd opgericht en waarmee Mobistar een overeenkomst heeft afgesloten. Ombudsdienst voor Telecommunicatie, Bischoffsheimlaan 29-35, 1000 Brussel
Tel.: 02 223 09 09, fax: 02 219 86 59
Mail: klachten@ombudsmantelecom.be Website: www.ombudsmantelecom.be

12.2. Gerechtelijke regeling

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

12.3. Toepasselijk recht

Alle bepalingen van de Overeenkomst worden beheerst door het Belgisch recht.