



## Algemene voorwaarden TIC Mobile voor consumenten en abonnees met maximaal 5 oproepnummers

De TIC Mobile algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle TIC Mobile diensten en klanten. Per afzonderlijke dienst zijn er ook bijzondere voorwaarden met diensts specifieke bepalingen van toepassing welke te lezen zijn op de website van TIC Mobile ([www.ticmobile.be](http://www.ticmobile.be)) en waarvan de klant, evenals van de huidige algemene voorwaarden, door de schriftelijke ondertekening van de bestelbon of door de elektronische bevestiging van het door de klant ingevulde bestelformulier op de website van TIC Mobile ([www.ticmobile.be](http://www.ticmobile.be)), verklaart kennis te hebben genomen en verklaart deze te aanvaarden.

### A. Definities

In de huidige algemene voorwaarden wordt bedoeld met:

**Abonnement:** De Overeenkomst waarbij de Klant één of meerdere Diensten voor bepaalde of onbepaalde duur gebruikt. De formule waarbij een forfaitaire maandelijkse belwaarde wordt aangerekend middels een factuur, wordt eveneens beschouwd als een Abonnement.

**Abonnementaanvraag:** het door de Klant ingevulde en ondertekende aanvraagformulier waarbij de Klant de levering van de Diensten bij wijze van Abonnement aanvraagt.

**Adsl/internet diensten:** de Internetdienst en de bijkomende diensten die TIC Mobile verstrekt.

**Algemene voorwaarden:** huidige Algemene voorwaarden, waarvan de tekst verkrijgbaar is bij TIC Mobile en de Winkels, en raadpleegbaar is op [www.ticmobile.be](http://www.ticmobile.be).

**Bijzondere voorwaarden:** het is mogelijk dat voor bepaalde Diensten bijzondere voorwaarden gelden die afwijken van de Algemene voorwaarden. In voorkomend geval zullen die bijzondere voorwaarden vóór het afsluiten van de Overeenkomst aan de Klant worden meegedeeld en zullen zij deel uitmaken van de Overeenkomst. De tekst van de Bijzondere voorwaarden is net zoals de Algemene voorwaarden ook verkrijgbaar bij TIC Mobile en de Winkels, en raadpleegbaar op de website van het betrokken product via [www.ticmobile.be](http://www.ticmobile.be).

**Data diensten:** Mobiele Diensten die aan de Klant worden aangeboden door TIC Mobile en die het de Klant mogelijk maken via een mobiele telefoon toegang te krijgen tot het internet (publieke netwerk), intranet (bedrijfs-netwerken) of andere toepassingen (BlackBerry, WAP, MMS, sms) via het Netwerk.

**Diensten:** het geheel van de diensten (Mobiele en/of ADSL/Internet en/of Telefonie) waarop de Klant is ingeschreven.

**Inhoud:** de informatie die via het Internet (publieke netwerken), Intranet (bedrijfsnetwerken) of andere toepassingen ter beschikking wordt gesteld van de Klant, ongeacht de identiteit van de Aanbieder van de Inhoud.

**Klant:** de Consument, die gebruik maakt van de Diensten en/of een Product koopt.

**TIC Mobile:** Tic Communication B.V., Weena 737, 3013 AM Rotterdam, Nederland.

**Mobiele diensten:** de dienst van mobiele telefonie en de bijkomende diensten die TIC Mobile verstrekt.

**TIC Mobile-netwerk:** is het door TIC Mobile geëxploiteerde of gebruikte communicatienetwerk dat TIC Mobile in staat stelt zijn diensten te leveren.

**Overeenkomst:** de contractuele relatie tussen de Klant en Tic Communication B.V. in verband met de aankoop van de Producten en/of het gebruik van de Diensten. De Overeenkomst omvatte Algemene voorwaarden en in voorkomend geval de Abonnementaanvraag, het gekozen Tariefplan, en eventueel de Bijzondere voorwaarden en technische specificaties.

**Product(en):** de verzamelaar voor één of meerdere producten die de Klant bij TIC Mobile koopt of ter beschikking krijgt.

**Simkaart:** de chipkaart die door TIC Mobile ter beschikking wordt gesteld van een Klant en die moet worden ingebracht in de mobiele telefoon van de Klant om gebruik te kunnen maken van het mobilofonie Netwerk.

**Sms:** korte tekstboodschappen van maximaal 160 karakters die de Klant kan verzenden en ontvangen via zijn mobiele telefoon.

**Tariefplan:** het tariefplan gekozen door de Klant uit de tarieflijst bij het aangaan van de Overeenkomst of nadien. De verschillende Tariefplannen voor de verschillende Diensten kunnen worden geraadpleegd bij de Verdelers en bij de klantendienst van TIC Mobile.

**Telefonie diensten:** de dienst van vaste telefonie en de bijkomende diensten die TIC Mobile verstrekt.

**Winkel:** Elk materieel verkooppunt of winkel die Diensten en/of Producten van TIC Mobile verdeelt.

**Voorafbetaalde belwaarde:** de voorafbetaalde belwaarde die de Klant door gebruik van zijn simkaart toegang verleent tot bepaalde Mobiele Diensten ten belope van deze voorafbetaalde waarde, en waarvoor geen factuur wordt uitgeschreven

**Aanrekening/Factuur:** de beschrijvende staat van de kosten en vergoedingen in verband met de aan U verstrekte of te verstrekken dienst(en) en -eventueel -de door TIC Mobile verkochte apparatuur in het kader van de Overeenkomst. Een Factuur, die TIC Mobile in overeenstemming met de Belgische btw -wetgeving verplicht dient uit te reiken aan bepaalde Klanten, omvat een bevestiging van het bestaan van een schuldvordering in geld ten opzichte van de Klant. De Klant dient zijn btw-nummer mee te delen. De artikelen van toepassing op de Aanrekeningen zijn eveneens van toepassing op de Factuur.

**Klant, U, Uw:** de fysieke persoon, de rechtspersoon of de feitelijke vereniging waarmee TIC Mobile deze overeenkomst afsluit, waaronder ook elke persoon die handelt of waarvan wij redelijkerwijze kunnen aannemen dat hij handelt met Uw machtiging of kennis.

### 1. Toepassingsgebied van de algemene voorwaarden en samenstelling van de Overeenkomst

**1.1.** Deze algemene voorwaarden omschrijven het geheel van de rechten en plichten tussen de Klant en TIC Mobile met betrekking tot de dienst(en). De Klant verklaart voldoende te zijn geïnformeerd over de inhoud van deze algemene voorwaarden en de kenmerken van de TIC Mobile dienst(en) en deze algemene voorwaarden te hebben ontvangen en aanvaard. U kunt steeds een recent exemplaar van de algemene voorwaarden raadplegen op [www.ticmobile.be](http://www.ticmobile.be) of op eenvoudig verzoek bij de TIC Mobile klantendienst.

**1.2.** Naast de algemene voorwaarden bestaat de Overeenkomst eveneens uit de bestelbon, de bijzondere voorwaarden, de contractvoorwaarden en andere bepalingen waarnaar wordt verwezen in deze algemene voorwaarden of de bestelbon en elke schriftelijke wijziging van deze Overeenkomst. ( hierna " de Overeenkomst").

**1.3.** Alle vroegere mondelinge of schriftelijke afspraken, mededelingen met betrekking tot de Overeenkomst en/of de dienst(en), worden als onbestaande beschouwd en vervangen door deze Overeenkomst.

**1.4.** De Klant kan in geen geval de Overeenkomst wijzigen of vervangen, tenzij schriftelijk anders wordt overeengekomen.



## **2. Voorwaarden tot het sluiten en uitvoeren van de Overeenkomst**

### **2.1. Abonnement**

#### **2.1.1. De Klant die toegang wenst te hebben tot de Diensten moet :**

- a. ofwel zijn originele Abonnementaanvraag indienen bij TIC Mobile of in een Winkel.
- b. ofwel zijn originele Abonnementaanvraag, met een fotokopie van de onder punt 2.1.2. vermelde informatie, binnen de drie werkdagen na activering van het Abonnement per post overmaken aan TIC Mobile.

**2.1.2.** TIC Mobile behoudt zich het recht voor om een Abonnementaanvraag niet geldig te beschouwen indien zij niet vergezeld is van de volgende documenten :

#### a. voor natuurlijke personen :

- het origineel van een geldige Belgische identiteitskaart of paspoort of, in voorkomend geval, de originele identiteitskaart voor vreemdelingen uitgegeven in België ;

- een bewijs van vaste woonplaats of verblijfplaats in België, indien dat niet zou blijken uit bovenvermelde documenten ;

#### b. voor rechtspersonen :

- de publicatie in het Belgisch Staatsblad van de statuten en van de eventuele statutenwijzigingen, bewijs van de identiteit van de natuurlijke persoon die de rechtspersoon vertegenwoordigt en het bewijs van zijn vertegenwoordigingsbevoegdheid ;

#### c. voor vennootschappen zonzonder rechtspersoonlijkheid en (feitelijke) verenigingen :

- een voor eensluidend verklaarde fotokopie van de statuten en van de eventuele statutenwijzigingen van de vennootschap of vereniging, bewijs van de identiteit van de natuurlijke persoon die de vennootschap of vereniging vertegenwoordigt en het bewijs van zijn vertegenwoordigingsbevoegdheid ;

#### d. voor volmachtenhouders :

- het bewijs van zijn identiteit en volmacht ;

- naargelang het geval de documenten vermeld onder punt 2.1.2. (a), punt 2.1.2. (b) of punt 2.1.2. (c)

**2.1.3.** TIC Mobile mag aan elke Klant de voorlegging vragen van bijkomende stukken die de kredietwaardigheid van de Klant staven.

**2.1.4.** TIC Mobile kan weigeren om gevolg te geven aan een Abonnementaanvraag of aan een vraag tot activering van een bijkomende Dienst indien, ondermeer, (i) de Klant zijn verplichtingen die voortvloeien uit een andere overeenkomst met TIC Mobile niet naleeft, of (ii) de toegang tot de Dienst niet onder bevredigende technische voorwaarden kan worden gerealiseerd, of (iii) indien de Klant is opgenomen in de bestanden vermeld in artikel 13.

**2.1.5.** TIC Mobile heeft het recht om, vóór de aanvaarding van de Abonnementaanvraag en/of tijdens de duur van de Overeenkomst, de betaling van een waarborg of van een voorschot te vragen aan de Klant. Een waarborg kan gevraagd worden wanneer uit de kredietcontrole voorafgaand aan de aanvaarding van de Overeenkomst en uit de door de Klant verstrekte objectieve gegevens blijkt dat de Klant zich financieel geen intensief belgedrag kan veroorloven. Het maximale bedrag dat TIC Mobile als waarborg kan vragen, bedraagt 186 euro incl. BTW per mobiele telefoonaansluiting, 150 euro incl. BTW per vaste telefoonaansluiting en 150 euro incl. BTW per ADSL/Internet-aansluiting. Een betaalde waarborg wordt aan de Klant die zijn contractuele verplichtingen nakomt, terugbetaald vanaf de derde maand na de datum van betaling van de waarborg aan TIC Mobile, door middel van schuldvergelijking tussen enerzijds het bedrag van de terug te betalen waarborg en anderzijds de door de Klant verschuldigde facturen. TIC Mobile kan tijdens de uitvoering van de Overeenkomst een voorschot vragen wanneer blijkt dat de Klant een of meer Diensten gebruikt op een wijze die zou kunnen resulteren in een hoge facturatie. Het maximale bedrag dat TIC Mobile als voorschot kan vragen, bedraagt het bedrag dat nog niet is betaald op het ogenblik het voorschot wordt gevraagd. Dit bedrag kan nagegaan worden via de TIC Mobile Klantendienst. Een betaald voorschot wordt steeds verrekend met de eerstvolgende facturen aan de Klant en brengt geen interest op. De Klant kan bij de TIC Mobile klantendienst meer informatie krijgen over de gevallen waarin een waarborg of voorschot kan worden gevraagd.

### **3. Inwerkingtreding en de minimumduur van de overeenkomst**

De overeenkomst treedt in werking op de dag van installatie of activering van de dienst. De overeenkomst wordt gesloten voor een periode zoals opgegeven op de bestelbon of het bestelformulier met steeds een minimumduur van één (1) jaar. Op de vervaldatum van de minimumduur van de overeenkomst, wordt de overeenkomst stilzwijgend verlengd voor onbepaalde duur. De opzeggingsmodaliteiten worden in artikel 7 van de algemene voorwaarden toegelicht.

### **4. Verplichtingen van TIC Mobile**

**4.1** TIC Mobile verbindt zich ertoe haar vakkundigheid en zorg aan te wenden om de klant ononderbroken diensten van de best mogelijke kwaliteit te verstrekken, conform de wettelijke, reglementaire en contractuele voorschriften. TIC Mobile spant zich naar best vermogen in om eventuele onderbrekingen, storingen of herstellingen op korte termijn op te lossen.

**4.2** Onverminderd het voorgaande, hebt U het recht bij voortdurende storingen of onderbrekingen de Overeenkomst kosteloos te beëindigen of creditering te vragen van het abonnementsgeld voor de duur van de hierboven vermelde onderbreking, tenzij deze storing aan Uzelf of aan een andere operator te wijten is.

**4.3** Herstellingen aan eindapparatuur van de klant (tenzij anders wordt overeengekomen) en herstellingswerken ten gevolge van Uw incorrect gebruik worden op Uw kosten uitgevoerd.

### **5. Vergoedingen en kosten**

**5.1.** De kosten en vergoedingen die de klant verschuldigd is voor de diensten worden vermeld in de bestelbon of het bestelformulier en zijn eveneens terug te vinden op de website van TIC Mobile ([www.ticmobile.be](http://www.ticmobile.be)). Een uitgebreid overzicht van alle tarieven en kosten is eveneens terug te vinden op de website van TIC Mobile ([www.ticmobile.be](http://www.ticmobile.be)).



**5.2**TIC Mobile heeft het recht om haar prijzen en tarieven eenmaal per jaar aan te passen aan de index van de consumptieprijzen. In geval van een indexering wordt U één maand voorafgaand aan de inwerkingtreding hiervan op de hoogte gebracht. U aanvaardt dat deze kennisgeving kan gebeuren per e-mail, website of via uw factuur en U erkent dat dit een voldoende, behoorlijke en individuele kennisgeving uitmaakt. Ingeval van een indexering heeft U het recht om de overeenkomst kosteloos en schriftelijk op te zeggen tot uiterlijk de laatste dag van de maand die volgt op de ontvangst van de eerste factuur na de inwerkingtreding van de indexering. De prijsindexering

zal geschieden volgens de volgende formule: nieuwe prijs = oude prijs x (laatst bekend gemaakte indexcijfer/indexcijfer ten tijde van vorige prijsbepaling).

### **5.3. Installatievergoeding en activeringskost**

**5.3.1.** De klant kan kiezen tussen verschillende installatietypes. Toelichting over de activeringskost en de verschillende installatietypes kan de klant terugvinden op [www.ticmobile.be](http://www.ticmobile.be). Afhankelijk van de door de klant gekozen installatie, wordt er een andere installatievergoeding aangerekend.

**5.3.2.** De prijs voor de door TIC Mobile verkochte apparatuur, waaronder o.a. adapter, netwerkkabel(s), Fritzbox modem, Speedtouch Modem, stekkerdoos, ... zijn niet inbegrepen in de installatievergoeding tenzij anders overeengekomen.

**5.3.3.** Indien de klant heeft gekozen voor een doe-het-zelf installatiewijze of bij gebreke aan noodzakelijke installatie (activering door TIC Mobile volstaat), wordt de klant verondersteld correct te zijn aangesloten vanaf het moment van activering.

**5.3.4.** Indien de klant geen bestaande en functionerende aansluiting heeft en de klant TIC Mobile verzoekt hem/haar daarvan te voorzien, zullen de kosten daarvan, voorafgaandelijk aan de werken, in gemeenschappelijk overleg tussen de klant en TIC Mobile worden bepaald.

**5.3.5.** De klant verklaart over alle nodige licenties te beschikken voor de software op de eindapparatuur. TIC Mobile draagt in geen enkel geval verantwoordelijkheid met betrekking tot de al op de eindapparatuur van de klant geïnstalleerde software.

### **5.4. Abonnementvergoeding**

**5.4.1.** De abonnementsvergoeding is verschuldigd vanaf de eerste dag van aansluiting op het TIC Mobile-netwerk tot de laatste dag van de aansluiting. De abonnementsvergoeding betaalt de klant maandelijks en voorafgaandelijk via bankdomiciliëring en dit binnen de 14 dagen na factuurdatum. Zolang de bankdomiciliëring (via SEPA) niet operationeel is moeten de facturen binnen dezelfde termijn per overschrijving betaald worden. De abonnementsvergoeding blijft verschuldigd ook al gebruikt de klant de dienst niet, bijvoorbeeld in geval van defecten of problemen met de eindapparatuur van de klant.

**5.4.2.** Deze facturen worden toegezonden of zijn beschikbaar op het door U opgegeven e-mailadres of facturatie-adres. TIC Mobile behoudt zich het recht voor om facturen uitsluitend via e-mail ter beschikking te stellen.

**5.4.3.** Op Uw verzoek wordt een duplicaat of een meer gedetailleerde versie van uw factuur verstrekt. TIC Mobile behoudt zich het recht voor kosten aan te rekenen voor zulk duplicaat. De kosten voor het opvragen van een duplicaat per post bedragen 7€ inclusief BTW, en zullen worden aangerekend op de eerstvolgende factuur.

**5.4.4.** De factuur is aan U gericht of aan een door U aangeduide betalende derde. Indien deze betalende derde in gebreke blijft, ontslaat dit U niet van Uw betalingsverplichting. De betalende derde verwerft geen enkel recht op de aansluiting.

**5.4.5.** De facturen zijn betaalbaar uiterlijk op de vervaldatum zoals vermeld op de factuur. Enkel bij het ontbreken van een vervaldatum, is de factuur betaalbaar binnen de 24 uur na ontvangst van de factuur.

**5.4.6.** Betaling dient te gebeuren op het door TIC Mobile opgegeven rekeningnummer met vermelding van de gestructureerde mededeling, tenzij anders met U overeengekomen. Indien niet wordt betaald op dit rekeningnummer of met geen of andere kenmerken van de factuur, zal dit worden verrekend op de oudste factuur, tenzij anders wordt overeengekomen.

**5.4.7.** De Aanrekeningen vermelden eveneens "dienstenverrekening van derde partijen cfr. Circulaire nr. E.T. 109.696 (AOIF Nr. 50/2009)". Dit derden verbruik of diensten van derden wordt door TIC Mobile aangerekend en geïnd, doch voor eventuele klachten dient U de derde partij zelf te contacteren.

### **5.5. Niet -betaling**

**5.5.1.** Bij niet-betaling op de vervaltermijn, stuurt TIC Mobile U of de door U aangeduide betalende derde een herinnering. In dat geval is de klant herinneringskosten ten bedrage van 12,10 euro incl. BTW verschuldigd aan TIC Mobile.

**5.5.2.** Bovendien worden de facturen, na afsluiting van de diensten, die niet tijdig worden betaald, verhoogd met conventionele nalatighedsinstrenten aan 10% op jaarbasis, berekend vanaf de vervaldag tot de volledige betaling, alsook met een schadebeding van 15% op de openstaande bedragen met een minimum van 50,00 euro incl. BTW, onverminderd het recht van TIC Mobile om een hogere vergoeding te vorderen mits bewijs van hogere werkelijk geleden schade. De overeenkomst tussen partijen wordt beheerst door het Belgische recht. Elk geschil over totstandkoming, interpretatie of uitvoering van de overeenkomst behoort tot de uitsluitende bevoegdheid van de rechtbanken van-en te Brugge.

## **6. Schorsing en beëindiging wegens niet uitvoering van de overeenkomst door de Klant**

**6.1** Indien de klant zijn contractuele verplichtingen niet nakomt, kan TIC Mobile beslissen om de overeenkomst en de daaruit voortvloeiende dienstverlening te schorsen, dan wel te beëindigen zonder enige vergoeding aan de klant verschuldigd te zijn. Ook in geval van abnormaal gebruik of fraude, of indien de klant, zonder voorafgaand akkoord met TIC Mobile, gedurende één (1) maand meer dan 500,00 EUR incl. BTW verbruikt; indien de klant meermaals een factuur niet heeft betaald; indien de klant zich in staat van falings of staking van betaling bevindt; indien de klant een schikking treft met zijn schuldeisers; indien de klant onvermogen wordt verklaard; indien de klant in vereffening wordt gesteld of indien een curator, voorlopig bewindvoerder, schuldbemiddelaar of gelijkaardige persoon wordt aangesteld, kan TIC Mobile, zonder aan de klant enige vergoeding verschuldigd te zijn, van rechtswege en zonder voorafgaande ingebrekestelling, beslissen om de overeenkomst te schorsen dan wel te beëindigen. Zulke maatregelen doen geen afbreuk aan het recht van TIC Mobile om de volledige betaling van alle openstaande bedragen, de activeringskost, de nalatighedsinstrenten, het schadebeding als ook andere contractueel overeengekomen vergoedingen op te eisen.



**6.2**In geval van een mobiele of vaste telefoniedienst, kan TIC Mobile de mobiele of vaste telefoniedienst beperken tot een minimumdienst indien U Uw verplichtingen onder deze overeenkomst of van een andere overeenkomst van een met TIC Mobile verbonden onderneming of van andere TIC Mobile diensten niet nakomt. In zulk geval is het enkel mogelijk nationale inkomende oproepen of ander dataverkeer te ontvangen (met uitzondering van de oproepen betaald door de bestemming) maar het is niet mogelijk uitgaande gesprekken te voeren of ander dataverkeer te verzenden, behalve de oproepen naar gratis nummers en nooddiensten. Hiertoe wordt U voorafgaand op de hoogte gebracht. De maatregel doet geen afbreuk aan het recht van TIC Mobile om volledige betaling van alle openstaande bedragen, activeringskost, de wettelijke intresten, het schadebeding als ook andere contractueel overeengekomen vergoedingen op te eisen en desgevallend een schadevergoeding te vorderen voor de schade die TIC Mobile geleden heeft ten gevolge van Uw daden of nalatigheid. De door U veroorzaakte kosten ter instelling/ opheffing van deminimumdienst zijn voor rekening van de klant.

## **7. Opzegmodaliteiten door de klant**

**7.1.**De klant kan de overeenkomst via alle schriftelijke middelen en zonder enige motivering opzeggen tijdens de minimumduur van de Overeenkomst mits betaling van een opzegvergoeding gelijk aan de abonnementsgelden voor de nog resterende maanden tot maximaal het einde van de 6de maand na de dag van installatie of activering van de dienst. Bij opzegging van de overeenkomst tijdens de minimumduur door de klant met een formule zonder vaste abonnementskost, wordt een opzegvergoeding aangerekend gelijk aan het gemiddelde verbruik van de voorbije maanden x het aantal resterende maanden.

**7.2.**Indien de klant uiterlijk één (1) maand voor het verstrijken van de minimumperiode de overeenkomst niet heeft opgezegd via alle mogelijke schriftelijke middelen, wordt de overeenkomst automatisch verlengd voor onbepaalde duur. Vanaf dat moment kan de klant ten

allen tijde via alle schriftelijke middelen en zonder enige motivering de overeenkomst kosteloos beëindigen. U ontvangt van TIC Mobile een schriftelijke bevestiging van de beëindiging van de overeenkomst.

**7.3**U kunt de overeenkomst tijdens de minimumduur van de overeenkomst te allen tijde onmiddellijk en kosteloos opzeggen bij voortdurende storingen of onderbrekingen (zie artikel 4.2.) en bij wijzigingen zoals voorzien in artikel 13 en indien U verhuist naar niet aansluitbaar gebied op voorwaarde dat U TIC Mobile hiervan minstens één maand voor de verhuisdatum van op de hoogte brengt en TIC Mobile een bewijs van verhuis bezorgt.

**7.4.**Bij beëindiging van de overeenkomst, zal de klant aan TIC Mobile alle bedragen betalen die hij verschuldigd is in het kader van de overeenkomst.

**7.5.**De TIC Mobile -apparatuur waarover de klant beschikt, dient in goede staat te worden terugbezorgd aan TIC Mobile, tenzij de klant hierover andere instructies van TIC Mobile krijgt.

## **8. Aansprakelijkheid, prestaties en verplichtingen van TIC Mobile**

**8.1.**De klantendienst is beschikbaar van maandag tot en met vrijdag, van 9 uur tot 17 uur. De klantendienst beantwoordt in de mate van het mogelijke alle problemen, vragen en klachten van de Klant over de Dienst. Deklantendienst is bereikbaar via het nummer dat weergegeven is op [www.ticmobile.be](http://www.ticmobile.be). TIC Mobile stelt eveneens een My TIC Mobile ter beschikking van de Klant op de website [www.ticmobile.be](http://www.ticmobile.be). Daarop staan de veelgestelde vragen met de correcte antwoorden. De Klant krijgt er ook de mogelijkheid om een mail te versturen naar TIC Mobile. Tot slot vindt de klant op deze ruimte alle coördinaten van TIC Mobile in België.

**8.2.**TIC Mobile kan niet verantwoordelijk worden gesteld voor diensten, noch voor hun facturering, wanneer deze aangeboden worden door derden en toegankelijk zijn via het TIC Mobile-netwerk, zelfs niet wanneer TIC Mobile hiervoor op de ene of andere manier een vergoeding zou ontvangen en ook niet wanneer TIC Mobile de facturering voor deze diensten zou verzorgen voor rekening vanderden.

**8.3.**TIC Mobile kan slechts aansprakelijk worden gesteld voor zover U bewijst dat TIC Mobile een zware contractuele fout heeft begaan, ingeval van opzet of schuldig verzuim door TIC Mobile van een verbintenis. De aansprakelijkheid van TIC Mobile is beperkt tot het herstellen van voorzienbare, rechtstreekse en persoonlijke schade die U heeft geleden, met uitsluiting van alle indirecte of immateriële schade zoals, maar niet beperkt tot, zakelijk verlies, inkomens-of winstderving, verlies van klanten ofcontracten, verlies of beschadiging van gegevens of opnames. In alle gevallen is de aansprakelijkheid van TIC Mobile beperkt tot het equivalent van 1 maand abonnementsvergoeding van de betrokken dienst.

**8.2.**TIC Mobile kan niet verantwoordelijk worden gesteld voor vertraging of tekortkomingen in de uitvoering van de dienst(en) en de gevolgen daarvan wegens overmacht.

**8.3.**TIC Mobile treft geen aansprakelijkheid voor handelingen of nalatigheden van derden (met uitzondering van haar onderaannemers), waardoor de dienst(en) gedurende korte of langere tijd verstoord worden. TIC Mobile kan evenmin aansprakelijk worden gesteld in geval van schorsing of beëindiging van de aan U ter beschikking gestelde dienst(en).

**8.4.**TIC Mobile stelt de betrokken dienst(en) enkel ter beschikking. U weet en erkent dat TIC Mobile geen controle heeft over de informatie, kwaliteit, veiligheid of de prijs van gegevens, programma's of diensten waartoe U toegang heeft via de dienst(en), en dat TIC Mobile de inhoud van de informatie die U zendt, downloadt, uploadt en/ of ontvangt via de dienst(en), niet onderzoekt. TIC Mobile draagt geen enkele vorm van aansprakelijkheid met betrekking tot de inhoud van de doorgezonden en ontvangen informatie, van welke aard dan ook. Wat betreft diensten van derden die worden verstrekt via het TIC Mobile-netwerk of waarvan U gebruik kan maken via de dienst(en), weet en erkent U dat TIC Mobile enkel optreedt als tussenpersoon voor de facturen en inning. TIC Mobile kan in geen geval worden beschouwd als aanbieder in eigen naam of voor eigen rekening van deze diensten.

## **9. Aansprakelijkheid van de klant**

**9.1.**De klant is aansprakelijk voor het gebruik van de diensten en voor de uitvoering van zijn contractuele verplichtingen onder deze overeenkomst, zelfs indien meerdere gebruikers werden opgegeven en zelfs in geval van verlies of diefstal van de vereiste eindapparatuur. De klant is ten opzichte van TIC Mobile aansprakelijk voor alle schade toegebracht aan TIC Mobile en derden, wanneer deze schade voortvloeit uit het gebruik van de dienst(en) en niet veroorzaakt is door een fout van TIC Mobile.



**9.2.** De klant is verantwoordelijk voor de ter beschikking gestelde TIC Mobile-apparatuur, voor een foutloze werking van de eindapparatuur die aangesloten is op het TIC Mobile-netwerk, voor een correcte aansluiting van eindapparatuur op het TIC Mobile-netwerk en voor het correct gebruik van zijn eindapparatuur of van TIC Mobile-apparatuur.

**9.3.** De Klant verbindt zich ertoe TIC Mobile op de hoogte te brengen van verlies en diefstal van de eindapparatuur en/of TIC Mobile-apparatuur. De inhoud van de communicatie die U verwezenlijkt via het gebruik van de dienst(en), blijft in alle gevallen Uw eigen verantwoordelijkheid en TIC Mobile wordt niet geacht dit te beperken of daarop toe te zien. U vrijwaart TIC Mobile tegen alle aanspraken die derden tegen TIC Mobile instellen op basis van Uw foutief en/of onwettig gebruik van de dienst. U verbindt zich ertoe tevens alle nodige maatregelen te treffen om de integriteit en confidentialiteit van Uw gegevens te beschermen, o.a. tegen virussen en informaticacriminaliteit.

## **10. Klachten**

Klachten dienen via alle mogelijke schriftelijke middelen te worden overgemaakt en duidelijk en gemotiveerd te worden opgesteld, desgevallend met vermelding van het betwiste bedrag. De klachten dienen bovendien, om in overweging genomen te kunnen worden, binnen de maand na de factuurdatum aan TIC Mobile overgemaakt te worden:

Per brief : TIC Mobile t.a.v. afdeling Klachten, Weena 737, 3013 AM Rotterdam, Nederland

Per fax : Zie [www.ticmobile.be](http://www.ticmobile.be)

Via e-mail: Zie [www.ticmobile.be](http://www.ticmobile.be)

Per telefoon : Zie [www.ticmobile.be](http://www.ticmobile.be)

**10.1.** De verplichting tot betaling van het betwiste bedrag eventueel de maatregelen genomen tengevolge van niet betaling worden dan geschorst. Het nietbetwiste bedrag moet binnen de normale termijn worden betaald. Na analyse van de klacht en vervolgens verwerping ervan door TIC Mobile, wordt het betwiste bedrag onmiddellijk volledig opeisbaar.

**10.2.** Wanneer U niet akkoord gaat met de beslissing over Uw klacht, kunt U zich wenden tot de Ombudsdienst voor Telecommunicatie. Contactgegevens Ombudsdienst: Bischoffsheimlaan 29-35, 1000 Brussel of [www.ombudsmantelecom.be](http://www.ombudsmantelecom.be). Indien Uw klacht ontvankelijk verklaard wordt door de Ombudsdienst voor Telecommunicatie, worden geen administratieve kosten aangerekend en wordt de inningsprocedure opgeschort tot een maximale periode van vier (4) maanden vanaf de indiening van de klacht bij de Ombudsdienst voor Telecommunicatie. Bij aanhoudende kwaadwillige of hinderende oproepen kunt U zich eveneens richten tot de Ombudsdienst voor Telecommunicatie.

## **11. Overdracht van de overeenkomst**

**11.1.** TIC Mobile heeft het recht om 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.

**11.2.** De klant kan zijn contractuele rechten en plichten geheel overdragen aan een derde (rechts)persoon mits schriftelijke toestemming van TIC Mobile en nadat de klant en de overnemer het door TIC Mobile opgestelde overnameformulier hebben ingevuld en ondertekend.

## **12. Verzakingsrecht**

Wanneer de Overeenkomst op afstand werd gesloten heeft de Klant het recht aan TIC Mobile mee te delen dat hij afziet van de Dienst, zonder betaling van een boete en zonder opgave van motief, binnen de 14 kalender dagen vanaf de dag die volgt op het sluiten van de Dienst, tenzij de Klant reeds de Dienst heeft geactiveerd. Binnen de 30 kalender dagen nadat de Klant aan de Dienst heeft verzaakt, betaalt TIC Mobile de door de Klant desgevallend reeds betaalde kosten terug. Wanneer de Klant al een Simkaart of modem ontving, worden deze kosten slechts terugbetaald op voorwaarde dat de Klant de Simkaart of modem eerst ongeopend en in perfecte staat heeft teruggestuurd naar TIC Mobile en dit binnen de 7 werkdagen na ontvangst ervan. De verzendingskosten voor het terugzenden van de Simkaart of modem zijn ten laste van de Klant.

## **13. Wijzigingen**

### **13.1. Wijzigingen te allen tijde**

TIC Mobile kan de prijzen, voorwaarden en/of kenmerken van de TIC Mobile diensten wijzigen wanneer dit noodzakelijk is omwille van objectieve externe factoren die niet louter afhangen van haar wil. Partijen komen overeen dat als objectieve, externe factoren worden beschouwd, wijzigingen van het toepasselijk wettelijk en/of regelgevend kader, beslissingen van bevoegde regelgevende overheden, noodzakelijke technische en/of technologische ontwikkelingen. In dat geval is er geen sprake van een eenzijdige wijziging door TIC Mobile.

### **13.2. Wijzigingen na de minimumduur van de Overeenkomst**

**13.2.1.** TIC Mobile kan na het einde van de minimumduur om welke reden ook, deze algemene voorwaarden en de prijsvoorwaarden wijzigen of de technische specificaties of eigenschappen van haar diensten aanpassen.

**13.2.2.** In geval van een eenzijdige prijsverhoging of in geval van eenzijdige wijzigingen wordt de klant één maand voorafgaand aan de inwerkingtreding hiervan op de hoogte gebracht. De klant aanvaardt dat deze kennisgeving kan gebeuren per SMS, e-mail, website of via de factuur en de klant erkent dat dit een voldoende, behoorlijke en individuele kennisgeving uitmaakt.

**13.2.3.** In geval de klant niet akkoord gaat met een eenzijdige wijziging, heeft deze het recht om de overeenkomst kosteloos en via alle schriftelijke middelen op te zeggen tot uiterlijk de laatste dag van de maand die volgt op de inwerkingtreding van de wijzigingen. In geval van een eenzijdige prijsverhoging heeft de klant het recht om de overeenkomst kosteloos en schriftelijk op te zeggen tot uiterlijk de laatste dag van de maand die volgt op de ontvangst van de eerste factuur na de inwerkingtreding van de wijzigingen.

**13.3.** TIC Mobile dient steeds onmiddellijk op de hoogte te worden gebracht van elke wijziging met betrekking tot de klant diensgebruikelijk email-, identificatie-, adres- en facturatiegegevens, dit via e-mail, sms of brief.



#### **14. Privacy**

**14.1.** De door de Klant en zijn gezinsleden meegedeelde persoonsgegevens, gegevens over het gebruik van de diensten, facturatie- en betalingsgegevens en technische gegevens worden verwerkt door TIC Mobile met het oog op:

- de tenuitvoerlegging van de overeenkomst;
- klantenbeheer;
- marktonderzoek- en gebruiksprofilering;
- promotie en prospectiedoelstellingen zoals direct marketing (meer bepaald om de klant geregeld op de hoogte te kunnen houden van nieuwe voordelen, producten of diensten en lopende promoties van TIC Mobile);
- de verbetering van de dienstverlening; en
- het geven van aanbevelingen of voorkeuren.

**14.2.** Indien de klant zich wenst te verzetten tegen de verwerking betreffende zijn gebruik en het gebruik door zijn gezinsleden van de diensten dan kan hij dit via alle schriftelijke middelen melden aan de TIC Mobile Klantendienst op het adres van TIC Mobile.

**14.3.** De hierboven vermelde gegevens van de klant en van zijn gezinsleden kunnen worden meegedeeld aan met TIC Mobile verbonden ondernemingen en derden, die werken en/of verkopen in naam en voor rekening van TIC Mobile, voor dezelfde doeleinden. Indien de klant geen reclame van TIC Mobile of de met TIC Mobile verbonden ondernemingen wenst te ontvangen, dient hij dit via alle schriftelijke middelen te melden aan de TIC Mobile klantendienst op het adres van TIC Mobile.

**14.4.** TIC Mobile geeft in de regel geen persoonsgegevens door aan derden, behalve om te voldoen aan wettelijke verplichtingen, in geval van uitdrukkelijk verzoek van de gerechtelijke autoriteiten of politiediensten en in de gevallen en onder de voorwaarden zoals hierna bepaald:

- (I) Indien TIC Mobile toch bepaalde persoonsgegevens aan derden zou geven, gebeurt dit met een expliciete communicatie, waarin toelichting wordt gegeven over de derde, de doeleinden van de doorgifte en verwerking en met een mogelijkheid tot verzet van de klant.
- (II) De klant erkent en aanvaardt dat zijn gebruik van de diensten kan inhouden dat bepaalde persoonsgegevens worden meegedeeld aan derden zoals bijvoorbeeld de adverteerders uit binnen- of buitenland die de diensten aanbieden. Vooraleer deze persoonsgegevens worden doorgegeven aan deze derden zal aan de klant toestemming gevraagd worden voor het doorzenden van zijn persoonsgegevens. TIC Mobile sluit elke verantwoordelijkheid uit met betrekking tot de verwerking van de persoonsgegevens van de klant en zijn gezinsleden door deze derden.

**14.5.** De klant heeft het recht mededeling te bekomen van diens persoonsgegevens die door TIC Mobile worden verwerkt. Indien deze onjuist, onvolledig of niet relevant meer zijn, kunnen zij de verbetering of de verwijdering ervan vragen. Indien zij van dit recht gebruik wensen te maken, kunnen zij via alle schriftelijke middelen een aanvraag daartoe indienen, gedateerd, ondertekend en vergezeld van een kopie van hun identiteitskaart aan TIC Mobile Klantendienst op het adres van TIC Mobile.

**14.6.** De Klant kan zich kosteloos in de 'Bel me niet meer lijst' registreren via de url: [www.Bel-me-niet-meer.be](http://www.Bel-me-niet-meer.be) om zich te verzetten tegen het gebruik van het telefoonnummer of de telefoonnummers die hem zijn toegekend voor redenen van direct marketing.

De klant kan tot uiterlijk één maand na registratie oproepen met het oog op direct marketing ontvangen.

#### **15. Toepasselijk recht en bevoegdheidsbeding**

**15.1.** Deze overeenkomst wordt beheerst door het Belgisch recht.