

# BIJZONDERE VOORWAARDEN MOBIELE DIENSTEN

ONDERNEMINGEN, ORGANISATIES ZONDER WINSTOOGMERK EN BEOEFENAARS VAN EEN VRIJ BEROEP

## Inhoudsopgave

Inhoudsopgave .....	2
Definities .....	3
Inleiding .....	5
1. Het sluiten van de Overeenkomst .....	5
2. Roaming en Internationale Oproepen .....	7
3. Telefoonnummer .....	8
4. Simkaart en PIN-code .....	9
5. Mobiel Toestel .....	10
6. Versturen van tekst- of gesproken berichten .....	11
7. Mobiele internet toegang .....	11
8. Data Diensten .....	13
9. Packs .....	14
10. Inspanningsverbintenis .....	14
11. Aansprakelijkheid van Citymesh .....	15
12. Facturatie .....	16
13. Redelijk gebruik van de Dienst en onbeperkt gebruik .....	18
14. Wijziging van Tariefplan .....	20
15. Looptijd en stopzetting van de Overeenkomst .....	20
16. Nummeroverdraagbaarheid .....	22
17. Telefoongids- en inlichtingendiensten .....	22

## Definities

Aanbieder van Inhoud	Natuurlijke persoon of rechtspersoon die verantwoordelijk is voor het ontwerp, beheer en de verdeling van Inhoud.
APN	Acces Point Name , protocol waarmee de Klant via zijn Mobiel Toestel toegang tot het internet kan krijgen.
Datapakket	Onderdeel van het Abonnement dat een hoeveelheid data bevat dat de Klant zonder bijkomende kosten kan gebruiken om via zijn Mobiel Toestel toegang tot het internet te hebben..
Data Dienst(en)	Mobiele Diensten die aan de Klant worden aangeboden door Citymesh of door een Aanbieder van Inhoud en die het de Klant mogelijk maken via een Mobiel Toestel toegang te krijgen tot het internet (publieke netwerk), intranet (bedrijfsnetwerken) of andere toepassingen (BlackBerry, WAP, MMS, SMS) via het Netwerk.
EU Roaming Zone	In het kader van deze Bijzondere Voorwaarden voor Mobiele Diensten worden hiermee de landen van de Europese Unie exclusief België maar inclusief Noorwegen, Liechtenstein en IJsland bedoeld.
Forfait	In een Abonnement inbegrepen hoeveelheid die de Klant zonder bijkomende kosten kan gebruiken.
Gebruiker	De Klant of een medewerker ervan die de Dienst voor professionele doeleinden gebruikt.
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 informatie.
Internationale Oproep	Oproep naar een telefoonnummer met een niet-Belgisch Netwerk ID.
Maand	Periode tussen een kalenderdag van een maand en dezelfde kalenderdag van de daaropvolgende maand, dewelke geldt als facturatieperiode.
Mobiel Netwerk	Netwerk van antennes voor mobiele telefonie, gebruikt door de Dienst.
Mobiel Toestel	Communicatietoestel waarmee de Klant gebruik kan maken van de Dienst.
Mobiele Dienst(en)	De Dienst van mobiele telefonie en de bijkomende Diensten die Citymesh verstrekt.
Pack	Een specifieke combinatie van meerdere Diensten aangeboden aan de Klant in het kader van één enkel Abonnement.
Prijslijst	Overzicht van alle tarieven, beschikbaar via de omschrijving van de Dienst op de Orderbevestiging, op de website van Citymesh en via Citymesh opvraagbaar.

Roaming, Roamingdienst	Het gebruik van de Simkaart door de Klant op andere mobiele netwerken in het buitenland.
Simkaart	De chipkaart die door Citymesh ter beschikking wordt gesteld van de Klant en die moet worden ingebracht in het Mobiel Toestel van de Klant om gebruik te kunnen maken van de Dienst.
SMS	Korte tekstboodschap van maximaal 160 karakters dat de Klant kan verzenden en ontvangen via zijn Mobiel Toestel.
Third Party Providers	Derden die Third Party Services rechtstreeks aan de Klant leveren.
Third Party Services	Gesprekken of tekstberichten van en naar betaalnummers (zoals 090X-nummers, enz.) voor spelletjes, beltonen, chat en andere diensten of producten die via het internet kunnen worden aangekocht, die verdeeld worden door Third Party Providers en die door Citymesh aan de Klant in rekening worden gebracht. Het betreffen geen diensten geleverd door Citymesh: Citymesh treedt hier enkel op om betaling te bekomen in naam en voor rekening van Third Party Providers.
VAS-Nummer	Speciale telefoonnummers (zoals 070, 090x, ...) die worden gebruikt voor hulplijnen, wedstrijdlijnen, beltonen, downloaden van spelletjes, enz...

## Inleiding

Deze Bijzondere Voorwaarden voor Mobiele Diensten voor ondernemingen of organisaties zonder winst oogmerk of beoefenaars van een vrij beroep, verder Mobiele Voorwaarden, zijn een aanvulling op de Algemene Voorwaarden en regelen de rechtsverhouding tussen de aanbieder, zijnde Citymesh, en de Klant, vanaf diens Abonnementaanvraag. Zij maken deel uit van de Overeenkomst en zijn van toepassing op alle daarmee verband houdende rechtshandelingen met betrekking tot mobiele diensten. In geval van tegenstrijdigheid krijgen de Bijzondere Voorwaarden voorrang op de Algemene Voorwaarden.

## 1. Het sluiten van de Overeenkomst

- 1.1. De Klant kan toegang tot de Dienst krijgen door het afsluiten van een Abonnement waarvoor Hij een Abonnementaanvraag moet indienen. De Klant is verplicht om deze Abonnementaanvraag correct en volledig in te vullen.
- 1.2. Activatie van de Dienst gebeurt na goedkeuring van de Abonnementaanvraag door Citymesh.
- 1.3. Citymesh mag de voorlegging vragen van stukken die de identiteit en/of de kredietwaardigheid van de Klant staven. De Klant moet ook een vaste band met België kunnen aantonen in overeenstemming met de Europese regelgeving.
  - 1.3.1. In het geval dat de Klant een natuurlijk persoon is, kan dit bewijs bestaan uit een officieel document waaruit blijkt dat België de officiële woonplaats van de Klant als natuurlijk persoon is.
  - 1.3.2. Indien de Klant een rechtspersoon is, geldt de plaats van vestiging van de rechtspersoon of de plaats van feitelijke uitoefening van de hoofdactiviteit als bewijs.

In dat kader kan Citymesh de volgende documenten opvragen:

    - een exemplaar van de in het Belgisch Staatsblad officieel gepubliceerde statuten en alle gepubliceerde wijzigingen van die statuten,
    - de officiële documenten teneinde de identiteit, domicilie of vaste verblijfplaats te bewijzen van de natuurlijke persoon die gemachtigd is de rechtspersoon of de feitelijke vereniging te vertegenwoordigen, en het bewijs van zijn vertegenwoordigingsbevoegdheid,
    - alle extra documenten die het Citymesh mogelijk maken om de financiële draagkracht na te gaan.
  - 1.3.3. Indien de Klant een vennootschap zonder rechtspersoonlijkheid of (feitelijke) vereniging is, geldt de plaats van vestiging van de rechtspersoon of de plaats van feitelijke uitoefening van de hoofdactiviteit als bewijs.

In dat kader kan Citymesh de volgende documenten opvragen:

    - 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,

- alle extra documenten die het Citymesh mogelijk maken om de financiële draagkracht na te gaan.

Daarnaast dienen bij elke Abonnementsaanvraag de identiteitskaartgegevens van de Gebruiker aan Citymesh te worden meegedeeld.

Citymesh kan deze documenten op ieder ogenblik opvragen, zowel voor als tijdens de looptijd van de Overeenkomst, als naar aanleiding van de beëindiging van de Overeenkomst.

- 1.4. Citymesh kan weigeren om gevolg te geven aan een Abonnementsaanvraag indien, onder meer,
- (i) de Klant geen vaste band met België kan aantonen, of
  - (ii) een (1) of meer van de opgegeven gegevens ter identificatie van de Klant niet correct blijken te zijn, of
  - (iii) de Abonnementstaanvraag niet behoorlijk is ingevuld, of
  - (iv) de Klant zijn verplichtingen die voortvloeien uit een andere Overeenkomst met Citymesh niet naleeft, of
  - (v) de toegang tot de Dienst niet onder bevredigende technische voorwaarden kan worden gerealiseerd, of
  - (vi) er bewijzen of ernstige aanwijzingen zijn van niet-betaling en/of fraude door de Klant of van een gebruik van de/een Citymesh Dienst strijdig met de Overeenkomst, wettelijke of reglementaire bepalingen en/of de openbare orde of de goede zeden, of
  - (vii) de Klant de goede werking van het Netwerk verstoort of bedreigt of de integriteit ervan schaadt.

Citymesh is niet verplicht om de Klant te informeren over de reden van de weigering, noch om deze te verdedigen.

- 1.5. Citymesh behoudt zich het recht voor om zowel bij de Abonnementsaanvraag als tijdens de looptijd van de Overeenkomst de betaling van een waarborg te vragen aan de Klant.
- 1.5.1. Een waarborg kan gevraagd worden wanneer uit de kredietcontrole voorafgaand aan de aanvaarding van de Abonnementsaanvraag en/of uit de door de Klant verstrekte gegevens blijkt dat de Klant zich financieel geen intensief gebruik van de Dienst kan veroorloven. Het maximale bedrag dat Citymesh als waarborg kan vragen bedraagt € 500,00 per Abonnement(saanvraag).
- 1.5.2. Citymesh kan een waarborg vragen na een niet-, gedeeltelijke of laattijdige betaling, als (i) het bedrag van het aangerekend verbruik bovenop of buiten het Forfait het rechtvaardigt, (ii) indien de inlichtingen uit het dossier onvolledig zijn, of (iii) indien de controle van het dossier het rechtvaardigt. Het maximale bedrag dat Citymesh per Simkaart als waarborg kan vragen is het gemiddelde verbruik over 3 recente aaneensluitende maanden inclusief het abonnementsbedrag.
- 1.5.3. Indien de waarborg niet op de vastgestelde datum is betaald, behoudt Citymesh zich het recht voor om de Abonnementsaanvraag te weigeren of de Overeenkomst te beëindigen zonder dat de Klant recht heeft op enige vorm van schadevergoeding.

- 1.5.4. Het bedrag dat door de Klant als waarborg wordt betaald, draagt geen rente.
  - 1.5.5. De waarborg kan tijdens de looptijd van de Overeenkomst door de Klant niet worden aangewend voor een (gedeeltelijke) betaling van verschuldigde facturen.
  - 1.5.6. Een betaalde waarborg wordt aan de Klant terugbetaald bij stopzetting van de Overeenkomst, door middel van schuldvergelijking tussen enerzijds het bedrag van de terug te betalen waarborg en anderzijds de door de Klant verschuldigde Facturen.
- 1.6. Citymesh kan tijdens de uitvoering van de Overeenkomst een voorschot vragen wanneer blijkt dat de Klant de Dienst gebruikt of wenst te gebruiken op een wijze die zou kunnen resulteren in een hoge facturatie, zoals bijvoorbeeld bij, maar niet beperkt tot, de aanvraag tot Activatie van de mogelijkheid tot oproepen naar VAS-Nummers. Het bedrag dat Citymesh als voorschot kan vragen is het bedrag van de laatste drie (3) facturen voor de Dienst (inclusief alle aan de Dienst gerelateerde kosten zoals bijvoorbeeld, maar niet beperkt tot, aangerekend verbruik bovenop of buiten het Forfait) voorafgaand aan het ogenblik dat het voorschot aan de Klant wordt gevraagd, met een minimum van € 50,00. Dit bedrag van de laatste drie (3) facturen kan worden nagegaan via Citymesh Contacten.
- Een betaald voorschot wordt steeds verrekend met de eerstvolgende facturen aan de Klant en brengt geen rente op.

## 2. Roaming en Internationale Oproepen

- 2.1. Afhankelijk van het gekozen Tariefplan, het stellen van een eventuele waarborg of voorschot, of de periode gedurende dewelke een Klant reeds Klant is, biedt Citymesh de mogelijkheid aan de Klant om oproepen te doen vanuit, of te ontvangen in andere landen dan België (Roaming), of om oproepen te doen vanuit België naar buitenlandse netwerken (Internationale Oproepen).
- 2.2. In het geval dat Roaming in de EU Roaming Zone is geactiveerd, kan de Klant schriftelijk een aanvraag indienen voor blokkering van Roaming. Voor deze blokkering rekent Citymesh geen vergoeding aan.
- 2.3. Om onverwacht hoge kosten te vermijden, blokkeert Citymesh standaard Roaming buiten de EU. Deze blokkering kan op schriftelijke aanvraag opgeheven worden.
- 2.4. Oproepen naar VAS-Nummers alsook oproepen en SMS vanuit België naar buitenlandse nummers zijn standaard geblokkeerd. De Klant kan schriftelijk een aanvraag doen voor Activatie ervan. Hiervoor rekent Citymesh geen activatiekosten aan. Overeenkomstig artikel 1.6. behoudt Citymesh zich het recht voor om aan de Klant een voorschot te vragen. Citymesh behoudt zich tevens het recht voor om een aanvraag tot Activatie te weigeren zonder dat de Klant recht heeft op enige vorm van schadevergoeding.
- 2.5. De lijst met landen waarin Roaming mogelijk is en de tarieven zijn gepubliceerd op de website van Citymesh en kunnen ook via Citymesh Contacten opgevraagd worden. Deze tarieven voor kunnen worden aangepast afhankelijk van de akkoorden tussen de Netwerkoperator en de buitenlandse operatoren. Dit brengt met zich mee dat deze tarieven kunnen veranderen terwijl de Klant in het buitenland is.

- 2.6. Bij Roaming binnen de EU Roaming Zone is het verbruik in het Forfait inbegrepen, voor zover het Forfait niet is overschreden, en het verbruik binnen de grenzen van een niet-onrechtmatig gebruik blijft zoals beschreven onder artikel 13.5. Voor verbruik buiten het Forfait binnen de EU Roaming Zone wordt het nationale tarief toegepast.
- 2.7. Bij Roaming buiten de EU Roaming Zone is het verbruik niet in het Forfait inbegrepen en wordt het specifieke Roamingtarief dat geldt voor het land toegepast. Het is mogelijk dat de kosten voor Roaming meerdere maanden na datum van het gebruik van de Roamingdienst worden gefactureerd, aangezien Citymesh daarvoor moet wachten op de informatie van de andere betrokken operator(en).
- 2.8. Communicatie in Roaming van en naar VAS-Nummers en korte nummers binnen de EU Roaming Zone is niet inbegrepen in het Forfait en worden gefactureerd rekening houdend met de kosten die door de Third Party Providers en betrokken operatoren van dat land zijn bepaald. De communicatie kan ook in rekening worden gebracht zelfs al is het VAS-Nummer gratis voor oproepen vanaf nationale telefoonnummers behorend tot het land.
- 2.9. Oproepen en internetverbindingen uitgevoerd in maritieme zones (bijvoorbeeld vanop een schip tijdens een cruise) maken gebruik van satellietnetwerken die overeenkomen met een speciale geografische zone en vinden steeds plaats buiten de EU Roaming Zone. De Roamingkosten met betrekking tot deze verbindingen worden aan de Klant gefactureerd.
- 2.10. Naargelang het land waar de Klant zich bevindt, zal de Simkaart al dan niet automatisch een Netwerk van een Roaming partner selecteren. De Klant kan niettemin handmatig een Netwerk selecteren waarop hij zijn oproepen wenst tot stand te brengen en te ontvangen op voorwaarde dat de Netwerkoperator een Roamingovereenkomst is aangegaan met die andere Roamingaanbieder. Van deze mogelijkheid kan op elk ogenblik kosteloos gebruik worden gemaakt.
- 2.11. De netwerkdekking en de beschikbaarheid van de Dienst in het buitenland zijn volledig afhankelijk van de buitenlandse operator wiens Netwerk wordt gebruikt. Citymesh kan daarom geenszins verantwoordelijk worden gesteld in geval van storing of van onvoldoende kwaliteit van de Dienst in het buitenland.
- 2.12. Het is noodzakelijk dat de Klant zijn APN instellingen wijzigt wanneer Hij in het buitenland in één van de lidstaten van de EU verblijft en een lokale buitenlandse provider voor enkel data Roamingdiensten selecteert. De Klant is er zich van bewust dat de APN instellingen dienen te worden gewijzigd naar de originele APN naam wanneer hij terugkeert naar België.
- 2.13. Indien enkel data Roamingdiensten van een alternatieve Roamingaanbieder worden afgenomen, is het mogelijk dat niet langer manueel een ander netwerk kan worden geselecteerd voor spraak- en SMS Roamingdiensten.

### 3. Telefoonnummer

- 3.1. Ten laatste bij Activatie wordt een (1) telefoonnummer aan de Klant toegekend.
- 3.2. De Klant heeft niet het recht om een bepaald telefoonnummer op te eisen (behalve wanneer de Klant zijn telefoonnummer van een andere operator naar Citymesh overdraagt, in welk geval Hij het telefoonnummer dat oorspronkelijk door die andere operator was toegekend, kan behouden), noch om het achteraf te laten wijzigen.



- 3.3. Op het einde van de Overeenkomst verliest de Klant zijn telefoonnummer definitief, behalve indien Hij naar een andere operator overstapt en hem vraagt om zijn telefoonnummer te behouden conform de wettelijke procedure die inzake nummeroverdraagbaarheid geldt.
- 3.4. Citymesh heeft het recht om het telefoonnummer van de Klant om dwingende dienstredenen te wijzigen op voorwaarde dat de Klant hiervan minstens twee (2) maanden op voorhand verwittigd wordt. In geen geval zal Citymesh hiervoor een vergoeding aan de Klant verschuldigd zijn.
- 3.5. Indien de Klant een Abonnement zonder Forfait heeft afgesloten, aanvaardt de Klant dat in het geval dat Hij zijn Abonnement gedurende een (1) Maand geen enkele keer voor een uitgaande oproep of SMS heeft gebruikt, noch met het internet connectie heeft gemaakt, Citymesh het recht heeft om de Overeenkomst te beëindigen en het telefoonnummer terug te nemen (met als gevolg dat het telefoonnummer definitief verloren gaat voor de Klant).
- 3.6. Oproepen naar en SMS-berichten van en naar VAS-nummers kunnen standaard geblokkeerd zijn. De Klant kan in dergelijk geval schriftelijk een aanvraag tot Activatie doen aan Citymesh. Voor deze Activatie is Citymesh gerechtigd overeenkomstig artikel 1.6 een waarborg te vragen. Kosten als gevolg van communicatie naar VAS-Nummers zijn niet inbegrepen in het Forfait en worden apart in rekening gebracht.
- 3.7. Indien de Klant een ander telefoonnummer vraagt, zal Citymesh nakijken in welke mate dit technisch mogelijk is en is Citymesh gerechtigd de kosten die hiermee gepaard gaan aan de Klant aan te rekenen.

## 4. Simkaart en PIN-code

- 4.1. Citymesh verbindt zich ertoe om de Klant naar behoren te informeren over de wijze waarop Hij de Simkaart kan Activeren. Activatie gebeurt ofwel via een Agent, ofwel door de Klant zelf nadat Citymesh Hem een Simkaart heeft geleverd. In dit laatste geval, en afhankelijk van het gekozen Tariefplan, zal de Klant contact moeten opnemen met Citymesh Contacten om de betroffen Simkaart te activeren.
- 4.2. Bij elke Simkaart hoort een PIN-code (Personal Identification Number, een (meestal) viercijferig nummer dat wordt gebruikt om een fysieke Simkaart te ontgrendelen) en een PUK-code (Personal Unblocking Key, een achtcijferige code die het Mobiel Toestel ontgrendelt als een verkeerde PIN-code werd ingevoerd). Die codes worden samen met de verzending van de Simkaart aan de Klant aangeleverd.
- 4.3. Om misbruiken te voorkomen, dient de Klant onmiddellijk bij ontvangst van zijn Simkaart de standaard PIN-code om te vormen tot een persoonlijke geheime PIN-code. De Klant is verantwoordelijk voor de strikte geheimhouding van deze code en zal er dus op letten geen eenvoudige code te kiezen (zoals bijvoorbeeld 1111, 1234, ...).
- 4.4. Citymesh is en blijft de enige eigenaar van de Simkaart die aan de Klant wordt bezorgd. De Klant mag de Simkaart niet doorverkopen, afstaan, uitlenen, beschadigen of vernietigen. Indien de Klant de Simkaart door andere personen wil laten gebruiken, dient hij voorafgaand de identiteit van die personen aan Citymesh te bezorgen. De Klant blijft in elk geval als enige verantwoordelijk ten opzichte van Citymesh voor de uitvoering van zijn verplichtingen onder de Overeenkomst.

- 4.5. De Klant moet de Simkaart als een goede huisvader gebruiken. Elke poging tot kopiëren van de technische identificatiegegevens van de Simkaart en elk frauduleus gebruik van de Simkaart is verboden, en zal aanleiding geven tot het intrekken van het telefoonnummer dat aan de Simkaart verbonden is onverminderd de andere maatregelen die Citymesh kan nemen jegens de Klant.
- 4.6. In geval van verlies, diefstal of beschadiging van de Simkaart blijft de Klant aansprakelijk voor het gebruik en de betaling tot op het moment dat de Klant de schorsing van de Dienst heeft gevraagd aan Citymesh. Bij dit verzoek moet de Klant zich kunnen identificeren als rechtmatig Gebruiker van de Simkaart. Dit verzoek dient schriftelijk bevestigd te worden door de Klant binnen de acht (8) kalenderdagen na de telefonische melding. Op verzoek van Citymesh moet de Klant het nummer van het proces-verbaal van aangifte van het verlies of de diefstal bij de politie meedelen. Tijdens de schorsing blijven eventuele Abonnementskosten verschuldigd. De Klant krijgt vervolgens een nieuwe Simkaart en de Dienst wordt opnieuw geactiveerd.
- 4.7. De Klant is als enige aansprakelijk voor het correct inbrengen van de Simkaart in zijn Mobiel Toestel. Indien de Simkaart blokkeert of beschadigd raakt ten gevolge van een verkeerde handeling door de Klant wordt na schriftelijke aanvraag van die Klant een nieuwe Simkaart bezorgd. In dat geval is Citymesh gerechtigd om de Klant € 10,00 vervangingskosten aan te rekenen. Indien de Simkaart defect is ten gevolge van een productiefout of een slechte configuratie van de Simkaart, wordt aan de Klant gratis een nieuwe Simkaart bezorgd.

## 5. Mobiel Toestel

- 5.1. De Klant zal de Dienst slechts gebruiken via een Mobiel Toestel dat voldoet aan de Belgische en Europese normen, en dat aangepast is aan het Netwerk en aan de Dienst waar de Klant gebruik van wenst te maken.
- 5.2. Zelfs indien het Mobiel Toestel van de Klant is aangepast aan het Netwerk, garandeert Citymesh niet dat alle functies ervan kunnen worden gebruikt. De Klant dient zich strikt aan de gebruiksaanwijzing van zijn Mobiel Toestel te houden. De Klant moet zelf instaan voor de vervanging van zijn Mobiel Toestel indien Hij om technische redenen eigen aan het Mobiel Toestel (bijvoorbeeld omdat het te oud is) geen toegang krijgt tot het Netwerk of het Mobiel Toestel niet geschikt is om de Dienst te gebruiken.
- 5.3. Het gebruik van elk ander toestel, inclusief het gebruik van SIM-boxen of GSM-gateways, is strikt verboden, behoudens in het geval dat Citymesh hiertoe een uitdrukkelijke schriftelijke toestemming geeft en het IMEI-nummer van het betrokken toestel of de betrokken SIM-box door Citymesh werd geregistreerd. De Klant aanvaardt dat oproepen vanuit of naar niet-toegelaten toestellen automatisch en zonder enige voorafgaande waarschuwing kunnen worden geblokkeerd en dat dergelijk gebruik Citymesh het recht geeft om de Dienst onmiddellijk en zonder enige voorafgaande waarschuwing te schorsen en/of te beëindigen. De beëindiging, om eender welke reden en op eender welk ogenblik, van een SIM-box dienst tussen de Klant en Citymesh, beëindigt enkel de SIM-box dienst zonder te raken aan de onderliggende tussen de Klant en Citymesh afgesloten

Overeenkomst(en) dewelke in voege blijft/blijven tot zij conform de toepasselijke bepalingen afloopt/aflopen of wordt/worden beëindigd.

- 5.4. Citymesh wijst erop dat het, niettegenstaande de uitstekende kwaliteit van het Netwerk, niet mogelijk is om in alle omstandigheden een perfecte dekking over het hele Belgische grondgebied te waarborgen.
- 5.5. De Klant erkent op de hoogte te zijn van de risico's die verbonden zijn aan het gebruik van een Mobiel Toestel (in het bijzonder bij het besturen van een voertuig, bij het tanken of in de buurt van brandstoffen en/of explosieven), evenals van de storingen die het gebruik kan veroorzaken op medische apparatuur en in vliegtuigen.
- 5.6. Citymesh behoudt zich het recht voor om de exploitatiewijzen van de Dienst(en) aan te passen en de technische kenmerken van zijn prestaties aan te passen indien de kwaliteit van de Dienst(en) dit vereisen. Indien dit aanleiding zou geven tot het feit dat de Klant hierdoor zijn Mobiel Toestel niet meer kan gebruiken, zal dit nooit aanleiding tot schadevergoeding kunnen geven.
- 5.7. De Klant wordt aangeraden het verlies of de diefstal van zijn Mobiel Toestel onmiddellijk telefonisch aan Citymesh te melden, zodat Citymesh het Mobiel Toestel vanop afstand de toegang tot het Netwerk en tot het netwerk van de operatoren die lid zijn van het EIR (Equipment Identity Register) kan ontzeggen.  
De Klant blijft verantwoordelijk voor het gebruik en voor de betaling van de communicatiekosten en andere kosten totdat Hij via Citymesh Contacten de schorsing van de Dienst(en) heeft gevraagd.  
Om dat te kunnen doen moet de Klant zich kunnen identificeren als eigenaar van het Mobiel Toestel en moet Hij binnen de acht (8) kalenderdagen na de melding een schriftelijke bevestiging van het verlies of de diefstal naar Citymesh Contacten sturen. Op verzoek van Citymesh moet de Klant het nummer van het proces-verbaal van aangifte van het verlies of de diefstal bij de politie meedelen.

## 6. Versturen van tekst- of gesproken berichten

- 6.1. Het is de Klant verboden om via het Netwerk tekstberichten of gesproken berichten te sturen naar groepen van meer dan twintig (20) al dan niet vooraf geïdentificeerde gebruikers van een Mobiel Toestel of naar meer dan tweehonderdvijftig (250) verschillende telefoonnummers per maand.
- 6.2. Tenzij de bestemming uitdrukkelijk toestemming heeft gegeven, is het de Klant verboden om via het Netwerk tekstberichten of gesproken berichten naar derden te sturen die enige commerciële boodschap bevatten.
- 6.3. De Klant verbindt er zich toe om geen data op geautomatiseerde wijze aan groepen van bestemmingen te versturen.

## 7. Mobiele internet toegang

- 7.1. De toegang tot internet vereist het gebruik van een Mobiel Toestel dat mobiele internettoegang ondersteunt, een Citymesh Simkaart, een Abonnement dat internettoegang mogelijk maakt en een specifieke mobiele applicatie (of kortweg App). Het gebruik van een App op sommige Mobile Toestellen kan de voorafgaande download ervan via dat Mobiel Toestel vereisen. Vóór elke installatie moet de Klant zich vergewissen van de compatibiliteit van zijn Mobiel Toestel met een specifieke

App. De Klant erkent dat de App eigendom blijft van de titularis van de intellectuele rechten die erop rusten. Van de Klant die beslist een App te gebruiken wordt aangenomen dat hij de specifieke licentievoorwaarden die er betrekking op hebben, heeft aanvaard. Citymesh kan op geen enkele manier verantwoordelijk worden gesteld voor eventuele schendingen van de licentievoorwaarden van de App door de Klant.

- 7.2. De Klant kan zich op elk moment registreren voor en/of intekenen op diensten die hem via een internetverbinding ter beschikking worden gesteld. De Klant die gebruikmaakt van de Dienst om toegang te krijgen tot het internet verklaart kennis te hebben genomen van de werking van de diensten, van het internet en van de gebruiksregels van het internet, en deze te aanvaarden. Wij verwijzen naar artikel 6.4. van de Algemene Voorwaarden. De toegang tot producten en diensten aangeboden via een internetverbinding kan afhankelijk zijn van de technische functies van het Mobiel Toestel.
- 7.3. De Klant is als enige verantwoordelijk voor het bepalen van de instellingen van zijn Mobiel Toestel. Citymesh vestigt de aandacht van de Klant erop dat de door de fabrikanten bepaalde parameters ervoor kunnen zorgen dat het Mobiel Toestel automatisch een verbinding met internet maakt en, al dan niet in Roaming, buiten zijn controle en weten data downloadt. De Klant kan het risico op het maken van deze automatische internetverbindingen verminderen door de Roaming functie, de mobiele data functie, de 4G/5G functie en de Wifi functie op zijn Mobiel Toestel uit te schakelen alsook door actieve internetsessies en Apps af te sluiten. Praktische informatie hieromtrent kan de Klant vinden in de gebruiksaanwijzing van het betreffende Mobiel Toestel. In geval van problemen met het uitvoeren van de instructies uit de gebruiksaanwijzing, dient de klant contact op te nemen met de verkoper/producent van het Mobiel Toestel, en niet met Citymesh.
- 7.4. Daarbovenop kan de Klant met Citymesh contact opnemen om zich ervan te vergewissen of Roaming binnen de EU Roaming Zone is geactiveerd en, desgevallend, om het te laten blokkeren. Voor deze blokkering rekent Citymesh geen vergoeding aan. Om Roaming binnen de EU Roaming Zone terug te Activeren dient de Klant schriftelijk met Citymesh contact op te nemen.
- 7.5. Wanneer de Klant met het internet verbonden is, dient Hij alle nodige voorzorgen nemen om zijn eigen gegevens en/of software te beschermen, met name tegen eventuele virussen die circuleren op internet of tegen inbraken door derden in het systeem van zijn Mobiel Toestel. De Klant erkent eveneens dat hij volledig op de hoogte is van het feit dat internet niet volledig betrouwbaar is, in het bijzonder wat de beveiligde verzending van gegevens betreft, en het gebrek aan garanties betreffende de performantie inzake volume en datatransmissiesnelheid. De Klant erkent dat hij op de hoogte is van het feit dat de integriteit, de authenticatie en de vertrouwelijkheid van de informatie, bestanden en gelijk welke gegevens die hij via internet wil uitwisselen, niet gegarandeerd kunnen worden. De Klant draagt dan ook de volledige verantwoordelijkheid voor een eventuele schending van de vertrouwelijkheid van gegevens die zijn doorgestuurd via de internettoegang.
- 7.6. Citymesh oefent geen enkele controle uit op de inhoud of de eigenschappen van de gegevens die door de Klant worden verstuurd of ontvangen via het Netwerk en/of het internet.

- 7.7. Aangezien Citymesh geen enkele controle uitoefent op de inhoud, vraagt het dat ouders/voogden toezien op het gebruik dat hun minderjarige kinderen via de Dienst van de internettoegang maken.
- 7.8. De Klant erkent op de hoogte te zijn van het feit dat, indien Citymesh door een derde of door de gerechtelijke instanties op eender welke manier wordt verwittigd van onwettige Inhoud die door de Klant werd doorgestuurd of gedownload via het Netwerk, het de Inhoud in kwestie zal overhandigen aan de bevoegde instanties die instaan voor de ordehandhaving. Citymesh behoudt zich bovendien het recht voor om, na de behandeling van een klacht die voldoende bewijzen bevat, de toegang tot internet onmiddellijk op te schorten of te onderbreken voor een Klant die betwistbare Inhoud verspreidt of doorstuurt, en dat zonder voorafgaande kennisgeving of schadevergoeding.

## 8. Data Diensten

- 8.1. Behoudens afwijkende bepalingen, is een inschrijving op of het gebruik van een Data Dienst enkel mogelijk indien de Klant zich heeft ingeschreven voor een Mobiele Dienst. In dat geval zal het gebruik van Data Diensten mogelijk zijn, tenzij de Klant Citymesh schriftelijk verzocht heeft geen gebruik van Data Diensten toe te laten.
- 8.2. De Data Diensten zijn onderworpen aan een bijzondere tarifiering, onder meer in functie van het aantal kilobytes dat de Klant heeft geup- en download met behulp van zijn Mobiel Toestel. De tarieven voor elke Data Dienst kunnen worden bekomen via Citymesh Contacten.
- 8.3. De Klant kan aan Citymesh geen overzicht vragen van de door Hem bezochte websites of handelingen.
- 8.4. Citymesh wijst de Klant erop dat het totaal vreemd is aan de contractuele relatie tussen de Klant en de Aanbieder van Inhoud. Als de Klant dergelijke Inhoud wil gebruiken en daarvoor een overeenkomst met de Aanbieder van Inhoud afsluit, dan doet Hij dat op eigen risico en kan Citymesh in geen geval verantwoordelijk worden gesteld voor de inhoud van die Inhoud die wordt verstrekt door de Aanbieder van Inhoud, noch voor de voorwaarden van raadpleging.  
De Klant kan Citymesh niet vragen te bewijzen dat de Klant al dan niet een overeenkomst met een Aanbieder van Inhoud heeft afgesloten.
- 8.5. Behoudens wanneer Citymesh Inhoud onder zijn eigen naam zou voorstellen, aanvaardt de Klant dat Citymesh helemaal niets te maken heeft met de Inhoud waartoe de Klant via het Netwerk toegang heeft, en derhalve in geen geval verantwoordelijk kan worden gesteld voor die Inhoud, evenmin als voor informatie die wordt geraadpleegd op websites van derden, of voor e-mails en/of SMS'en die worden verstuurd of ontvangen in de context van diensten die verband houden met Inhoud.
- 8.6. Citymesh kan evenmin verantwoordelijk worden gesteld voor enige inbreuk op toepasselijke wetgeving of reglementering door een Aanbieder van Inhoud (bijvoorbeeld met betrekking tot intellectuele eigendomsrechten).
- 8.7. De raadpleging van bepaalde Inhoud kan daarenboven enkel gebeuren overeenkomstig de duur, de prijs, de leeftijdsvoorwaarden en alle andere toepasselijke voorwaarden gebeurlijk bepaald door de betreffende Aanbieder van Inhoud. Indien de Klant bepaalde voorwaarden, zoals specifieke

gebruiksvoorwaarden, bepaald door de Aanbieder van Inhoud, niet naleeft, is uitsluitend de Klant verantwoordelijk voor de gevolgen van dergelijke overtreding (zoals bijvoorbeeld, maar niet beperkt tot het buiten dienst stellen van de Inhoud), en zal de Klant alle hierdoor veroorzaakte kosten en vergoedingen van welke aard dan ook verschuldigd zijn.

- 8.8. Indien de Klant zich abonneert op de betalende raadpleging van Inhoud die wordt voorgesteld door een Aanbieder van Inhoud, zal de Klant een aanvullende vergoeding verschuldigd zijn voor het raadplegen van die Inhoud, overeenkomstig de voorwaarden van de betreffende Aanbieder. De aanvaarding door de Klant van de voorwaarden van de Aanbieder van Inhoud met betrekking tot de raadpleging van de site brengt met zich mee dat de Klant ook de abonnementsprijs aanvaardt.

## 9. Packs

- 9.1. Citymesh stelt Packs voor aan haar Klanten. Packs zijn specifieke combinaties van meerdere Diensten. De lijst van de verschillende beschikbare Packs, met gedetailleerde informatie over hun inhoud, de eventuele opties en de tarieven, kan op de website van Citymesh geraadpleegd worden, of via Citymesh Contacten opgevraagd worden.
- 9.2. De Klant kan genieten van een Pack door in te schrijven op een Abonnement.
- 9.3. Voor de Packs zijn bijzondere Tariefplannen ontwikkeld. Buiten deze tarieven blijven de Bijzondere Voorwaarden voor elk van de Diensten die deel uitmaken van een Pack op de betreffende Dienst van toepassing.
- 9.4. Wanneer het Citymesh toegestaan is om een Dienst die deel uitmaakt van een Pack te schorsen, dan heeft Citymesh het recht om op hetzelfde moment alle Diensten die deel uitmaken van het betreffende Pack te schorsen.

## 10. Inspanningsverbintenis

- 10.1. Inzake de levering van de Dienst heeft Citymesh slechts een inspanningsverbintenis. Citymesh zal alle redelijke middelen aanwenden om de toegang tot en de veiligheid, de betrouwbaarheid en de goede werking van de Dienst zo ongestoord mogelijk te laten verlopen.
- 10.2. Citymesh bepaalt zelf de technisch meest aangewezen middelen om de Dienst(en) te leveren, maar heeft geen enkele verplichting om het Netwerk uit te breiden of de netwerkcapaciteit te verhogen.
- 10.3. Citymesh garandeert geen continu en ongestoord gebruik van de Dienst, noch de zekerheid dat alle door middel van het daarvoor geschikte Mobiel Toestel verzonden en ontvangen gegevens ononderbroken, in de juiste vorm en binnen een bepaalde tijdspanne afgeleverd kunnen worden.
- 10.4. Indien gebruik wordt gemaakt van het internet of vergelijkbare netwerken kunnen storingen en/of de niet beschikbaarheid van de verbindingen met het publieke internet en/of andere telecommunicatienetwerken het gebruik van de Dienst belemmeren.
- 10.5. Bij het gebruik van de Dienst kunnen veiligheidsrisico's optreden, bijvoorbeeld ten aanzien van de integriteit van de gegevens van de Klant of de identiteitsgegevens

van de Klant. Citymesh neemt redelijke technische en organisatorische maatregelen in reactie op de beveiligings- en integriteitsincidenten of bedreigingen en kwetsbaarheden die Citymesh desgevallend vaststelt, zonder dat deze risico's evenwel kunnen worden uitgesloten.

- 10.6. Citymesh hanteert via een centrale monitoring diverse procedures om het verkeer te meten en te sturen om te voorkomen dat de infrastructuur wordt verzadigd. Bij vaststelling van een dreigende verzadiging neemt Citymesh alle redelijke maatregelen ten einde zo mogelijk de kwaliteit en continuïteit van de Mobiele Diensten te kunnen verzekeren. Deze maatregelen kunnen in bepaalde gevallen bestaan uit de tijdelijke wijziging van de gebruiksvoorwaarden van de Dienst(en).

## 11. Aansprakelijkheid van Citymesh

- 11.1. Citymesh verbindt zich ertoe om alle redelijke middelen aan te wenden om elke storing voor de Klant te voorkomen en om, in geval er zich toch storingen zouden voordoen, alle redelijke maatregelen te nemen om de duurtijd van de storingen te beperken.
- 11.2. Citymesh kan niet aansprakelijk worden gesteld
- voor de inhoud, de juistheid en/of de integriteit van de informatie en de gegevens die via de Dienst worden verstuurd;
  - voor schade, beschadigingen, fouten of weglatingen, onderbrekingen, gebreken, diefstal, verlies en vernietiging van gegevens, die zich kunnen voordoen terwijl de Klant of een derde zich toegang verschafft tot de Dienst, behalve in geval van bedrog of ernstige fout vanwege Citymesh;
  - voor het verlies van de inlogcodes die verstrekt worden voor het beheer van de Mobiele Diensten via het extranet;
  - in geval van lange antwoordtijden, ontoegankelijkheid en/of onderbreking van het geheel of een deel van de internettoegang of de toegang tot diensten die aangeboden worden via internet;
  - in het geval van wijzigingen aan het aanbod van diensten op het internet die worden doorgevoerd door uitgevers, makers en verspreiders van Inhoud, of die worden opgelegd door wettelijke of reglementaire bepalingen;
  - voor overtredingen en fraude via de Dienst begaan door de Klant of door derden.
- 11.3. Citymesh kan niet aansprakelijk worden gesteld voor schade die de Klant lijdt ten gevolge van (gedeeltelijk) externe factoren en/of handelingen van de Klant zelf, waaronder onder meer, doch niet beperkt tot,
- storingen of kwaliteitsgebreken van de Dienst wegens externe factoren (zoals bijvoorbeeld storingen of kwaliteitsgebreken in Netwerken en installaties van derden die door Citymesh worden gebruikt, storingen of kwaliteitsgebreken ten gevolge van obstakels die draadloze communicatie bemoeilijken, maatregelen opgelegd door Belgische of Europese overheden);
  - gebruiksstoornissen te wijten aan onderhouds-, verbeterings- en/of uitbreidingswerken aan het Netwerk of andere installaties gebruikt door Citymesh ;
  - het slecht of foutief gebruik van de Dienst door de Klant;

- de slechte werking van het Mobiel Toestel van de Klant. In het geval van slechte werking of instellingsproblemen moet de Klant zich uitsluitend tot de verkoper of fabrikant van het Mobiel Toestel wenden, en niet tot Citymesh;
  - het gebruik door de Klant van een Mobiel Toestel (i) in strijd met de Overeenkomst, of (ii) dat niet werd goedgekeurd overeenkomstig de toepasselijke normen, of (iii) zonder de nodige veiligheidsmaatregelen te nemen tegen virussen, inbraken door derden etc...
  - het gebruik of misbruik van de PIN-code van de Klant
    - (i) ten gevolge van de vrijwillige of onvrijwillige kennisgeving van deze code aan een derde,
    - (ii) indien de Klant de standaard PIN-code niet onmiddellijk omvormde tot een persoonlijke PIN code, of
    - (iii) indien de Klant de standaard PIN-code omvormde tot een eenvoudige persoonlijke PIN code (bv. 1234, 5555, ...).
  - de tussenkomst van derden, ondanks de door Citymesh en de Netwerkoperator genomen veiligheidsmaatregelen;
  - de schorsing of beëindiging van de Dienst, conform de Algemene Voorwaarden, zelfs indien derden door de schorsing of de beëindiging rechtstreekse of onrechtstreekse gevolgen zouden ondervinden;
  - wijzigingen als gevolg van voorschriften van het BIPT of andere regulerende overheden,
  - gevallen van overmacht.
- 11.4. Citymesh kan niet verantwoordelijk worden gesteld voor diensten die gevraagd worden door de Klant en die aangeboden worden door derden, zoals Third Party Providers, en die toegankelijk zijn via de Dienst en die betaald worden via de facturen van Citymesh.
- 11.5. Citymesh kan dan ook niet aansprakelijk worden gesteld voor
- Third Party Services, voor de inhoud ervan, voor hun wettelijkheid, voor hun goede uitvoering of hun facturatie, zelfs indien Citymesh er enig profijt uit zou halen of zou instaan voor de facturatie van deze diensten voor rekening van derden,
  - het gebruik van Third Party Services door de Klant,
  - transacties tussen een derde en de Klant.

Citymesh is, tenzij uitdrukkelijk anders aanvaard, geenszins een Partij in een contract dat tussen een derde en de Klant wordt gesloten. In geval van betwisting van de Klant met betrekking tot Third Party Services, dient de Klant zich rechtstreeks tot de betrokken Third Party Provider te richten.

## 12. Facturatie

12.1. De Factuur vermeldt de volgende gegevens:

- eventuele activatiekosten;
- eventuele abonnementskosten;
- eventueel de kosten voor opties en/of bijkomende diensten;
- eventueel de gedetailleerde kosten van nationale gesprekken;



- eventueel de gedetailleerde kosten van internationale gesprekken;
  - eventueel de gedetailleerde kosten voor het gebruik van Roamingdiensten;
  - eventueel de kosten van oproepen naar speciale nummers;
  - in voorkomend geval, de huurprijs van gehuurd materiaal of de koopprijs van besteld materiaal;
  - in voorkomend geval, de kostprijs van transitvolumes die niet inbegrepen zijn in de maandelijkse Abonnements kosten;
  - eventuele andere kosten en kredieten aan de Klant in rekening te brengen, waaronder, ondermeer, de kosten van de abonnementen die de Klant bij bepaalde Aanbieders van Inhoud heeft afgesloten om toegang te kunnen hebben tot hun gegevens en/of diensten en die door Citymesh worden geïnd voor rekening van die Aanbieders van Inhoud.
- 12.2. De Klant die beschikt over een Abonnement met inbegrepen Forfait kan niet-verbruikt Forfait niet overdragen naar de volgende Maand.
- 12.3. De Klant die beschikt over een Abonnement met inbegrepen Forfait zal voor extra verbruik gefactureerd worden vanaf het ogenblik dat het inbegrepen Forfait opgebruikt is. Het tarief voor extra verbruik wordt op de Orderbevestiging vermeld.
- 12.4. De facturatie van de verschuldigde verbruikskosten gebeurt in de Maand volgend op de Maand waarin het verbruik heeft plaatsgevonden. Citymesh behoudt zich het recht voor om eventuele verschuldigde verbruikskosten op een later tijdstip te factureren, afhankelijk van het moment waarop Citymesh de nodige gegevens hierover van de betrokken Roamingaanbieder ontvangt.
- 12.5. BILL SHOCK BESCHERMING
- 12.5.1. Om de Klant zoveel mogelijk te beschermen tegen onverwacht hoge facturen (= bill shock), zal Citymesh een waarschuwingsbericht naar de Klant sturen zodra
- het Forfait wordt bereikt;
  - het Forfait wordt overschreden met een grens 80%, en een tweede maal bij het overschrijden van de grens van 100% van het Forfait;
  - de dataroamingdiensten 80% bereiken van de grens van € 50,00 BTW inbegrepen of een ander bedrag dat de Klant vooraf heeft meegedeeld;
  - de grens van € 48,40 BTW inbegrepen aan data Roaming verbruik buiten of niet inbegrepen in het Datapakket wordt bereikt.
- 12.5.2. Citymesh is niet in staat is om het verbruik in realtime te monitoren. Citymesh zal het waarschuwingsbericht versturen zo snel mogelijk nadat het heeft kunnen vaststellen dat het maandelijks Forfait of de grens werd overschreden. Ook al stopt de Klant onmiddellijk met het gebruik van de Dienst na ontvangst van het waarschuwingsbericht, dan nog is het mogelijk dat aan de Klant een bedrag zal worden gefactureerd dat hoger kan zijn dan het maandelijks Forfait of de door de Klant gekozen financiële bovengrens uit de door het BIPT bepaalde lijst van financiële bovengrenzen. De Klant kan deze aanrekening niet betwisten omdat hij als enige verantwoordelijk is voor het gebruik van de Dienst.
- 12.5.3. Om effectief tegen Bill Shock te beschermen, zal Citymesh, in het geval dat de Klant ervoor heeft gekozen om verder van de Dienst gebruik te blijven

maken na het hebben ontvangen van een waarschuwingsbericht, overgaan tot het tijdelijk onderbreken van

- de Dienst, zodra het Forfait wordt overschreden met een grens van € 10.000,00 exclusief BTW;
- data Roaming, wanneer de grens van € 60,50 BTW inbegrepen aan data Roaming verbruik buiten of niet inbegrepen in het Datapakket wordt bereikt.

12.5.4. Omdat Citymesh niet in staat is om het verbruik in realtime te monitoren, zal Citymesh de tijdelijke onderbreking van de Dienst zo snel mogelijk uitvoeren nadat het heeft kunnen vaststellen dat het Forfait of de door de Klant gekozen financiële bovengrens uit de door het BIPT bepaalde lijst van financiële bovengrenzen is overschreden.

12.5.5. Ondanks het feit dat Citymesh al het mogelijke zal doen (= Best Effort) om het te vermijden, is het niet uitgesloten dat aan de Klant een bedrag zal worden gefactureerd dat hoger kan zijn dan een van de bovenstaande bedragen. De Klant kan deze aanrekening niet betwisten omdat hij als enige verantwoordelijk is voor het gebruik van de Dienst.

12.5.6. Citymesh zal de Klant hierover een kennisgevingsbericht sturen. Na ontvangst van betaling van het verschuldigde bedrag zal Citymesh de Dienst opnieuw activeren. Citymesh behoudt zich het recht voor om een bedrag van maximaal € 30,00 inclusief BTW aan reactiveringskosten aan te rekenen.

12.6. Gratis oproepen, inclusief oproepen naar de hulpdiensten, worden niet vermeld op de factuur.

## 13. Redelijk Gebruik van de Dienst en Onbeperkt Gebruik

13.1. Met als doel optimale gebruiksomstandigheden te verzekeren en de goede werking van het Netwerk niet te verstoren, verbindt de Klant zich tot een normaal en redelijk gebruik van de Dienst.

13.2. Redelijk Gebruik betekent dat de Dienst alleen voor individueel gebruik is bestemd en niet voor enig commercieel gebruik, met name voor callcenter- of SIM-box doeleinden en / of terbeschikkingstelling aan derden (bijvoorbeeld door middel van hotspotting), wederverkoop, gebruik door groepen van personen, oneerlijk gebruik of, meer in het algemeen, een gebruik dat niet in overeenstemming is met het gebruik dat kan worden verwacht van een normale individuele gebruiker die een Overeenkomst voor mobiele telefonie afsluit (zoals bijvoorbeeld het gebruik van de GSM als babyfoon, of regelmatig een groot aantal spraakoproepen plaatsen en / of gelijktijdig SMS-berichten verzenden, of wanneer de Klant regelmatig langdurig continu belt en / of regelmatig gesprekken hervat onmiddellijk na hun onderbreking...).

13.3. In het kader van aanbiedingen met Onbeperkt Gebruik worden volgende praktijken niet als Redelijk Gebruik beschouwd (niet-exhaustieve lijst):

- met betrekking tot Mobiele Diensten, wanneer de Klant
  - of regelmatig meer dan 6 uur per dag en/of 30 uur per week belt,
  - of regelmatig meer dan 3 uur opeenvolgend belt, of

- of meer dan 350 SMS'en per dag en/of 10.000 SMS'en per maand verstuurt,
- of meer dan 50 MMS'en per dag en/of meer dan 400 MMS'en per maand naar BASE en/of e-mail adressen verstuurt,
- of meer dan 20 MMS'en per dag en/of meer dan 100 MMS'en per maand naar andere mobiele netwerken verstuurt.
- in het kader van het gebruik van Data Diensten,
  - meer dan 500 MB per dag en/of meer dan 5 GB per maand dataverkeer vanuit België genereert.

13.4. In het geval dat het gebruik van de Klant niet als Redelijk Gebruik kan worden beschouwd, behoudt Citymesh zich het recht voor om, naar eigen goeddunken, de Overeenkomst op te schorten en / of te beëindigen en / of andere maatregelen te nemen die nuttig of noodzakelijk worden geacht, om ervoor te zorgen dat de andere Citymesh Gebruikers niet worden beïnvloed en de dienstkwaliteit kan worden gewaarborgd.

Bewijs van de verboden praktijken kan worden geleverd door alle middelen en rechtsmiddelen, en meer bepaald met behulp van gegevens en overzichten afkomstig van de Citymesh systemen of van door derden geleverde systemen. Tot bewijs van het tegendeel beschouwen de Klant en Citymesh deze gegevens en overzichten als betrouwbaar.

Citymesh wil hiermee de kwaliteit van de dienstverlening voor alle Gebruikers maximaliseren.

13.5. De Gebruiker verbindt zich ertoe om op redelijke wijze en niet onrechtmatig gebruik te maken van de Roamingdiensten en dit conform de Europese regelgeving. Worden door de Europese regelgeving als onrechtmatig of abnormaal gebruik beschouwd:

- (i) lange inactiviteit van een Simkaart, gecombineerd met een zeer frequent, zo niet uitsluitend gebruik van Roaming binnen de EU Roaming Zone,
- (ii) een hoger verbruik in Roaming binnen de EU Roaming Zone dan het binnenlands verbruik, gecombineerd met een aantal dagen zonder verbinding in België dat hoger is dan het aantal dagen waarop de Klant verbinding maakt binnen de EU Roaming Zone,
- (iii) aanschaf en daaropvolgend gebruik van verschillende Simkaarten door dezelfde Klant bij Roaming binnen de EU Roaming Zone.

Citymesh behoudt zich het recht voor gedurende vier (4) maanden te observeren of die elementen gegrond zijn.

In geval van een bewezen onrechtmatig of abnormaal gebruik zal de Klant via alle geschikte middelen (SMS, e-mail, brief, telefoon, ...) op de hoogte worden gebracht en heeft hij vanaf dat moment vijftien (15) kalenderdagen de tijd om het gebruik aan te passen. Indien de Klant het gebruik niet wijzigt binnen de gestelde termijn, zal Citymesh een toeslag aanrekenen voor het geheel van zijn gebruik, conform de Europese regelgeving en de geldende tarieven. Die toeslag bedraagt

- € 0,022 extra per minuut voor uitgaande gesprekken;
- € 0,004 extra per SMS;
- € 1,00 extra euro per GB aan mobiele data.

Is tevens een geval van onrechtmatig gebruik van de Roamingdienst: de georganiseerde doorverkoop van Simkaarten aan personen die niet in België wonen,

of geen duurzame banden met België hebben. In voorkomend geval kan Citymesh onmiddellijk adequate maatregelen nemen om de naleving van alle voorwaarden van de Overeenkomst te garanderen, zonder echter afbreuk te doen aan zijn recht om een schadevergoeding van de Klant te eisen.

## 14. Wijziging van Tariefplan

- 14.1. De verschillende Tariefplannen met betrekking tot de verschillende Diensten kunnen via Citymesh Contacten worden verkregen.
- 14.2. Behoudens uitdrukkelijke toestemming van Citymesh, mag de Klant tijdens de minimumduur van de Overeenkomst niet van Tariefplan veranderen.
- 14.3. In het geval dat de Klant de uitdrukkelijk toestemming van Citymesh heeft gekregen om tijdens de minimumduur van de Overeenkomst naar een ander Tariefplan over te stappen, erkent de Klant dat, indien Hij toegang heeft gekregen tot de Dienst(en) in het kader van een promotioneel aanbod uit hoofde waarvan hij van Citymesh een specifiek voordeel heeft ontvangen, Citymesh het recht heeft om specifieke voorwaarden aan een dergelijke overschakeling op te leggen.
- 14.4. Alle kosten die Citymesh zou dragen ten gevolge van een inbreuk van de Klant op zijn verplichtingen, kunnen door Citymesh aan de Klant aangerekend worden, zonder afbreuk te doen aan andere rechten en mogelijke vorderingen door Citymesh.

## 15. Looptijd en Stopzetting van de Overeenkomst

- 15.1. De Overeenkomst treedt in werking op de dag dat de Simkaart door de Klant wordt geactiveerd. De Klant ontvangt een schriftelijke bevestiging van de Activatie.
- 15.2. Een Overeenkomst wordt gesloten voor minimum een (1) Simkaart.
- 15.3. Het opzeggen van de Overeenkomst kan door alle schriftelijke middelen en zonder opgave van reden gebeuren. De Klant kan het moment kiezen waarop de Overeenkomst moet worden beëindigd.  
In geval van nummeroverdracht, zoals in artikel 16 hieronder beschreven, wordt de Overeenkomst beëindigd op het moment dat het telefoonnummer van de Klant effectief werd overgedragen.  
Citymesh zal zo spoedig als mogelijk de betrokken Dienst afsluiten en zal hieromtrent een schriftelijke bevestiging overmaken aan de Klant.
- 15.4. OPZEGGING VAN DE OVEREENKOMST
  - 15.4.1. De eenzijdige opzegging van de Overeenkomst door de Klant doet onmiddellijk en onherroepelijk rechtsgevolgen ontstaan.
  - 15.4.2. OPZEGTERMIJN
    - 15.4.2.1. De Klant met maximum negen (9) werknemers kan bij beëindiging van de Overeenkomst na de stilzwijgende verlenging ervan in onbepaalde duur, de Overeenkomst op een zelf gekozen moment beëindigen, zelfs indien dit onmiddellijk is.
    - 15.4.2.2. De Klant met meer dan negen (9) werknemers kan aan een opzegtermijn van maximum een (1) Maand worden gehouden bij beëindiging van de Overeenkomst na de stilzwijgende verlenging ervan in onbepaalde duur.

### 15.4.3. OPZEGVERGOEDING

15.4.3.1. Indien de Klant de Overeenkomst beëindigt tussen het moment van het totstandkomen van de Overeenkomst en de Activatie van de Dienst, is Citymesh gerechtigd om de Klant een schadevergoeding aan te rekenen ten belope van de som van de verschuldigde maandelijkse Abonnementbedragen of minimum belwaarden voor de periode tot en met het einde van de minimumduur.

15.4.3.2. Indien de Klant de Overeenkomst beëindigt na de Activatie van de Dienst, maar binnen de minimumduur van de Overeenkomst, is Citymesh gerechtigd om de Klant een schadevergoeding aan te rekenen ten belope van de som van de nog resterende verschuldigde maandelijkse Abonnementkosten of minimum belwaarden voor de periode tot en met het einde van de minimumduur van de Overeenkomst.

15.4.3.2.1. Deze schadevergoeding wordt voor een Klant met meer dan negen (9) werknemers gelijkgesteld aan de som van de resterende maandelijkse bedragen tot en met het einde van de minimumduur van de Overeenkomst.

15.4.3.2.2. Voor een Klant met maximum negen (9) werknemers wordt de schadevergoeding beperkt tot de totaliteit van het maandelijkse Abonnementgeld dat nog verschuldigd is tot aan de afloop van de eerste zes (6) maanden na de inwerkingtreding van de Overeenkomst.

15.4.3.3. Daarenboven is Citymesh gerechtigd om de Klant die voor het einde van de minimumduur de Overeenkomst opzegt, een schadevergoeding aan te rekenen gelijk aan 75 % van het bedrag dat Citymesh aan de Klant heeft gefactureerd voor alle Diensten waarvan de Klant gebruik heeft gemaakt gedurende drie (3) maanden voorafgaand aan de vroegtijdige opzegging of verbreking van de Overeenkomst. Abonnementsgelden of minimum belwaarden worden niet meegerekend in de berekening van die schadevergoeding.

15.4.3.4. Citymesh is niet gerechtigd om de Klant een schadevergoeding aan te rekenen indien Hij de Overeenkomst beëindigt na de stilzwijgende verlenging ervan in onbepaalde duur.

15.4.4. De bewijslast van het aantal werknemers ligt bij de Klant.

15.5. Bij de beëindiging van de Overeenkomst zal Citymesh een eindafrekening maken van nog verschuldigde verbruikskosten. De Klant kan niet vragen om in het stopgezet Abonnement inbegrepen doch niet-verbruikt Forfait pro rata teruggestort te krijgen.

15.6. Bij opzegging van een Abonnement, dient de Klant er rekening mee te houden dat het bestaande telefoonnummer slechts een (1) maand kan worden behouden. Na die periode wordt het telefoonnummer terug overgemaakt aan de operator die eigenaar is van het telefoonnummer of kan het worden toegekend aan een andere Klant.

## 16. Nummeroverdraagbaarheid

- 16.1. Nummeroverdraagbaarheid betekent dat de Klant zijn telefoonnummer kan behouden wanneer Hij van operator verandert. Alleen het telefoonnummer kan worden overgedragen naar de nieuwe operator, het Abonnement en de Overeenkomst niet.
- 16.2. De Klant die zijn telefoonnummer wenst over te dragen naar een andere operator, dient de nieuwe operator te vragen om de nodige maatregelen te nemen om het telefoonnummer over te dragen. De nieuwe operator zal de Overeenkomst met de vorige operator opzeggen, door middel van een volmacht die hij verkrijgt van de Klant.
- 16.3. De overdracht van het telefoonnummer naar Citymesh ontslaat de Klant geenszins van de verplichting om zijn contractuele verplichtingen tegenover zijn vorige operator te respecteren. De overdracht van het telefoonnummer naar een andere operator ontslaat de Klant geenszins van de verplichting om zijn contractuele verplichtingen tegenover Citymesh na te komen.
- 16.4. Bij het niet-naleven loopt de Klant het risico om een schadevergoeding te moeten betalen aan zijn oude operator. De Klant is de enige die verantwoordelijk is in dit verband.
- 16.5. Citymesh zal de wettelijke bepalingen aangaande de overdraagbaarheid van nummers respecteren.

## 17. Telefoongids- en inlichtingendiensten

- 17.1. Overeenkomstig de toepasselijke wetgeving verstuurt Citymesh bepaalde persoonsgegevens (naam en de initialen of de voornaam van de Klant of, voor een rechtspersoon, de officiële benaming, alsook het adres en het door Citymesh toegekende telefoonnummer) naar aanbieders van telefoongidsen en inlichtingendiensten met het oog op publicatie in de telefoongidsen en de telefooninlichtingendiensten.
- 17.2. Citymesh verstuurt die gegevens niet rechtstreeks, maar gebruikt hiervoor de Centrale Nummerdatabank, opgericht via de Wet van 26 november 2021 tot wijziging van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie wat de centrale nummerdatabank betreft en het Koninklijk besluit van 10 februari 2022 betreffende de centrale nummerdatabank.
- 17.3. De Klant krijgt bij het invullen van zijn Abonnementsaanvraag keuze om al dan niet te worden opgenomen in de telefoongidsen en de inlichtingendiensten. De Klant geeft aan of hij wenst dat zijn gegevens worden weergegeven in de telefoongidsen en de inlichtingendiensten, dan wel of hij wenst dat zijn telefoonnummer geheim blijft. Tevens geeft de Klant aan of hij wenst dat zijn naam en adres kunnen worden teruggevonden op basis van zijn telefoonnummer.
- 17.4. De Klant is verantwoordelijk voor de juistheid, volledigheid en rechtmatigheid van de verstrekte of de door een aanbieder van telefoongidsen en telefooninlichtingendiensten verstrekte gegevens.
- 17.5. Elke aanpassing van gegevens door de Klant wordt zo snel mogelijk opgenomen in het bestand van de telefoongidsen en de telefooninlichtingendiensten.