

Algemeen

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de Diensten (zoals gedefinieerd in artikel 1) die onder het merk 'JIM Mobile' op de markt worden gebracht (hierna "**Algemene Voorwaarden**"). Deze Diensten worden geleverd door Unleashed nv, met maatschappelijke zetel te Kempische Steenweg 309/1, B-3500 Hasselt, met ondernemingsnummer 0886.946.917 (hierna "**Unleashed**").

Artikel 1: Definities

- **Aanrekening/Factuur:** de beschrijvende staat van de kosten en vergoedingen in verband met de aan de Klant verstrekte of te verstrekken Diensten. Een Factuur die Unleashed in overeenstemming met de Belgische btw-wetgeving 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.
- **Abonnement:** tariefformule waarbij een overeenkomst wordt gesloten met de Klant om op periodieke basis mobiele diensten voor bepaalde of onbepaalde duur te leveren die via een Aanrekening of Factuur aan de Klant worden aangerekend.
- **Diensten:** het geheel van de door Unleashed aangeboden mobiele diensten en aanverwante diensten.
- **Herlaadkaart:** tariefformule waarbij de Klant aan de hand van een vooraf betaald krediet en/of forfaitaire hoeveelheden belminuten, sms'en en/of data kan bellen, sms'en en/of surfen totdat het voorafbetaald krediet of forfaitaire hoeveelheden zijn opgebruikt.
- **Netwerk:** het netwerk voor mobiele telefonie waarvan Unleashed zich bedient om de Diensten aan de Klanten aan te bieden. Unleashed is een 'mobile virtual network operator' ('MVNO') en maakt gebruik van het Radio Access Network ('RAN') van een 'mobile network operator' ('MNO') om de Diensten aan haar Klanten te kunnen leveren.
- **Nummeroverdracht:** de uitvoering van de nummeroverdraagbaarheid op verzoek van de Klant in overeenstemming met de toepasselijke wetgeving.
- **Simkaart:** een chipkaart ('Subscriber Identity Module') die door Unleashed ter beschikking wordt gesteld aan de Klant en die moet worden ingebracht in een toestel voor gebruik van mobiele diensten teneinde toegang te verkrijgen tot het Netwerk en gebruik te kunnen maken van de Diensten.
- **Klant:** de natuurlijke persoon of rechtspersoon die gebruikmaakt van de Diensten.
- **Website:** www.jimmobile.be.

Artikel 2: Toepasselijkheid

2.1 De contractuele verhouding tussen Unleashed en de Klant met betrekking tot het verlenen van de Diensten wordt bepaald door deze Algemene Voorwaarden, de contractaanvraag, eventuele bijzondere voorwaarden en de toepasselijke tarieven (hierna de "**Overeenkomst**" genoemd). Er kunnen tussen de Klant en Unleashed bijzondere voorwaarden overeengekomen worden voor aanverwante Diensten. In geval van een tegenstrijdigheid hebben de bijzondere voorwaarden voorrang op de voorwaarden van de Overeenkomst.

2.2 De Klant bevestigt kennis te hebben genomen van deze Algemene Voorwaarden voorafgaand aan het sluiten van de Overeenkomst en aanvaardt de toepassing ervan op de Overeenkomst. Een kopie van deze Algemene Voorwaarden kan ten alle tijden worden geraadpleegd en gedownload op de Website onder de rubriek 'Wettelijke Informatie en Gebruikersinfo'.

2.3 Tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven zijn de bepalingen van de Algemene Voorwaarden steeds van toepassing op zowel Abonnementen als Herlaadkaarten.

Artikel 3: Aanvraag

3.1 De Klant kan als volgt toegang krijgen tot het Netwerk en de Diensten:

3.1.1 Via de Website

De Klant doet zijn aanvraag voor intekening op de Diensten via de Website. De Klant zal zich juist en volledig registreren op de Website en overeenkomstig de opgegeven instructies een Simkaart aanvragen. De Klant is als enige aansprakelijk voor de juistheid en de volledigheid van de door hem verstrekte informatie. De Klant verbindt zich ertoe Unleashed op de hoogte te brengen van elke wijziging van zijn contact- en persoonsgegevens (bv. adreswijziging).

De Simkaart zal vervolgens aan de Klant worden verstuurd naar het door de Klant opgegeven adres volgend op een juiste en volledige aanvraag. In het geval van een aanvraag van een nieuw nummer (dus niet bij Nummeroverdracht) of in geval van een aanvraag van een Simkaart-omwisseling (sim swap), kan een eenmalige administratiekost aan de Klant worden aangerekend. Meer informatie hierover is terug te vinden op de Website.

Unleashed verbindt zich ertoe om alles in het werk te stellen om - behoudens in uitzonderlijke omstandigheden, bij onderlinge afspraak met de Klant, in geval van weigering zoals voorzien in artikel 3.2 of bij overmacht - de Simkaart zo snel mogelijk te activeren na datum van de wilsovereenstemming op voorwaarde dat Unleashed over een volledig dossier beschikt.

3.1.2 Via een verkooppunt (indien van toepassing)

De Klant kan zijn aanvraag voor intekening op de Diensten desgevallend ook via een fysiek verkooppunt doen. De Klant zal zich juist en volledig registreren in het verkooppunt overeenkomstig de opgegeven instructies. De Klant is als enige aansprakelijk voor de juistheid en de volledigheid van de door hem verstrekte informatie. De Klant verbindt zich ertoe Unleashed op de hoogte te brengen van elke wijziging van zijn contact- en persoonsgegevens (bv. adreswijziging). De Klant zal zijn Simkaart ontvangen in het verkooppunt na de juiste en volledige aanvraag en na betaling van het eventueel verschuldigd bedrag.

In geval van een aanvraag van een nieuw nummer (dus niet bij Nummeroverdracht) of in geval van Simkaart-omwisseling (sim swap) indien deze opties worden aangeboden in het verkooppunt, kan een eenmalige administratiekost aan de Klant worden aangerekend.

3.2 Unleashed heeft het recht om de aanvraag en/of de activering van een Klant te beperken of te weigeren zonder daarbij enige vergoeding verschuldigd te zijn aan de Klant, in onder meer de volgende situaties:

- de Klant weigert de Algemene Voorwaarden of enig ander contractueel vereist document te aanvaarden;
- de aanvraag voor intekening op de Diensten is niet behoorlijk gedaan;
- bij bewijzen of ernstige aanwijzingen van frauduleus handelen, insolvabiliteit of niet betaling van de Diensten hetgeen bijvoorbeeld kan blijken uit een historiek van wanbetaling door de Klant;
- de Klant geeft een valse, verkeerde of onvolledige identiteit op bij zijn identificatie;
- de Klant maakt bij zijn identificatie gebruik van identiteitsdocumenten die als gestolen gerapporteerd werden;
- bij bewijzen of ernstige aanwijzingen dat de Klant gebruik maakt van de Diensten strijdig met de Overeenkomst, met wettelijke of reglementaire bepalingen, met de openbare orde of goede zeden, of op een wijze waarbij de goede werking of de integriteit van de dienstverlening wordt beschadigd.

Artikel 4: Inwerkingtreding en duur van de Overeenkomst

4.1 De Overeenkomst komt tot stand bij de wilsovereenstemming en treedt in werking op de datum dat de Simkaart op het Netwerk wordt geactiveerd door Unleashed.

4.2 Tenzij een nadere looptijd overeengekomen werd in bijzondere voorwaarden gelinkt aan de afname van een bepaalde dienst of bepaald product (bv. overeenkomsten met toestel), wordt de Overeenkomst gesloten voor een periode van onbepaalde duur. De Klant heeft de mogelijkheid om de Overeenkomst voor zijn Abonnement op elk moment, zonder opgave van reden en op een moment door hem gekozen, schriftelijk op te zeggen. Een vergoeding kan worden gevraagd aan de Klant die intekent op een gezamenlijke aanbieding (indien aangeboden) waarbij de Klant kosteloos of tegen een lagere prijs eindapparatuur heeft verkregen waarvan de verkrijging verbonden was aan de intekening

op de Diensten van Unleashed. Deze vergoeding is gelijk aan het nog uitstaande bedrag overeenkomstig de afschrijvingstabel, die bij intekening op de Overeenkomst aan de Klant werd meegedeeld en die de restwaarde meegeeft van de eindapparatuur gedurende elke maand. De Overeenkomst kan voor het overige een einde nemen in de gevallen in deze Algemene Voorwaarden bepaald.

4.3 De Overeenkomst wordt gesloten voor 1 Simkaart (de hoofdkaart) en eventuele meerdere Simkaarten (multi-Sim). Deze Simkaarten zijn verbonden aan één account.

Artikel 5: Wijziging van de Overeenkomst, tariefverhoging of afschaffing van een tariefplan

5.1 Unleashed zal de Klant via alle geschikte middelen op de hoogte te brengen van wijzigingen aan de Algemene Voorwaarden en verhogingen van de tarieven. De informatie over de wijziging moet minstens 1 maand voor de inwerkingtreding van de wijzigingen aan de Klant worden verstrekt. De Klant die naar aanleiding van een wijziging van de Algemene Voorwaarden, de nieuwe voorwaarden van de opgelegde wijziging niet aanvaardt, mag de Overeenkomst zonder verbrekingsvergoeding opzeggen ten laatste op de laatste dag van de maand die volgt op de inwerkingtreding van de wijzigingen. In geval van een tariefverhoging heeft de Klant het recht de Overeenkomst zonder verbrekingsvergoeding op te zeggen, ten laatste op de laatste dag van de maand die volgt op de ontvangst van de eerste Aanrekening of Factuur na de inwerkingtreding van de tariefverhoging. In geval van een Herlaadkaart wordt de Klant geacht de nieuwe voorwaarden te aanvaarden bij herladen. Dit artikel 5.1 geldt niet in het geval van een wijziging aan een of meerdere bedingen van de Algemene Voorwaarden ingevolge nieuwe wetgeving of besluiten die operatoren geen keuze laten op het vlak van de implementatie ervan (bv. besluiten en beslissingen van het Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie ('BIPT')).

5.2 Indien de uitbating of de organisatie van de Diensten dit noodzakelijk maakt, kan Unleashed de inhoud of de eigenschappen van haar prestaties wijzigen.

Artikel 6: Oproepingsnummer

Aan elke Klant is een uniek oproepingsnummer verbonden. Dit oproepingsnummer is en blijft eigendom van Unleashed, behalve in geval van Nummeroverdracht. De Klant heeft niet het recht om een welbepaald oproepingsnummer te eisen of te houden, behalve in geval van Nummeroverdracht. De Klant heeft niet het recht om zijn oproepingsnummer te wijzigen. De Klant verliest het recht om zijn oproepingsnummer te gebruiken bij deactivering (zoals bepaald in deze Algemene Voorwaarden). Na eventuele beëindiging van de Overeenkomst (om welke reden dan ook) dient de Klant er rekening mee te houden dat het aan hem toegewezen mobiele nummer niet meer kan worden behouden.

Artikel 7: Diensten, tarieven en formules

7.1 De beschikbare Diensten en toepasselijke tarieven voor deze Diensten variëren naargelang de door de Klant gekozen formule. De aangeboden formules en aangerekende tarieven worden medegedeeld op de Website. De Klant heeft deze prijzen van Unleashed geraadpleegd op de Website, en aanvaardt de toepassing ervan op zijn gebruik van de Diensten.

7.2 Kosten gemaakt door verbruik buiten de Belgische landsgrens, maar binnen de EU (de gedetailleerde lijst van betrokken landen vind je op de Website onder de rubriek 'Roaming'), worden aangerekend aan het gangbare, binnenlandse tarief (Roam Like At Home ('RLAH')). Dit geldt voor gebruik zowel binnen als buiten bundel. Meer details zijn terug te vinden op de Website onder de rubriek 'Roaming'.

De Klant verbindt zich ertoe om redelijk gebruik te maken van de roamingdiensten, in de zin van de Europese wetgeving. Om mogelijk misbruik of afwijkend gedrag te kunnen vaststellen, behoudt Unleashed zich het recht voor om de gebruikspatronen van de Klant te monitoren, zowel in diens eigen lidstaat als in andere lidstaten. Het identificeren van ongebruikelijke verbruikspatronen kan gebaseerd zijn op de volgende indicatoren:

- grotere aanwezigheid / groter verbruik in het buitenland dan aanwezigheid / verbruik in het binnenland; of
- langdurige inactiviteit van een specifieke Simkaart die voornamelijk, indien niet uitsluitend, geassocieerd wordt met roamingverbruik; of
- registratie en opeenvolgend gebruik van meerdere Simkaarten door dezelfde gebruiker tijdens het roamen.

Indien Unleashed misbruik of afwijkend gebruik van de roamingdiensten voor sms'en, bellen of surfen zou vaststellen op basis van de hierboven genoemde objectieve indicatoren gedurende een periode van 4 opeenvolgende maanden, behoudt Unleashed zich het recht voor om de Klant daar met alle geschikte middelen (bv. sms, e-mail) op te wijzen. In een dergelijk geval heeft de Klant 2 weken de tijd om zijn gebruikspatroon aan te passen en te bewijzen dat het daadwerkelijk om binnenlandse aanwezigheid of binnenlands verbruik gaat. Indien de Klant zijn gebruik niet wijzigt binnen die termijn, rekent Unleashed hem extra kosten aan voor het geheel van zijn gebruik, conform de Europese regelgeving en de geldende tarieven. Deze toeslag zal niet meer worden aangerekend zodra het gebruik door de Klant op basis van de hierboven genoemde objectieve indicatoren niet meer wijst op misbruik of afwijkend gebruik van de roamingdiensten op basis van een waarnemingsperiode van 4 opeenvolgende maanden.

Unleashed zal de voormelde gebruikspatronen van een Klant om geen enkele andere reden monitoren dan in het kader van misbruik of afwijkend gebruik van de roamingdiensten voor bellen, sms'en of surfen.

Artikel 8: Voorafbetaald krediet

8.1 Om te kunnen genieten van de door Unleashed aangeboden Diensten op basis van een Herlaadkaart, dient de Klant zijn Simkaart op te laden door een voorafbetaald krediet naar keuze aan te schaffen via de Website of, desgevallend, via een verkooppunt, volgens de beschikbare formules en tarieven en de aangegeven betalingswijzen.

8.2 De Klant kan genieten van de voor de Klant beschikbare Diensten overeenkomstig de op de Klant toepasselijke tarieven ten belope van het voorafbetaald krediet, zolang deze waarde niet is opgebruikt, ongeldig is geworden of verloren is gegaan als gevolg van een deactivering (zoals bepaald in deze Algemene Voorwaarden). De Klant kan, ongeacht het resterende voorafbetaald krediet, behalve in geval van deactivering, telefonische oproepen en sms'en blijven ontvangen tenzij dit oproepen en sms'en zijn waarvoor de Klant moet betalen om deze te ontvangen en heeft hij tevens toegang tot de eerstehulpdiensten.

8.3 De geldigheid van het voorafbetaald krediet is beperkt tot 12 maanden na aanschaf.

8.4 De Klant heeft in geen enkel geval recht op terugbetaling door Unleashed van het niet-opgebruikte voorafbetaald krediet, ook niet in geval van Nummeroverdracht, ongeldigheid of deactivering zoals hierboven vermeld.

Artikel 9: Prepaid identificatie

9.1 Klanten met een Herlaadkaart moeten zich in overeenstemming met het *Koninklijk besluit betreffende de identificatie van de eindgebruiker van mobiele openbare elektronische communicatiediensten die worden geleverd op basis van een voorafbetaalde kaart van 27 november 2016* correct identificeren op een door de wetgever erkende manier en door Unleashed gekozen manier telkens wanneer Unleashed hierom verzoekt. Unleashed behoudt zich het recht voor om identificatiemethodes te schrappen of nieuwe toe te voegen. Het niet registreren of foutief registreren door de Klant zal ertoe leiden dat de Klant niet (meer) zal kunnen bellen, sms'en en surfen.

9.2 De Klant dient de Herlaadkaart zelf te gebruiken en mag deze niet afstaan aan een derde, behalve:

- aan zijn ouders, grootouders, kinderen, kleinkinderen, broers of zijn zussen;
- aan zijn/haar echtgeno(o)t(e) of een persoon met wie een verklaring van wettelijk samenwonen is afgelegd;

- aan een persoon van wie de Klant voogd is;
- aan een natuurlijke persoon die diensten verricht voor de rechtspersoon die de Herlaadkaart heeft gekocht, op voorwaarde dat deze rechtspersoon een geactualiseerde lijst bewaart aan de hand waarvan het verband tussen een Herlaadkaart en de natuurlijke persoon aan wie deze kaart werd toegewezen kan worden vastgesteld;
- aan een derde die zich vooraf heeft geïdentificeerd bij Unleashed (indien dit wordt aangeboden door Unleashed);
- wanneer de Herlaadkaart wordt gekocht voor de rekening van de inlichtingen- en veiligheidsdiensten, de politiediensten of de overheden die bij ministerieel besluit zijn aangewezen conform de wetgeving.

9.3 De Klant dient Unleashed binnen 24 uur na de diefstal of het verlies van de Herlaadkaart daarvan op de hoogte te brengen.

9.4 Meer informatie is terug te vinden op de Website en voormeld Koninklijk Besluit .

Artikel 10: Opschorting en beëindiging van de Overeenkomst

10.1 In geval van een Herlaadkaart heeft Unleashed het recht om de Simkaart eenzijdig en zonder recht op schadevergoeding voor de Klant, te deactiveren indien de Klant gedurende een opeenvolgende periode van 12 maanden geen herlading van zijn voorafbetaald krediet (top-up) heeft gedaan. De Klant ontvangt een bericht van de deactivatie. Het resterende voorafbetaald krediet verbonden aan de Simkaart gaat als gevolg van de deactivatie verloren en wordt niet aan de Klant terugbetaald.

10.2 Unleashed heeft het recht om eenzijdig, zonder voorafgaande kennisgeving en zonder recht op schadevergoeding voor de Klant , de Simkaart te deactiveren of de levering van de Diensten geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief, op te schorten of te beëindigen, in de volgende gevallen:

- in geval van bewijzen of ernstige aanwijzingen van fraude door de Klant;
- in geval van gebruik van de Diensten strijdig met de Overeenkomst, met wettelijke of reglementaire bepalingen, met de openbare orde of goede zeden, of op een wijze waarbij de goede werking of de integriteit van de dienstverlening wordt beschadigd;
- in geval van bewijzen of ernstige aanwijzingen van insolvabiliteit van de Klant;
- in geval van het opgeven van een valse, verkeerde of onvolledige identiteit of gebruik van identificatiedocumenten die als gestolen gerapporteerd worden bij de identificatie van de Klant;
- in geval van niet-naleving door de Klant van deze Algemene Voorwaarden of van eventuele andere contractuele verplichtingen ten aanzien van Unleashed ;
- in geval van een abnormale stijging van het gemiddelde gebruik door de Klant, zoals naar redelijkheid ingeschat door Unleashed;
- ingevolge een gerechtelijke uitspraak of op eerste verzoek van de gerechtelijke of politionele instanties;
- in geval van diefstal of verlies van de Simkaart, zoals op enigerlei wijze door de Klant ter kennis gebracht van Unleashed;
- in geval van storingen in, op of aan het Netwerk;
- in geval Unleashed om welke reden dan ook verhinderd wordt om zich van het Netwerk te bedienen;
- indien de Klant een toestel voor mobiele diensten gebruikt dat storingen veroorzaakt in het Netwerk, dan wel niet is goedgekeurd volgens geldende normen;
- in geval van overmacht;
- in alle andere gevallen bepaald in deze Algemene Voorwaarden.

Unleashed is ten aanzien van de Klant niet verplicht om in één van de in artikel 10.2 vermelde gevallen over te gaan tot deactivering, schorsing of beëindiging.

10.3 Deze maatregelen doen geen afbreuk aan het recht van Unleashed om de volledige betaling van alle openstaande bedragen op te eisen.

Artikel 11: Prestaties, verplichtingen en aansprakelijkheid van Unleashed

11.1 Unleashed verbindt zich ertoe om alle redelijke middelen aan te wenden om de Klant zo goed als mogelijk toegang tot het Netwerk te verschaffen en om de Diensten zo goed als mogelijk te leveren. Tenzij uitdrukkelijk anders vermeld, dienen de verbintenissen van Unleashed beschouwd te worden als middelenverbintenissen. Unleashed zal alle redelijke middelen aanwenden ter voorkoming of ter beperking van de door de Klant geleden schade. Unleashed vraagt de Klant begrip te tonen. Unleashed (samen met de 'mobile network operator' (MNO)), spannen zich in om dergelijke verstoringen zo veel mogelijk te beperken en zo snel mogelijk op te heffen. De Klant erkent en aanvaardt evenwel dat Unleashed voor de levering van de Diensten afhankelijk is van de correcte werking van het Netwerk, waarvan Unleashed in haar hoedanigheid van MVNO niet de eigenaar of de licentiehouder is. Unleashed is daarom niet aansprakelijk voor schade als gevolg van het geheel of gedeeltelijk, bewust of onbewust, uitvallen van, storingen in, kwaliteitsgebreken aan en/of onderhoud-, verbeterings- en/of uitbreidingswerken met betrekking tot het Netwerk.

11.2 Mobiele telefonie is een vorm van draadloze communicatie en werkt door de verspreiding van radiosignalen. Aangezien deze signalen verstoord kunnen worden door een externe bron of door hindernissen die inherent zijn aan gebouwen, aan de vegetatie of aan het reliëf, kan een perfecte transmissie niet altijd en overal gegarandeerd worden. Bovendien hangt de kwaliteit van de Diensten ook af van de kwaliteit van het gebruikte toestel voor mobiele diensten. Unleashed draagt geen aansprakelijkheid voor gelijk welke storing in de transmissie die door de hierboven vermelde omstandigheden is veroorzaakt. Aangezien verschillende factoren de geschatte maximumsnelheid kunnen beïnvloeden, is het waarschijnlijk dat de Klant deze waarden niet overal en voortdurend zal bereiken.

11.3 Een klantendienst staat ter beschikking van de Klant om in de mate van het mogelijk een antwoord te geven op zijn vragen, problemen en klachten met betrekking tot de Diensten. Gesprekken tussen de Klant en de klantendienst kunnen worden opgenomen of meebelusterd door personen die niet zelf deelnemen aan de gesprekken met het oog op training en supervisie van het personeel van Unleashed of het beslechten van commerciële geschillen met de Klant. De Klant wordt hiervan vooraf op de hoogte gebracht.

11.4 Unleashed levert aan de Klant een Simkaart, die de Klant in zijn toestel moet plaatsen om toegang te krijgen tot het Netwerk en de Diensten. De toegang tot de Simkaart is beveiligd door een pincode, die door de Klant kan gebruikt worden volgens de gebruiksaanwijzingen in de handleiding van zijn toestel. Unleashed garandeert dat de Simkaart in overeenstemming is met de door Unleashed opgegeven omschrijving, dat de Simkaart geschikt is voor het gebruik dat de Klant en Unleashed zijn overeengekomen en dat gebruikelijk is voor Simkaarten en dat deze Simkaart de kwaliteit en prestaties biedt die de Klant redelijkerwijze van een Simkaart mag verwachten. Unleashed is tegenover de Klant aansprakelijk voor elk gebrek aan overeenstemming dat bestaat bij de levering van de Simkaart en dat zich manifesteert binnen een termijn van twee jaar te rekenen vanaf voornoemde levering in overeenstemming met artikel 1649 bis en volgenden van het Burgerlijk Wetboek.

11.5 Unleashed is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van handelingen gesteld door de Klant zelf, zoals onder meer:

- het slecht of foutief gebruik door de Klant van de Diensten;
- de slechte werking, foutief of onrechtmatig gebruik van het toestel voor mobiele diensten van de Klant of toebehoren van dit toestel;
- het gebruik van een toestel voor mobiele diensten zonder de nodige veiligheidsmaatregelen te nemen (inbraak, virussen, ...);
- het misbruik van de Simkaart van de Klant in zoverre dat dergelijk misbruik in de hand werd gewerkt door de Klant, onder meer als gevolg van (1) de vrijwillige of onvrijwillige bekendmaking van de pincode aan een derde, (2) het ongewijzigd laten van de standaard pincode, (3) het gebruik van een te eenvoudige, persoonlijke pincode (bv. 1234, 1111 etc.), (4) diefstal of verlies van de Simkaart;
- fouten of vergissingen bij het activeren van de Simkaart of herladen van de Herlaadkaart;
- factoren die te wijten zijn aan de tussenkomst, al dan niet foutief, van een derde;
- schade aan of verlies van data.

11.6 Unleashed is enkel aansprakelijk voor de voorzienbare schade die het rechtstreeks gevolg is van haar toerekenbare tekortkoming. Unleashed is niet gehouden tot immateriële schade of gevolgschade

zoals onder meer, doch niet beperkt tot, supplementaire kosten, gedeerde inkomsten en winsten, het verlies of de beschadiging van gegevens, klantenverlies of verlies van contracten.

11.7 Unleashed is niet aansprakelijk of verantwoordelijk voor (1) de inhoud van de gesprekken, de sms-berichten of het dataverkeer van de Klant, (2) de diensten (of de facturering van dergelijke diensten) die telefonisch door derden aan de Klant worden geleverd of toegankelijk zijn via de Diensten tenzij de wetgeving uitdrukkelijk anders bepaald, (3) de informatie die door derden wordt geleverd of toegankelijk is via de Diensten, (4) de transacties die door de Klant worden afgesloten door gebruik te maken van de Diensten. Unleashed is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van de tijdelijke of definitieve, gehele of gedeeltelijke schorsing of beëindiging van de Diensten of als gevolg van de deactivering van de Simkaart overeenkomstig de bepalingen van deze Algemene Voorwaarden.

11.8 Unleashed kan niet aansprakelijk worden gesteld voor schade in geval van of ten gevolge van de schorsing of beëindiging van één of meerdere Diensten conform de Algemene Voorwaarden, wijzigingen ten gevolge van voorschriften van het Belgisch Instituut voor Telecommunicatie (BIPT) of andere regulerende overheden of overmacht.

Artikel 12: Rechten, verplichtingen en aansprakelijkheid van de Klant

12.1 De Klant kan toegang krijgen tot de Diensten conform de voorwaarden van de Overeenkomst. Unleashed behoudt zich evenwel het recht voor om de betaling van een voorschot of bankgarantie als opschortende voorwaarde voor de Overeenkomst te stellen.

12.2 De Klant zal de Diensten gebruiken als een normaal, zorgvuldig gebruiker uitsluitend voor persoonlijk gebruik, conform de bepalingen van de Overeenkomst, de toepasselijke, wettelijke bepalingen en de gebruiken inzake openbare orden en goede zeden en zal alle maatregelen nemen om een verkeerd of ongeoorloofd gebruik van de Diensten te voorkomen. Worden alvast niet beschouwd als een normaal gebruik (niet-exhaustieve lijst):

- een gebruik met de bedoeling communicaties om te leiden, rechtstreeks of onrechtstreeks, of met het oog op de doorverkoop op welke wijze ook van de Diensten aan derden en zonder dat Unleashed hiervoor voorafgaandelijk haar schriftelijk akkoord heeft gegeven;
- een gebruik op een wijze waardoor bepaalde functies van het Netwerk niet meer op betrouwbare en correcte wijze kunnen uitgevoerd worden;
- een gebruik op een zodanige wijze dat de identificatie of de lokalisatie van de oproeper naar aanleiding van een noodoproep niet meer mogelijk is, of dat het Netwerk wordt overbelast of dat de goede werking van het Netwerk wordt verstoord;
- elk gebruik op een andere wijze dan door de Klant bij het afsluiten van de Dienst aan Unleashed is meegedeeld;
- een gebruik op een wijze die qua frequentie, verdeling tussen de verschillende communicatietypes (nl. telefoon, gegevenstransmissie, sms, ...) of connectietijd, significant afwijkt van de gemiddelden van de Diensten bij de verschillende Klanten;
- elk gebruik van de dienst dat gericht is op het misbruiken van de dienstverlening, zoals een onredelijk verbruik naar premium nummers waarbij dit verbruik gericht is op het omzetten van belwaarde naar cash, waardebonnen, of activatie- dan wel toegangscodes;
- Machine-to-Machine (M2M) toepassingen, behalve in geval van data-only producten. M2M refereert naar een directe communicatie tussen 2 apparaten op (semi-)automatische wijze met als doel om o.a. informatie uit te wisselen of acties uit te voeren, aangestuurd door software, zonder directe menselijke tussenkomst;
- ieder ander gebruik dat strijdig is met de toepasselijke Algemene Voorwaarden.

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

12.3 Unleashed is en blijft eigenaar van de Simkaart. De Klant verbindt zich ertoe deze niet over te dragen behalve zoals bepaald in deze Algemene Voorwaarden, niet af te staan, niet te verhuren, niet te vernietigen, op geen enkele wijze door derden te laten gebruiken en op geen enkele manier te

beschadigen. De Klant neemt alle nodige voorzorgen om te vermijden dat zijn Simkaart verkeerd of onrechtmatig gebruikt wordt. Elke poging tot kopiëren van de technische identificatiegegevens van de Simkaart en elk frauduleus of onrechtmatig gebruik van de Simkaart zijn verboden. De Klant verbindt zich ertoe de Simkaart niet te onderwerpen aan enige decompilering, analyse of retrotechniek, geen afgeleide software te creëren en de Simkaart niet te gebruiken op enige andere wijze dan die voorzien in onderhavige Algemene Voorwaarden. De Klant is aansprakelijk voor alle schade berokkend aan Unleashed of aan derden ten gevolge van het gebruik, ongeacht door wie en ongeacht in welk toestel voor mobiele diensten, van de Simkaart, zelfs in geval van diefstal of verlies. In geval van verlies of diefstal van de Simkaart blijft de Klant aansprakelijk voor het gebruik en de betaling tot op het moment waarop de Klant Unleashed waarschuwt en vraagt om de Simkaart tijdelijk te schorsen. De Klant krijgt vervolgens een nieuwe Simkaart en de Dienst wordt opnieuw geactiveerd. De Klant is als enige aansprakelijk voor het correct inbrengen van de Simkaart in zijn toestel voor gebruik van mobiele diensten. 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 en kan hiervoor een administratieve kost aangerekend worden. 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 met hetzelfde aantal eenheden en dezelfde vervaldatum als de defecte Simkaart. De Simkaarten mogen uitsluitend gebruikt worden in individuele toestellen voor mobiele diensten en zijn uitsluitend bedoeld voor persoonlijk gebruik en mogen in geen geval gebruikt worden in het kader van de wederverkoop van communicatie of rerouting. Het is de Klant verboden om via het Netwerk tekstberichten te versturen die enige commerciële boodschap bevatten of inhouden of om de Diensten, geheel of gedeeltelijk, rechtstreeks of onrechtstreeks te commercialiseren. Om misbruiken te voorkomen, is de Klant ertoe gehouden zijn persoonlijke pincode aan te passen zodra hij de Simkaart heeft ontvangen. De Klant is verantwoordelijk voor de strikte geheimhouding van deze code.

12.4 Behoudens in geval van een overdracht van de Overeenkomst is en blijft de Klant als enige verantwoordelijk voor de nakoming van zijn verplichtingen op grond van de Overeenkomst en dit zelfs indien hij verschillende gebruikers (multi-Sim zoals bepaald in artikel 4) heeft opgegeven. De Klant is als enige aansprakelijk voor alle schade als gevolg van het niet nakomen van een van zijn contractuele verplichtingen.

12.5 De Klant mag enkel gebruik maken van de Diensten van Unleashed in een toestel voor gebruik van mobiele diensten dat voldoet aan de toepasselijke normen en zich in perfecte staat bevindt. De Klant houdt zich strikt aan de gebruiksaanwijzing van zijn toestel. Hij zal zelf moeten instaan voor de vervanging wanneer deze om technische redenen, eigen aan het toestel, geen toegang krijgt tot het Netwerk of niet geschikt is om bepaalde Diensten te gebruiken. Het gebruik van een apparaat met als bedoeling in bulk sms'en of oproepen te doen of te ontvangen, waaronder simboxen of gsm-gateways, is verboden. De Klant aanvaardt dat oproepen vanuit of naar niet-toegelaten toestellen automatisch en zonder enige voorafgaande waarschuwing kunnen worden geblokkeerd en dat dergelijk gebruik Unleashed het recht geeft om de Overeenkomst op te schorten of te beëindigen. De Klant erkent op de hoogte te zijn van de risico's verbonden aan het gebruik van toestellen voor mobiele telefonie, in het bijzonder bij het besturen van een voertuig, bij het tanken of in de buurt van brandstoffen en explosieven, en van storingen die het gebruik kan veroorzaken op medische apparatuur en in vliegtuigen.

12.6 De Klant is aansprakelijk voor en zal Unleashed vrijwaren voor alle schade die Unleashed zou lijden, en voor alle schadeclaims van derden die aan Unleashed zouden worden gericht, als gevolg van het onvoorzichtig, nalatig, frauduleus, foutief of onrechtmatig handelen van de Klant bij het gebruik van de door Unleashed geleverde Diensten.

12.7 De tariefplannen met een onbeperkt volume beogen een normaal, persoonlijk privégebruik van de Diensten in het kader van een onbeperkt aanbod. Ze zijn exclusief voorbehouden voor toestellen voor mobiele diensten, elk ander gebruik is verboden. Dit normaal gebruik laat je een zeer intensief gebruik toe. Fraude (zoals commercieel gebruik, in het bijzonder voor callcenter- of simbox-doeleinden, en/of het ter beschikking stellen aan derden), oneerlijk gebruik of, meer algemeen, een gebruik dat niet in overeenstemming is met het gebruik dat mag worden verwacht van een Klant die een Overeenkomst afsluit, wordt niet als normaal gebruik beschouwd.

Gebruik zal bijvoorbeeld in volgende gevallen als frauduleus beschouwd worden:

- de Klant belt regelmatig meer dan 6 uur per dag en/of 30 uur per week;

- de Klant belt regelmatig meer dan 3 uur ononderbroken en/of met gesprekken die meteen na onderbreking hervat worden;
- de Klant verstuurt meer dan 1000 sms'en per dag en/of 10.000 sms'en per maand;
- de Klant gebruikt meer dan 20 GB per maand of 2 GB per dag in België.

In elk van deze gevallen behoudt Unleashed zich het recht voor om de levering van de Diensten te beperken en/of de Overeenkomst op te schorten en/of te beëindigen.

Artikel 13: Herroeping van de Overeenkomst

13.1 Aangezien de Overeenkomst wordt afgesloten op afstand, heeft de Klant die een consument is het recht om aan Unleashed mee te delen dat hij afziet van de Overeenkomst, zonder opgave van redenen en zonder tot schadevergoeding gehouden te zijn. Dit recht geldt enkel voor natuurlijke personen die uitsluitend voor privédoeleinden handelen, d.w.z. niet in het kader van hun commerciële, industriële, ambachtelijke of zelfstandige activiteiten.

13.2 Om het herroepingsrecht uit te oefenen, moet de Klant Unleashed hierover via een ondubbelzinnige verklaring informeren door een e-mail te zenden naar info@jimmobile.be of een brief te sturen naar de klantendienst van JIM Mobile, Unleashed nv, Kempische Steenweg 309/1, B-3500 Hasselt. De Klant kan hiervoor gebruikmaken van [het modelformulier voor herroeping](#), maar hij is hiertoe niet verplicht. Meer informatie hierover is beschikbaar via de Website onder de rubriek 'Herroepingsrecht'.

13.3 Indien de Klant gedurende de herroepingstermijn om de uitvoering van de Diensten heeft verzocht, brengt Unleashed hem een bedrag in rekening dat in verhouding staat tot de reeds verleende Diensten, tot het moment waarop Unleashed in kennis is gesteld van het besluit van de Klant om gebruik te maken van zijn herroepingsrecht.

Artikel 14: Overdracht van de Overeenkomst

Unleashed kan na kennisgeving aan de Klant haar rechten en/of verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk overdragen aan een derde zonder de instemming van de Klant en zonder dat deze enige schadevergoeding kan eisen in verband met deze overdracht. Er wordt een kosteloos opzeggingsrecht voorzien voor de Klant als dit een wijziging van de Overeenkomst in de zin van artikel 5 met zich meebrengt. De Klant kan zijn rechten en verplichtingen voortvloeiend uit deze Overeenkomst, enkel overdragen mits uitdrukkelijke, schriftelijke goedkeuring van Unleashed.

Artikel 15: Nummeroverdracht

15.1 De Klant die een Nummeroverdracht wenst naar een andere operator, zal zich moeten wenden tot deze laatste. In naam van de Klant zal de nieuwe operator de nodige stappen ondernemen bij Unleashed met het oog op de overdracht van het oproepingsnummer. Hierbij kunnen enkel oproepingsnummers overgedragen worden en niet de Diensten zelf van Unleashed. Enkel nummers die niet gedeactiveerd werden, kunnen worden overgedragen. Tijdens de overdracht van het nummer kan de Klant gedurende enige tijd onbereikbaar zijn op het desbetreffende oproepingsnummer. Unleashed is niet aansprakelijk voor enige schade die hieruit voortvloeit.

15.2 Unleashed behoudt zich het recht de overdracht te weigeren:

- indien de operator aan wie de Klant zijn nummer wenst over te dragen de wettelijke procedure ter zake niet naleeft;
- ingeval van bewezen of vermoedelijke fraude van de Klant of een derde.

15.3 Unleashed zal de wettelijke bepalingen aangaande de overdraagbaarheid van nummers respecteren. Unleashed zal ook rekening houden, in de mate van het mogelijke, met de datum van overdracht gewild door de Klant. Unleashed zal alle nodige maatregelen nemen om de Nummeroverdracht zo goed mogelijk te laten verlopen na bevestiging van het verzoek tot overdracht van nummer door de oude operator. Technische belemmeringen kunnen aanleiding geven tot het verhinderen van de overdracht. Indien het nummer niet tijdig werd overgedragen, kan de Klant recht hebben op een vergoeding. Om hier aanspraak op te maken, moet hij zich wenden tot de nieuwe

operator. Unleashed kan echter niet aansprakelijk worden gesteld indien de overdracht niet of laattijdig wordt uitgevoerd om bepaalde redenen die afhangt van de Klant zelf. Unleashed kan onder meer niet aansprakelijk gesteld worden in geval van het opgeven van een onjuist telefoonnummer.

Artikel 16: Persoonsgegevens

De verwerking van persoonsgegevens is onderworpen aan het Unleashed privacybeleid. De Klant kan het Unleashed privacybeleid steeds raadplegen op de Website.

Artikel 17: Aanrekening/Factuur en betaling Abonnementen

17.1 Unleashed verstrekt aan de Klant maandelijks een Aanrekening of Factuur, afhankelijk van het betreffende product (Herlaadkaart of Abonnement). De Aanrekening of Factuur wordt naar de Klant of de door hem aangeduide betalende derde gestuurd volgens het tijdschema vastgesteld door Unleashed. Meer details hierover zijn te vinden op de Website. Indien de betalende derde in gebreke blijft, ontslaat dit de Klant niet van zijn betalingsverplichting en de betalende derde verwerft geen enkel recht op de Diensten. De Aanrekening of Factuur wordt toegezonden of is beschikbaar op het door de Klant opgegeven e-mailadres, tenzij de Klant heeft aangegeven dat hij een papieren versie van de Aanrekening of Factuur wenst te ontvangen. Via de Website kan de Klant de details van zijn verbruik van de laatste 12 maanden raadplegen.

17.2 Betaling van de Aanrekening of Factuur dient te gebeuren binnen de termijn die op de Aanrekening of Factuur vermeld.. De verschillende betaalmethodes worden toegelicht op de Website.

17.3 In geval van niet-betaling van de Aanrekening of Factuur uiterlijk op de vervaldag, wordt de Klant schriftelijk (bv. e-mail, sms, brief) aangemaand tot betaling. Onder bepaalde voorwaarden kunnen herinneringskosten aangerekend worden. De eerste schriftelijke herinnering is gratis. De kosten voor eventuele daaropvolgende schriftelijke herinneringen die desgevallend worden aangerekend liggen niet hoger dan 10 euro. Onder bepaalde voorwaarden kan Unleashed eenzijdig beslissen om de telefoniediensten te beperken tot de minimumdienst of de Overeenkomst te beëindigen als gevolg waarvan de Simkaart van de Klant wordt gedeactiveerd. De Klant wordt hiervan vooraf schriftelijk op de hoogte gebracht. In geval van een minimumdienst kan de Klant telefonische oproepen en sms'en blijven ontvangen tenzij dit oproepen en sms'en zijn waarvoor de Klant moet betalen om deze te ontvangen en heeft hij tevens toegang tot de eerstehulpdiensten. Een minimumdienst wordt evenwel niet gegarandeerd in geval van aanhoudend in gebreke blijven of aanhoudende betalingsachterstand, d.w.z. wanneer de Klant reeds in de voorafgaande 12 maanden van de minimumdienst heeft genoten of wanneer zijn verbinding in de voorbije 12 maanden reeds werd opgeschort, in geval van fraude en in geval van excessief gebruik door de Klant.

17.4 Bij niet-betaling uiterlijk op de vervaldag in de aanmaning vermeld, is de Klant in gebreke en zijn per dag verwijlinteressen verschuldigd, tegen de wettelijke interestvoet berekend op het niet-betwiste bedrag van de Aanrekening of Factuur. Niet-betaling van de Aanrekening of Factuur binnen de daarop gestelde termijn is een ernstige contractuele tekortkoming.

17.5 Klachten betreffende de Aanrekening of Factuur moeten duidelijk gemotiveerd (onder meer de vermelding van het betwiste bedrag) en schriftelijk aan de Unleashed klantendienst worden gestuurd binnen de vervaltermijn van de Aanrekening of Factuur. De verplichting tot betaling van de betwiste som wordt dan opgeschort. Na deze termijn wordt de Klant onherroepelijk geacht het gefactureerde bedrag te aanvaarden. De indiening van een klacht ontslaat de Klant niet van zijn verplichting om het niet-betwiste gedeelte van de Aanrekening of Factuur te betalen. Indien Unleashed de klacht verwerpt, wordt het betwiste bedrag onmiddellijk opeisbaar en moeten door de Klant worden betaald binnen de termijnen vermeld in de berichtgeving die de Klant hierover ontvangt.

17.6 Klachten betreffende een eventueel onterechte buitendienststelling van de aanvraag dan wel het onterecht aanrekenen van aanmaningskosten moeten worden ingediend binnen de 5 kalenderdagen na de respectievelijke buitendienststelling dan wel aanmaning. Indien de klacht ontvankelijk is, maar verklaarbaar (bijvoorbeeld maar niet beperkt tot: de Klant heeft een manuele overschrijving uitgevoerd zonder gebruik te maken van de correcte gestructureerde mededeling), dan zullen de aangerekende aanmaningskosten integraal gecrediteerd worden. Indien Unleashed een fout heeft gemaakt waardoor de Klant onrechtmatig afgesloten werd dan wel onrechtmatig

aanmaningskosten aangerekend werden, zal Unleashed een forfaitaire schadevergoeding van 9 euro verschuldigd zijn.

Artikel 18: Afstand

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

Artikel 19: Nietigheid

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

Artikel 20: Vragen, klachten en geschillen

20.1 De Klant kan met vragen en klachten betreffende de Diensten terecht bij Unleashed via de verschillende kanalen vermeld op de Website.

20.2 Unleashed verbindt zich ertoe om problemen waarvan zij op de hoogte wordt gebracht en waaraan zij kan verhelpen, zo spoedig mogelijk op te lossen. Indien de Klant niet tevreden is met het antwoord of de oplossing geboden door Unleashed, of wanneer de Klant het slachtoffer is van kwaadwillige oproepen, kan hij zich wenden tot de Ombudsdienst voor Telecommunicatie: Koning Albert II-laan 8 bus 3, 1000 Brussel, tel. 02 223 09 09, klachten@ombudsmantelecom.be. Indien de Klant klachten heeft over zijn online bestelling, kan hij tevens terecht bij het [Online Dispute Resolution Platform \(ODR\)](#).

20.3 Elk geschil betreffende de Overeenkomst, de uitvoering of interpretatie ervan, dat niet via Unleashed of de Ombudsdienst kan worden geregeld, behoort tot de uitsluitende bevoegdheid van de rechtbanken van Hasselt als plaats waar de verbintenis is ontstaan, tenzij een bijzondere wet een andere bevoegdheid oplegt.

20.4 Het Belgisch recht is van toepassing op de Overeenkomst.

LAATSTE UPDATE 30 NOVEMBER 2018