



## Bijzondere Voorwaarden voor de Scarlet mobiele Telefoniedienst

Deze Bijzondere Voorwaarden zijn van toepassing op de mobiele Telefoniedienst. Ze vormen een deel van de Overeenkomst tussen de Klant en Proximus, zoals bepaald in de Algemene Voorwaarden. Ze vullen de Algemene voorwaarden aan. In geval van tegenstrijdigheid krijgen de Bijzondere Voorwaarden voorrang op de Algemene Voorwaarden. Wij geven u de raad een exemplaar van deze Bijzondere Voorwaarden te bewaren.

### 1. Specifieke rechten en plichten van Proximus

- 1.1 Proximus biedt de Klant een Mobiele Telefoniedienst aan die het hem mogelijk maakt het mobiel netwerk van Proximus te gebruiken voor telefonische oproepen en dataverbindingen. Proximus stelt alles in het werk om de simkaart zo snel mogelijk te activeren.
- 1.2 Proximus verbindt zich ertoe om alle middelen waarover zij beschikt in te zetten teneinde haar Klanten toegang tot de Dienst te verzekeren. Evenwel biedt Proximus geen enkele uitdrukkelijke noch stilzwijgende garantie wat betreft het vermogen van de Dienst om aan de verwachtingen of behoeften van de Klant te beantwoorden, noch wat betreft de foutloze of ongestoorde werking van de Dienst.
- 1.3 Ten laatste op het ogenblik van het sluiten van de Overeenkomst verschaft Proximus de Klant zo volledig mogelijke informatie over de Dienst. De maximale geschatte upload- en downloadsnelheid van de breedbandverbinding van een mobiel netwerk, de maximale aangekondigde upload- en downloadsnelheid van de breedbandverbinding van een mobiel netwerk, alsook het downloadvolume van het abonnement zijn beschikbaar op de Website.

### 2. Specifieke rechten en plichten van de Klant

- 2.1 De Dienst dient uitsluitend via gsm of smartphone gebruikt te worden. Elk ander gebruik is verboden.
- 2.2 Indien er een risico bestaat dat de apparatuur van de Klant het netwerk of de Dienst verstoort, kan Proximus de Klant verzoeken om de aangesloten apparatuur te ontkoppelen, onverminderd andere maatregelen voorzien in de Algemene of Bijzondere Voorwaarden.
- 2.3 Het is verboden om de Dienst te gebruiken op een wijze waarbij het identificeren of lokaliseren van de beller na een noodoproep onmogelijk wordt, of met als doel om de door Proximus aangerekende verbindingstarieven te vermijden.
- 2.4 Wanneer het mobiele communicatietoestel het toestaat, kan de Klant bekomen dat er vanaf diens toestel bepaalde soorten oproepen niet meer mogelijk zijn. De activatie van deze beperking kan betalend zijn, met uitzondering van de beperking van oproepen naar nationale nummers waar verhoogde tarieven voor worden aangerekend, nationale nummers waar verhoogde tarieven voor worden aangerekend en die worden gebruikt voor het aanbieden van inhoud voor volwassenen of internationale nummers waar verhoogde tarieven voor worden aangerekend en die niet worden geëxploiteerd volgens het internationaal telefoonnummeringsplan E164.
- 2.5 Uit voorzorg en om fraude te bestrijden, zullen oproepen naar speciale nummers (oproepen naar nummers beginnend met 090X) worden beperkt tot een bedrag van 20 euro per maand gedurende een periode van 6 maanden vanaf de activering van de simkaart. De Klant kan vragen oproepen naar speciale nummers te reactiveren door contact op te nemen met de klantendienst van Proximus. Deze bepaling is van toepassing op elke activering van een nieuwe simkaart vanaf 12 juli 2023.

### 3. De simkaart

- 3.1 Bij inschrijving op de Dienst ontvangt de Klant een simkaart met een pincode en een pukcode (persoonlijke deblokkeringscode). De simkaart blijft eigendom van Proximus, die ten allen tijde de programmering van de simkaart kan wijzigen.
- 3.2 Verlies of diefstal van een simkaart brengt geen einde aan de Overeenkomst. In geval van verlies of diefstal van de simkaart blijft de Klant verantwoordelijk voor het gebruik en de betaling van de Diensten tot wanneer hij Proximus verzoekt om de simkaart te schorsen en Proximus deze schorsing ook kan uitvoeren. De Klant kan een nieuwe simkaart vragen.
- 3.3 Indien een simkaart een fabricagefout vertoont, kan de Klant vragen deze in te ruilen bij de klantendienst die hem kosteloos een nieuwe simkaart zal opsturen. Indien de simkaart defect is als gevolg van een foute hantering door de Klant, kan deze door Proximus worden vervangen op kosten van de Klant.

Bijzondere Voorwaarden voor de Scarlet mobiele Telefoniedienst – Scarlet is een handelsmerk van Proximus, NV van publiek recht, Koning Albert II-laan 27, B-1030 Brussel, BTW: BE 0202.239.951 RPR Brussel, IBAN: BE82 2100 0008 8968 - BIC: GEBABEBB, [www.scarlet.be](http://www.scarlet.be)

VERSIE 01/06/2023

- 3.4 De simkaarten zijn uitsluitend bestemd voor persoonlijk gebruik. Doorverkoop van simkaarten is verboden. Aankoop van een abnormaal hoog aantal simkaarten wordt beschouwd als niet-persoonlijk gebruik. In al deze gevallen behoudt Proximus zich het recht voor om de simkaart te deactiveren.
- 3.5 De Klant verbindt zich ertoe de technische identificatiegegevens die op de simkaart staan niet te kopiëren.
- 3.6 In geval van georganiseerde doorverkoop van simkaarten aan personen die, in de zin van de Europese regelgeving, officieel niet in België verblijven of geen vaste banden hebben met België, behoudt Proximus zich het recht voor om onmiddellijk elke maatregel toe te passen die noodzakelijk is voor de naleving van de Overeenkomst, met inbegrip van schorsing en/of opzegging, onverminderd het recht van Proximus om schadevergoeding te eisen.

#### 4. Normaal en persoonlijk gebruik van de Dienst door de Klant en onbeperkt gebruik

- 4.1 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 persoonlijk gebruik van de Dienst. Volgende praktijken worden niet beschouwd als normaal en persoonlijk gebruik (niet-exhaustieve lijst):
- een gebruik gericht op het rechtstreeks of onrechtstreeks afwenden van communicaties of gericht op de doorverkoop op welke wijze dan ook van de Proximus-Diensten aan derden zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Proximus;
  - een gebruik waarbij de betrouwbare of correcte werking van bepaalde functies van het Proximus-netwerk wordt verstoord. Meer bepaald houdt een betrouwbare en correcte werking het doorgeven van het identificatienummer van de beller (behoudens andersluidende opdracht van de beller), het doorgeven van het IMEI-nummer van het toestel waarvan de oproep uitgaat, het onderscheppen en het opnemen van communicatie krachtens een bevel van een bevoegde gerechtelijke of administratieve overheid, of het opnemen en het bewaren van de oproep- en identificatiegegevens, in;
  - een gebruik dat verzadiging of abnormale belasting van het netwerk veroorzaakt of dat de goede werking van het Proximus-netwerk verstoort;
  - een gebruik dat in aanzienlijke mate afwijkt van de door Proximus berekende gemiddelden met betrekking tot de frequentie of tot de verdeling tussen de verschillende communicatie- of verbindingstypes (telefoon, gegevensoverdracht, SMS, 4G, MMS, ...) of tot de effectieve verbindingduur;
  - in geval van frauduleus gebruik van de Dienst, en meer bepaald het gebruik van de Dienst voor de doeleinden van een callcenter of een Simbox, of in geval van het ter beschikking stellen van de Dienst aan derden;
  - in geval van gebruik dat afwijkt van wat men kan verwachten van een klant die een contract voor mobiele telefonie afsluit (bijvoorbeeld, het gebruik van het toestel als babyfoon, sms-gateway of andere gelijkaardige toestellen);
  - in geval van gebruik van de Dienst voor een verbinding zonder menselijke tussenkomst of voor een verbinding tussen machines.
- 4.2 In het kader van de onbeperkte aanbiedingen worden volgende praktijken niet beschouwd als normaal en persoonlijk gebruik (niet-exhaustieve lijst):
- wanneer de Klant meer dan 10.000 sms-berichten verstuurt per maand en/of 500 sms-berichten per dag;
  - wanneer de Klant sms-berichten verstuurt naar meer dan 250 bestemmingen per maand;
  - wanneer de Klant regelmatig meer dan 6 uur per dag en/of 30 uur per week belt.
- 4.3 Proximus behoudt zich het recht voor om de Dienstlevering te beperken of de Overeenkomst te schorsen en/of op te zeggen zonder schadevergoeding wanneer het gebruik van de Klant niet kan worden beschouwd als normaal of persoonlijk. Bewijs van de verboden praktijken kan worden geleverd door alle middelen en rechtsmiddelen, en meer bepaald met behulp van gegevens en overzichten afkomstig van Proximus-systemen of van door derden geleverde systemen. De Klant en Proximus beschouwen deze gegevens en overzichten als betrouwbaar, tot bewijs van het tegendeel.

#### 5. Beleid van redelijk gebruik

Voor het mobiel internet kan het gebruik binnen België het voorwerp uitmaken van een beleid van redelijk gebruik. Het gebruik in elk ander land van de Europese Unie kan eveneens het voorwerp uitmaken van een beleid van redelijk gebruik, met inachtneming van de Europese regelgeving. De voorwaarden van dat beleid van redelijk gebruik worden vastgelegd in de contractuele samenvattingen. Voor de toepassing van dit artikel wordt onder 'Europese Unie' verstaan de 26 landen, met uitzondering van België, die officieel deel uitmaken van de Europese Unie, plus IJsland, Liechtenstein en Noorwegen, met uitsluiting van ieder ander land.

#### 6. De Roamingdiensten of Roaming

- 6.1 De Dienst van Proximus omvat het gebruik van de simkaart van de Klant op andere mobiele netwerken in het buitenland ('Roamingdienst' of 'Roaming'), mits betaling voor de communicatie buiten de Zone EU. Onder

- 'Zone EU' wordt verstaan, de 26 landen, met uitzondering van België, die officieel deel uitmaken van de Europese Unie, plus IJsland, Liechtenstein, Noorwegen en elk ander land dat Proximus verkiest op te nemen in de lijst met landen waar het nationale tariefplan van toepassing is, zoals het Verenigd Koninkrijk (bijgewerkte lijst beschikbaar op [www.scarlet.be/roaming](http://www.scarlet.be/roaming)). Voor communicatie binnen de Zone EU, met uitzondering van communicatie vanuit België naar een buitenlands nummer, is ook het nationale tariefplan geldig. Andere onkosten, zoals onkosten voor oproepen en sms-berichten naar nummers van diensten met toegevoegde waarde (speciale nummers (0800, 0900,...), diensten verleend door derden en korte nummers, ...) vanuit het buitenland, worden aan de Klant gefactureerd, zelfs indien wordt vermeld dat het nummer van een dienst met toegevoegde waarde gratis is in het betreffende land voor de lokale gebruikers.
- 6.2 Telefonische oproepen en dataverbindingen uitgevoerd in niet-terrestrische zones (bijvoorbeeld vanop een schip tijdens een cruise of vanuit een vliegtuig) maken gebruik van satellietnetwerken die overeenkomen met een andere geografische zone en worden beschouwd als buiten de Zone EU. Het nationale tarief is niet van toepassing op deze verbindingen en de Roamingkosten met betrekking tot deze verbindingen worden aan de Klant gefactureerd.
- 6.3 De lijst met landen waarin Roaming mogelijk is en de Roamingtarieven zijn gepubliceerd op de website van Scarlet en in de Prijslijst en kunnen worden aangepast afhankelijk van de akkoorden tussen Proximus en de buitenlandse operatoren.
- 6.4 Buiten België is het mogelijk dat, afhankelijk van het land, de simkaart op een preferentiële manier is ingesteld. De Klant kan niettemin handmatig een netwerk selecteren waarop hij zijn oproepen wenst tot stand te brengen en te ontvangen of waarop hij toegang wenst te verkrijgen tot internet op voorwaarde dat Proximus een Roamingovereenkomst heeft gesloten met deze andere Roamingprovider. Van deze mogelijkheid kan op elk ogenblik kosteloos gebruik worden gemaakt.
- 6.5 Proximus kan op verzoek van de Klant niet overschakelen naar een andere Roamingprovider indien de simkaart buiten gebruik is of indien voor de simkaart van de Klant een opt-out werd aangevraagd. Opt-out betekent dat de houder van de simkaart uitdrukkelijk bij Proximus heeft aangevraagd om de kaart niet te laten gebruiken voor alternatieve Roamingdienstverlening.
- 6.6 De Klant verbindt zich ertoe om op redelijke wijze gebruik te maken van de Roamingdiensten in de zin van de toepasselijke regelgeving. Proximus behoudt zich het recht voor om, indien gedurende 4 opeenvolgende maanden door Proximus abnormaal gebruik of misbruik van de Roamingdiensten wordt vastgesteld, de Klant hiervan op de hoogte te brengen met alle passende middelen (sms, e-mail, briefpost, telefoon, enz.). In zulk geval heeft de Klant 15 dagen om zijn gebruiksgedrag te wijzigen en bewijs te leveren van aanwezigheid of verbruik op zijn grondgebied. In het tegengestelde geval behoudt Proximus zich het recht voor om de Klant de van toepassing zijnde bijkomende kosten aan te rekenen overeenkomstig de toepasselijke regelgeving, met ingang van de dag die volgt op de datum van kennisgeving en tot het ogenblik waarop het verbruik door de Klant elk risico op abnormaal gebruik of misbruik van de Roamingdiensten uitsluit, op basis van een observatieperiode van 4 opeenvolgende maanden. Krachtens de Europese regelgeving wordt met 'Abnormaal gebruik of misbruik van Roamingdiensten' het volgende bedoeld:
- overwegende aanwezigheid en verbruik van diensten in andere lidstaten, in vergelijking met de nationale aanwezigheid en het verbruik van diensten in België of;
  - langdurige inactiviteit van een gegeven simkaart die samenhangt met zeer frequent, of zelfs exclusief gebruik van Roaming;
  - activering en gebruik van een reeks simkaarten door dezelfde Klant voor Roaming.
- Bovendien behoudt Proximus in geval van georganiseerde doorverkoop van simkaarten aan personen die, in de zin van de Europese regelgeving, officieel niet in België verblijven of geen vaste banden hebben met België, zich het recht voor om onmiddellijk elke maatregel toe te passen die noodzakelijk is voor de naleving van de Overeenkomst, met inbegrip van schorsing en/of opzegging, onverminderd het recht van Proximus om schadevergoeding te eisen.
- 6.7 Wanneer Roamingdiensten beschikbaar zijn in de Europese Unie, kan de kwaliteit van de dienstverlening in dat land verschillen van de kwaliteit van de dienstverlening in België als gevolg van diverse lokale factoren die verband houden met de technologieën die beschikbaar zijn in het bezochte land, zoals de uitrol van de nieuwste technologie, de lokale netwerkdekking, de beschikbare snelheid, de latentie, maar ook andere externe lokale factoren zoals de topografie, enz. Indien de Klant problemen ondervindt met betrekking tot de kwaliteit van de dienstverlening tijdens Roaming in de Europese Unie, in vergelijking met wat contractueel is overeengekomen, kan hij contact opnemen met de klantendienst overeenkomstig artikel 19 van de Algemene Voorwaarden. Buiten de Europese Unie kunnen andere dan de in de eerste paragraaf vernoemde redenen van invloed zijn op de kwaliteit van de Roamingdienst. Voor de toepassing van dit artikel wordt onder 'Europese Unie' verstaan de 26 landen, met uitzondering van België, die officieel deel uitmaken van de Europese Unie, plus IJsland, Liechtenstein en Noorwegen, met uitsluiting van ieder ander land.

## 7. Tariefbescherming en transparantie

- 7.1 De Klant wordt door middel van een sms-bericht gewaarschuwd:
- zodra hij de limieten bereikt van het in zijn tariefplan en gebeurlijke maandelijkse opties inbegrepen volume;
  - zodra hij de limieten bereikt van het in zijn gebeurlijke occasionele opties inbegrepen volume;
  - zodra hij zijn tariefplan en zijn gebeurlijke maandelijkse opties overschrijdt met een bedrag van 50 EUR (btw inbegrepen) of met een ander bedrag dat de Klant vooraf heeft medegedeeld;
  - zodra de Klant 80% bereikt van de financiële drempels die vermeld worden in artikels 7.2 of 7.3 (zijnde respectievelijk 48 EUR en 97 EUR btw inbegrepen) of zodra Proximus de internetverbinding onderbreekt overeenkomstig diezelfde artikels.
- 7.2 Proximus zal de mobiele internetverbinding in België onderbreken zodra het bedrag van de maandelijkse factuur voor het mobiel internet in België het tariefplan en mogelijke opties overschrijdt met 60 EUR (btw inbegrepen).
- 7.3 Proximus zal de mobiele internetverbinding buiten België een eerste maal onderbreken zodra het bedrag van de maandelijkse factuur voor mobiel internet buiten België het tariefplan en mogelijke opties overschrijdt met 60 EUR (btw inbegrepen), en een tweede maal indien dit bedrag 121 EUR (btw inbegrepen) bereikt, tenzij de Klant heeft beslist om de betreffende limiet(en) op te heffen, overeenkomstig artikel 7.4. Uit voorzorgsmaatregel zal Proximus de mobiele internetverbinding buiten de Zone EU standaard onderbreken.
- 7.4 De Klant kan om het even wanneer, op diens eigen verantwoordelijkheid, afstand doen van het systeem van transparantie en tariefbescherming door de kennisgevingsberichten en de in artikels 7.2 en 7.3 bedoelde onderbrekingen van de internetverbinding te deactiveren. Door deze onderbrekingen van de internetverbinding te deactiveren, zullen de eraan gekoppelde kennisgevingsberichten niet worden verzonden.

## 8. Kwaadwillige oproepen, oproepbeperkingen en CLIP/CLIR

- 8.1 De Klant die kwaadwillige oproepen krijgt, kan zich tot de Ombudsdienst richten om het nummer te identificeren dat aan de oorsprong ligt van deze oproepen.
- 8.2 Indien de technische omstandigheden het toestaan, en op voorwaarde dat zijn mobiel telefoontoestel over deze functie beschikt, zal de (gebelde) Klant het oproepnummer van zijn correspondent zien verschijnen op het scherm van zijn toestel ('CLIP'), voor zover deze laatste zulks niet heeft verhinderd ('CLIR'). Indien de oproep van een ander netwerk afkomstig is, zal de weergave van het oproepnummer van de correspondent enkel mogelijk zijn indien de operatoren van de andere betrokken netwerken de overdracht van dit nummer toestaan.
- 8.3 De Klant kan de weergave van zijn oproepnummer (CLIR) op gelijk welk ogenblik weigeren door contact op te nemen met de klantendienst. De CLIR-functie werkt niet voor het verzenden van sms- of mms-berichten.

## 9. Bepalingen met betrekking tot het gebruik van internettoegang

- 9.1 De Klant alleen is verantwoordelijk voor het instellen van de instellingen van zijn mobiel telefoontoestel. Proximus wijst de Klant erop dat de door de fabrikanten ingestelde instellingen ertoe kunnen leiden dat het mobiel telefoontoestel automatisch verbinding maakt met internet om gegevens te downloaden, maar dat hij zulke automatische verbindingen kan onderbreken via de software van zijn toestel.
- 9.2 De Klant onthoudt zich ervan om misbruik en frauduleus of overmatig gebruik te maken van de internettoegang en leeft de 'Voorwaarden voor het gebruik van internettoegang via het Proximus-netwerk' na, die integraal deel uitmaken van de Overeenkomst en beschikbaar zijn op de website van Scarlet.
- 9.3 In geval van overbelasting van het mobiele netwerk en om (over)verzadiging te vermijden, kan Proximus zich genoodzaakt zien om bepaalde types gegevensstromen te vertragen. Wij verwijzen naar onze website voor meer informatie over de door Proximus toegepaste procedures om (over)verzadiging van het mobiele netwerk te vermijden.

## 10. Verantwoordelijkheid van Proximus

- 10.1 Proximus kan niet verantwoordelijk worden gehouden in geval van foutief gebruik van de Dienst.
- 10.2 Proximus is niet verantwoordelijk voor de Roamingdiensten die worden geleverd door een alternatieve dienstverlener (Roaming), noch voor eventuele problemen met betrekking tot zulke dienstverlening.
- 10.3 Proximus kan niet verantwoordelijk worden gehouden voor schade die voortvloeit uit de activering/deactivering door de Klant van bepaalde diensten/opties, zoals bijvoorbeeld de deactivering van de pincode. Proximus wijst elke verantwoordelijkheid af voor gelijk welke schade die voortvloeit uit de keuze van de Klant om de pincontrole te deactiveren. In geval van verlies, diefstal, misbruik of foutief gebruik van de simkaart, kan Proximus op geen enkele wijze verantwoordelijk worden gehouden. Proximus betaalt geen belwaarde terug die door anderen werd verbruikt en neemt de gevolgen van het gebruik van aan de kaart



- gekoppelde diensten niet op zich.
- 10.4 Proximus kan niet verantwoordelijk worden gehouden voor:
- de inhoud, de nauwkeurigheid en/of de integriteit van de informatie en gegevens die worden overgedragen met behulp van de internettoegang;
  - de schade, fouten of weglatingen, onderbrekingen, onvolkomenheden, diefstal, verlies en vernietiging van gegevens die zich kunnen voordoen bij het verwerven van toegang door de Klant of een derde tot internet, behalve in geval van een ernstige contractuele fout, in geval van bedrog of indien Proximus een verbintenis niet is nagekomen die één van de hoofdverbintenissen van de-Overeenkomst vormt;
  - in geval van vertraagde reactietijden, ontoegankelijkheid en/of het volledig of gedeeltelijk niet-functioneren van de internettoegang of van de toegang tot de via internet aangeboden diensten;
  - inbreuken en fraude gepleegd door de Klant, of gelijk welke derde, door middel van de internettoegang.

#### **11. Telefoongids en inlichtingendienst**

- 11.1 In overeenstemming met de geldende reglementering deelt Proximus aan de centrale nummerdatabank ([www.centralnumberdatabase.be](http://www.centralnumberdatabase.be)) de naam en de initialen of de voornaam van de Klant mee, of, voor een rechtspersoon, de officiële benaming, alsook het adres en het door Proximus toegekende telefoonnummer.
- 11.2 De Klant krijgt de keuze bij de ondertekening van de Overeenkomst 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 nummer geheim blijft. Tevens geeft de Klant aan of hij wenst dat zijn naam en adres kunnen worden teruggevonden op basis van zijn telefoonnummer. De Klant kan zijn keuzes op elk ogenblik wijzigen door een e-mail te sturen naar [gids@proximus.com](mailto:gids@proximus.com).
- 11.3 De Klant is verantwoordelijk voor de juistheid van de gegevens die hij meedeelt aan Proximus. Elke wijziging van een onderdeel van de identificatie van de Klant of van de aansluiting zal zo snel mogelijk worden opgenomen in de centrale nummerdatabank.