

ALGEMENE VOORWAARDEN

CONDITIONS GENERALES



connecting your world

ALGEMENE VOORWAARDEN

De huidige algemene voorwaarden omvatten meerdere hoofdstukken. De begrippen gebruikt in deze algemene voorwaarden zijn gedefinieerd in hoofdstuk A. Hoofdstuk B is specifiek van toepassing op de mobilofoniediensten. Hoofdstuk C zet de algemene regels uiteen die van toepassing zijn op alle diensten.

In geval van tegenstrijdigheid tussen (i) de bepalingen met betrekking tot een specifieke dienst of de eventuele Bijzondere voorwaarden en (ii) de voorwaarden vermeld in hoofdstuk C, hebben de bepalingen met betrekking tot de specifieke dienst of de Bijzondere voorwaarden in kwestie voorrang op de algemene voorwaarden van hoofdstuk C. De Bijzondere voorwaarden hebben steeds voorrang op de bepalingen met betrekking tot een specifieke dienst.

A. Definities

In de huidige algemene voorwaarden wordt bedoeld met:

Aanbieder van Inhoud: natuurlijke personen of rechtspersonen die verantwoordelijk zijn voor het ontwerpen, beheer en de verdeling van Inhoud.
Algemene voorwaarden: huidige Algemene voorwaarden, waarvan de tekst verkrijgbaar is bij Ortel Mobile en raadpleegbaar is op www.ortelmobile.be.
Bijzondere voorwaarden: het is mogelijk dat voor bepaalde Diensten bijzondere voorwaarden gelden die afwijken van de Algemene voorwaarden. In voorkomend geval zullen die bijzondere voorwaarden vóór het afsluiten van de Overeenkomst aan de Klant worden meegedeeld en zullen zij deel uitmaken van de Overeenkomst. De tekst van de Bijzondere voorwaarden is net zoals de Algemene voorwaarden ook verkrijgbaar bij Ortel Mobile en raadpleegbaar op de website van het betrokken product via www.ortelmobile.be.

Consument(en): iedere natuurlijke persoon die Klant is en die uitsluitend voor niet-beroepsmatige doeleinden gebruik maakt van Diensten of Producten koopt. **Data Diensten:** Mobiele Diensten die aan de Klant worden aangeboden door Ortel Mobile of door een Aanbieder van Inhoud en die het de Klant mogelijk maken via een mobiele telefoon toegang te krijgen tot het internet (publieke netwerk), intranet (bedrijfsnetwerken) of andere toepassingen (Blackberry, wap, MMS, SMS) via het Netwerk. **Data Overeenkomst:** de overeenkomst die de Klant onderschrijft om gebruik te kunnen maken van Data Diensten. **Diensten:** het geheel van de diensten (Mobiel) waarop de Klant is ingeschreven.

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

Klant: de natuurlijke persoon, rechtspersoon, vennootschap zonder rechtspersoonlijkheid of (feitelijke) vereniging die gebruik maakt van de Diensten en/of een Product koopt.

Ortel Mobile: Ortel Mobile N.V.

Ortel Mobile N.V.: Noordersingel 23 - 2140 Antwerpen.

Mobiele Diensten: de dienst van mobiele telefonie en de bijkomende diensten die Ortel Mobile verstrekt.

Netwerk: het mobilofonienet van Ortel Mobile dat wordt gebruikt door Ortel Mobile voor de levering van Diensten.

Overeenkomst: de contractuele relatie tussen de Klant en Ortel Mobile in verband met de aankoop van de Producten en/of het gebruik van de Diensten. De Overeenkomst omvat de Algemene voorwaarden en eventueel de Bijzondere voorwaarden en technische specificaties.

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

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

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

Tariefplan: het tariefplan gekozen door de Klant uit de tarieflijst bij het aangaan van de

Overeenkomst of nadien. De verschillende Tariefplannen voor de verschillende Diensten kunnen worden geraadpleegd bij de Verdelers en bij de klantendienst van Ortel Mobile.

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

B. Mobiele telefonie

B.1. Aansluitings- en activeringsprocedures

De Klant kan toegang krijgen tot de Mobiele Diensten door de aankoop van een voorafbetaalde belwaarde.

B.1.2. Voorafbetaalde belwaarde

B.1.3. Een Voorafbetaalde belwaarde geeft de Klant ten belope van het bedrag van deze belwaarde rechtstreeks toegang tot een aantal Mobiele Diensten. De beschikbare Mobiele Diensten en de toepasselijke tarieven variëren naargelang het type van de gekozen Voorafbetaalde belwaarde. Meer informatie hierover is beschikbaar bij Ortel Mobile, en op de website van het betrokken product via

www.ortelmobile.be. De Voorafbetaalde belwaarde is een product dat is voorbehouden aan Consumenten, met uitsluiting van professionele gebruikers, waarvoor derhalve nooit een factuur wordt afgeleverd.

- B.1.4. De Klant kan oproepen verrichten met het hem toegewezen oproepnummer, zolang de Voorafbetaalde belwaarde niet volledig is opgebruikt of definitief is verloren gegaan overeenkomstig artikel B.2.2. van de Algemene voorwaarden. Zolang Ortel Mobile dit nummer niet heeft ingetrokken overeenkomstig artikel B.2.2. van de Algemene voorwaarden, kan de Klant oproepen blijven ontvangen in België.
- B.1.5. De Klant heeft nooit recht op enige terugbetaling van de niet opgebruikte Voorafbetaalde belwaarde, zelfs niet in geval van toepassing van artikel B.2.2. van de Algemene voorwaarden.
- B.1.6. De Klant die gebruik maakt van voorafbetaalde belwaarde maar zich niet heeft geregistreerd bij Ortel Mobile, aanvaardt dat zijn identiteit derhalve niet gekend is door Ortel Mobile en dat Ortel Mobile bijgevolg niet in staat is om aan deze Klant enige informatie over te maken, zelfs niet als het om verplichte informatie gaat, tenzij op heel summiere wijze via een SMS.
- B.1.7. **Activering**
Activering van de Klant door de klant zelf conform de procedure in de gebruikshandleiding welke in elk geval te vinden is op www.ortelmobile.be.

B.2. Prestaties van Ortel Mobile

B.2.1. Roaming en internationale oproepen

Afhankelijk van de opties, een eventuele waarborg of voorschot, het type voorafbetaalde belwaarde, of de periode gedurende dewelke een Klant reeds Klant is, biedt Ortel Mobile de mogelijkheid aan de Klant om oproepen te doen vanuit, of te ontvangen in een aantal andere landen dan België ("roaming"), of om oproepen te verwezenlijken vanuit België naar een aantal buitenlandse netwerken (internationale oproepen). De lijst van deze landen en de prijzen die worden aangerekend voor deze roaming-diensten en internationale oproepen zijn beschikbaar via de Ortel Mobile helpdesk en op de website van het betrokken product via www.ortelmobile.be. De roaming- en internationale tarieven worden voortdurend aangepast in functie van de akkoorden die Ortel Mobile hiertoe sluit met haar partners. Dit brengt met zich mee dat deze tarieven kunnen veranderen terwijl de Klant in het buitenland is.

Naargelang het land waar de Klant verblijft, zal de SIM-kaart al dan niet automatisch een netwerk van een partner van Ortel Mobile selecteren. Het blijft voor de Klant echter altijd mogelijk om manueel een ander netwerk naar keuze te selecteren, op voorwaarde dat Ortel Mobile in dat land een roamingovereenkomst heeft afgesloten met de operator van dat andere netwerk.

Indien de Klant wenst te genieten van specifieke tarieven van een van de roaming partners van Ortel Mobile, moet hij het juiste netwerk kiezen van zodra hij in dat land is aangekomen.

De netwerkdekking en de beschikbaarheid van de dienst in het buitenland zijn volledig afhankelijk van de buitenlandse operator

wiens netwerk wordt gebruikt, en Ortel Mobile kan daarom geenszins verantwoordelijk worden gesteld in geval van storing of van onvoldoende kwaliteit van de Diensten in het buitenland.

B.2.2. Oproepnummer

Ortel Mobile verbindt zich ertoe om de SIM kaart zo snel mogelijk te activeren. Ten laatste bij activering wordt één oproepnummer per aansluiting toegekend aan de Klant. De Klant heeft niet het recht om een bepaald nummer op te eisen (behalve in geval de Klant zijn nummer overdraagt van een andere mobilofonie operator naar Ortel Mobile, in welk geval hij het nummer dat oorspronkelijk door die andere operator was toegekend, kan behouden), noch om achteraf te laten wijzigen. Op het einde van de Overeenkomst verliest de Klant zijn nummer definitief behalve indien hij vraagt zijn nummer te behouden conform de procedure die inzake nummeroverdraagbaarheid bij Ortel Mobile geldt. In ieder geval heeft Ortel Mobile steeds het recht om het nummer van de Klant te wijzigen om dwingende dienstredenen op voorwaarde dat de Klant hiervan minstens twee (2) maanden op voorhand verwittigd wordt. In geen geval zal Ortel Mobile hiervoor een vergoeding aan de Klant verschuldigd zijn.

In het geval van voorafbetaalde belwaarde, en tenzij anders werd overeengekomen in Bijzondere voorwaarden, aanvaardt de Klant:

enerzijds dat de voorafbetaalde belwaarde geldig blijft voor een periode van zes (6) maanden volgend op de aankoop van de belwaarde; anderzijds dat Ortel Mobile het recht heeft om op elk ogenblik een oproepnummer terug te nemen (met als gevolg dat het oproepnummer definitief verloren gaat voor de Klant) indien de Klant gedurende de zes (6) maanden volgend op de aanschaffing van de SIM kaart of op de laatste aankoop van Voorafbetaalde belwaarde voor die SIM kaart, geen belwaarde heeft herladen.

Een wijziging van de toepasselijke voorwaarden door Ortel Mobile (met inbegrip van, doch niet beperkt tot een wijziging van de toepasselijke binnenlandse tarieven) zal in geen geval de rechten van de Klant verminderen met betrekking tot de belwaarde die vóór de wijziging werd aangekocht. Op voorafbetaalde belwaarde die werd aangekocht vóór de inwerkingtreding van de gewijzigde voorwaarden, blijven de vroegere voorwaarden van kracht tot de volgende herlading die na de inwerkingtreding van de gewijzigde voorwaarden plaatsvindt. De Klant wordt geacht de gewijzigde voorwaarden te hebben aanvaard enkel en alleen door het aankopen van nieuwe voorafbetaalde belwaarde.

B.3. Rechten, verplichtingen en aansprakelijkheid van de Klant

B.3.1. SIM kaart – PIN code

B.3.1.1. Om misbruiken te voorkomen, dient de Klant onmiddellijk bij ontvangst van zijn SIM kaart 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 te eenvoudige code te kiezen (zoals bijvoorbeeld 1111, 2222 of 1234).

B.3.1.2. Ortel Mobile is en blijft de enige eigenaar van de SIM kaart die aan de Klant wordt bezorgd. De Klant blijft in elk geval als enige verantwoordelijk ten opzichte van Ortel Mobile voor de uitvoering van zijn verplichtingen onder de Overeenkomst. De Klant moet de SIM kaart als een goede huisvader gebruiken. Elke poging tot kopiëren van de technische identificatiegegevens van de SIM kaart en elk frauduleus gebruik van de SIM kaart is verboden, en zal aanleiding geven tot het intrekken van het oproepnummer dat aan de SIM kaart verbonden is onverminderd de andere maatregelen die Ortel Mobile kan nemen jegens de Klant.

B.3.1.3. In geval van verlies, diefstal of beschadiging van de SIM kaart blijft de Klant aansprakelijk voor het gebruik en de betaling van

de gespreks- en andere kosten, totdat de Klant de schorsing van de Mobiele Diensten telefonisch heeft gevraagd aan Ortel Mobile. Dit verzoek dient schriftelijk bevestigd te worden door de Klant binnen de acht (8) dagen na de telefonische melding. Op verzoek van Ortel Mobile, moet de Klant het nummer van het proces-verbaal van aangifte van het verlies of de diefstal bij de politie meedelen. De geldigheidsduur van in de tijd beperkte Voorafbetaalde belwaarde wordt niet geschorst en loopt dus af op de oorspronkelijk voorziene datum. Op aanvraag van de Klant en mits betaling van de kost ervan bezorgt Ortel Mobile een nieuwe SIM-kaart aan de Klant.

B.3.2. Mobiele telefoon

B.3.2.1. De Klant zal de Mobiele Diensten slechts gebruiken via een telefoon die voldoet aan de Belgische en Europese normen, en die aan gepast is aan het Netwerk en aan de diensten waar de Klant gebruik van wenst te maken. Zelfs indien de telefoon van de Klant is aangepast aan het Netwerk, garandeert Ortel Mobile niet dat alle functies van de telefoon kunnen worden gebruikt. De Klant zal zich strikt houden aan de gebruiksaanwijzing van zijn mobiele telefoon. De Klant moet zelf instaan voor de vervanging van zijn mobiele telefoon wanneer deze om technische redenen eigen aan het toestel (bijvoorbeeld omdat het te oud is) geen toegang krijgt tot het Netwerk of niet geschikt is om bepaalde Data Diensten te gebruiken. Het gebruik van elk ander toestel, inclusief het gebruik van SIM-boxen of gsm-gateways, is verboden, behoudens in het geval dat Ortel Mobile hiertoe een uitdrukkelijke schriftelijke toestemming geeft en het imei-nummer van het betrokken toestel of de betrokken SIM-box door Ortel Mobile 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 Ortel Mobile het recht geeft om de Mobiele Diensten onmiddellijk en zonder enige voorafgaande waarschuwing te schorsen en/of te beëindigen.

- B.3.2.2. Ortel Mobile wijst erop dat niettegenstaande de uitstekende kwaliteit van het Netwerk het voor haar niet mogelijk is om in alle omstandigheden een perfecte dekking over het hele Belgische grondgebied te waarborgen.
- B.3.2.3. De Klant erkent op de hoogte te zijn van de risico's die verbonden zijn aan het gebruik van mobiele telefoons (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.
- B.3.3. Versturen van tekst- of gesproken berichten
 - B.3.3.1. 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 mobiele telefoon.
 - B.3.3.2. 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.
- B.4. Gebruik van Mobiele Diensten voor specifieke doeleinden
 - Tenzij Ortel Mobile uitdrukkelijk en schriftelijk toestemming geeft, is het de Klant onder alle omstandigheden verboden om de hem toegewezen SIM kaarten en/of Mobiele Diensten op enige wijze te verkopen, weg te geven, onder te verhuren of op enige andere wijze te commercialiseren, zij het in hun geheel of gedeeltelijk, (bijvoorbeeld met behulp van een SIM-box).

C. Algemeen

C.1. Inspanningsverbintenis

Inzake de levering van de Diensten heeft Ortel Mobile slechts een inspanningsverbintenis. Ortel Mobile zal alle redelijke middelen aanwenden om de toegang tot, de veiligheid, de betrouwbaarheid en de goede werking van de Diensten zo ongestoord mogelijk te laten verlopen. Ortel Mobile bepaalt zelf de technisch meest aangewezen middelen om de Diensten te leveren, maar heeft geen enkele verplichting om het Netwerk uit te breiden of de netwerkcapaciteit te verhogen. Ortel Mobile garandeert geen continu en ongestoord gebruik van de Diensten, noch de zekerheid dat alle door middel van de daarvoor geschikte mobiele apparatuur verzonden en ontvangen gegevens ononderbroken, in de juiste vorm en binnen een bepaalde tijdspanne afgeleverd kunnen worden. Indien gebruik wordt gemaakt van het internet of vergelijkbare netwerken kunnen storingen en/of de niet beschikbaarheid van de verbindingen met andere telecommunicatienetwerken het gebruik van sommige Diensten belemmeren.

C.2. Aansprakelijkheid van ORTEL MOBILE

- C.2.1. Ortel Mobile 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 door de Klant geleden schade te beperken. De Klant begrijpt en aanvaardt dat Ortel Mobile niet aansprakelijk kan worden gehouden voor de schade die de Klant lijdt tengevolge van (gedeeltelijk) externe factoren en/of handelingen van de Klant zelf, waaronder ondermeer, doch niet beperkt tot:
- a) storingen of kwaliteitsgebreken van de Diensten wegens externe factoren (zoals bijvoorbeeld: storingen of kwaliteitsgebreken

- in netwerken en installaties van derden die door Ortel Mobile worden gebruikt; storingen of kwaliteitsgebreken ten gevolge van obstakels die draadloze communicatie bemoeilijken; maatregelen opgelegd door Belgische of Europese overheden);
- b) genotstoornis te wijten aan onderhouds-, verbeterings- en/of uitbreidingswerken van het Netwerk, de terminal of andere installaties van Ortel Mobile;
 - c) het slecht of foutief gebruik van de Diensten door de Klant;
 - d) de slechte werking van de (mobiele) telefoon,. In geval van slechte werking van, of afstellingproblemen in verband met zijn apparatuur moet de Klant zich uitsluitend tot de verkoper of fabrikant van die apparatuur wenden, en niet tot Ortel Mobile;
 - e) het gebruik door de Klant van een (mobiele) telefoon, (i) in strijd met de gebruiksaanwijzing of de Overeenkomst, of (ii) die niet werd goedgekeurd overeenkomstig de toepasselijke normen, of (iii) zonder de nodige veiligheidsmaatregelen te nemen tegen virussen, inbraken door derden etc;
 - f) de tussenkomst van derden niettegenstaande de veiligheidsmaatregelen van Ortel Mobile;
 - g) het gebruik of misbruik van de PIN code of het paswoord van de Klant (i) tengevolge van de vrijwillige of onvrijwillige kennisgeving van deze code of dit paswoord 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, ...).

C.2.2. In geen geval kan Ortel Mobile aansprakelijk worden gesteld voor de onrechtstreekse en/of gevolgschade die de Klant lijdt uit hoofde van de Overeenkomst, zoals ondermeer, doch niet beperkt tot verlies van winst of omzet, onderbreking van activiteiten, verlies of beschadiging van gegevens enz.

- C.2.3. Ortel Mobile kan in geen geval aansprakelijk worden gehouden voor:
- de inhoud van de gesprekken gevoerd in het kader van de Diensten;
 - de transacties afgesloten door de Klant en een derde en de diensten geleverd door derden of toegankelijk via de Diensten;
 - de inhoud, de integriteit of de juistheid van de gegevens verstuurd via de Diensten en de informatie door derden geleverd of toegankelijk via de Diensten;
 - een eventuele schending van de vertrouwelijkheid van de gegevens verstuurd via de Diensten;
 - de schade aan of het verlies van de gegevens verstuurd via de Diensten.
- C.2.4. Behalve in geval van bedrog of ernstige fout van Ortel Mobile of van een van haar werknemers, en onverminderd toepasselijke dwingende wettelijke bepalingen, is de aansprakelijkheid van Ortel Mobile in het algemeen, en voor elk geval waarin zij eventueel aansprakelijk zou kunnen worden gesteld, beperkt tot maximum vijf maal het maximale opwaardebedrag van de Klant, zonder dat dit bedrag hoger kan zijn dan vijftigduizend euro (50.000 €).
- C.3. Aankoop van een Product - Garanties
- C.3.1. Elk Product – behoudens de simcard – wordt eigendom van de Klant vanaf de aankoop ervan door de Klant. De Klant draagt vanaf dat ogenblik het risico van diefstal of verlies van het Product, en kan in dit verband geen enkel recht doen gelden ten opzichte van Ortel Mobile. Niettegenstaande het feit dat de Klant eigenaar is van het Product, is het hem verboden de specifieke instellingen ervan te wijzigen. In geval van miskenning van dit verbod, zal de goede werking van de Dienst niet meer gegarandeerd kunnen worden.

C.4. Persoonsgegevens – Bescherming van de privacy

- C.4.1. De gegevens van persoonlijke aard, daarin begrepen de elektronische gegevens (e-mailadres, telefoonnummer, login code, paswoord enz.) die de Klant aan Ortel Mobile meedeelt of die Ortel Mobile toekent aan de Klant, en de gegevens met betrekking tot oproepen, oproepnummer en transitvolumes, locatie en tijdstip van oproepen, worden opgenomen in de gegevensbestanden van Ortel Mobile. Ortel is verantwoordelijk voor de verwerking van de gegevens en de daarbijhorende gegevensbestanden bevinden zich op de maatschappelijke zetel van Ortel Mobile. De verwerking van deze gegevens is onderworpen aan de bepalingen van de wet op de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van 8 december 1992, en van de wet betreffende de elektronische communicatie van 13 juni 2005. Deze gegevens, die gedeeld mogen worden met andere vennootschappen van de KPN Groep waartoe Ortel Mobile behoort en/of met vennootschappen waarmee Ortel Mobile een overeenkomst voor levering van diensten heeft afgesloten, worden verwerkt met het oog op de uitvoering van de Overeenkomst (onder meer het opslaan van tekst- en stemberichten of het aanbieden van locatiegebonden diensten), Klantenbeheer (zoals het opstellen en verzenden van facturen, opvolging, ontvangst, nazicht en eventueel invordering van betalingen, beheer van geschillen), fraudepreventie en het voorkomen en opsporen van inbreuken, evenals marketing en marktonderzoek met betrekking tot de Diensten en Producten. In het laatste geval mogen de gegevens aan marktonderzoeksbureaus meegedeeld worden. De gegevens van voormalige Klanten kunnen gedurende een periode van twee jaren na beëindiging van het Abonnement van de Klant worden gebruikt om de voormalige Klant op de hoogte te houden van de nieuwe producten en diensten en promoties van Ortel Mobile.

Indien de Klant gebruik wenst te maken van bepaalde Data Diensten, kan het noodzakelijk zijn dat Ortel Mobile bepaalde persoonsgegevens specifiek moet verwerken opdat de Klant toegang zou kunnen krijgen tot Inhoud die bepaalde Aanbieders van

Inhoud aanbieden.

Mits een gedateerd en ondertekend verzoek aan het adres van de maatschappelijke zetel van Ortel Mobile, kan de Klant inzage hebben in de persoonsgegevens die op hem betrekking hebben en in de bestanden van Ortel Mobile opgenomen zijn, en hun wijziging vragen. Op dezelfde manier kan de Klant zich verzetten tegen het gebruik van zijn persoonsgegevens, inclusief zijn elektronische gegevens, voor marketing- en marktonderzoekdoeleinden.

In het kader van haar wettelijke verplichting hulpdiensten en gerechtelijke instanties bij te staan, behoudt Ortel Mobile zich het recht voor bepaalde persoonlijke gegevens aan de overheid of aan daartoe bevoegde personen mee te delen.

Verschillende persoonsgegevens (bijvoorbeeld localisatiegegevens) kunnen door Ortel Mobile worden anoniem gemaakt (waardoor zij geen persoonsgegevens meer zijn) en die anonieme gegevens kunnen door Ortel Mobile worden gebruikt voor statistische doeleinden, worden doorgegeven aan derden of gecommmercialiseerd.

Door zijn gegevens van persoonlijke aard mee te delen, geeft de Klant Ortel Mobile uitdrukkelijk de toestemming om over te gaan tot de verwerkingen die hierboven beschreven worden, met het oog op de hierboven beschreven doeleinden.

De Klant kan omtrent de gegevensbanken die het voorwerp zijn van het huidige artikel ook bijkomende informatie verkrijgen door zich te richten tot het Openbaar Register van de Commissie voor de Bescherming van de Persoonlijke Levenssfeer (www.privacycommission.be).

- C.4.2. De Klant aanvaardt uitdrukkelijk dat oproepen van en naar Ortel Mobile voor doeleinden van training en controle kunnen worden meebelusterd door andere werknemers of consultants van Ortel Mobile dan het rechtstreekse aanspreekpunt van de Klant, of kunnen worden opgenomen om als bewijs te dienen van commerciële transacties.
- C.4.3. De Klant aanvaardt dat Ortel Mobile, op verzoek van de ombudsdienst voor telecommunicatie, van de FOD Economie of van gelijk welke bevoegde overheid, kennis neemt van de inhoud van de communicaties die het voorwerp uitmaken van een klacht of van een betwisting, en die inhoud in voorkomend geval overmaakt aan die instanties.
- C.5. Rechten, verplichtingen en aansprakelijkheid van de Klant
- C.5.1. Informatie
- C.5.1.1. De Klant erkent vóór het afsluiten van de Overeenkomst alle vereiste informatie te hebben ontvangen met betrekking tot de Diensten en de Producten.
- C.5.2. Zorgvuldig gebruik
- De Klant verbindt zich ertoe de Diensten en de Producten te gebruiken als een normaal zorgvuldige gebruiker, met naleving van de Overeenkomst, de toepasselijke wettelijke bepalingen en de gebruiken inzake openbare orde en goede zeden. De Klant is verantwoordelijk voor de bewaking van zijn installatie. Hij verzekert zich ervan dat geen enkele andere persoon toegang heeft tot de Diensten zonder zijn toestemming.

Zo is het onder meer verboden voor de Klant om de Diensten te gebruiken om onrechtmatige daden te plegen of onwettige informatie te verspreiden, waaronder wordt begrepen onrechtmatige toegang te verkrijgen tot gegevens van de aangesloten netwerken, inbreuk te plegen op de goede werking van de Diensten, het gebruik of de capaciteit van de prestaties voor andere gebruikers in gevaar te brengen, de integriteit van informaticagegevens te beschadigen of te vernietigen, het ongeraagd verzenden van grote hoeveelheden informatie met dezelfde inhoud (spamming), het lastigvallen van personen en het verspreiden van pornografie of teksten of afbeeldingen van racistische aard, materiaal dat een aanslag vormt op de goede zeden of het provoceren tot het plegen van misdaden en wanbedrijven, aanzetten tot onwettelijke kansspelen en weddenschappen, enz.

De Klant verbindt zich ertoe om de intellectuele eigendomsrechten die desgevallend verbonden zijn aan de Diensten of aan de data die in het kader van een Dienst worden verwerkt, te eerbiedigen. In dit opzicht informeert Ortel Mobile de Klant, die aanvaardt dat alle handelsnamen, logo's, benamingen en merken die door Ortel Mobile worden gebruikt in het kader van de Diensten, beschermd zijn onder het merkenrecht en het gebruik ervan door de Klant verboden is.

C.5.3. Normaal gebruik in het kader van een onbeperkt aanbod

Verschillende bepalingen van deze Algemene voorwaarden, maar ook Bijzondere voorwaarden en Tariefplannen verwijzen naar een 'normaal persoonlijk privé-gebruik' of naar een 'normaal professioneel gebruik' in het kader van een onbeperkt aanbod. Tenzij die begrippen 'normaal persoonlijk privé-gebruik' of 'normaal professioneel gebruik' in Bijzondere voorwaarden of Tariefplannen anders zouden worden gedefinieerd, betekenen zij het volgende:

Normaal persoonlijk privé-gebruik of normaal professioneel gebruik in het kader van een onbeperkt aanbod laten een zeer intensief gebruik van de betreffende Diensten toe. Slechts in geval van fraude (zoals o.a.: commercieel gebruik van het contract, in het bijzonder voor call center 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 (bijvoorbeeld het gebruik van de mobiele telefoon als babyfoon) is er sprake van een niet normaal gebruik.

Behoudens in geval van specifieke promoties die uitdrukkelijk zouden afwijken van de hieronder bepaalde grenzen, zal het gebruik als frauduleus beschouwd worden indien de Klant bijvoorbeeld:

Met betrekking tot Mobiele Diensten:

- regelmatig meer dan 6 uur per dag en/of 30 uur per week belt; of
- regelmatig meer dan 3 uur ononderbroken belt en/of met gedurende meer dan 3 uur ononderbroken achtereenvolgende gesprekken voert die meteen na onderbreking hervat worden; of
- meer dan 300 SMS'en per dag en/of 5000 SMS'en per maand verstuurt.

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

C.5.4. Aansprakelijkheid

C.5.4.1. Behoudens in geval van overdracht van de Overeenkomst overeenkomstig artikel F.9.2., is en blijft de Klant als enige verantwoordelijk ten opzichte van Ortel Mobile voor de uitvoering van zijn verplichtingen onder de Overeenkomst.

C.5.4.2. De Klant is aansprakelijk voor alle schade die Ortel Mobile lijdt ten gevolge van een inbreuk door de Klant op één van zijn verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst.

C.6. Tarieven - Prijsindexering

C.6.1. De verschillende Tariefplannen met betrekking tot de verschillende Diensten kunnen worden bekomen op www.ortelmobile.be.

C.6.2. Verschillende Tariefplannen voorzien in de mogelijkheid om door de Klant niet opgebruikte belwaarde over te dragen naar de volgende maand. In dergelijk geval verloopt het gebruik van de belwaarde als volgt: de Klant gebruikt eerst de belwaarde van de 'nieuwe' maand op en pas daarna wordt gebruik gemaakt van de overgedragen belwaarde van de vorige maand.

C.6.3. Ortel Mobile mag de prijzen in de Tariefplannen één keer per jaar, in de loop van de maand januari, herzien en aanpassen aan de index van de consumptieprijzen. Aangezien dit een indexering is in de zin van artikel 108§2 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie, en geen tariefverhoging, heeft de Klant niet het recht om de Overeenkomst op te zeggen conform Artikel F.10.3.2.5.

C.6.4. Niet opgebeld gratis minuten vervallen bij elke herlaadbeurt.

C.7. Overdracht van de Overeenkomst

C.7.1. Ortel Mobile kan haar rechten en/of verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk overdragen aan een derde zonder de instemming van de Klant. Deze overdracht kan evenwel geen vermindering van de garanties van de Klant tot gevolg hebben.

C.7.2. De Klant kan zijn rechten en/of verplichtingen voortvloeiend uit de Overeenkomst slechts aan een derde overdragen, geheel dan wel gedeeltelijk, mits (i) de voorafgaande en schriftelijke instemming van Ortel Mobile, en (ii) zowel de Klant als de overnemer het hiertoe bestemde Ortel Mobile overdrachtformulier volledig ingevuld en ondertekend aan Ortel Mobile overgemaakt hebben.

C.8. Schorsing van de Diensten

C.8.1.1. Door Ortel Mobile

Ortel Mobile kan de Diensten (met inbegrip van de bijkomende diensten, de opties, de roaming en/of de internationale communicaties), na het versturen van een voorafgaande kennisgeving aan de Klant, geheel of gedeeltelijk weigeren of schorsen in elk van de volgende gevallen:

- indien de Klant zijn verplichtingen onder de Overeenkomst niet naleeft, of indien hij gebruik maakt van de Diensten in strijd met de geldende wettelijke en/of reglementaire bepalingen;
- in geval van gehele of gedeeltelijke niet-betaling van het factuurbedrag voor een Dienst binnen de betalingstermijn, of in geval

- van insolvabiliteit of vermoeden van kennelijke insolvabiliteit;
 - in geval van fraude, of van vermoeden van kennelijke fraude;
 - indien de Klant foute, onvolledige of valse informatie gaf, de wijziging van deze informatie niet meedeelde overeenkomstig artikel F.5.1.2.;
 - indien de Klant weigerde om binnen de gepreciseerde termijn de in artikel F.1.5. bepaalde waarborg of voorschot te betalen;
 - in geval van abnormaal verbruik door de Klant (oproepen, zeer hoge volumes downloads, ...);
 - indien Ortel Mobile vaststelt dat de (mobiele) telefoon storingen kan veroorzaken op het Netwerk of niet goedgekeurd is overeenkomstig de toepasselijke normen;
 - op grond van de wettelijk bepaalde verplichte vereisten in verband met het Netwerk of de installaties van Ortel Mobile;
 - in geval van niet-naleving door de Klant van zijn verplichtingen onder een andere overeenkomst met Ortel Mobile.
- Ortel Mobile kan de Diensten ook met onmiddellijke ingang en zonder voorafgaande kennisgeving geheel of gedeeltelijk schorsen in de volgende gevallen:
- op grond van wettelijk bepaalde vereisten;
 - in geval de goede werking van het Netwerk of haar installaties in gevaar wordt gebracht;
 - in geval van contractbreuk of niet-betaling;
 - in geval van ontdekte of vermoede fraude die van dergelijke aard is dat het niet schorsen van de Diensten voor Ortel Mobile en/of voor derden ernstige gevolgen zou kunnen hebben;
 - in geval van faillissement, verzoek om uitstel van betaling, vereffening of ontbinding van de Klant, of van een onherstelbare inbreuk op de Overeenkomst.

In geval van schorsing met onmiddellijke ingang zonder voorafgaande kennisgeving, zal Ortel Mobile op uitdrukkelijk schriftelijk verzoek van de Klant binnen de drie (3) werkdagen na ontvangst van de aanvraag de nodige uitleg verschaffen.

In de hogervermelde gevallen van schorsing heeft de Klant geen recht op enige schadevergoeding vanwege Ortel Mobile, behoudens in geval van een onterechte of ongegronde schorsing. Daarnaast blijft de Klant gehouden aan zijn verplichtingen onder de Overeenkomst, betalingsverplichtingen inbegrepen. De schorsing wordt opgeheven zodra Ortel Mobile het bewijs ontvangt dat de situatie is geregulariseerd. De kosten van deactivering en activering kunnen aan de Klant aangerekend worden.

C.9. Wijzigingen door ORTEL MOBILE

- C.9.1. Ortel Mobile zal de Klant ten minste één maand voor de inwerkingtreding van een wijziging van de Overeenkomst, van een tariefverhoging (andere dan een verhoging van roamingtarieven) of van een wijziging van de technische kenmerken van de Ortel Mobile Diensten, naar behoren in kennis stellen indien de voorziene wijziging of verhoging implicaties heeft voor de Klant. De Algemene voorwaarden kunnen steeds worden geraadpleegd op de website www.ortelmobile.be en de tarieven kunnen worden geraadpleegd op de site van de berokken producten via www.ortelmobile.be.
- C.9.2. De Klant die gebruikt maakt van Diensten door middel van voorafbetaalde belwaarde en die de aangekondigde tariefverhoging of wijziging van de Overeenkomst of van de technische kenmerken niet aanvaardt, zal in geen geval recht hebben op terugbetaling van de reeds gekochte voorafbetaalde belwaarde. De Klant die voorafbetaalde belwaarde oplaadt nadat de wijzigingen waren aangekondigd, wordt onweerlegbaar vermoed de wijzigingen te hebben aanvaard.

C.10. Vragen, klachten en geschillen

C.10.1. De Klant kan met schriftelijke vragen en klachten betreffende de Diensten of met meldingen van diefstal, verlies of defect van een SIM-kaart, terecht bij de klantendienst van Ortel Mobile die instaat voor het betreffende Product of de Dienst. Dit kan via een van de volgende kanalen:

Per brief :Noordersingel 23 - 2140 Antwerpen

Per e-mail :info@ortelmobile.be

Per telefoon :0780 - 50010

C.10.2. Ortel Mobile verbindt zich ertoe om de 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 de oplossing geboden door Ortel Mobile, of wanneer de Klant het slachtoffer is van kwaadwillige oproepen, kan hij zich wenden tot de ombudsdienst voor telecommunicatie: Barricadenplein 1 - 1000 Brussel - klachten@ombudsmantelecom.be. De klachten ingediend bij de ombudsdienst zijn slechts ontvankelijk indien de Klant kan aantonen dat hij vooraf een poging tot oplossing heeft ondernomen bij Ortel Mobile.

C.10.3. Gerechtelijke bevoegdheid

Elk geschil betreffende de Overeenkomst, de uitvoering of interpretatie ervan, dat niet via Ortel Mobile of de ombudsdienst kon worden geregeld, behoort tot de uitsluitende bevoegdheid van de rechtbanken van Brussel als plaats waar de verbintenis is ontstaan, tenzij een bijzondere wet een andere bevoegdheid oplegt.

C.10.4. Toepasselijk recht

Het Belgisch recht is van toepassing op de Overeenkomst.

Nuttige informatie voor Producten en Diensten die worden aangeboden onder de commerciële benaming ORTEL MOBILE
Indien u vragen heeft, bel dan gerust naar de klantendienst van Ortel Mobile. Een team van gespecialiseerde en meertalige medewerkers staat tot uw beschikking.

De klantendienst van Ortel Mobile is bereikbaar 7 dagen op 7:

Maandag t/m vrijdag van 8.00 uur tot 20.00 uur

Zaterdag en zondag van 9.00 uur tot 18.00 uur

Het nummer van de klantendienst voor particulieren is het volgende:

- via de telefoon of GSM, vanuit België:
Ortel Mobile Klanten: 1976 (gratis)
Anderen: 0486 19 1999
- via de telefoon of GSM, vanuit het buitenland: +32 078 050 010

Voor meer informatie over de Producten en Diensten die onder de commerciële benaming Ortel Mobile worden aangeboden:

- surf naar www.ortelmobile.be

Versie: augustus 2010

De vennootschap Ortel Mobile NV kan niet aansprakelijk worden gehouden voor eventuele drukfouten of enige andere vergissingen in deze uitgave. De kenmerken van de producten en diensten kunnen worden gewijzigd zonder voorafgaande kennisgeving. Raadpleeg de algemene voorwaarden van Ortel Mobile voor meer gedetailleerde informatie.

© Ortel Mobile NV, alle rechten voorbehouden. V.U.: Ortel Mobile NV: Noordersingel 23, 2140 Antwerpen



connecting your world

CONDITIONS GENERALES

Les présentes conditions générales comprennent plusieurs chapitres. Les concepts utilisés dans ces conditions générales sont définis dans le chapitre A. Le chapitre B s'applique spécifiquement aux services de téléphonie mobile. Le chapitre C énonce les règles générales qui s'appliquent à tous les services .

En cas de contradiction entre (i) les dispositions relatives à un service spécifique ou les éventuelles Conditions particulières et (ii) les conditions mentionnées dans le chapitre B, les dispositions relatives au service spécifique ou les Conditions particulières en cause prévalent sur les conditions générales du chapitre B. Les Conditions particulières prévalent toujours sur les dispositions relatives à un service spécifique.

A. Définitions

Dans les présentes conditions générales, nous entendons par :

Client : la/les personne(s) physique(s) ou morale(s), société(s) sans personnalité morale ou association(s) de fait qui utilise(nt) les Services et/ou achète(nt) un Produit.

Carte SIM : la carte à puce qui est mise à disposition du Client par Ortel Mobile et qui doit être insérée dans le téléphone mobile du Client pour pouvoir utiliser le réseau de mobilophonie.

Conditions générales : les présentes Conditions générales, dont le texte est disponible auprès d'Ortel Mobile et lequel peut être consulté sur le site www.ortelmobile.be.

Conditions particulières : il est possible que pour certains Services, certaines conditions particulières dérogeant aux Conditions générales s'appliquent. Le cas échéant, ces Conditions particulières seront communiquées au Client avant la conclusion du Contrat et feront partie intégrante du Contrat. Le texte des Conditions particulières est, tout comme celui des Conditions générales, disponible auprès de Ortel Mobile, ainsi que sur le site du produit concerné à partir du site www.ortelmobile.be.

Consommateur(s) : toute personne physique qui est un Client et qui utilise les Services ou achète les Produits exclusivement à des fins non professionnelles.

Contenu : les informations qui sont mises à la disposition du Client via l'internet (réseau public), l'intranet (réseaux d'entreprises) ou d'autres applications, sans considération de l'identité du Fournisseur de contenu et auquel le Client peut avoir accès via son téléphone mobile grâce aux Services Data.

Contrat : la relation contractuelle entre le Client et Ortel Mobile re-

lative à l'achat des Produits et/ou à l'utilisation des Services. Le Contrat comprend les Conditions générales et, et éventuellement les Conditions particulières et des spécifications techniques.

Contrat Data : le contrat auquel le client adhère pour pouvoir utiliser les Services Data.

Forfait d'appel prépayé : le montant prépayé qui permet au Client consommateur d'avoir accès, via sa Carte SIM, à certains Services Mobiles à concurrence de ce même montant, et pour lequel aucune facture n'est établie.

Fournisseur de contenu : les personnes physiques ou morales responsables de la conception, de la gestion et de la distribution de Contenu.

Ortel Mobile : Ortel Mobile N.V.

Ortel Mobile N.V. : Noordersingel 23 – 2140 Anvers

Plan tarifaire : la formule tarifaire choisie par le Client dans la liste des tarifs au moment de / ou après la conclusion du Contrat. Les différents Plans tarifaires pour les différents Services peuvent être consultés auprès des Distributeurs et du service de clientèle d'Ortel Mobile.

Produit(s) : le nom commun d'un ou de plusieurs produits que le Client achète à Ortel Mobile ou qui sont mis à la disposition du Client..

Réseau : le réseau de mobilophonie d'Ortel Mobile utilisé par Ortel Mobile pour la livraison de Services.

Services : l'ensemble des services (Téléphonie mobile) auxquels le Client s'est inscrit.

Services Data : les Services Mobiles proposés au Client par Ortel Mobile ou par un Fournisseur de contenu et qui permettent au Client d'avoir accès à l'internet (réseau public), l'intranet (réseaux d'entreprises) ou d'autres applications (Blackberry, wap, mms, sms) via son téléphone mobile par le biais du Réseau.

SMS : désigne les brefs messages écrits de maximum 160 caractères que le Client peut envoyer et recevoir via son téléphone mobile.

B. Téléphonie Mobile

B.1. Procédures de raccordement et d'activation

Le Client peut avoir accès aux Services Mobiles par l'achat d'un Forfait d'appel prépayé.

B.1.1. Forfait d'appel prépayé

B.1.1.1. Un Forfait d'appel prépayé donne au Client un accès direct à certains Services Mobiles à concurrence du montant de ce Forfait d'appel. Les Services Mobiles disponibles et les tarifs applicables varient en fonction du type de Forfait d'appel prépayé choisi. De plus amples informations à ce sujet peuvent être obtenues auprès d'Ortel Mobile et sur le site internet du produit concerné à partir du site Internet www.ortelmobile.be. Le Forfait d'appel prépayé est un produit réservé aux Consommateurs, à l'exclusion des utilisateurs professionnels, et ne pourra à ce titre jamais faire l'objet d'une facture.

B.1.1.2. Le Client peut effectuer des appels grâce au numéro d'appel qui lui a été attribué aussi longtemps que le Forfait d'appel prépayé n'a pas été totalement épuisé ou définitivement perdu en application de l'article B.2.2 des Conditions générales. Tant qu'Ortel Mobile n'a pas supprimé ce numéro conformément à l'article B.2.2 des Conditions générales, le Client peut continuer à recevoir des appels en Belgique.

B.1.1.3. Le Client ne pourra jamais prétendre à aucun remboursement de la quotité non épuisée de son Forfait d'appel prépayé, même en cas d'application de l'article B.2.2 des Conditions générales. B.1.1.4. Le Client qui utilise un Forfait d'appel prépayé sans s'être au préalable enregistré auprès d'Ortel Mobile, accepte que son identité n'est dès lors pas connue d'Ortel Mobile et qu'Ortel Mobile n'est par conséquent pas en mesure de lui communiquer des informations, fussent-elles obligatoires, autrement que de manière extrêmement succincte par le biais d'un SMS.

B.1.2. Activation

L'activation du Client est effectuée par le Client lui-même conformément à la procédure indiquée dans la notice d'utilisation qui pourra dans tous les cas être consultée sur www.ortelmobile.be.

B.2. Prestations d'Ortel Mobile

B.2.1. Roaming et appels internationaux

Selon les options, l le versement éventuel d'une garantie ou d'une avance, le type de Forfait d'appel prépayé ou la date depuis

laquelle le Client est Client, Ortel Mobile offre au Client la possibilité d'effectuer ou de recevoir des appels à partir d'un certain nombre d'autres pays que la Belgique ("roaming") ou d'effectuer des appels à partir de la Belgique vers certains réseaux étrangers (appels internationaux). La liste de ces pays et les prix facturés pour ces services de roaming et ces appels internationaux sont disponibles auprès du service d'assistance d'Ortel Mobile et sur le site internet du produit concerné à partir du site internet www.ortelmobile.be. Les tarifs roaming et internationaux sont constamment adaptés en fonction des accords qu'Ortel Mobile conclut avec ses partenaires. Ceci implique notamment que les tarifs roaming sont susceptibles de changer pendant le séjour du Client à l'étranger.

Selon le pays où le client se trouve, la carte SIM sélectionne ou non automatiquement un réseau partenaire d'Ortel Mobile. Toutefois, le Client conserve toujours la possibilité de sélectionner manuellement le réseau de son choix à la condition qu'Ortel Mobile ait conclu un accord de roaming dans ce pays avec l'opérateur de cet autre réseau.

Il revient également au Client de sélectionner le réseau utile dès son entrée dans le pays dans l'hypothèse où il souhaite bénéficier de tarifs spécifiques propres à l'un de ces partenaires roaming d'Ortel Mobile.

La couverture du réseau et la disponibilité du service à l'étranger dépendent entièrement de l'opérateur étranger dont on utilise le réseau et Ortel Mobile ne peut dès lors être tenue responsable en cas de dérangement ou de qualité non satisfaisante des Services à l'étranger.

B.2.2. Numéro d'appel

Ortel Mobile s'engage à activer la Carte SIM le plus rapidement possible. Elle attribue un numéro d'appel par raccordement au Client au plus tard lors de cette activation. Le Client ne peut exiger ni de recevoir un numéro spécifique lors de l'activation (sauf dans le cadre de la portabilité de son numéro vers Ortel Mobile auquel cas il peut conserver le numéro qui lui a été attribué initialement par son ancien opérateur), ni de modifier son numéro par la suite. Au terme du contrat le Client perd définitivement tout droit sur son numéro d'appel, sauf à demander à conserver celui-ci conformément à la procédure de portabilité applicable chez Ortel Mobile. En tout état de cause, Ortel Mobile reste toujours en droit de modifier le numéro du Client pour des raisons de service impératives et sans être redevable de la moindre indemnité à ce dernier pour autant qu'il soit averti dudit changement au moins deux (2) mois à l'avance.

Dans le cas d'un Forfait d'appel prépayé et sauf convention contraire incluse dans les Conditions particulières, le Client accepte:

d'une part que le Forfait d'appel prépayé ne demeure valable que pendant une durée de six (6) mois suivant l'achat de ce dernier;

et d'autre part qu'Ortel Mobile est en droit de récupérer à tout moment un numéro d'appel (en sorte qu'il sera définitivement perdu pour le Client) dès lors que le Client n'a effectué aucun rechargement dans les six (6) mois soit de l'achat de la carte SIM soit du dernier ajout d'un Forfait d'appel prépayé sur ladite Carte SIM.

Une modification des conditions applicables par Ortel Mobile (y compris, mais sans y être limité: la modification des tarifs nationaux applicables) ne diminuera en aucun cas les droits du Client liés à un Forfait d'appel prépayé acheté antérieurement à la modification.

Les anciennes conditions continuent à s'appliquer au Forfait d'appel prépayé qui a été acheté avant la prise d'effet des conditions modifiées, jusqu'à la prochaine recharge effectuée après l'entrée en vigueur des conditions modifiées. Le Client est supposé avoir accepté les conditions modifiées par le simple fait d'acheter un nouveau Forfait d'appel prépayé.

B.3. Droits, obligations et responsabilités du Client

B.3.1. Carte SIM - code PIN

B.3.1.1. Afin d'éviter les abus, le Client doit, dès réception de sa carte SIM, changer le code PIN standard en un code PIN secret personnel.

Le Client est responsable de la stricte confidentialité de ce code et veillera donc à éviter tout code trop évident tel que 1111, 2222 ou 1234.

B.3.1.2. Ortel Mobile demeure l'unique propriétaire de la Carte SIM remise au Client.. Le Client reste toutefois en tout état de cause seul responsable de l'exécution des obligations découlant du Contrat.. Le Client doit utiliser la Carte SIM en bon père de famille. Toute tentative de reproduction des données d'identification techniques de la Carte SIM et tout usage frauduleux de la Carte SIM sont interdits et donneront lieu au retrait du numéro d'appel lié à la Carte SIM, sans préjudice d'autres mesures qu'Ortel Mobile pourrait prendre à l'égard du Client.

B.3.1.3. En cas de perte, de vol ou de dégradation de la Carte SIM, le Client demeure responsable de l'utilisation et du paiement des frais de communication et des autres frais jusqu'à ce que le Client ait demandé par téléphone à Ortel Mobile la suspension des Services Mobiles. Cette demande doit être confirmée par écrit par le Client dans les huit (8) jours qui suivent la déclaration par téléphone.

A la demande d'Ortel Mobile, le Client doit communiquer le numéro du procès-verbal de la déclaration de perte ou de vol effectuée auprès de la police. La durée de validité du Forfait d'appel prépayé n'est pas suspendue et vient donc à terme à la date initialement prévue. Ortel Mobile fournit une nouvelle carte SIM au Client à la demande de ce dernier et moyennant le paiement du coût de celle-ci. B.3.2. Téléphone mobile

B.3.2.1. Le Client s'engage à utiliser les Services Mobiles uniquement par le biais d'un téléphone qui est conforme aux normes belges et européennes et qui est adapté au Réseau et aux services que le Client souhaite utiliser. Même si le téléphone du Client est adapté au Réseau, Ortel Mobile ne garantit pas que toutes les fonctions du téléphone du Client puissent être utilisées sur ce dernier. Le Client respectera scrupuleusement le mode d'emploi de son téléphone mobile. Le Client doit se charger lui-même du remplacement de son téléphone mobile lorsque, pour des raisons techniques propres à l'appareil (par exemple parce qu'il est trop ancien), il ne peut pas avoir accès au Réseau ou que l'appareil n'est pas adapté à l'utilisation de certains Services Data. L'usage de tout autre appareil, y compris l'usage de SIM boxes ou de GSM gateways, est interdit, à moins qu'Ortel Mobile ait donné son consentement exprès par écrit et que le numéro IMEI de l'appareil ou de la SIM box concernés ait été enregistré auprès d'Ortel Mobile. Le Client accepte que les appels provenant de ou à destination d'appareils non autorisés peuvent être bloqués automatiquement et ce sans avertissement préalable, et qu'un tel usage donne à Ortel Mobile le droit de suspendre et/ou de mettre fin immédiatement et sans avertissement préalable aux Services Mobiles.

B.3.2.2. Ortel Mobile attire l'attention sur le fait, malgré l'excellente qualité du Réseau, il lui est impossible de garantir en toutes circonstances une couverture parfaite de l'ensemble du territoire de la Belgique.

B.3.2.3. Le Client reconnaît qu'il est informé des risques liés à l'utilisation de téléphones mobiles (notamment lors de la conduite d'un véhicule, de la prise de carburant ou à proximité de carburants et/ou d'explosifs ainsi que des perturbations que leur usage peut provoquer sur les appareils médicaux et dans les avions).

B.3.3. Envoi de messages écrits ou verbaux

B.3.3.1. Il est interdit au Client d'envoyer par le biais du Réseau des messages écrits ou verbaux à des groupes de plus de vingt (20) utilisateurs de téléphone mobile, qu'ils aient ou non été préalablement identifiés.

B.3.3.2. Sauf en cas d'accord explicite du destinataire, il est interdit au Client d'envoyer à des tiers par le biais du Réseau des messages écrits ou verbaux ayant un contenu commercial quelconque.

B.4. Utilisation des Services Mobiles à des fins spécifiques

Sauf autorisation expresse et écrite d'Ortel Mobile, il est en toutes circonstances interdit au Client de vendre, de donner, de sous-louer ou de commercialiser en tout ou partie et de quelque manière que ce soit (par exemple au moyen d'une SIM box) les Cartes SIM et/ou les Services Mobiles qui lui ont été attribués

C. Général

C.1. Obligations de moyens

Ortel Mobile n'est tenue que d'une obligation de moyens quant à la fourniture des Services. Ortel Mobile prendra toutes les mesures raisonnables afin d'assurer que l'accès, la sécurité, la fiabilité et le bon fonctionnement des Services se déroulent avec le moins de perturbations possibles. Ortel Mobile détermine les moyens techniques les plus adéquats aux prestations de Services, mais elle n'a aucune obligation d'élargir le Réseau ou d'augmenter la capacité du Réseau. Ortel Mobile ne peut garantir une utilisation continue et sans perturbation des Services, ni que toutes les données envoyées et reçues au moyen des appareils mobiles convenant à cet usage pourront être livrées sans interruption, sous leur forme exacte et dans un délai précis. En cas d'utilisation de l'Internet ou de réseaux comparables, il est possible que des perturbations et/ou l'absence de disponibilité des connections avec d'autres réseaux de télécommunication entravent l'utilisation des Services.

C.2. Responsabilité d'ORTEL MOBILE

- C.2.1. Ortel Mobile s'engage à employer tous les moyens raisonnables en vue de prévenir tout dérangement pour le Client et, dans l'hypothèse où de tels dérangements interviendraient malgré tout, à prendre toute mesure raisonnable pour limiter les dommages subis par ce dernier. Le Client comprend et accepte qu'Ortel Mobile ne peut être tenue responsable des dommages subis par le Client faisant suite (même partiellement) à des facteurs externes et/ou des actes du Client lui-même, tels que, sans que cette liste soit exhaustive:
- des perturbations ou des défauts de qualité des Services causés par des facteurs externes (par exemple : dysfonctionnement ou défauts de qualité des réseaux et installations de tiers utilisés par Ortel Mobile ; dysfonctionnement ou défauts de qualité dus à des obstacles entravant la communication sans fil ; mesures imposées par les autorités belges ou européennes);

- b. la perte de jouissance imputable à des travaux d'entretien, d'amélioration et/ou d'extension du Réseau, du terminal ou des autres installations d'Ortel Mobile;
- c. une mauvaise utilisation ou une utilisation erronée des Services par le Client;
- d. le mauvais fonctionnement du téléphone (mobile). En cas de mauvais fonctionnement de son matériel ou de problème de réglage relatif à ce dernier, le Client doit s'adresser exclusivement au vendeur/producteur dudit matériel et non à Ortel Mobile;
- e. l'utilisation d'un téléphone (mobile), par le Client (i) de manière non conforme au mode d'emploi ou aux termes du Contrat, ou (ii) qui n'a pas été dûment agréé conformément aux normes applicables, ou (iii) sans prendre les mesures de sécurité nécessaires contre les virus, les intrusions de tiers, etc. ;
- f. l'intervention de tiers malgré les mesures de sécurité d'Ortel Mobile;
- g. l'utilisation ou l'abus du code PIN ou mot de passe du Client (i) suite à la divulgation volontaire ou involontaire de ce code ou mot de passe à un tiers, (ii) si le Client n'a pas transformé immédiatement le code PIN standard en un code PIN personnel, ou (iii) si le Client a transformé le code PIN standard en un code PIN personnel simple (par ex. 1234, 5555, ...).

C.2.2. Ortel Mobile ne peut en aucun cas être tenue responsable des dommages indirects et/ou consécutifs subis par le Client, tels que, sans que cette liste soit exhaustive: perte de gain ou de chiffre d'affaires, interruption des activités, perte ou l'endommagement de données, etc.

C.2.3. Ortel Mobile ne peut en aucun cas être tenue responsable :
a. du contenu des conversations menées dans le cadre des Services ;

- b. des transactions conclues par le Client et un tiers et des services fournis par des tiers et/ou accessibles par le biais des Services;
- c. du contenu, de l'intégrité ou de l'exactitude des données transmises par le biais des Services et des informations fournies par des tiers ou accessibles par le biais des Services;
- d. d'une éventuelle violation de la confidentialité des données transmises par le biais des Services;
- e. des dommages aux et/ou de la perte de données transmises par le biais des Services.

C.2.4. Sauf en cas de fraude ou de faute grave d'Ortel Mobile ou d'un de ses salariés, et sans préjudice des dispositions légales impératives en la matière, la responsabilité d'Ortel Mobile est en tout état de cause limitée de manière globale, et pour chaque cas dans lequel la responsabilité d'Ortel Mobile serait mise en cause, à au maximum cinq (5) fois le montant maximum de recharge du Client étant entendu que ce montant total ne pourra jamais dépasser cinquante mille (50.000) euros.

C.3. Achat d'un Produit - Garanties

C.3.1. Tout Produit – à l'exception de la carte SIM devient la propriété du Client dès son achat par celui-ci. Le Client supporte à partir de ce moment le risque de vol ou de perte du Produit et ne peut faire valoir aucun droit à l'égard d'Ortel mobile à ce propos. Nonobstant le fait que le Client est propriétaire du Produit, il lui est interdit de modifier les paramètres spécifiques de celui-ci. En cas de non-respect de cette interdiction, le bon fonctionnement du Service ne pourra être garanti.

C.4. Données personnelles – Protection de la vie privée

C.4.1. Les données à caractère personnel, y compris les coordonnées électroniques (adresse électronique, numéro de téléphone, code de

connexion, mot de passe etc.), que le Client communique à Ortel Mobile ou qu'Ortel Mobile octroie au Client (login, mot de passe, numéro de téléphone, adresse e-mail), ainsi que les données relatives aux appels, au numéro d'appel et aux volumes de transit, aux localisations spatiales et temporelles des appels, sont enregistrées dans les fichiers de données d'Ortel Mobile. Ortel Mobile est responsable du traitement de ces données et les bases de données correspondantes sont conservées au siège social d'Ortel Mobile. Le traitement de ces données est soumis, entre autres, aux dispositions de la loi du 8 décembre 1992 relative à la Protection de la Vie Privée, et de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques. Ces données, qui peuvent être partagées avec d'autres sociétés du Groupe KPN auquel appartient Ortel Mobile et/ou avec des sociétés avec lesquelles Ortel Mobile a conclu un contrat de fourniture de services, sont utilisées dans le cadre de l'exécution du Contrat (entre autres l'enregistrement de messages écrits ou oraux ou la fourniture de services localisés), de la gestion de la Clientèle (tels que l'établissement et l'envoi des factures, le suivi, la réception, la vérification et éventuellement le recouvrement des paiements, la gestion du contentieux), de la prévention et du dépistage des fraudes et des infractions, ainsi que du marketing et des études de marché relatifs aux Services et aux Produits. Dans ce dernier cas, les données peuvent être communiquées à des bureaux d'études de marché. Les coordonnées des anciens Clients pourront être utilisées durant une période de deux (2) ans prenant cours à la fin de l'Abonnement du Client pour informer les anciens Clients des nouveaux produits et services et promotions d'Ortel Mobile.

Si le Client souhaite utiliser certains Services Data, il peut s'avérer nécessaire qu'Ortel Mobile traite de manière spécifique certaines données personnelles pour que le Client puisse avoir accès au Contenu fourni par certains Fournisseurs de contenu.

Le Client peut prendre connaissance des données personnelles le concernant contenues dans les fichiers d'Ortel Mobile et demander

leur rectification en envoyant à cette fin une demande datée et signée à l'adresse du siège d'Ortel Mobile. Le Client peut de la même manière s'opposer à l'utilisation des données personnelles le concernant, y compris ses coordonnées électroniques, à des fins de marketing et d'études de marché.

Dans le cadre de son obligation légale d'assistance aux services d'aide et aux instances judiciaires, Ortel Mobile se réserve le droit de communiquer certaines données personnelles aux autorités ou à des personnes dûment habilitées.

Certaines coordonnées (notamment les données de localisation) peuvent être rendues anonymes par Ortel Mobile (de sorte qu'il ne s'agit plus de données personnelles) et ces données anonymisées peuvent alors être utilisées à des fins statistiques, transmises à des tiers ou commercialisées.

Par la communication de ses données à caractère personnel, le Client autorise expressément Ortel Mobile à procéder aux traitements décrits ci-dessus, aux fins décrites plus haut.

Le Client peut également obtenir de plus amples renseignements sur les bases de données visées par le présent article en s'adressant au Registre Public de la Commission pour la Protection de la Vie Privée (www.privacycommission.be).

- C.4.2. Le Client accepte expressément que les appels qu'il envoie à, ou reçoit d'Ortel Mobile soient écoutés par des salariés ou consultants d'Ortel Mobile qui ne sont pas les interlocuteurs directs du Client, à des fins de formation et de contrôle, ou qu'ils soient enregistrés pour servir de preuve de transactions commerciales.

C.4.3. Le Client accepte qu'Ortel Mobile prenne connaissance, à la demande du service de médiation pour les télécommunications, du SPF Economie ou de toute autre autorité compétente, du contenu des communications faisant l'objet d'une plainte ou d'une contestation et qu'elle le transmette à ces organismes le cas échéant.

C.5. Droits, obligations et responsabilités du Client

C.5.1. Information

C.5.1.1. Le Client reconnaît avoir reçu avant la conclusion du Contrat toutes les informations nécessaires relatives aux Services et aux Produits.

C.5.2. Utilisation prudente

Le Client s'engage à utiliser les Services et les Produits comme un utilisateur normalement prudent, en respectant le Contrat, les dispositions légales applicables et les usages en matière d'ordre public ou de bonnes mœurs. Le Client est responsable de la garde de ses équipements. Il s'assurera qu'aucune autre personne n'a accès aux Services sans son autorisation.

Il est de ce fait entre autres interdit au Client d'utiliser les Services pour commettre des infractions ou de divulguer des informations illégales, ce qui comprend notamment l'accès illicite aux données des réseaux connectés, l'atteinte au bon fonctionnement des Services, la mise en danger de l'utilisation ou de la capacité des prestations pour d'autres utilisateurs, la détérioration ou la destruction de l'intégrité des données informatiques, l'envoi non sollicité d'un nombre important d'informations ayant le même contenu (spamming), le harcèlement des personnes, la divulgation de la pornographie ou des textes ou images à contenu raciste et du matériel portant atteinte aux bonnes mœurs, l'incitation à commettre des crimes et délits, l'encouragement à des jeux de hasard et paris illicites, etc.

Le Client s'engage à respecter les droits de propriété intellectuelle qui s'appliqueraient, le cas échéant, aux données faisant l'objet des Services ou aux données traitées dans le cadre d'un Service. A cet égard, tous logos, dénominations et signes utilisés par Ortel Mobile dans le cadre de ses Services sont des marques protégées dont il est interdit au Client de faire usage.

C.5.3. Utilisation normale dans le cadre d'une offre illimitée

Certaines dispositions des présentes Conditions générales, mais aussi des Conditions particulières et des Plans tarifaires font référence à « un usage normal personnel et privé » ou à « un usage normal professionnel » dans le cadre d'une offre illimitée.

Sauf si les notions "usage normal personnel et privé" ou "usage normal professionnel" sont définies autrement dans les Conditions particulières ou les Plans tarifaires, elles signifient ce qui suit :

L'usage normal personnel et privé et l'usage normal professionnel dans le cadre d'une offre illimitée permettent une utilisation véritablement intensive des Services concernés. Ce n'est qu'en cas de fraude (tels que, entre autres: usage commercial du contrat, notamment à des fins de call center ou de sim box, et/ou mise à disposition de tierces personnes), d'usage malhonnête ou, plus généralement, d'usage non conforme à celui qu'on est en droit d'attendre d'un Client (tel que l'usage du téléphone mobile comme baby phone) qu'il ne s'agit pas d'un usage normal.

Sauf en cas de promotions qui dérogeraient expressément aux limites mentionnées ci-dessous, un usage sera considéré comme frauduleux si le Client :

En ce qui concerne les Services Mobiles :

- appelle régulièrement plus de 6 heures par jour et/ou 30 heures par semaine ;
- appelle régulièrement plus de 3 heures de façon ininterrompue ou par le biais de conversations poursuivies immédiatement après leur interruption ;
- envoi plus de 300 SMS par jour et/ou plus de 5000 SMS par mois ;

Dans chacun de ces cas, Ortel Mobile se réserve le droit de limiter la fourniture de Services ou de suspendre et/ou de résilier le Contrat.

C.5.4. Responsabilité

C.5.4.1. Sauf en cas de cession du Contrat effectuée en vertu de l'article F.9.2, le Client demeure seul responsable envers Ortel Mobile de l'exécution des obligations que lui impose le Contrat.

C.5.4.2. Le Client est responsable de tous les dommages subis par Ortel Mobile suite à la violation par le Client de l'une des obligations imposées dans le cadre du présent Contrat.

C.6. Tarifs – Indexation des prix

C.6.1. Les différents Plans tarifaires relatifs aux différents Services peuvent être obtenus sur www.ortelmobile.be. F.6.2. Certains Plans tarifaires prévoient la possibilité de transférer la partie du forfait d'appel non utilisé du Client au mois prochain. Dans un tel cas,

la consommation se déroule comme suit : le Client utilise d'abord le forfait d'appel du « nouveau » mois et le forfait d'appel transféré n'est consommé qu'après épuisement du « nouveau » forfait.

- C.6.3. Ortel Mobile peut revoir et adapter les prix des Plans tarifaires une fois par an, dans le courant du mois de janvier, en fonction de l'indice des prix à la consommation. Etant donné qu'il s'agit d'une indexation au sens de l'article 108§2 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques et non d'une augmentation tarifaire, le Client n'a pas le droit de résilier le Contrat conformément à l'article F.10.3.2.5.
- C.6.4. Les minutes gratuites non consommées seront perdues au moment de chaque recharge.
- C.7. Cession du Contrat
- C.7.1. Ortel Mobile peut céder, totalement ou partiellement, ses droits et/ou obligations découlant du Contrat à un tiers sans le consentement du Client. Cette cession ne peut cependant pas engendrer une réduction des garanties du Client.
- C.7.2. Le Client ne peut céder à un tiers, partiellement ou totalement, ses droits et/ou obligations résultant du Contrat que moyennant (i) l'accord préalable et écrit d'Ortel Mobile, et (ii) à condition que le Client et le cessionnaire aient entièrement complété et signé le formulaire de cession d'Ortel Mobile destiné à cet effet et l'aient transmis à cette dernière.
- C.8. Suspension des Services

C.8.1.1. Par Ortel Mobile

Ortel Mobile peut refuser ou suspendre, totalement ou partiellement, les Services (y compris les services supplémentaires, les options, le roaming et/ou les communications internationales), après envoi d'un préavis au Client dans les cas suivants :

- lorsque le Client ne respecte pas les obligations que lui impose le Contrat, ou s'il utilise les Services d'une manière contraire aux dispositions légales et/ou réglementaires en vigueur;
- en cas de non-paiement total ou partiel du montant d'une facture pour un des Services dans le délai de paiement, ou en cas d'insolvabilité ou de présomption d'insolvabilité notoire;
- en cas de fraude ou de présomption de fraude notoire;
- lorsque le Client a donné des informations erronées, incomplètes ou fausses n'a pas communiqué la modification de ces informations conformément à l'article F.5.1.2;
- lorsque le Client a refusé de payer la garantie ou l'avance stipulée à l'article F.1.5 dans le délai indiqué;
- en cas de consommation anormale du Client (appels, téléchargement très élevé, ...)
- si Ortel Mobile constate que le téléphone (mobile peut provoquer des perturbations sur le Réseau ou qu'il n'est pas agréé conformément aux normes applicables;
- sur la base d'exigences obligatoires fixées par la loi et relatives au Réseau ou installations d'Ortel Mobile;
- en cas de non-respect par le Client des obligations qui lui impose un autre contrat avec Ortel Mobile.

Ortel Mobile peut également suspendre, totalement ou partiellement, les Services avec effet immédiat et sans préavis dans les cas suivants :

- sur la base d'exigences légales impératives,
- lorsque le bon fonctionnement du Réseau ou de ses installations est compromis,

en cas de rupture du Contrat ou de défaut de paiement, en cas de fraude découverte ou présumée d'une nature telle que la non-suspension des Services pourrait avoir des conséquences graves pour Ortel Mobile et/ou pour des tiers.
en cas de faillite, de demande de sursis de paiement, de liquidation ou de dissolution du Client ou de violation irréparable du Contrat.

En cas de suspension avec effet immédiat et sans préavis, Ortel Mobile fournira au Client, à la demande écrite expresse de celui-ci, les explications nécessaires dans les trois (3) jours ouvrables suivant la réception de sa demande.

Dans les cas de suspension susmentionnés, le Client n'a droit à aucun dédommagement de la part d'Ortel Mobile, sauf en cas de suspension injustifiée ou non fondée. Le Client demeure en outre tenu de respecter ses obligations contractuelles, y compris ses obligations de paiement.. La suspension est levée dès qu'Ortel Mobile reçoit la preuve de la régularisation de la situation. Les frais de désactivation et d'activation peuvent être facturés au Client.

C.9. Modifications par ORTEL MOBILE

- C.9.1. Ortel Mobile informera dûment le Client au moins un mois avant l'entrée en vigueur d'une modification du Contrat, d'une augmentation tarifaire (autre qu'une augmentation des tarifs de roaming) ou d'une modification des caractéristiques techniques des Services Ortel Mobile si la modification ou de l'augmentation prévues ont des implications pour le Client. Les Conditions générales peuvent toujours être consultées sur le site www.ortelmobile.be et les tarifs peuvent l'être sur le site des produits concernés, à partir du site www.ortelmobile.be.
- C.9.2. Le Client qui utilise les Services à l'aide d'un Forfait d'appel prépayé et qui n'accepte pas l'augmentation tarifaire, ou la modification

du Contrat ou des caractéristiques techniques annoncée n'aura en aucun cas droit au remboursement du Forfait d'appel prépayé déjà acheté. Le Client qui achète/recharge un Forfait d'appel prépayé après l'annonce des modifications est irréfragablement présumé avoir accepté les modifications.

C.10. Questions, réclamations et litiges

C.10.1. Le Client peut adresser ses questions et réclamations écrites relatives aux Services, ou signaler le vol, la perte ou le défaut d'une carte SIM, au service clientèle d'Ortel Mobile dédié au Produit ou Service qu'il utilise. Pour cela, l'un des canaux indiqués ci-après peut être utilisé:

Par courrier : Noordersingel 23 – 2140 Anvers

Par e-mail : info@ortelmobile.be

Par téléphone: 0780-50010

C.10.2. Ortel Mobile s'engage à résoudre le plus rapidement possible les problèmes dont elle est informée et auxquels elle est en mesure de remédier. Si le Client n'est pas satisfait de la solution proposée par Ortel Mobile, ou s'il est victime d'appels malveillants, il peut s'adresser au service de médiation pour les télécommunications : Place des Barricades, 1 – 1000 Bruxelles - plaintes@mediateurtelecom.be. Les plaintes soumises au service médiation ne sont recevables que si le Client peut démontrer qu'il a entrepris une démarche préalable auprès d'Ortel Mobile.

C.10.3. Compétence judiciaire

Tout litige relatif au Contrat, à l'exécution ou à l'interprétation de celui-ci qui n'a pas pu être réglé par l'intermédiaire d'Ortel Mobile ou du service de médiation, relève de la compétence exclusive des tribunaux de Bruxelles en tant que lieu de naissance de l'engagement, sauf si une loi particulière impose une autre compétence.

C.10.4. Loi applicable

Le Contrat est régi par le droit belge.

Informations utiles pour les Produits et Services
offerts sous la dénomination commerciale ORTEL MOBILE

Si vous souhaitez poser des questions, n'hésitez pas à contacter le service client d'Ortel Mobile. Une équipe de collaborateurs spécialisés et multilingues se tient à votre disposition.

Le service client d'Ortel Mobile est disponible 7 jours sur 7 :

Du lundi au vendredi : de 8h00 à 20h00

Le samedi et le dimanche : de 9h00 à 18h00

Le numéro du service clientèle pour particuliers est le suivant :
à partir de tout téléphone, fixe ou mobile, en Belgique :

Clients Ortel Mobile: 1976 (gratuit)

Autres : 0486 19 1999

à partir de tout téléphone, fixe ou mobile, à l'étranger : +32 078 050 010

Pour plus d'informations sur les Produits et Services offerts sous la dénomination commerciale Ortel Mobile:

- surfez sur www.ortelmobile.be
- rendez-vous dans un Point de vente ou chez un Distributeur.

Version : Mai 2010

La société Ortel Mobile SA ne peut être tenue responsable d'éventuelles erreurs d'impression ou de toute autre erreur apparaissant dans la présente édition. Les caractéristiques des produits et services peuvent être modifiées sans préavis. Consultez les conditions générales d'Ortel Mobile pour des informations plus détaillées.

© Ortel Mobile SA, tous droits réservés.

E.R. : Ortel Mobile SA, Noordersingel 23, 2140 Anvers



www.ortelmobile.be