



Algemene Verkoopvoorwaarden (AV) voor abonnementen op mobiele telefoondiensten van Transatel voor natuurlijke en rechtspersonen

Geldig in de verschillende landen waar de abonnementen van Transatel verkocht worden: in Frankrijk, België, Nederland en Luxemburg

Wij wilden dat onze algemene verkoopvoorwaarden zo eenvoudig en begrijpelijk als mogelijk zijn. Mocht u toch nog op problemen stuiten, neem dan gerust contact op met onze klantenservice op de hieronder aangegeven adressen; onze teams zullen heel graag bereid zijn om uw vragen te beantwoorden.

WIE ZIJN WIJ?

Transatel is een naamloze vennootschap met Bestuur (*Directoire*) en Raad van Toezicht, ingeschreven in het Franse Handels- en vennootschappenregister van Nanterre onder nummer B 432 786 432 (BTW nr. FR 49 432 786 432), gevestigd op 55 quai Marcel Dassault, 92210 Saint-Cloud, Frankrijk.

De onderneming Transatel heeft vestigingen in verschillende landen en zet haar internationale ontwikkeling voort. Momenteel heeft zij:

- > een filiaal in België, gevestigd in de rue Marie Depage 3 bte 4, 1180 Brussel, ingeschreven onder nummer 476 709 468 (BTW nr. BE 476 709 468);
- > een filiaal in Nederland, gevestigd in de Wibautstraat 129, 1091 GL Amsterdam, ingeschreven onder nummer 34200147 (BTW nr. NL 8127 37 957 B01);
- > een filiaal in Luxemburg, gevestigd op 38, boulevard Napoléon 1^{er} L-2120 Luxemburg, ingeschreven onder nummer 2006 32 00035 (BTW nr. LU 20993674);
- > een dochteronderneming in Groot-Brittannië, gevestigd op Finsgate 5-7 Cranwood Street London EC1V9EE, ingeschreven onder nummer 4086268 (BTW nr. 788 0044 14).

Transatel verkoopt in deze landen onder haar eigen merknamen abonnementen voor mobiele telefoondiensten (hierna de "Abonnementen") zoals beschreven op de website van Transatel (<http://www.transatel.com/>). De door Transatel gebruikte mobiele netwerken voor het leveren van haar Diensten zijn:

- > het netwerk van BOUYGUES TELECOM in Frankrijk;
- > de netwerken van BASE en MOBISTAR in België;
- > het netwerk van TELFORT-KPN in Nederland;
- > het netwerk van TANGO in Luxemburg.

Voor alle informatie of iedere vraag aan Transatel verzoeken wij u om contact op te nemen met de klantenservice voor uw Abonnement, waarvan de gegevens de volgende zijn:

| Klantenservices | Telefoon/Fax | E-mail |
|------------------|--------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| Frankrijk | +33 (0)1 70 75 24 00/ +33 (0)1 70 67 01 67 | service.clients@transatel.com |
| België | +32 (0)2 401 90 10 / +32 (0)2 401 9002 | support@eurokeitai.com |
| Groot-Brittannië | +44 (0)20 70 98 43 99 | service.clients@phonetic.be |
| Nederland | +31 (0)20 751 78 28 | |
| Luxemburg | +352 27 00 08 00/ +352 27 00 08 01 | |

Wij delen u eveneens mee dat u de mogelijkheid hebt, als uw land van facturering België is, om u te wenden tot de Ombudsdienst voor telecommunicatie als beroepsinstantie, waarvan de gegevens zijn: Ombudsdienst voor telecommunicatie, Place des Barricades 1, 1000 Brussel, België.

Indien u verkoper bent, kan elk geschil worden voorgelegd aan de rechtbanken die vallen onder de bevoegdheid van het *Cour d'appel* (Gerechtshof) van Versailles, in Frankrijk.

HOE KAN IK KLANT WORDEN VAN TRANSATEL?

Elk abonnement van Transatel heeft verschillende kenmerken, die voor het afsluiten bekend worden gemaakt aan de klanten. De mobiele telefoondiensten van Transatel (hierna de « Diensten ») worden pas geleverd aan klanten indien zij voldaan hebben aan alle voorwaarden voor het afsluiten van het Abonnement en hun SIM-kaart als gevolg daarvan geactiveerd is.

Om klant te worden van Transatel, moet ik een meerderjarige natuurlijke persoon zijn, aan wie het is toegestaan om een commerciële dienst voor mobiele telefoon af te sluiten op mijn eigen naam, of moet ik de vertegenwoordiger zijn van een rechtspersoon, naar behoren gemachtigd om een Abonnement af te sluiten. In dat laatste geval, moet ik bij het inschrijvingsdossier (hierna het "Inschrijvingsdossier") een schriftelijke en ondertekende volmacht voor het afsluiten van een contract overleggen op papier met briefhoofd.

Het Inschrijvingsdossier bestaat uit een ondertekend abonnementscontract (Hierna het "Abonnementscontract"), dat met name bevat: bewijsstukken (identiteitskaart voor natuurlijke personen, bewijs van inschrijving voor rechtspersonen), een incassovolmacht of machtiging voor betaling per creditcard, een tarievenlijst, deze algemene verkoopvoorwaarden, eventueel een document voor de portabiliteit, enz.

Transatel behoudt zich een termijn van 30 dagen voor vanaf de ontvangst van het Inschrijvingsdossier met het ondertekende Abonnementscontract en vergezeld van de bewijsstukken om over te gaan tot controle van de identiteit en de solvabiliteit van de klant en zijn SIM-kaart te activeren. In het geval dat het door de klant overgelegde Inschrijvingsdossier onvolledig, foutief of



Algemene Verkoopvoorwaarden (AV) voor abonnementen op mobiele telefoondiensten van Transatel voor natuurlijke en rechtspersonen

Geldig in de verschillende landen waar de abonnementen van Transatel verkocht worden: in Frankrijk, België, Nederland en Luxemburg

frauduleus zou zijn, bij voorbeeld in geval van wederrechtelijk gebruik van een identiteit, behoudt Transatel zich het recht voor haar Diensten onmiddellijk op te schorten.

Van mijn kant beschik ik over een termijn van zeven (7) dagen vanaf de datum van ontvangst door Transatel van mijn volledige Contract (per fax, post of e-mail) om mij terug te trekken, tenzij ik optreed in het kader van mijn beroepsmatige activiteit, door via de telefoon of per e-mail contact op te nemen met de klantenservice. Dit zijn volle dagen (hele dag geteld van 0 uur tot 24 uur) en werkdagen (maandag tot en met zaterdag; alleen zondagen en officiële feestdagen zijn geen werkdagen). Ik heb echter geen recht meer op terugtrekking als ik mijn eerste gesprek heb gevoerd voor het einde van de termijn van 7 dagen.

Het Abonnementcontract gaat in op de datum waarop Transatel mijn volledige contract heeft ontvangen. De looptijd van mijn eerste verbintenis bedraagt dan twaalf (12) maanden (met uitzondering van Abonnementcontracten voor bijzondere commerciële Abonnementen waarbij een andere minimumlooptijd is vermeld) vanaf de datum van ontvangst van het Abonnementcontract door Transatel. In geval van een bestelling in het kader van het klantenbindingsprogramma van Transatel zal de duur voor mijn verlenging, volgens de voorwaarden beschreven in dat programma, 15 maanden zijn. Wat betreft de wijzigingen in de tarieven die gepaard gaan met een speciaal commercieel gebaar (bij voorbeeld een maand abonnement gratis) en die op mijn verzoek aan de klantenservice worden uitgevoerd, zullen deze een verlenging voor een bepaalde tijd meebrengen die korter is dan vierentwintig maanden, en die vooraf aan mij zal worden meegedeeld.

IK BEN KLANT, HOE IS MIJN RELATIE MET TRANSATEL GEREGELD?

MIJN CONTRACT

Mijn relatie met Transatel is geregeld in het Abonnementcontract. Op het Abonnementcontract is het recht van toepassing van het land waaruit Transatel aan mij factureert (hierna het "**Land van facturering**"). Ik kies als Land van facturering uit Frankrijk, België, Nederland en Luxemburg, op voorwaarde dat ik een vaste verblijfplaats heb in een van deze landen. Als ik geen vaste verblijfplaats heb in een van deze Landen van facturering, zal ik verplicht gefactureerd worden vanuit Frankrijk en zal het op het Abonnementcontract het Franse recht van toepassing zijn.

Transatel kan haar rechten en/of verplichtingen uit hoofde van het Contractabonnement geheel of gedeeltelijk overdragen aan iedere derde vennootschap, op voorwaarde dat deze zich verplicht om de uitvoering van mijn Abonnementcontract voort te zetten. Mijn toestemming zal niet nodig zijn en Transatel verbindt zich dat deze overdracht geen enkele vermindering van mijn rechten meebrengt.

KWALITEIT VAN DE DIENST

De Diensten van Transatel zijn afhankelijk van de door haar partnernetwerkoperators geleverde diensten. In dat opzicht verbindt Transatel zich om al het mogelijke te doen om Diensten van goede kwaliteit te leveren, maar zij kan niet aansprakelijk gesteld worden in geval van slechte werking of onderbreking van de Diensten, enige vertraging in de facturering, of enig ander ongemak dat voortvloeit uit de netwerken die toebehoren aan de partneroperators van Transatel. Daarnaast kan de levering van de Diensten onderbroken worden in geval van overmacht zoals gedefinieerd door het toepasselijke recht. In geval van een onderbreking van de Dienst als gevolg van een tekortkoming van de partneroperator van Transatel die aanleiding is tot een schadevergoeding door die partneroperator, kan ik echter eveneens aan Transatel verzoeken om te profiteren van die schadevergoeding.

Ook heb ik het recht om in geval van onderbreking van de Dienst langer dan twee (2) dagen of in geval van een langere levertijd van mijn SIM-kaart dan drie (3) weken na de datum van ontvangst door Transatel van het volledige Abonnementcontract, wanneer deze onderbreking of vertraging het gevolg is van een tekortkoming van Transatel (en niet van een tekortkoming van de vervoerder bij voorbeeld), aan Transatel restitutie te vragen van het evenredige deel van het abonnement dat ik betaald heb, terwijl ik geen gebruik heb gemaakt van de Dienst, met dien verstande dat de schadevergoeding van Transatel in geval van onderbreking van de Dienst gemaximeerd is tot één (1) maand abonnement.

MIJN SIM-KAART

Transatel levert mij een SIM-kaart waarmee ik toegang krijg tot de Diensten en tarieven van Transatel, op de GSM-netwerken van de partneroperators van Transatel in de landen waarop ik mij geabonneerd heb en op diverse andere landen in de wereld (Lijst beschikbaar bij de klantenservice), onder de gebruikelijke tariefsvoorwaarden voor roaming.

Deze SIM-kaart blijft het eigendom van Transatel die deze op elke moment van mij kan terugvorderen en ruilen, of deze op afstand kan instellen. Alleen ik ben verantwoordelijk voor het gebruik van deze SIM-kaart en ik moet dus de toegang daarvan beheren, bij voorbeeld door hem te beschermen met een PIN-code. Als ik deze SIM-kaart breek of verlies, zal Transatel deze voor mij vervangen en moet ik de vervangingskosten betalen. In geval van verlies of diefstal moet ik de klantenservice bellen (tijdens de openingstijden) of de blokkeringservice van Transatel (nummers te vinden op de website: <http://www.transatel-mobile.com>). Ik blijf verantwoordelijk voor de betaling van het verbruik totdat Transatel de registratie van de aangifte van verlies of diefstal bevestigt.

Transatel biedt mij bij aankoop keuze uit telefoons die compatibel zijn met de Diensten die ik heb afgesloten. Indien ik dat wens, kan ik de SIM-kaart van Transatel ook gebruiken in een telefoon die ik zelf koop, op voorwaarde dat deze compatibel is met de Diensten die ik heb afgesloten. Tenzij Transatel vooraf schriftelijk specifiek akkoord is gegaan, verplicht ik mij in het bijzonder om de SIM-kaart van Transatel niet te gebruiken in een toestel van het type "gateway" of "radiobehuizing" of ieder ander niet-mobiel apparaat, of op frauduleuze wijze.

MIJN TELEFOONNUMMER(S)



Algemene Verkoopvoorwaarden (AV) voor abonnementen op mobiele telefoondiensten van Transatel voor natuurlijke en rechtspersonen

Geldig in de verschillende landen waar de abonnementen van Transatel verkocht worden: in Frankrijk, België, Nederland en Luxemburg

Transatel levert mij een of meer telefoonnummers bij het afsluiten van het Abonnement.

Indien ik dat wens, en binnen de technische en juridische mogelijkheden van nummerportabiliteit, kan ik verzoeken om het overzetten van een nummer dat ik al van een andere operator heb gekregen, voor zover het nummer in kwestie voldoet aan de wettelijke voorwaarden voor het kiezen voor portabiliteit (voor meer informatie kunt u naar de rubriek Veelgestelde vragen gaan op de website van Transatel).

MIJN ONBEPERKTE ABONNEMENTEN

Transatel biedt mij de mogelijkheid om abonnementen zonder limieten af te sluiten (gesprekken, SMS, data) waarvan de kenmerken en de gebruiksvoorwaarden, indien van toepassing, zijn vermeld in het tariefoverzicht. Als ik inga op dergelijke aanbiedingen, verplicht ik mij om mij redelijk te gedragen, en dus om daarvan een redelijk gebruik te maken, zodat alle gebruikers optimaal gebruik kunnen maken van de mobiele netwerken. Bovendien ga ik de volgende verplichtingen aan:

- Mij houden aan de gebruiksvoorwaarden die, indien van toepassing, toegelicht zijn in de tarievenlijst, met name de maxima voor berichten (gesprekken, SMS, data), het al dan niet inbegrepen zijn van bepaalde types van gebruik, de uitsluiting van gesprekken naar bepaalde, gespecificeerde nummers....;
- De onbeperkte communicatie niet gebruiken voor commerciële doeleinden (bij voorbeeld: de gesprekken en/of berichtenverbindingen doorverkopen of overdragen aan derden) of voor bepaald beroepsmatig gebruik dat verboden is in verband met de gespreksvolumes die deze genereren (callcenters, telemarketing...);
- De Dienst niet omleiden en met name: de Dienst niet ononderbroken gebruiken met behulp van systemen voor automatische nummerkeuze, de berichten niet rerouten met behulp van telefoonplatforms, simboxes of radiobehuizing, de "gespreksdienst" niet gebruiken voor data, met name voor applicatiebehoeften van het type Machine to Machine...;
- De onbeperkte datatoegang niet gebruiken voor streaming, Peer to Peer, VOIP, newsgroup (NTTP), omdat deze het gebruik van het mobiele netwerk kunnen verstoren voor alle gebruikers.

In geval van niet-naleving van deze bepalingen behoudt Transatel zich het recht voor om de Dienst onmiddellijk op te schorten, de gesprekken en/of berichten in kwestie in rekening te brengen tegen een tarief voor een bericht buiten het abonnement en daarna het Abonnementcontract te ontbinden met inachtneming van een opzegtermijn van 15 dagen.

MIJN FACTUREN

Eventueel moet ik op het moment dat ik het Abonnement afsluit een vooruitbetaling doen waarvan de hoogte afhankelijk is van de kenmerken van het Abonnement dat ik heb afgesloten, door middel van een creditcard of een bankoverschrijving. Deze eventuele vooruitbetaling is een voorwaarde voor de activering van mijn SIM-kaart en de levering van de Diensten door Transatel. Transatel kan mij daarnaast vragen om betaling van een waarborgsom voor de activering van mijn SIM-kaart, met dien verstande dat betaling van een waarborgsom verplicht is wanneer mijn Land van facturering buiten Frankrijk, België, Nederland en Luxemburg ligt. Deze waarborgsom zal aan mij worden terugbetaald bij ontbinding van mijn Abonnementcontract, onder voorbehoud van volledige betaling van al mijn facturen. Transatel zal beginnen de bedragen horend bij de abonnementsmaanden aan mij te factureren zodra ik mijn SIM-kaart en mijn PIN-code heb ontvangen en er ten minste een betaald gesprek heeft plaatsgevonden, waarmee ik mijn beltijd zal gebruiken. In geval er na ontvangst van mijn SIM-kaart geen gebruik wordt gemaakt van de Diensten, zal de facturering uiterlijk drie (3) maanden na de ontvangstdatum van Transatel van het volledige Abonnementcontract van start gaan.

De tarieven van de verschillende Abonnementen kunnen gewijzigd worden. Voor mij geldt dat de wijzigingen in de tarieven met betrekking tot het Abonnement dat ik heb afgesloten vooraf zullen worden doorgegeven, bij voorbeeld op mijn factuur, op de website speciaal voor mijn Abonnement of door middel van e-mail en/of SMS. In deze informatie zijn niet de tarieven opgenomen voor roaming behorend bij het gebruik van Diensten buiten de abonnementslanden; deze tarieven zijn variabel van aard en zijn op aanvraag verkrijgbaar bij de klantenservice. Indien de belangrijke tariefwijzigingen met betrekking tot mijn Abonnement voor mij een tariefsverhoging tot gevolg hebben, kan ik mijn contract opzeggen volgens de hierna beschreven voorwaarden.

Transatel kan op ieder moment en zonder enige schadevergoeding verschuldigd te zijn de levering van de Diensten opschorten of beëindigen, in geval van niet-betaling, abnormaal en/of frauduleus gebruik van de Diensten of indien ik mijn verplichtingen uit hoofde van het Abonnementcontract (inclusief deze verkoopvoorwaarden) niet nakom. In geval van opschorting van mijn SIM-kaart om de hiervoor aangegeven redenen, kan Transatel mij de beheerskosten factureren binnen de toepasselijke bepalingen van de wet- en/of regelgeving in mijn Land van facturering.

Ook kan Transatel, in het geval dat het contract tussen Transatel en haar partneroperator om welke reden dan ook beëindigd wordt, op ieder moment de levering van de Diensten beëindigen, zonder een schadevergoeding verschuldigd te zijn. In alle gevallen waarin de levering van de Diensten definitief verbroken is, kan ik een voorstel krijgen voor een aanbieder voor overname van mijn abonnement door een derde; het staat mij vrij om dit al dan niet te aanvaarden en ik moet aan Transatel de ter beschikking gestelde SIM-kaart retourneren.

Bij niet-betaling van mijn factuur binnen de aangegeven termijn kan Transatel, buiten het feit dat zij de beheerskosten kan toepassen met inachtneming van de toepasselijke bepalingen van de wet- en/of regelgeving in mijn Land van facturering, mij een ingebrekestelling voor de betaling sturen en op de onbetaalde bedragen vanaf de dag na het verstrijken van de betalingstermijn een rentetarief per vertragsdag toepassen in overeenstemming met de toepasselijke bepalingen van de wet- en/of regelgeving in mijn Land van facturering. Voor nadere informatie over de door Transatel toegepaste kosten en rente kunt u de tarievenlijst raadplegen of contact opnemen met de klantenservice.

ONTBINDING/PORTABILITEIT



Algemene Verkoopvoorwaarden (AV) voor abonnementen op mobiele telefoondiensten van Transatel voor natuurlijke en rechtspersonen

Geldig in de verschillende landen waar de abonnementen van Transatel verkocht worden: in Frankrijk, België, Nederland en Luxemburg

Als ik mijn Abonnementcontract wil ontbinden, of een procedure voor nummerportabiliteit wil beginnen (het verzoek om portabiliteit staat gelijk aan een verzoek om ontbinding), neem ik via de telefoon of per e-mail contact op met de Klantenservice, zodat deze mij de voorwaarden voor ontbinding in mijn Land van facturering kan aangeven. Mijn verzoek om ontbinding dient in alle gevallen schriftelijk gedaan te worden. In het kader van de zogenaamde "Multilanden"-aanbiedingen (met name de Abonnementen "EasyBorder" en "EasyPass"), staat de portabiliteitsaanvraag van de klant voor de lijn van het Land van facturering gelijk aan ontbinding van het Abonnementcontract, behoudens uitdrukkelijk verzoek van de klant als hij zijn overige lijnen wil behouden (in de andere landen).

➤ **Mijn Land van facturering is Frankrijk**

Om aan Transatel te kunnen vragen om ontbinding van mijn Contract moet ik vrij zijn van alle verplichtingen. Ik kan echter Transatel altijd verlaten voor het einde van de looptijd van mijn eerste periode of het einde van mijn verlengingsperiode door de bedragen te betalen die nog verschuldigd zijn volgens de voorwaarden van de wet nr. 2008-3 van 3 januari 2008 "ter bevordering van de concurrentie in consumentendiensten" (zie voor meer informatie de Veelgestelde vragen op de website van Transatel).

➤ **Mijn Land van facturering is Nederland**

De ontbinding van mijn Contract zal één (1) maand na de ontvangst van mijn ontbindingsverzoek door Transatel ingaan. Ik zal aan Transatel geen enkel bedrag verschuldigd zijn, behalve de eventuele bedragen behorend bij de abonnementsmaanden die ik nog moet betalen tot aan het einde van mijn eerste abonnementsperiode of tot het einde van mijn verlengingsperiode. Bovendien zal ik uiteraard de bedragen verschuldigd zijn die het gevolg zijn van niet-betaling van mijn facturen.

➤ **Mijn Land van facturering is België of Luxemburg**

Indien ik Transatel voor de vijftiende (15^e) van de lopende maand verzoek om ontbinding, zal mijn ontbinding aan het eind van die maand ingaan. Indien ik echter aan Transatel verzoek om mijn contract te ontbinden na de vijftiende (15^e) van de lopende maand, zal mijn ontbinding aan het einde van de volgende maand ingaan. Ik zal aan Transatel geen enkel bedrag verschuldigd zijn, behalve de eventuele bedragen behorend bij de abonnementsmaanden die ik nog moet betalen tot aan het einde van mijn eerste abonnementsperiode of tot het einde van mijn verlengingsperiode. Bovendien zal ik uiteraard de bedragen verschuldigd zijn die het gevolg zijn van niet-betaling van mijn facturen.

MIJN PERSOONLIJKE GEGEVENS

De op mij betrekking zijnde gegevens van persoonlijke aard vallen onder de wet ter bescherming daarvan in mijn Land van facturering. Transatel verplicht zich om alle noodzakelijke maatregelen te nemen om mijn persoonlijke gegevens te beschermen en vertrouwelijk te houden en kan deze alleen gebruiken voor het beheer van het klantenbestand, marktonderzoeken, preventie van fraude en/of overtredingen. Ik heb het recht om deze gegevens op elk moment te raadplegen en een verzoek tot correctie of verwijdering in te dienen indien deze onjuist, onvolledig of niet relevant blijken te zijn. Dit schriftelijke, gedateerde en ondertekende verzoek moet ik aan Transatel (Klantenservice) richten, samen met een fotokopie van de voor- en achterzijde van mijn identiteitskaart.

MIJN VERPLICHTINGEN

Ik verplicht mij om:

- [Alle in het Abonnementcontract vermelde originele bewijsstukken te leveren](#), evenals een eventuele vooruitbetaling van een (1) tot zes (6) maanden of een bedrag overeenkomend met de telefoon die ik koop bij Transatel, op eenvoudig verzoek van de kant van Transatel;
- [Mijn Diensten te betalen binnen de op mijn factuur aangegeven termijnen](#);
- [De SIM-kaart uitsluitend te gebruiken in een GSM-toestel dat compatibel is met de Diensten van Transatel](#);
- [De diensten niet te gebruiken voor commerciële doeleinden](#) die specifiek gefactureerd worden of opgenomen zijn in de facturering voor diensten aan een derde;
- [Transatel te informeren over iedere wijziging van mijn persoonlijke gegevens](#) (met betrekking tot het postadres, bankrekening, e-mail, enz.);
- [Mij te houden aan deze algemene verkoopvoorwaarden](#).

Doe ik dit niet, dan behoudt Transatel zich het recht voor om de Dienst onmiddellijk op te schorten, de gesprekken en/of berichten in kwestie in rekening te brengen tegen het tarief voor een gesprek en/of bericht buiten het abonnement en daarna het Contract te ontbinden met inachtneming van een opzegtermijn van 15 dagen.

Voor meer informatie over de goede praktijken raden wij u aan de speciale tarievenlijst behorende bij onze verschillende Abonnementen te bekijken.

Ten slotte verklaar ik goed geïnformeerd te zijn over de achtergrond van het Abonnement dat ik afsluit, de Diensten en de aangeboden tarieven en ik bevestig dat ik dit Abonnement wil afsluiten en dat ik alle clausules aanvaard die vermeld zijn in deze algemene verkoopvoorwaarden en meer in het algemeen in het Abonnementcontract.