

Algemene verkoopsvoorwaarden – Neibo

Pagina 1 van 13

Algemeen

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op mobiele telefoondiensten die worden geëxploiteerd en op de markt gebracht onder de merknaam 'Neibo' (hierna de '**Algemene Voorwaarden**'). Deze diensten worden geleverd door Neibo SC-CV, waarvan de maatschappelijke zetel gevestigd is te Louizalaan 54, 1050 Brussel en waarvan het bedrijfsnummer 0696.686.860 is (hierna "Neibo").

Deze voorwaarden zijn alleen van toepassing op Neibo's Abonnees De algemene voorwaarden die gelden voor een coöperant zijn vermeld in de statuten van Neibo die op de [website](#) kan vinden.

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de 1e fase van de lancering van Neibo. In deze fase zijn de diensten van Neibo alleen voorbehouden aan de coöperanten.

Artikel 1: Definities

- **Aanrekening/Factuur:** de beschrijving van de vergoedingen en schadeloosstellingen in verband met de geleverde of te leveren Diensten aan de Klant/Coöperant(e). Een Factuur, die Neibo overeenkomstig de Belgische btw-wetgeving aan de Klant/Coöperant(e) moet uitreiken, bevat een bevestiging van het bestaan van een geldvordering op de Klant/Coöperant(e). De professionele Klant/Coöperant(e) dient zijn btw-nummer op te geven.
- **Abonnement:** de tariefformule waarbij met de Klant/Coöperant(e) een overeenkomst wordt gesloten voor de periodieke levering van mobiele diensten voor een vaste of onbepaalde periode die aan de Klant worden gefactureerd via een Aanrekening of een Factuur.
- **Diensten:** alle mobiele en aanverwante diensten die door Neibo worden aangeboden.
- **Netwerk:** het netwerk voor mobiele telefonie dat door Neibo wordt gebruikt om de Diensten aan te bieden aan de Klant/Coöperant(e)s Neibo is een mobiele virtuele netwerkoperator die gebruik maakt van het radionetwerk van een mobiele netwerkoperator om de Diensten aan haar Klanten/Coöperante(n)s te leveren.
- **Nummroverdracht:** uitvoering van de nummerportabiliteit op verzoek van de Klant/Coöperant(e) in overeenstemming met de geldende wetgeving.
- **Simkaart:** een smartcard ('Subscriber Identity Module') die door Neibo aan de Klant/Coöperant(e) ter beschikking wordt gesteld en die in een mobiel serviceapparaat moet worden geplaatst om toegang te krijgen tot het Netwerk en gebruik te kunnen maken van de Diensten.
- **Klant/Coöperant(e):** de natuurlijke of rechtspersoon die zich op de Diensten Klant/Coöperant(e)rt.
- **Website:** www.neibo.be

Artikel 2 : Toepasselijkheid

2.1 De contractuele relatie tussen Neibo en de Klant/Coöperant(e) met betrekking tot de levering van de Diensten wordt bepaald door deze Algemene Voorwaarden, de onvereenkomstaanvraag, het privacybeleid, eventuele bijzondere voorwaarden en de geldende tarieven (hierna de "Overeenkomst"). Tussen de Klant/Coöperant(e) en Neibo kunnen bijzondere voorwaarden worden overeengekomen voor aanverwante diensten. In geval van tegenstrijdigheid hebben de bijzondere voorwaarden voorrang op deze algemene voorwaarden.

2.2 De Klant/Coöperant(e) bevestigt kennis te hebben genomen van deze algemene voorwaarden vóór het sluiten van de overeenkomst en accepteert de toepassing ervan op de overeenkomst. Een exemplaar van deze



algemene voorwaarden kan te allen tijde worden bekeken en gedownload op de website onder "Algemene voorwaarden".

2.3 Tenzij uitdrukkelijk anders vermeld, zijn de bepalingen van de Algemene Voorwaarden altijd van toepassing op Abonnementen.

Artikel 3: Aanvraag

3.1 De Klant/Coöperant(e) kan op de volgende manier toegang hebben tot het Netwerk en de Diensten:

3.1.1 Via de website

De Klant/Coöperant(e) dient zijn/haar aanvraag tot inschrijving op de Diensten in via de Website. De Klant/Coöperant(e) dient zich correct en volledig te registreren op de Website en een simkaart aan te vragen volgens de gegeven instructies. De Klant/Coöperant(e) is als enige verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van de door hem/haar verstrekte informatie. De Klant/Coöperant(e) verplicht zich Neibo op de hoogte te stellen van eventuele wijzigingen in zijn/haar contactgegevens en persoonsgegevens (bijvoorbeeld een wijziging van postadres of e-mailadres).

De simkaart wordt dan op het door de Klant/Coöperant(e) opgegeven adres naar de Klant/Coöperant(e) gestuurd na het versturen van een juiste en volledige aanvraag. In geval van een aanvraag voor een nieuwe simkaart, of een simkaartruil, kan de Klant/Coöperant(e) eenmalig administratiekosten in rekening worden gebracht.

Neibo verbindt zich ertoe om - behalve in uitzonderlijke omstandigheden, in geval van onderlinge overeenstemming met de Klant/Coöperant(e), in geval van weigering als bedoeld in artikel 3.2 of in geval van overmacht - alles in het werk te stellen om de simkaart zo snel mogelijk na de datum van de overeenkomst te activeren, op voorwaarde dat Neibo over een volledige aanvraag beschikt.

3.2 Neibo heeft het recht om een aanvraag of activatie van een Klant/Coöperant(e) te limiteren of te weigeren zonder gebonden te zijn aan het betalen van enige schadevergoeding aan de Klant/Coöperant(e) en in het bijzonder in de volgende gevallen:

- de Klant/Coöperant(e) weigert om de Algemene Voorwaarden of welk contractueel noodzakelijk document ook te accepteren;
- de aanvraag om zich te abonneren op de diensten is niet naar behoren ingediend;
- in geval van bewijs of ernstige aanwijzingen van fraude, insolventie of niet-betaling van de Diensten, die bijvoorbeeld kunnen voortvloeien uit een voorgeschiedenis van niet-betaling door de Klant/Coöperant(e);
- de Klant/Coöperant(e) gebruikt een valse, foutieve of onvolledige identiteit tijdens zijn/haar identificatie;
- de Klant/Coöperant(e) gebruikt bij het identificeren van zichzelf identiteitsdocumenten die als gestolen of vervalst zijn opgegeven;
- in geval van bewijs of ernstige aanwijzingen dat de Klant/Coöperant(e) de Dienst gebruikt op een wijze die in strijd is met de Overeenkomst, met wettelijke of reglementaire bepalingen, met de openbare orde of goede zeden, of op een wijze die de goede werking of de integriteit van de dienstverlening aantast.

Artikel 4: Duur en inwerkingstreding van de Overeenkomst

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



4.2 Tenzij een nadere looptijd overeengekomen werd in bijzondere voorwaarden gelinkt aan de afname van een bepaalde dienst of bepaald product (bv. overeenkomsten met toestel), wordt de Overeenkomst gesloten voor een periode van onbepaalde duur. De Klant/Coöperant(e) heeft de mogelijkheid om de Overeenkomst voor zijn/haar Abonnement op elk moment, zonder opgave van reden en op een moment door hem/haar gekozen, schriftelijk op te zeggen. De Overeenkomst kan voor het overige een einde nemen in de gevallen in deze Algemene Voorwaarden bepaald.

4.3 De Overeenkomst wordt gesloten voor 1 Simkaart (de hoofdkaart) en eventuele meerdere Simkaarten (multi-sim). Deze Simkaarten zijn verbonden aan één account. Een Klant/Coöperant(e) kan maximaal vijf simkaarten op zijn/haar naam hebben.

Artikel 5: Levering

De simkaart wordt binnen België geleverd op het adres van de Klant/Coöperant(e). De SIM-kaart wordt ontvangen of geacht te zijn ontvangen door de Klant/Coöperant(e) op het moment van aflevering op het door de Klant/Coöperant(e) aangegeven adres.

Neibo verstuurt de simkaart per post en is dus afhankelijk van de bezorgtijd van de postdiensten. De levertijden worden als indicatie gegeven, maar zonder garantie. Vertragingen in de levering geven geen recht op enige schadevergoeding en geven de klant niet het recht om de bestelling te annuleren of te beëindigen.

Artikel 6: Wijziging van de Overeenkomst, tariefverhoging of afschaffing van een tariefplan

6.1 Neibo zal de Klant/Coöperant(e) via alle geschikte middelen op de hoogte te brengen van wijzigingen aan de Algemene Voorwaarden en verhogingen van de tarieven. De informatie over de wijziging moet minstens 1 maand voor de inwerkingtreding van de wijzigingen aan de Klant/Coöperant(e) worden verstrekt. De Klant/Coöperant(e) die naar aanleiding van een wijziging van de Algemene Voorwaarden, de nieuwe voorwaarden van de opgelegde wijziging niet aanvaardt, mag de Overeenkomst zonder verbrekingsvergoeding opzeggen ten laatste op de laatste dag van de maand die volgt op de inwerkingtreding van de wijzigingen. In geval van een tariefverhoging heeft de Klant/Coöperant(e) het recht de Overeenkomst zonder verbrekingsvergoeding op te zeggen, ten laatste op de laatste dag van de maand die volgt op de ontvangst van de eerste Aanrekening of Factuur na de inwerkingtreding van de tariefverhoging.

Dit artikel 6.1 geldt niet in het geval van een wijziging aan een of meerdere bedingen van de Algemene Voorwaarden ingevolge nieuwe wetgeving of besluiten die operatoren geen keuze laten op het vlak van de implementatie ervan (bv. besluiten en beslissingen van het Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie ('BIPT')).

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

Artikel 7: Oproepingsnummer

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

Artikel 8: Diensten, tarieven en formules

8.1 De beschikbare Diensten en toepasselijke tarieven voor deze Diensten variëren naargelang de door de Klant/Coöperant(e) gekozen formule. De aangeboden formules en aangerekende tarieven worden medegedeeld op de Website. De Klant/Coöperant(e) heeft deze prijzen van Neibo geraadpleegd op de Website, en aanvaardt de toepassing ervan op zijn/haar gebruik van de Diensten.

8.2 Kosten gemaakt door verbruik buiten de Belgische landsgrens, maar binnen de EU (de gedetailleerde lijst van betrokken landen die te vinden zijn op de Website onder de rubriek “Tarieven & Voorwaarden”), worden aangerekend aan het gangbare, binnenlandse tarief (Roam Like At Home ('RLAH')). Dit geldt voor gebruik zowel binnen als buiten bundel.

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

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

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

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

Artikel 9: Opschorting en beëindiging van de Overeenkomst

9.1 Neibo heeft het recht om eenzijdig, zonder voorafgaande kennisgeving en zonder recht op schadevergoeding voor de Klant/Coöperant(e), de Simkaart te deactiveren of de levering van de Diensten geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief, op te schorten of te beëindigen, in de volgende gevallen:

- in geval van bewijzen of ernstige aanwijzingen van fraude door de Klant/Coöperant(e);
- in geval van gebruik van de Diensten strijdig met de Overeenkomst, met wettelijke of reglementaire bepalingen, met de openbare orde of goede zeden, of op een wijze waarbij de goede werking of de integriteit van de dienstverlening wordt beschadigd;
- in geval van bewijzen of ernstige aanwijzingen van insolventie van de Klant/Coöperant(e);



- in geval van het opgeven van een valse, verkeerde of onvolledige identiteit of gebruik van identificatiedocumenten die als gestolen gerapporteerd worden bij de identificatie van de Klant/Coöperant(e);
- in geval van niet-naleving door de Klant/Coöperant(e) van deze Algemene Voorwaarden of van eventuele andere contractuele verplichtingen ten aanzien van Neibo;
- ingevolge een gerechtelijke uitspraak of op eerste verzoek van de gerechtelijke of politionele instanties;
- in geval van diefstal of verlies van de Simkaart, zoals op enigerlei wijze door de Klant/Coöperant(e) ter kennis gebracht van Neibo;
- in geval van storingen in, op of aan het Netwerk;
- in geval Neibo om welke reden dan ook verhinderd wordt om zich van het Netwerk te bedienen;
- indien de Klant/Coöperant(e) een toestel voor mobiele diensten gebruikt dat storingen veroorzaakt in het Netwerk, dan wel niet is goedgekeurd volgens geldende normen;
- in geval van overmacht;
- in alle andere gevallen bepaald in deze Algemene Voorwaarden.

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

Artikel 10 : Prestaties, verplichtingen en aansprakelijkheid van Neibo

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

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

10.3 Een klantendienst staat ter beschikking van de Klant/Coöperant(e) om in de mate van het mogelijk een antwoord te geven op zijn/haar vragen, problemen en klachten met betrekking tot de Diensten. Gesprekken tussen de Klant/Coöperant(e) en de klantendienst kunnen worden opgenomen of meebelust door personen die niet zelf deelnemen aan de gesprekken met het oog op training en supervisie van het personeel van Neibo of het beslechten van commerciële geschillen met de Klant/Coöperant(e). De Klant/Coöperant(e) wordt hiervan vooraf op de hoogte gebracht. Voor alle vragen, problemen en klachten met betrekking tot zijn/haar statuut van coöperant(e), zijn/haar coöperatieve aandelen, het leven van de coöperatie en de communicatie van Neibo, wordt de



Klant/Coöperant(e) verzocht contact op te nemen met het team van de coöperatie via e-mail, enkel en alleen naar hello@neibo.be.

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

10.5 Neibo is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van handelingen gesteld door de Klant/Coöperant(e) zelf, zoals onder meer:

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

10.6 Neibo is enkel aansprakelijk voor de voorzienbare schade die het rechtstreeks gevolg is van haar toerekenbare tekortkoming. Neibo is niet gehouden tot immateriële schade of gevolgschade zoals onder meer, doch niet beperkt tot, supplementaire kosten, gederfde inkomsten en winsten, het verlies of de beschadiging van gegevens, Klanten/Coöperant(e) verlies of verlies van contracten.

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

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

Artikel 11: Rechten, verplichtingen en aansprakelijkheid van de Klant/Coöperant(e)



11.1 De Klant/Coöperant(e) kan toegang krijgen tot de Diensten conform de voorwaarden van de Overeenkomst. Neibo behoudt zich evenwel het recht voor om de betaling van een voorschot of bankgarantie als opschortende voorwaarde voor de Overeenkomst te stellen.

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

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

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

11.3 Neibo is en blijft eigenaar van de Simkaart. De Klant/Coöperant(e) verbindt zich ertoe deze niet over te dragen behalve zoals bepaald in deze Algemene Voorwaarden, niet af te staan, niet te verhuren, niet te vernietigen, op geen enkele wijze door derden te laten gebruiken en op geen enkele manier te beschadigen. De Klant/Coöperant(e) neemt alle nodige voorzorgen om te vermijden dat zijn/haar Simkaart verkeerd of onrechtmatig gebruikt wordt. Elke poging tot kopiëren van de technische identificatiegegevens van de Simkaart en elk frauduleus of onrechtmatig gebruik van de Simkaart zijn verboden. De Klant/Coöperant(e) verbindt zich ertoe de Simkaart niet te onderwerpen aan enige decompilering, analyse of retrotechniek, geen afgeleide software te creëren en de Simkaart niet te gebruiken op enige andere wijze dan die voorzien in onderhavige Algemene Voorwaarden. De Klant/Coöperant(e) is aansprakelijk voor alle schade berokkend aan Neibo of aan derden ten gevolge van het gebruik, ongeacht door wie en ongeacht in welk toestel voor mobiele diensten, van de Simkaart, zelfs in geval van diefstal of verlies. In geval van verlies of diefstal van de Simkaart blijft de Klant/Coöperant(e) aansprakelijk voor het gebruik en de betaling tot op het moment waarop de Klant/Coöperant(e) het callcenter waarschuwt en vraagt om de Simkaart tijdelijk te schorsen. De Klant/Coöperant(e) krijgt vervolgens een nieuwe Simkaart en de Dienst wordt opnieuw geactiveerd. De Klant/Coöperant(e) is als enige aansprakelijk voor het correct inbrengen van de Simkaart in zijn toestel voor gebruik van mobiele diensten.

Indien de Simkaart blokkeert of beschadigd raakt ten gevolge van een verkeerde handeling door de Klant/Coöperant(e), wordt na aanvraag van die Klant/Coöperant(e) naar de Klantenservice via de website een nieuwe Simkaart bezorgd. Neibo behoudt zich het recht om hiervoor een administratieve kost aan te rekenen. Indien de Simkaart defect is ten gevolge van een productiefout of een slechte configuratie van de Simkaart, wordt aan de Klant/Coöperant(e) gratis een nieuwe Simkaart bezorgd met hetzelfde aantal eenheden en dezelfde vervaldatum als de defecte Simkaart. De Simkaarten mogen uitsluitend gebruikt worden in individuele toestellen voor mobiele diensten en zijn uitsluitend bedoeld voor persoonlijk gebruik en mogen in geen geval gebruikt worden in het kader van de wederverkoop van communicatie of rerouting. Het is de Klant/Coöperant(e) verboden om via het Netwerk tekstberichten te versturen die enige commerciële boodschap bevatten of inhouden of om de Diensten, geheel of gedeeltelijk, rechtstreeks of onrechtstreeks te commercialiseren. Om misbruiken te voorkomen, is de Klant/Coöperant(e) ertoe gehouden zijn/haar persoonlijke pincode aan te passen zodra hij/zij de Simkaart heeft ontvangen. De Klant/Coöperant(e) is verantwoordelijk voor de strikte geheimhouding van deze code.

11.4 Behoudens in geval van een overdracht van de Overeenkomst is en blijft de Klant/Coöperant(e) als enige verantwoordelijk voor de nakoming van zijn/haar verplichtingen op grond van de Overeenkomst en dit zelfs indien hij/zij verschillende gebruikers (multi-Sim zoals bepaald in artikel 4.3) heeft opgegeven. De Klant/Coöperant(e) is als enige aansprakelijk voor alle schade als gevolg van het niet nakomen van een van zijn/haar contractuele verplichtingen.

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

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

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

Gebruik zal bijvoorbeeld in volgende gevallen als frauduleus beschouwd worden:

- de Klant/Coöperant(e) belt regelmatig meer dan 6 uur per dag en/of 30 uur per week;
- de Klant/Coöperant(e) belt regelmatig meer dan 3 uur ononderbroken en/of met gesprekken die meteen na onderbreking hervat worden;
- de Klant/Coöperant(e) verstuurt meer dan 1000 sms'en per dag en/of 10.000 sms'en per maand;



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

Artikel 12: Herroeping van de overeenkomst

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

12.2 Om het herroepingsrecht uit te oefenen, moet de Klant/Coöperant(e) Neibo hierover via een ondubbelzinnige verklaring informeren door een e-mail te zenden naar support@neibo.be of een brief te sturen naar Neibo, Louizalaan 54, 1050 Brussel. Om dat te doen kan de Klant/Coöperant(e) kan hiervoor gebruikmaken van het modelformulier voor herroeping dat beschikbaar is in de FAQ op de website, maar hij/zij is hiertoe niet verplicht.

12.3 Indien de Klant/Coöperant(e) gebruik maakt van zijn/haar herroepingsrecht, zal Neibo alle reeds gedane betalingen terugbetalen. Eventuele activeringskosten die vóór de herroeping in rekening zijn gebracht voor het verlenen van Diensten aan de Klant/Coöperant(e) worden niet terugbetaald. Deze bedragen blijven verschuldigd en kunnen niet worden teruggevorderd. Neibo vergoedt de Klant/Coöperant(e) met dezelfde betaalmethode als die welke door de Klant/Coöperant(e) voor de eerste transactie is gebruikt, tenzij de Klant/Coöperant(e) een andere wijze van vergoeding heeft aangegeven of heeft ingestemd met het gebruik van een ander betaalmiddel en mits de vergoeding geen kosten voor de Klant/Coöperant(e) met zich meebrengt. Restitutie vindt plaats zonder onnodige vertraging en uiterlijk binnen 14 kalenderdagen nadat Neibo op de hoogte is gesteld van het besluit van de Klant/Coöperant(e) om zich uit de Overeenkomst terug te trekken.

12.4 Indien de Klant/Coöperant(e) gedurende de herroepingstermijn om de uitvoering van de Diensten heeft verzocht, brengt Neibo hem/haar een bedrag in rekening dat in verhouding staat tot de reeds verleende Diensten, tot het moment waarop Neibo in kennis is gesteld van het besluit van de Klant/Coöperant(e) om gebruik te maken van zijn/haar herroepingsrecht.

Artikel 13: Overdracht van de Overeenkomst

Neibo kan na kennisgeving aan de Klant/Coöperant(e) haar rechten en/of verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk overdragen aan een derde zonder de instemming van de Klant/Coöperant(e) en zonder dat deze enige schadevergoeding kan eisen in verband met deze overdracht. Er wordt een kosteloos opzeggingsrecht voorzien voor de Klant/Coöperant(e) als dit een wijziging van de Overeenkomst in de zin van artikel 6 met zich meebrengt. De Klant/Coöperant(e) kan zijn/haar rechten en verplichtingen voortvloeiend uit deze Overeenkomst, enkel overdragen mits uitdrukkelijke, schriftelijke goedkeuring van Neibo.

Artikel 14: Nummeroverdracht

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



14.2 Neibo behoudt zich het recht de overdracht te weigeren:

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

14.3 Neibo zal de wettelijke bepalingen aangaande de overdraagbaarheid van nummers respecteren. Neibo zal ook rekening houden, in de mate van het mogelijke, met de datum van overdracht gewild door de Klant/Coöperant(e). Neibo zal alle nodige maatregelen nemen om de Nummeroverdracht zo goed mogelijk te laten verlopen na bevestiging van het verzoek tot overdracht van nummer door de oude operator. Technische belemmeringen kunnen aanleiding geven tot het verhinderen van de overdracht. Indien het nummer niet tijdig werd overgedragen, kan de Klant/Coöperant(e) recht hebben op een vergoeding. Om hier aanspraak op te maken, moet hij/zij zich wenden tot de nieuwe operator. Neibo kan echter niet aansprakelijk worden gesteld indien de overdracht niet of laattijdig wordt uitgevoerd om bepaalde redenen die afhangt van de Klant/Coöperant(e) zelf. Neibo kan onder meer niet aansprakelijk gesteld worden in geval van het opgeven van een onjuist telefoonnummer.

Artikel 15: Persoonsgegevens

De verwerking van persoonsgegevens is onderworpen aan het Neibo privacybeleid. De Klant/Coöperant(e) kan het Neibo privacybeleid steeds raadplegen op de Website.

Artikel 16: Aanrekening/Factuur en betaling Abonnementen

16.1 Neibo verstrekt aan de Klant/Coöperant(e) maandelijks een Aanrekening of Factuur. De Aanrekening of Factuur wordt naar de Klant/Coöperant(e) of de door hem/haar aangeduide betalende derde gestuurd volgens het tijdschema vastgesteld door Neibo. Meer details hierover zijn te vinden op de Website. Indien de betalende derde in gebreke blijft, ontslaat dit de Klant/Coöperant(e) niet van zijn/haar betalingsverplichting en de betalende derde verwerft geen enkel recht op de Diensten. De Aanrekening of Factuur wordt toegezonden of is beschikbaar op het door de Klant/Coöperant(e) opgegeven e-mailadres.

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

16.3 In geval van niet-betaling van de Aanrekening of Factuur uiterlijk op de vervaldag, wordt de Klant/Coöperant(e) schriftelijk (per e-mail) aangemaand tot betaling. Onder bepaalde voorwaarden kunnen herinneringskosten aangerekend worden.

Onder bepaalde voorwaarden kan Neibo eenzijdig beslissen om de telefoniediensten te beperken tot de minimumdienst of de Overeenkomst te beëindigen als gevolg waarvan de Simkaart van de Klant/Coöperant(e) wordt gedeactiveerd. De Klant/Coöperant(e) wordt hiervan vooraf schriftelijk op de hoogte gebracht. In geval van een minimumdienst kan de Klant/Coöperant(e) telefonische oproepen en sms'en blijven ontvangen tenzij dit oproepen en sms'en zijn waarvoor de Klant/Coöperant(e) moet betalen om deze te ontvangen en heeft hij/zij tevens toegang tot de eerstehulpdiensten. Een minimumdienst wordt evenwel niet gegarandeerd in geval van aanhoudend in gebreke blijven of aanhoudende betalingsachterstand, d.w.z. wanneer de Klant/Coöperant(e) reeds in de voorafgaande 12 maanden van de minimumdienst heeft genoten of wanneer zijn/haar verbinding in de voorbije 12 maanden reeds werd opgeschort, in geval van fraude en in geval van excessief gebruik door de Klant/Coöperant(e).

16.4 In geval van niet-betaling op de in de aanmaning vermelde vervaldag is de Klant/Coöperant(e) in gebreke gesteld en is per dag vertraging een vertragingsrente, berekend tegen de wettelijke rente, verschuldigd bovenop het onbetwiste bedrag van het Rekeninguittreksel of de Factuur, alsmede een forfaitaire



schadevergoeding gelijk aan 15% van het onbetaalde bedrag, met een minimum van 62 euro (ter vergoeding van de door Neibo gemaakte buitengerechtelijke kosten ter verkrijging van de betaling van de verschuldigde bedragen). Achterstalligheidsrente en vaste vergoedingen worden pas na beëindiging van de overeenkomst aan de Klant/Coöperant(e) in rekening gebracht en slechts tot het op dat moment nog niet betaalde bedrag(en). Indien Neibo niet binnen de overeengekomen betalingstermijn de aan de Klant/Coöperant(e) verschuldigde bedragen terugbetaalt, heeft de Klant/Coöperant(e) recht op een gelijkwaardige wettelijke rente vanaf het moment dat Neibo bekend is met het rekeningnummer van de Klant/Coöperant(e). Niet-betaling van het rekeningoverzicht of de factuur binnen de overeengekomen termijn vormt een ernstige schending van de overeenkomst die de beëindiging van de overeenkomst kan rechtvaardigen.

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

16.6 Klachten betreffende een eventueel onterechte buitendienststelling van de aanvraag danwel het onterecht aanrekenen van aanmaningskosten moeten worden ingediend binnen de 5 kalenderdagen na de respectievelijke buitendienststelling dan wel aanmaning. Indien de klacht ontvankelijk is, maar verklaarbaar (bijvoorbeeld maar niet beperkt tot: de Klant/Coöperant(e) heeft een manuele overschrijving uitgevoerd zonder gebruik te maken van de correcte gestructureerde mededeling), dan zullen de aangerekende aanmaningskosten integraal gecrediteerd worden. Indien Neibo een fout heeft gemaakt waardoor de Klant/Coöperant(e) onrechtmatig afgesloten werd dan wel onrechtmatig aanmaningskosten aangerekend werden, zal Neibo een forfaitaire schadevergoeding die evenwaardig is aan het abonnement met een maximum van 12,50 € (inclusief belastingen)

Artikel 17: Afstand

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

Artikel 18: Nietigheid

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

Artikel 19: Vragen, klachten en geschillen

19.1 De Klant/Coöperant(e) kan met vragen en klachten betreffende de Diensten terecht bij Neibo via de verschillende kanalen vermeld op de Website.

19.2 Neibo verbindt zich ertoe om problemen waarvan zij op de hoogte wordt gebracht en waaraan zij kan verhelpen, zo spoedig mogelijk op te lossen. Indien de Klant/Coöperant(e) niet tevreden is met het antwoord of de oplossing geboden door Neibo, of wanneer de Klant/Coöperant(e) het slachtoffer is van kwaadwillige oproepen, kan hij/zij zich wenden tot de Ombudsdienst voor Telecommunicatie: Koning Albert II-laan 8 bus 3,



1000 Brussel, tel. 02 223 09 09, klachten@ombudsmantelecom.be. Indien de Klant/Coöperant(e) klachten heeft over zijn/haar online bestelling, kan hij/zij tevens terecht bij het Online Dispute Resolution Platform (ODR).

19.3 Elk geschil betreffende de Overeenkomst, de uitvoering of interpretatie ervan, dat niet via Neibo of de Ombudsdienst kan 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.

19.4 Het Belgisch recht is van toepassing op de Overeenkomst.

Artikel 20 : Persoonsgegevens

Neibo leeft in haar verhouding met de Klant/Coöperant(e) de geldende privacywetgeving na. Voor meer informatie over het privacybeleid van Neibo kan u terecht op de Website waar u het privacybeleid kan vinden.

Artikel 21 : Vragen en klachten

De Klantendienst van Neibo kan gecontacteerd worden op de volgende manier :

- Per telefoon op het gratis nummer **1989** (gratis nummer met een Neibo sim). Open van maandag tot vrijdag van 08u tot 20u.
- Per e-mail op support@neibo.be

Laatste update 29/10/2020.

