

# BIJZONDERE VOORWAARDEN BASE (Pro)

## Bijzondere voorwaarden BASE Internet

Versie: 3 juni 2024

### 1 Specifieke verplichtingen voor BASE

- 1.1 BASE verleent de Klant de in de infociche vermelde internetdienst.
- 1.2 BASE verbindt zich ertoe beveiligingen in te bouwen in het Netwerk, waardoor potentieel misbruik wordt geminimaliseerd. BASE kan hiermee niet elke vorm van misbruik uitsluiten en kan dus niet garanderen dat de dienst vrij zal zijn van virussen, ongewenste e-mail, indringers via onbewaakte poorten of andere informaticacriminaliteit vanwege derden.
- 1.3 BASE zal optreden tegen misbruiken op het Netwerk gepleegd door haar klanten en gebruikers, voor zover BASE hiervan op de hoogte is.
- 1.4 Voor misbruiken op andere netwerken of door personen met IP-adressen die niet door BASE werden toegekend, dient de Klant de beheerder van het betrokken IP-adres op de hoogte te brengen, zodat deze zijn klant kan identificeren en de nodige maatregelen kan nemen. Om te weten wie de betrokken beheerder is, kan de Klant de WHOIS-databanken consulteren.
- 1.5 De Klant erkent en aanvaardt dat bevoegde overheden BASE kunnen verplichten om bepaalde onrechtmatige informatie op het internet te blokkeren.

### 2 Specifieke verplichtingen voor de Klant

- 2.1 De Klant verbindt zich ertoe bij het gebruik van de internetdienst de andere gebruikers en het Netwerk niet te belemmeren, op welke wijze dan ook. Het BASE-netwerkbeheer is van toepassing. Meer informatie hierover kan de Klant terugvinden via volgende link: [www.base.be/internetfairuse](http://www.base.be/internetfairuse).
- 2.2 De Klant aanvaardt dat BASE verhuurde of in bruikleen gegeven modems mag gebruiken voor andere diensten geleverd door BASE of derden.
- 2.3 De Klant is verantwoordelijk voor het beschermen van zijn toestel, zijn gegevens en zijn software tegen alle vormen van risico's die inherent zijn aan de toegang tot het internet (o.a. virussen, hacking, spamming en andere vormen van cybercriminaliteit). De Klant begrijpt en aanvaardt tevens dat (o.a. de kwaliteit, de snelheid en de veiligheid van) het verzenden van gegevens via het internet nooit volledig betrouwbaar is; de Klant doet dit op eigen risico en kan BASE niet aanspreken voor eventuele schade die het gevolg is van onderbrekingen of fouten in de verzending, of van het verlies, de beschadiging of de schending van de vertrouwelijkheid van de gegevens van de Klant.
- 2.4 De Klant verbindt zich ertoe de dienst niet te gebruiken met het oog op:
  - (i) het verspreiden, verzenden, downloaden of uploaden van:
    - (a) onwettige, onjuiste, misleidende, obscene of lasterlijke inhoud en gegevens;
    - (b) ongevraagde of ongeoorloofde reclame, junkmail, spam, kettingbrieven of enige andere duplicerende of ongewenste berichten;
    - (c) computervirussen of andere schadelijke programma's;
  - (ii) het op onrechtmatige wijze toegang verkrijgen tot gegevens van derden of het beschadigen of vernietigen van (informatica)gegevens;
  - (iii) het schenden van intellectuele eigendomsrechten.
- 2.5 De Klant aanvaardt de bepalingen van de als bijlage opgenomen gedragscode en verbindt zich ertoe deze na te leven.

### 3 Inhoud

- 3.1 Voor de toepassing van dit artikel betekent "**Inhoud**" alle mogelijke gegevens, informatie of diensten (i) waartoe de Klant via de internetdienst toegang heeft en/of (ii) die de Klant kan raadplegen, verzenden, ontvangen, downloaden, etc. d.m.v. de internetdienst.

- 3.2 De Klant begrijpt en aanvaardt dat BASE (behalve wanneer BASE zelf in eigen naam Inhoud aanbiedt):
- (i) geen controle uitoefent op (o.a. de inhoud, de aard, de kenmerken, de kwaliteit, de integriteit of het aanbod van de) Inhoud en daar dus niet voor verantwoordelijk gesteld kan worden;
  - (ii) niet verantwoordelijk gesteld kan worden voor inbreuken op de toepasselijke wetgeving of reglementering of schending van rechten door aanbieders van Inhoud;
  - (iii) niet tussenkomt in eventuele overeenkomsten aangegaan tussen de Klant en aanbieders van Inhoud; de Klant doet dit op eigen risico en is alleen verantwoordelijk is voor de naleving van de toepasselijke (gebruiks)voorwaarden en de betaling van de eventueel verschuldigde kosten.

#### 4 Continuïteit van de dienst

Om de continuïteit van de dienstverlening aan alle Klanten te kunnen blijven verzekeren kan BASE door onafwendbare technische redenen genoodzaakt zijn om tijdelijk of definitief bepaalde specificaties van de gekozen abonnementsformule te wijzigen.

### Bijlage: Gedragscode Internet

#### 1 Wat is een gedragscode?

Een gedragscode (*Acceptable Use Policy* (AUP) in het Engels) is een bundel van regels waarvan een internet service provider zoals BASE verwacht dat elke gebruiker zich daaraan houdt. BASE is van mening dat al haar klanten ongestoord moeten kunnen genieten van het internet. Dat betekent dat BASE gedrag dat, direct of indirect, de internetervaring van andere gebruikers kan verstoren niet kan dulden en, indien nodig, er ook tegen zal optreden.

Soms is dit gedrag onwettelijk, soms irriterend of komt het niet overeen met de "netiquette". Zo kan je computer bijvoorbeeld worden gehackt, kan je ongevraagde e-mails krijgen, enzovoort.

Andere zaken kunnen de performantie van het Netwerk ondermijnen, waardoor andere gebruikers een slechtere online-ervaring krijgen. BASE heeft hiervoor zelf al een aantal beveiligingen in het Netwerk ingebouwd, waardoor potentieel misbruik op dat vlak geminimaliseerd wordt, maar dat sluit natuurlijk niet elke vorm van oneigenlijk gebruik uit. De BASE-gedragscode is er dus om duidelijk vast te leggen wat BASE beschouwt als oneigenlijk gebruik.

Maar een gedragscode is er niet alleen als een boeman. Een gedragscode laat BASE ook toe op te treden tegen eventuele "aanvallers" en zo de "slachtoffers" verder te helpen. Met andere woorden: een gedragscode draagt ertoe bij dat het internet leuk blijft.

Een aantal zaken uit de gedragscode zijn bovendien verduidelijkingen van algemene beginselen die je elders in het Contract kunt terugvinden.

#### 2 Soorten van oneigenlijk gebruik

Er zijn verschillende vormen van oneigenlijk gebruik/misbruik:

- Persoonlijk misbruik: misbruik dat rechtstreeks negatieve gevolgen heeft voor een andere internetgebruiker of groep van internetgebruikers
- Netwerkmisbruik: misbruik dat onrechtstreeks negatieve gevolgen heeft voor andere internetgebruikers, bijvoorbeeld door de netwerkintegriteit in gevaar te brengen. Om dit type van misbruik tegen te gaan heeft BASE een aantal randvoorwaarden gesteld aan het gebruik van de internetdienst.

Hieronder geven we een aantal voorbeelden van misbruik:

- Attacks: pogingen om de juiste werking van netwerken, computersystemen en accounts (waaronder die van BASE en haar Klanten) te verstoren of onmogelijk te maken. Ook pogingen om netwerken, computersystemen of bepaalde diensten te overbelasten, ontoegankelijk te maken en systemen te laten crashen.
- Portscans: bij portscans gaat men na of de computer vrije poorten heeft. Dit heeft geen negatieve invloed op de werking van de internetdiensten, maar met de verkregen informatie kan je het slachtoffer worden van cyberaanvallen. Vergelijk het met in een straat aan elke voordeur te gaan voelen of ze wel goed gesloten is. De gedragscode laat portscans dan ook niet toe.
- Spam: het versturen van ongewenste elektronische berichten is verboden.

- Inbreuken tegen de netiquette: beledigende en racistische uitlatingen via het internet (bijvoorbeeld via e-mail, social media of discussiefora), e-mailbommen (meerdere grote bestanden ongevraagd sturen naar een e-mailadres), misbruik van andermans e-mailadres, enzovoort.
- (D)DoS Attacks: (Distributed) Denial Of Service Attacks zijn bedoeld om systemen, netwerken of diensten onbruikbaar te maken voor de eigenlijke gebruiker. Door middel van een DDoS-aanval wordt het aangevallen systeem bestookt met grote hoeveelheden data of requests waardoor de servers waarop de dienst of het systeem draait overbelast raken. Door deze overbelasting kunnen gebruikers geen gebruik meer maken van het systeem. (Distributed) Denial Of Service Attacks blijven een enorme bedreiging voor het internet en dus ook voor het Netwerk. Deze aanvallen worden prioritair behandeld.

### 3 Acties van BASE tegen misbruik

BASE kan alleen optreden tegen misbruik afkomstig van op haar Netwerk, gepleegd door haar klanten en gebruikers. Merk je een portscan op die afkomstig is van een ander netwerk, dan moet je dit incident bij de beheerder van dat IP-adres (de provider) rapporteren. Alleen die kan zijn klant identificeren, contacteren en desgevallend schorsen.

Via de WHOIS-databanken van bijvoorbeeld ARIN ([www.arin.net/about](http://www.arin.net/about)), RIPE ([www.ripe.net](http://www.ripe.net)) en APNIC ([www.apnic.net](http://www.apnic.net)) kun je nagaan wie je kan contacteren. Als er geen contactgegevens vermeld staan; kan je proberen een mail te sturen naar [abuse@\[naam provider\].\[com/be/nl\]](mailto:abuse@[naam provider].[com/be/nl]).

Bij zaken met een hoogdringend karakter (bijvoorbeeld betrokkenheid in een DDoS-aanval) kan BASE, om de integriteit van het Netwerk te bewaren, onmiddellijk de verbinding tijdelijk schorsen.

### 4 Waartegen kan BASE niet optreden?

BASE kan om wettelijke redenen niet elk soort misbruik opvolgen. BASE is verantwoordelijk voor de goede werking van haar Netwerk, maar kan bijvoorbeeld niet instaan voor de concrete inhoud die op het internet wordt aangeboden.

Voor alle zaken die duidelijk onwettig zijn (kinderporno, schendingen van het auteursrecht, stalking, enz.) kan BASE niet rechtstreeks optreden: BASE raadt je in dat geval aan contact op te nemen met de officiële instanties.

Hieronder vind je een aantal nuttige links:

- Het meldpunt van de federale politie: [www.politie.be/nl/](http://www.politie.be/nl/)
- Meldingen van beelden van seksueel misbruik van kinderen: [www.childfocus.be/nl-be/Seksuele-Uitbuiting/misbruikbeelden](http://www.childfocus.be/nl-be/Seksuele-Uitbuiting/misbruikbeelden)
- Safeonweb: [www.safeonweb.be/nl](http://www.safeonweb.be/nl).

### 5 Hoe misbruik melden bij BASE?

Slachtoffers van misbruik via het internet kunnen contact opnemen met onze misbruikverantwoordelijken via volgend dit webformulier: [www.prd.base.be/nl/web-forms/abuse](http://www.prd.base.be/nl/web-forms/abuse). Ze onderzoeken je klacht en bekijken welke eventuele acties ondernomen kunnen worden.

# Bijzondere voorwaarden BASE TV

Versie: 3 juni 2024

## 1 Algemeen

- 1.1 BASE verleent de Klant de in de infofiche vermelde televisiediensten.
- 1.2 Ter aanvulling van de elders in het Contract gedefinieerde begrippen, hebben de hieronder met hoofdletter geschreven begrippen de volgende betekenis in het kader van deze bijzondere voorwaarden:

“**BASE TV**” is de generieke benaming voor de diensten van BASE waarbij bepaalde (pakketten van) audio- en/of audiovisuele inhoud aan de Klant ter beschikking wordt gesteld, ongeacht de gebruikte (huidige of toekomstige) technologie en ongeacht het gebruikte eindtoestel (zoals een televisietoestel, een smart TV, een pc, een smartphone, een tablet, etc.) (hierna: “**Eindtoestel**”).

BASE TV kan o.m. worden aangeboden met of zonder encryptie, met of zonder een toestel voor de ontvangst en/of decodering van de audiovisuele signalen (zoals bijvoorbeeld een BASE TV-box) (hierna: “**Toestel**”) via een vast of mobiel netwerk, op basis van IPTV, internet, TV of enig ander protocol.

## 2 Toegang tot BASE TV

- 2.1 Voor de toegang tot BASE TV is een vast of mobiel internetabonnement vereist (waarvoor bijkomende beperkingen kunnen gelden of extra kosten kunnen worden aangerekend (zoals bijvoorbeeld voor het gebruik van (mobiele of vaste) data)). Voor toegang tot BASE TV via een Toestel is er meer specifiek een vast internetabonnement van BASE vereist.
- 2.2 De toegang tot (alle functionaliteiten van) (een of meerdere) BASE TV-diensten kan afhankelijk zijn van, zoals verder verduidelijkt op [www.base.be](http://www.base.be) (hier kunnen bijkomende kosten aan verbonden zijn):
  - (i) het beschikken over (en eventueel de registratie van) een compatibel Eindtoestel dat beschikt over de voor (de functionaliteiten van) de dienst vereiste technische specificaties,
  - (ii) het beschikken over een of meerdere Toestellen,
  - (iii) de activering van de dienst door BASE, en
  - (iv) het beschikbaar zijn van de vereiste interactiviteit.
- 2.3 Tenzij uitdrukkelijk anders wordt vermeld, is de toegang tot BASE TV beperkt:
  - (i) tot het (de) door de Klant opgegeven installatieadres(sen), en
  - (ii) voor wat betreft BASE TV-diensten die op andere locaties dan dat (die) adres(sen) beschikbaar zijn:
    - (a) voor Consumenten: tot Gebruikers die deel uitmaken van het gezin van de Klant en duurzaam verblijven op de vaste verblijfplaats van de Klant (wat o.m. kan worden aangetoond door bewijs van domicilie, door andere relevante officiële registratie op het adres);
    - (b) voor Professionele Klanten: tot de door de Klant aangewezen Gebruiker.
- 2.4 Er kunnen bijkomende beperkingen gelden met betrekking tot het gebruik van BASE TV, zoals, maar niet beperkt tot (die beperkingen kunnen verschillen naargelang de specifieke BASE TV-dienst; de toepasselijke beperkingen worden per dienst uitdrukkelijk vermeld op [www.base.be](http://www.base.be)):
  - (i) de identificatie van de Gebruiker door middel van een gebruikersnaam en/of wachtwoord of pincode,
  - (ii) de registratie van de Eindtoestellen,
  - (iii) beperking van het totale aantal Eindtoestellen waarop de Klant toegang tot BASE TV kan verkrijgen, en/of
  - (iv) beperking van het aantal Gebruikers die gelijktijdig gebruik kunnen maken van (onderdelen van) de dienst.

## 3 Aansprakelijkheid

- 3.1 De Klant blijft ten aanzien van BASE en mogelijke derden als enige verantwoordelijk voor elk gebruik van de BASE TV-dienst onder zijn Contract, en dit gebruik wordt steeds en uitsluitend aan de Klant aangerekend.
- 3.2 Tenzij uitdrukkelijk anders wordt vermeld, zal de Klant bij de overdracht van een Toestel aan een derde BASE hiervan onmiddellijk verwittigen. Zolang BASE niet werd verwittigd, blijft de Klant verantwoordelijk voor het

gebruik en verbruik van (eventueel betalende) diensten door middel van het overgedragen Toestel.

- 3.3 Afhankelijk van de gekozen BASE TV-dienst kan het mogelijk zijn dat de Klant de gebruiksrechten voor toegang tot, of bestelling van, (onderdelen van) de dienst voor de verschillende gerechtigde Gebruikers kan beheren en controleren. De beschikbare mogelijkheden worden per dienst vermeld op [www.base.be](http://www.base.be).
- 3.4 BASE heeft geen editoriale verantwoordelijkheid over de inhoud van de in BASE TV opgenomen kanalen en uitzendingen, die uitsluitend in handen is van de omroepen en andere leveranciers van audio- en audiovisuele inhoud. Informatie over kanalen en uitzendingen wordt verstrekt op basis van informatie die BASE ontvangt van omroepen en andere leveranciers, en is louter informatief. BASE is niet verantwoordelijk voor de rechtmatigheid van (de inhoud van en/of informatie over) de kanalen en uitzendingen, die uitsluitend bij de omroepen en andere leveranciers berust.
- 3.5 Het is mogelijk dat de Klant via BASE TV toegang kan krijgen tot (al dan niet betalende) diensten aangeboden door derden (zoals audio- en/of audiovisuele diensten op aanvraag, applicaties, videogames, audiovisuele inhoud, publicaties, websites, betaaldiensten, informatie, etc.). Bijkomende voorwaarden van derden kunnen van toepassing zijn op die diensten. BASE aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid met betrekking tot de informatie over, de levering, het gebruik en bijkomende kosten van die diensten.

#### **4 Wijzigingen**

- 4.1 De Klant erkent en aanvaardt dat de BASE TV-dienst evolutief is.
- 4.2 De voor de levering van (een of meerdere diensten van) BASE TV gebruikte technologie kan wijzigen omwille van juridische, commerciële of technische redenen (zoals o.m. kwaliteits-, efficiëntie- of capaciteitsoverwegingen).
- 4.3 Het aanbod van audio- en/of audiovisuele inhoud op (een of meerdere van) de BASE TV-diensten kan wijzigen ten gevolge van omstandigheden buiten de wil van BASE. Om die reden aanvaardt de Klant dat het aanbod onder meer gewijzigd kan worden in geval van faillissement van een leverancier, bij stopzetting van een zender door een leverancier, ingeval BASE en de betrokken leverancier er niet in slagen om tot een akkoord te komen over de transport- en/of distributievoorwaarden, indien uit de kijkcijfers blijkt dat bepaalde inhoud slechts een uiterst beperkt publiek aantrekt, indien capaciteitsbeperkingen op het Netwerk een wijziging van het aanbod noodzakelijk maken, of ten gevolge van een wettelijke of gerechtelijke beslissing.
- 4.4 BASE zal de Klant tijdig informeren over voormelde wijzigingen. Waar mogelijk zal BASE naar best vermogen het betrokken aanbod zo snel mogelijk vervangen door een gelijkwaardig aanbod.

#### **5 Intellectuele Eigendom**

- 5.1 De intellectuele eigendom (o.m. merkenrechten, auteursrechten en naburige rechten) op de BASE TV-dienst en de audio- en audiovisuele inhoud berust uitsluitend bij BASE en haar leveranciers.
- 5.2 De Klant en de Gebruikers verwerven een beperkt, persoonlijk gebruiksrecht op BASE TV-dienst en de audio- en audiovisuele inhoud, conform de bepalingen in deze overeenkomst en de functionaliteiten van de BASE TV-dienst. BASE TV mag niet gebruikt worden voor publieke vertoningen. De gebruiksrechten die niet uitdrukkelijk worden toegekend aan de Klant en de Gebruikers door dit Contract of door de wet, blijven uitdrukkelijk voorbehouden aan BASE en haar leveranciers.
- 5.3 De Klant verbindt zich ertoe de eventuele technische maatregelen die de audio- en audiovisuele inhoud beschermen of het gebruik ervan beperken, niet te omzeilen, alsook alle beperkingen na te leven die hem betreffende het gebruik van die inhoud worden meegedeeld.
- 5.4 De Klant erkent dat voor bepaalde audio- en audiovisuele inhoud specifieke beperkingen op gebruiksrechten kunnen worden opgelegd door leveranciers van BASE.
- 5.5 De Klant vrijwaart BASE integraal tegen elke aanspraak van leveranciers of derde partijen wegens niet-naleving van de verplichtingen in dit artikel 5.

#### **6 Huur Toestel**

- 6.1 Deze voorwaarden zijn aanvullend van toepassing op elk Toestel dat door BASE aan de Klant wordt verhuurd in het kader van de tv-diensten. Eventuele bijkomende beperkingen en voorwaarden worden beschreven op [www.base.be](http://www.base.be).
- 6.2 Het Toestel wordt door BASE aan de Klant verhuurd tegen de maandelijkse huurprijs die wordt vermeld in de Prijslijst (desgevallend is de huurprijs inbegrepen in de prijs van het abonnement op BASE TV of van het abonnement waarin BASE TV is inbegrepen).

- 6.3 Bij levering zal de Klant het Toestel onmiddellijk uittesten en onmiddellijk eventuele gebreken aan BASE melden. Indien geen gebreken worden gemeld, wordt verondersteld dat het Toestel in goede staat en werking werd geleverd.
- 6.4 Voor de ingebruikname van het Toestel kan een activering door BASE, ter plaatse of vanop afstand, vereist zijn. Hier kunnen bijkomende kosten aan verbonden zijn die desgevallend vermeld worden in de Prijslijst.

# Bijzondere voorwaarden BASE Mobile

Versie: 3 juni 2024

## 1 Definities

Ter aanvulling van de elders in het Contract gedefinieerde begrippen, hebben de hieronder met hoofdletter geschreven begrippen de volgende betekenis in het kader van deze bijzondere voorwaarden:

**eSim:** een "embedded sim", een in een compatibel Toestel ingebouwde sim die de benodigde informatie in digitale vorm bevat om de Klant toegang te verlenen tot de mobiele diensten en te identificeren op het Mobiele Netwerk.

**Inhoud:** alle mogelijke gegevens, informatie of diensten waartoe de Klant via de mobiele dienst (bijvoorbeeld via het internet, intranet of andere toepassingen) toegang heeft en/of die de Klant kan raadplegen, verzenden, ontvangen, downloaden, etc. via de mobiele dienst.

**Mobiele Netwerk:** het mobiele communicatienetwerk waarvan BASE gebruik maakt voor het verstrekken van de mobiele diensten in België.

**Sim:** de eSim en/of de Simkaart.

**Simkaart:** het chipkaartje, verstrekt door BASE, dat de Klant in zijn Toestel moet plaatsen om toegang te krijgen tot de mobiele diensten en de Klant te identificeren op het Mobiele Netwerk.

**Toestel:** Het communicatietoestel waarmee de Klant gebruik maakt van de mobiele diensten.

## 2 Algemeen

- 2.1 BASE verleent de Klant de in de infociche vermelde mobiele telefonie- en/of mobiele datadiensten over het Mobiele Netwerk.
- 2.2 De activering van de dienst gebeurt ofwel in een BASE-winkelpunt, ofwel door de Klant zelf in overeenstemming met de door BASE bezorgde instructies.
- 2.3 BASE verbindt zich ertoe alle redelijke middelen aan te wenden om de toegang tot, de veiligheid, de betrouwbaarheid en de goede werking van de dienst zo ongestoord mogelijk te laten verlopen. De Klant begrijpt en aanvaardt echter dat:
  - (i) BASE, onder andere, niet kan garanderen dat alle gegevens ononderbroken, in de juiste vorm en binnen een bepaalde tijdsperiode afgeleverd kunnen worden;
  - (ii) de dienst kan verstoord worden door externe bronnen of obstakels (bijvoorbeeld beïnvloeding van de transmissie van radiosignalen door gebouwen, beplantingen, reliëf, ...); en
  - (iii) de kwaliteit van de dienst tevens afhankelijk is van het Toestel dat hij gebruikt.
- 2.4 BASE bepaalt zelf de (technisch) meest aangewezen middelen om de dienst te leveren, en heeft geen enkele verplichting om het Mobiele Netwerk uit te breiden of de capaciteit ervan te verhogen.
- 2.5 BASE heeft het recht om de mobiele diensten op te schorten of stop te zetten indien de Simkaarten die gebruikt worden door een Klant het voorwerp zijn geweest van een georganiseerde doorverkoop aan personen die niet in België woonachtig zijn of geen stabiele link hebben met België.

## 3 Herlaadkaarten

- 3.1 Diensten op basis van herlaadkaarten zijn voorbehouden voor Consumenten. BASE reikt hiervoor geen Facturen uit.
- 3.2 Voor de activatie van diensten op basis van herlaadkaarten is voorafgaande identificatie van de Klant vereist via één van de op [www.base.be](http://www.base.be) opgesomde methodes. Na activatie dient de Klant zich opnieuw te identificeren telkens wanneer BASE de Klant hierom verzoekt. Als de Klant zich niet binnen de gestelde termijn identificeert, heeft BASE het recht de betreffende Sim te blokkeren. BASE behoudt zich het recht voor (i) om de activatie van een Sim te weigeren of om de Sim te blokkeren als de door de Klant verstrekte identificatiegegevens onbetrouwbaar lijken en (ii) om de beschikbare identificatiemethodes te wijzigen.
- 3.3 Zonder afbreuk te doen aan de overige contractuele beperkingen mag de Klant Sim's die gebruikt worden voor diensten op basis van herlaadkaarten enkel ter beschikking stellen van de personen die vermeld worden in artikel 5 van het Koninklijk besluit van 27 november 2016 betreffende de identificatie van de eindgebruiker van

mobiele openbare elektronische-communicatiediensten die worden geleverd op basis van een voorafbetaalde kaart.

- 3.4 Een herlaadkaart met voorafbetaald tegoed geeft de Klant ten belope van het bedrag van dit tegoed toegang tot een aantal mobiele diensten. De beschikbare mobiele diensten en de toepasselijke tarieven variëren naargelang het gekozen type van herlaadkaart en tegoed. Meer informatie hierover is beschikbaar in de BASE winkelpunten, in de infofiches en op [www.base.be](http://www.base.be).
- 3.5 De Klant kan deze mobiele diensten gebruiken met het hem toegewezen mobiele nummer zolang het tegoed niet volledig is opgebruikt of definitief is verloren gegaan. Zolang BASE dit nummer niet heeft ingetrokken kan de Klant oproepen en sms'en blijven ontvangen in België.
- 3.6 Het voorafbetaalde tegoed blijft geldig voor een periode van 12 maanden volgend op de aankoop ervan.
- 3.7 BASE heeft het recht om op elk ogenblik een mobiel nummer terug te nemen (met als gevolg dat het nummer definitief verloren gaat voor de Klant) indien de Klant gedurende de 12 maanden volgend op de activering van de Sim of op de laatste herlaadbeurt, geen tegoed heeft herladen. Zonder afbreuk te doen aan artikel 3.8, vervallen in dat geval het eventueel resterend voorafbetaald tegoed, opties of krediet van welke aard dan ook automatisch.
- 3.8 De Klant heeft geen recht op overdracht of terugbetaling van niet opgebruikt voorafbetaald tegoed behalve in geval van (i) een overstap naar een BASE-abonnement voor het mobiele nummer, en (ii) overdracht van het mobiele nummer naar een andere operator. Enkel het werkelijk door de Klant aangekocht tegoed (dus bijvoorbeeld geen "gratis" tegoed dat toegekend werd in het kader van een promotie) kan worden overgedragen naar een BASE-abonnement of, ingeval van nummeroverdracht naar een andere operator, terugbetaald worden. Bij overdracht van het nummer naar een andere operator, moet de Klant de aanvraag tot terugbetaling binnen een termijn van één maand vanaf de datum van de effectieve overdracht van het nummer indienen bij BASE volgens de procedure voorzien op [www.base.be](http://www.base.be), tegen de in de Prijslijst bepaalde administratiekost. Na deze termijn verliest de Klant het recht op terugbetaling. Indien de Klant voldoet aan de voorwaarden, verbindt BASE zich ertoe de terugbetaling te verrichten binnen een maand na het verzoek. Indien de Klant niet aan de voorwaarden voldoet, zal BASE de Klant daarvan in kennis stellen.

#### **4 Abonnementen**

Indien de Klant zijn abonnement gedurende 12 maanden geen enkele keer gebruikt, heeft BASE het recht om het abonnement en de eventueel bijhorende opties te beëindigen en het mobiel nummer terug te nemen (met als gevolg dat het nummer definitief verloren gaat voor de Klant).

#### **5 Verplichtingen van BASE**

##### **5.1 Mobiel nummer**

- 5.1.1 Er wordt 1 mobiel nummer per Sim toegekend.
- 5.1.2 Behalve indien de Klant gebruik maakt van de procedure inzake nummeroverdraagbaarheid, heeft hij niet het recht om bij aansluiting een bepaald mobiel nummer op te eisen, het mobiel nummer op een later tijdstip te laten wijzigen, of het mobiel nummer bij beëindiging van het Contract te behouden. De Klant kan verder geen aanspraak meer maken op een mobiel nummer dat werd overgedragen aan een Gebruiker.
- 5.1.3 BASE heeft steeds het recht om een toegekend mobiel nummer te wijzigen om dwingende dienstredenen, op voorwaarde dat de Klant hiervan minstens 2 maanden op voorhand verwittigd wordt. BASE is hiervoor geen vergoeding aan de Klant verschuldigd.

##### **5.2 Dekking**

BASE wijst erop dat, niettegenstaande de uitstekende kwaliteit van het Mobiele Netwerk, het niet mogelijk is om in alle omstandigheden en op alle plaatsen een perfecte dekking over het hele Belgische grondgebied te garanderen.

##### **5.3 Snelheid**

- 5.3.1 De geraamde maximale download- en uploadsnelheid van het Mobiele Netwerk worden vermeld in de infofiches. Aangezien diverse factoren een invloed hebben op de geraamde maximale snelheid, kan het zijn dat de daadwerkelijke snelheden in de praktijk lager liggen.
- 5.3.2 Sporadische verzadiging van het Mobiele Netwerk, waardoor de snelheid vertraagt, kan bovendien niet worden uitgesloten. Wanneer bijvoorbeeld op een bepaalde plaats een zeer groot aantal gebruikers tegelijkertijd intensief gebruik maken van de mobiele diensten (bijvoorbeeld doordat ze het Mobiele Netwerk gebruiken om



video's te streamen op hun smartphone) dan kan het Mobiele Netwerk op die plaats verzadigd geraken. Bij verzadiging van het Mobiele Netwerk vertraagt het internetverkeer. Zo kan een online filmpje haperen bij het afspelen of kan het langer duren om een webpagina te laden of een document te downloaden of uploaden.

- 5.3.3 BASE hanteert via een centrale monitoring diverse procedures om het verkeer over het Mobiele Netwerk te meten en te sturen om verzadiging te vermijden of minstens te beperken. Bij vaststelling van een dreigende verzadiging neemt BASE alle redelijke maatregelen (met inbegrip van verkeersbeheersmaatregelen) om zo goed mogelijk de kwaliteit en continuïteit van de mobiele diensten te kunnen verzekeren. Verkeersbeheersmaatregelen kunnen er bijvoorbeeld in bestaan dat BASE, bij dreigende verzadiging van het netwerk, op haar netwerk voorrang geeft aan diensten die tijdskritisch zijn (bijvoorbeeld spraaktelefonie) ten opzichte van toepassingen die minder tijdskritisch zijn (bijvoorbeeld het raadplegen van een online krant).

#### **5.4 Nooddiensten**

In geval van een oproep naar de nooddiensten via het Mobiele Netwerk, zal BASE de coördinaten van de locatiegegevens van de oproeper aan de nooddiensten doorgeven.

#### **5.5 Roaming**

- 5.5.1 Tenzij indien uitdrukkelijk uitgesloten, omvat de dienst de mogelijkheid voor de Klant om in het buitenland te bellen, te sms'en of mobiele data te verbruiken of in het buitenland oproepen of sms'en te ontvangen ("roaming"), alsook de mogelijkheid om vanuit België te bellen of sms'en naar buitenlandse netwerken.
- 5.5.2 De lijst van deze landen en de prijzen die worden aangerekend voor deze roaming-diensten en internationale oproepen zijn beschikbaar via de BASE klantendienst en op [www.base.be](http://www.base.be). Naargelang het land waar de Klant verblijft, zal de Sim al dan niet automatisch een netwerk van een partner van BASE selecteren. Het blijft voor de Klant echter mogelijk om manueel een ander netwerk te selecteren, op voorwaarde dat BASE in dat land een overeenkomst heeft afgesloten met de operator van dat andere netwerk.
- 5.5.3 Wanneer de Klant roamt op een buitenlands netwerk, kan de kwaliteit van de dienstverlening in dat land afwijken van de kwaliteit die de Klant gewoon is op het Mobiele Netwerk in België. De kwaliteit van de roamingdienst is onder meer afhankelijk van de beschikbare netwerktechnologieën, de lokale netwerkdekking, de beschikbare snelheid en eventuele beperkingen die de lokale netwerkoperator toepast. BASE kan hiervoor niet aansprakelijk gesteld worden. Meer informatie hierover kan de Klant terugvinden via [www.base.be/roaming](http://www.base.be/roaming). Klachten over de kwaliteit van de roamingdienst kunnen gemeld worden via de standaard klachtenprocedure zoals omschreven in de algemene voorwaarden.
- 5.5.4 De Klant erkent dat de kost van roamingdiensten meerdere maanden na de datum van het leveren van de roamingdienst kan aangerekend worden, vermits BASE hiervoor de informatie van andere operatoren dient af te wachten.

#### **5.6 Inhoud**

De Klant begrijpt en aanvaardt dat (behalve wanneer BASE zelf in eigen naam Inhoud aanbiedt):

- (i) BASE geen controle uitoefent op (o.a. de inhoud, de aard, de kenmerken, de kwaliteit, de integriteit of het aanbod van de) Inhoud en daar dus niet voor verantwoordelijk gesteld kan worden;
- (ii) BASE niet verantwoordelijk gesteld kan worden voor inbreuken op de toepasselijke wetgeving of reglementering of schending van rechten door aanbieders van Inhoud;
- (iii) BASE niet tussenkomt in overeenkomsten eventueel aangegaan tussen de Klant en aanbieders van Inhoud; de Klant doet dit op eigen risico en is alleen verantwoordelijk is voor de naleving van de toepasselijke (gebruiks)voorwaarden en de betaling van de eventueel verschuldigde kosten.

#### **5.7 Transparantie en tariefbescherming**

In bepaalde gevallen is BASE wettelijk verplicht om te waarschuwingsberichten te versturen bij het bereiken van de inbegrepen verbruiksvolumes en/of financiële drempels en/of (ii) de internetverbinding automatisch te onderbreken bij het overschrijden ervan. Indien de Klant afstand doet van het systeem van transparantie en tariefbescherming, of er wijzigingen aan aanbrengt, doet hij dit op eigen verantwoordelijkheid en risico.

## **6 Verplichtingen van de Klant**

### **6.1 Sim**

- 6.1.1 De Klant is als enige verantwoordelijk voor het correct inbrengen van de Simkaart in het Toestel of het downloaden van de eSim. Om misbruiken te voorkomen, dient de Klant onmiddellijk de standaard pincode om te vormen tot een persoonlijke geheime pincode.
- 6.1.2 De Sim's mogen uitsluitend worden gebruikt in mobiele individuele Toestellen (bijvoorbeeld gsm's, smartphones of tablets). Ze mogen in geen geval gebruikt worden in toestellen van het type 'simbox', 'GSM-gateway' of vergelijkbare toestellen. Het is niet toegestaan de Sim's te gebruiken in het kader van wederverkoop van communicatie of herrouting. BASE is en blijft eigenaar van de Sim en behoudt zich het recht voor er op ieder ogenblik de programmering ervan te wijzigen. De Klant verbindt zich ertoe:
- (i) de Sim enkel in het kader van de dienst en in overeenstemming met het Contract te gebruiken;
  - (ii) de Sim niet aan derden door te geven of ter beschikking stellen;
  - (iii) de Simkaart als een normaal zorgvuldig persoon te bewaren en ze niet te beschadigen of vernietigen;
  - (iv) de technische identificatiegegevens van de Sim niet te kopiëren;
  - (v) de Simkaart op het eerste verzoek van BASE terug te bezorgen.
- 6.1.3 De Klant verbindt zich ertoe om BASE zo snel mogelijk, en uiterlijk binnen de 24 uur, op de hoogte te brengen van verlies of diefstal van de Simkaart en/of het Toestel via één van de op [www.base.be](http://www.base.be) vermelde en daartoe bestemde kanalen. De Klant blijft in ieder geval aansprakelijk voor het verbruik en de betaling van de daarmee verbonden kosten tot op het moment dat de schorsing van de dienst aan BASE werd gevraagd. Ook tijdens de schorsing blijven eventuele abonnementskosten verschuldigd. Op verzoek van BASE, moet de Klant zich identificeren en/of het nummer van het proces-verbaal van aangifte van het verlies of de diefstal bij de politie meedelen. De geldigheidsduur van in de tijd beperkt voorafbetaald tegoed wordt niet geschorst en loopt dus af op de oorspronkelijk voorziene datum. Op aanvraag van de Klant en mits betaling van de bijbehorende kost bezorgt BASE een nieuwe Simkaart aan de Klant. Via de op [www.base.be](http://www.base.be) vermelde en daartoe bestemde kanalen kan de Klant een aanvraag indienen om de schorsing op te heffen. BASE zal alle redelijke inspanningen leveren om de schorsing van de dienst zo snel mogelijk op te heffen met, in voorkomend geval, behoud van het resterende tegoed.

### **6.2 Toestel**

- 6.2.1 De Klant verbindt zich ertoe:
- (i) de dienst enkel te gebruiken met een Toestel dat voldoet aan de Belgische en Europese normen en aangepast is aan het Mobiele Netwerk en de dienst;
  - (ii) geen Toestel te gebruiken (of daarop accessoires of andere apparatuur aan te sluiten) dat storingen aan het Mobiele Netwerk of de dienst kan veroorzaken;
  - (iii) het Toestel steeds te gebruiken in overeenstemming met de gebruiksaanwijzing en veiligheidsvoorschriften;
  - (iv) het Toestel te vervangen wanneer dit om technische redenen eigen aan het Toestel (bijvoorbeeld omdat het verouderd is) geen toegang meer krijgt tot het Mobiele Netwerk of niet langer geschikt is om de dienst te gebruiken.

### **6.3 Normaal gebruik**

- 6.3.1 De Klant verbindt zich ertoe een normaal gebruik van de dienst te maken. Volgende voorbeelden van gebruik worden niet als een normaal gebruik beschouwd en zijn dus niet toegestaan (niet-exhaustieve lijst):
- (i) een gebruik met de bedoeling communicaties (rechtstreeks of onrechtstreeks) om te leiden of door te sturen, of met het oog op het doorverkopen of het ter beschikking stellen aan derden;
  - (ii) een gebruik op een wijze waardoor bepaalde functies van het Mobiele Netwerk of van een ander mobiel netwerk waarmee het Mobiele Netwerk verbonden is niet meer op betrouwbare en correcte wijze kunnen uitgevoerd worden (zoals het doorgeven van het identificatienummer van de oproeper (behoudens andersluidende instructie), het doorgeven van het IMEI-nummer van het Toestel waarvan de oproep uitgaat, het onderscheppen en het opnemen van communicaties krachtens een bevel van een bevoegde gerechtelijke of administratieve overheid, of het opnemen en het bewaren van de oproep- en identificatiegegevens);

- (iii) een gebruik op een zodanige wijze dat de identificatie of de lokalisatie van de oproeper naar aanleiding van een noodoproep niet meer mogelijk is;
- (iv) een gebruik dat een verbinding zonder menselijke interventie of tussen machines (M2M-communicatie) toelaat;
- (v) een gebruik dat kan leiden tot de overbelasting of verstoring van de goede werking van het Mobiele Netwerk of de ervaring van andere klanten negatief kan beïnvloeden;
- (vi) een gebruik op een wijze die qua frequentie, verdeling tussen de verschillende communicatietypes (bijvoorbeeld mobiele spraak, mobiele data, SMS, MMS, ...) of connectietijd, significant afwijkt van de gemiddelden bij de andere klanten van de BASE mobiele diensten;
- (vii) een gebruik op een andere wijze dan door de Klant bij het afsluiten van het Contract aan BASE is meegedeeld;
- (viii) in het algemeen, ieder oneigenlijk, frauduleus of oneerlijk gebruik, alsook ieder gebruik strijdig met het Contract of het gebruik dat van de Klant in het kader van het Contract mag worden verwacht (bijvoorbeeld het gebruik van het Toestel als babyfoon, het gebruik van de dienst voor callcenter- of simboxdoeleinden, het gebruik van de Simkaart in bewakingscamera's, 'gateway' of soortgelijke apparaten, alsook het ter beschikking stellen van de dienst aan derden (bijvoorbeeld via hotspotting)).

6.3.2 Het is de Klant evenmin toegestaan om:

- (i) tekstberichten of gesproken berichten te sturen naar groepen van meer dan 20, al dan niet vooraf geïdentificeerde, bestemmingen;
- (ii) tenzij de bestemming uitdrukkelijk toestemming heeft gegeven, tekstberichten of gesproken berichten naar derden te sturen die een commerciële boodschap bevatten;
- (iii) op geautomatiseerde wijze data te versturen aan groepen van bestemmingen.

6.3.3 In het kader van een onbeperkt aanbod is een zeer intensief gebruik van de dienst toegestaan. Dit neemt niet weg dat de Klant zich er steeds toe verbindt een normaal gebruik – zoals hierboven beschreven – te maken. Wordt verder niet als een normaal gebruik in het kader van een onbeperkt aanbod beschouwd en is dus niet toegestaan:

- (i) Mobiele data: een maandelijks verbruik dat regelmatig 10 (of meer) keer hoger ligt dan het gemiddelde verbruik van alle klanten die gebruik maken van het onbeperkt aanbod;
- (ii) Sms'en: meer dan 350 sms'en per dag en/of 10.000 sms'en per maand versturen;
- (iii) Bellen: regelmatig meer dan 6 uur per dag en/of 30 uur per week bellen. Regelmatig meer dan 2 uur ononderbroken bellen en/of gesprekken voeren die meteen na onderbreking hervat worden.

6.3.4 De infoches kunnen verdere grenzen en/of beperkingen voor specifieke onbeperkte aanbiedingen bevatten.

6.3.5 Het bewijs van niet normaal gebruik kan door BASE geleverd worden met alle middelen, m.i.v. gegevens en overzichten afkomstig van derden, van de eigen systemen of van deze van andere telecomoperatoren waarlangs de communicatie is verlopen.

6.3.6 In ieder geval van niet normaal gebruik behoudt BASE zich het recht voor om de levering van de dienst te beperken, het Contract op te schorten en/of te beëindigen, en/of andere nuttige of nodig geachte maatregelen te treffen.

## **6.4 Toegang tot het internet**

6.4.1 Indien de dienst toegang geeft tot het internet, verbindt de Klant zich er toe de dienst niet te gebruiken met het oog op:

- (i) het verspreiden, verzenden, downloaden of uploaden van:
  - (a) onwettige, onjuiste, misleidende, obscene of lasterlijke inhoud en gegevens;
  - (b) ongevroegde of ongeoorloofde reclame, junkmail, spam, kettingbrieven of enige andere duplicerende of ongewenste berichten;
  - (c) computervirussen of andere schadelijke programma's;
- (ii) het op onrechtmatige wijze toegang verkrijgen tot gegevens van derden of het beschadigen of vernietigen van (informatica)gegevens;

(iii) het schenden van intellectuele eigendomsrechten.

6.4.2 De Klant is alleen verantwoordelijk voor het beschermen van zijn Toestel, zijn gegevens en zijn software tegen alle vormen van risico's die inherent zijn aan de toegang tot het internet (o.a. virussen, hacking, spamming en andere vormen van cybercriminaliteit). De Klant begrijpt en aanvaardt tevens dat (o.a. de kwaliteit, de snelheid en de veiligheid van) het verzenden van gegevens via het internet nooit volledig betrouwbaar is; de Klant doet dit op eigen risico en kan BASE niet aanspreken voor eventuele schade die het gevolg is van onderbrekingen of fouten in de verzending, of van het verlies, de beschadiging of de schending van de vertrouwelijkheid van de gegevens van de Klant.

## **6.5 Gebruikers**

6.5.1 De Klant verbindt zich ertoe op ieder ogenblik de Gebruikers te identificeren die hij toelaat de dienst te gebruiken.

6.5.2 De Klant is ten aanzien van BASE als enige verantwoordelijke voor het gebruik van de dienst, en dit ongeacht of de dienst wordt gebruikt door een Gebruiker aan wie hij de Sim ter beschikking heeft gesteld, of door een derde.

6.5.3 De Sim (en het bijhorende mobiele nummer) wordt toegewezen aan de Klant, niet aan de Gebruiker. De Klant verbindt zich ertoe de Gebruikers duidelijk te informeren over, en desgevallend hun akkoord te bekomen m.b.t., de bepalingen van het Contract en het BASE privacybeleid.

## **7 Centrale nummerdatabank, telefoongidsen en telefooninlichtingendiensten**

7.1 De naam, voornaam (of voor een rechtspersoon: de officiële benaming) en het adres van de Klant en het door BASE aan de Klant toegekende mobiele nummer wordt doorgestuurd naar de centrale nummerdatabank ([www.centralnumberdatabase.be](http://www.centralnumberdatabase.be)). De opname in de centrale nummerdatabank kan niet geweigerd worden aangezien dit een wettelijke verplichting en een informatiebron voor de nooddiensten is.

7.2 De Klant krijgt bij het aangaan van het Contract de keuze om al dan niet te worden opgenomen in de telefoongidsen en telefooninlichtingendiensten. Enkel indien de Klant hier uitdrukkelijk voor kiest bezorgt de centrale nummerdatabank de hierboven vermelde gegevens aan de aanbieders van telefoongidsen en telefooninlichtingendiensten met het oog op publicatie in de telefoongidsen en de telefooninlichtingendiensten. Na publicatie zijn het mobiele nummer en adres van de Klant opvraagbaar en opzoekbaar in deze telefoongidsen en telefooninlichtingendiensten. Deze opname is gratis. De Klant kan op elk ogenblik zijn keuze wijzigen door de klantendienst te contacteren.

7.3 De Klant verbindt zich er toe correcte gegevens mee te delen en eventuele wijzigingen zo snel mogelijk mee te delen aan BASE. BASE zal deze wijzigingen zo snel mogelijk doorsturen naar de centrale nummerdatabank.

7.4 De Klant kan zich verzetten tegen het gebruik van zijn nummer voor ongewenste marketing oproepen door zich te registreren op de Bel Me Niet Meer Lijst ([www.dncm.be/nl/nummer\\_blokkeren](http://www.dncm.be/nl/nummer_blokkeren)) of door met het nummer te telefoneren naar het nummer 02/882.19.75.

## **8 Nummeroverdracht**

### **8.1 Nummeroverdracht naar BASE**

8.1.1 Indien de Klant de overdracht van een mobiel nummer van een andere operator naar BASE vraagt, zal BASE de wettelijke bepalingen aangaande nummeroverdraagbaarheid naleven en alles in het werk stellen om deze nummeroverdracht zo goed mogelijk te laten verlopen. Het is echter mogelijk dat de overdracht om technische redenen niet of niet tijdig kan worden uitgevoerd.

8.1.2 De Klant verbindt zich ertoe enkel de overdracht naar BASE te vragen van een mobiel nummer waarvan hij zelf titularis is, dan wel van een mobiel nummer waarvan de Gebruiker de titularis is en waarvan hij kan aantonen dat de Gebruiker hem heeft gemandateerd om (i) de overdracht ervan aan BASE aan te vragen, (ii) desgevallend, het contract met zijn vorige operator te beëindigen en (iii) ermee akkoord gaat dat het mobiele nummer aan de Klant wordt overgedragen.

8.1.3 De overdracht van het mobiel nummer naar BASE ontslaat de Klant (of de Gebruiker die titularis is van het nummer) niet van de naleving van zijn contractuele verplichtingen tegenover zijn vorige operator; de Klant (of de Gebruiker die titularis is van het nummer) is daar als enige verantwoordelijk voor. De Klant verbindt zich ertoe de Gebruiker (indien deze titularis is van het mobiel nummer) hierover te informeren.

### **8.2 Nummeroverdracht naar een andere operator**

Indien de Klant een mobiel nummer van BASE naar een andere operator wenst over te dragen, dient hij er mee rekening te houden dat het mobiele nummer slechts tot één maand na beëindiging van het Contract kan worden

overgedragen. Na die periode wordt het mobiele nummer terug overgemaakt aan de operator die eigenaar is van het nummer (niet-BASE-nummers) of kan het worden toegekend aan een andere klant (BASE-nummers).

### **8.3 Weigering en/of vertraging**

- 8.3.1 De Klant erkent dat BASE (of een andere operator) een overdracht van een mobiel nummer kan weigeren of uitstellen om technische of wettelijke redenen.
- 8.3.2 In geval van vertraging bij de nummeroverdrachtsprocedure kan de Klant aanspraak maken op een compensatie. De aanvraag tot het bekomen van een vergoeding dient te worden ingediend bij de operator waarnaar het (of de) nummer(s) worden overgedragen binnen een termijn van maximum 6 maanden na de aanvraag tot nummeroverdracht. De Klant kan meer informatie vinden over de bedragen en de procedure op [www.bipt.be/np](http://www.bipt.be/np).