

## Onderwerp

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de toegang tot de VoIP-telefoondienst.

Er dient een onderscheid te worden gemaakt tussen:

- De algemene voorwaarden

De algemene voorwaarden sommen het geheel van de rechten en verplichtingen van Proximus en haar klanten op in het kader van de levering van de VoIP-telefoondienst.

- De specifieke voorwaarden

De specifieke voorwaarden kunnen afwijken van de algemene voorwaarden.

Ze zijn van toepassing op de prestaties die door Proximus optioneel worden verstrekt.

- De prijslijst

De prijslijst, beschikbaar op de website van Proximus ([www.Proximus.com](http://www.Proximus.com)), vermeldt alle prijzen voor de prestaties van Proximus. Bijgewerkte uittreksels kunnen op eenvoudige aanvraag worden verkregen in elk verkooppunt van Proximus.

De bestelbon, de algemene voorwaarden, de toepasselijke Service Level Agreement, de prijslijst en, eventueel, de specifieke voorwaarden (d.w.z. de Contractuele dienstbeschrijving), vormen samen het volledige contract dat tussen de Klant en Proximus wordt gesloten. Deze documenten zijn in alle verkooppunten van Proximus te verkrijgen.

## Definities

Voor de toepassing van deze algemene voorwaarden verstaat men onder:

- Proximus

Het autonome overheidsbedrijf, naamloze vennootschap van publiek recht, met hoofdzetel Koning Albert II-laan 27 te 1030 Brussel, btw BE 0202 239 951, RPR Brussel hierna "Proximus" genaamd.

- Klant

Natuurlijke persoon of rechtspersoon, of feitelijke vereniging met wie Proximus het contract gesloten heeft.

- Openbaar nummer

Nummer dat voorkomt in de witte gids en/of in het bestand van de telefonische inlichtingen van Proximus.

- Geheim nummer

Nummer dat niet voorkomt in de witte gids en dat niet door de inlichtingendienst wordt meegedeeld.

- Telefoongids (witte gids)/bestand van de inlichtingendienst (1207)

Een bestand met de gegevens van de abonnees van een telefoondienst, voor het publiek toegankelijk onder de vorm van een papieren of elektronische telefoongids of een telefonische inlichtingendienst.

- 'Private on-net'-oproepen

Telefoonoproepen die uitgaan van een site en bestemd zijn voor een andere site binnen hetzelfde Virtual Private Network (VPN) van de klant.

- 'Public on-net'-oproepen

Telefonische oproepen geïnitieerd en getermineerd op het VoIP-platform van Proximus; deze oproepen worden niet naar het openbaar geschakeld telefoonnetwerk gestuurd en worden ook niet via dit netwerk gerouteerd.

- 'Public off-net'-oproepen

Telefonische oproepen geïnitieerd op het VoIP-platform van Proximus en bestemd voor het openbaar geschakeld telefoonnetwerk.

- VoIP-platform

Het VoIP-platform van Proximus omvat de volgende elementen:

- controle- en beveiligingsapparatuur bestemd voor de toegang tot en de beveiliging van het platform;

- IP Call Handling-apparatuur bestemd voor de verwerking van het volledige spraakverkeer dat via het platform wordt gerouteerd;

- Media Gateway-apparatuur bestemd voor de omschakeling van de IP-pakketten naar de klassieke geschakelde telefonie.

- Binnenbekabeling

De lijnen, de kabels en de apparatuur voor binnenbekabeling tussen de aansluiting of de lijnapparatuur en de eindapparatuur op de site. De

bekabelingsapparatuur omvat de kabelkast, de patch-panels, patch-kabels, patch-distributiekabels, distributiekabels, stopcontacten en alle bijkomend materieel nodig voor het realiseren van de interne bekabeling op de Site, die, in voorkomend geval, in het kader van het contract door Proximus wordt geleverd.

- Factuur:

het document factuur genoemd of elk ander document waarmee Proximus de betaling vordert voor haar prestaties of in naam en voor rekening van derden de betaling voor de prestaties van deze derden.

## Toegangsvoorwaarden voor de VoIP-telefoondienst

2. Wanneer hij een aanvraag doet voor toegang tot de VoIP-telefoondienst bij Proximus dient de klant erover te waken dat hij:

- ofwel zelf houder is van een dataconnectiviteitscontract bij Proximus, compatibel met de VoIP-telefoondienst en uitgerust voor het spraaktransport;

- ofwel het akkoord heeft verkregen van de houder van een dataconnectiviteitscontract bij Proximus (compatibel met de VoIP-telefoondienst en uitgerust voor het transport van spraak) om deze connectiviteit te gebruiken voor zijn telefoonverkeer.

Bovendien dient de klant deze voorwaarden tijdens de volledige contractduur na te leven. Indien deze voorwaarden niet langer zijn vervuld, mag de VoIP-telefoondienst niet worden geleverd, maar zal hij niet automatisch worden beëindigd. De klant dient in dit verband het initiatief te nemen conform de modaliteiten van art. 55. Omgekeerd zal de stopzetting van het huidige contract niet automatisch de stopzetting van het bewuste connectiviteitscontract bij Proximus tot gevolg hebben.

## Inwerkingtreding en duur van het contract

3. Het contract treedt in werking op de dag van ondertekening van de bestelbon door de beide partijen en wordt gesloten voor onbepaalde duur.

## Wijzigingen van de voorwaarden van het contract

4. Proximus verbindt zich ertoe wijzigingen van de voorwaarden van het contract met alle aangewezen middelen ter kennis van de betrokken klanten te brengen. Deze informatie wordt minimaal één maand vóór de inwerkingtreding verstrekt indien het om een wijziging van de algemene of specifieke voorwaarden gaat of het een prijsverhoging betreft, en minimaal één dag vooraf indien het een prijsverlaging betreft.

5. De klant die bij een wijziging van de algemene of specifieke voorwaarden de nieuwe voorwaarden niet aanvaardt, mag zijn contract opzeggen zonder dat de opzegtermijn of de schadevergoeding verschuldigd is, uiterlijk de laatste dag van de maand die volgt op de inwerkingtreding van de wijzigingen, voor zover deze in het nadeel van de klant zijn. In geval van prijsverhoging mag de klant zijn contract opzeggen zonder opzegtermijn of boete uiterlijk de laatste dag van de maand die volgt op de ontvangst van de eerste factuur na de inwerkingtreding van deze prijsverhoging. De opzegging mag via gelijk welk schriftelijk middel worden meegedeeld.

## Prestaties en verplichtingen van Proximus

### VoIP-telefoondienst

6. Proximus levert aan de klant een telefoonaansluiting op het VoIP-platform, waardoor zijn telefoonverkeer via het datanetwerk kan worden verzonden en vanwaar hij toegang heeft tot het openbaar geschakeld telefoonnetwerk vanaf het datanetwerk via de 'gateway'. 8. Door middel van zijn telefoonaansluiting op het VoIP-platform kan de klant te allen tijde verbindingen tot stand brengen met alle andere telefoonaansluitingen op het VoIP-platform, met alle

telefoonaansluitingen op het geschakeld openbaar telefoonnet van Proximus, met alle telefoonaansluitingen op een ander openbaar telefoonnet dat met dat van Proximus geïnterconnecteerd is, met alle aansluitingen op een mobiele telecommunicatiedienst aangeboden aan het publiek die met het geschakeld openbaar telefoonnet van Proximus geïnterconnecteerd is, en met elke dienst die via het openbaar geschakeld telefoonnet van Proximus toegankelijk is of met elke dienstverlener die met dat net geïnterconnecteerd is.

Voor zover de technische uitrustingen het toelaten, kan de klant verkrijgen dat sommige types oproepen vanaf zijn telefoonaansluiting onmogelijk worden gemaakt. Deze beperking wordt geactiveerd tegen betaling, behalve indien het gaat om de beperking van oproepen naar nationale nummers met verhoogd tarief, nationale nummers met verhoogd tarief die worden gebruikt voor de levering van inhoud voor volwassenen, internationale nummers met verhoogd tarief die niet worden geëxploiteerd volgens het internationale telefoonnummersplan E164.

9. Het openbaar geschakeld telefoonnet van Proximus is ingedeeld in zones die verschillende lokale netten omvatten. Elk lokaal net wordt bediend door een telefooncentrale.

Proximus legt de grenzen van de zones en de netten vast. Indien een wijziging van deze grenzen een tariefwijziging meebrengt, worden de betrokken klanten daarover ingelicht en hebben zij de mogelijkheid het contract op te zeggen overeenkomstig artikel 6.

10. Proximus is verplicht de noodzakelijke middelen aan te wenden voor een goede werking van de VoIP-telefoondienst. Proximus alleen bepaalt welke technische middelen vereist zijn voor de realisatie van de toegang tot deze dienst.

Proximus behoudt zich het recht voor alle gepaste maatregelen te nemen om te reageren op een incident dat betrekking heeft op de beveiliging van het netwerk of om actie te ondernemen tegen bedreigingen en situaties van kwetsbaarheid. Deze maatregelen kunnen in bepaalde gevallen bestaan in een tijdelijke wijziging van de gebruiksvoorwaarden van de dienst. De VoIP-telefoondienst geniet bovendien de toepasselijke VoIP-SLA. Deze SLA biedt waarborgen inzake het lichten van storingen en de beschikbaarheid van de dienst, onafhankelijk van de SLA van toepassing op de dataconnectiviteit. In het kader van het huidige contract bestrijkt de toepasselijke SLA voor VoIP de werking van het VoIP-platform zoals hierna gedefinieerd.

Wat de exacte voorwaarden van de toepasselijke SLA voor VoIP betreft, moet worden verwezen naar de contractuele dienstbeschrijving in kwestie. De uitvoering van de onderhoudswerken en de toepassing van de procedure in verband met de lichte van de storingen op het VoIP-platform worden beschreven in de toepasselijke SLA voor VoIP. Als de storing voortdurend voortvloeit uit een abnormaal gebruik van de VoIP-telefoondienst, zijn de kosten van deze tussenkomst ten laste van de klant.

## Wijziging en schorsing van de prestaties

11. Indien de exploitatie- of organisatievoorwaarden van het VoIP-platform het vereisen, kan Proximus de technische kenmerken van haar prestaties wijzigen.

Behalve in geval van overmacht informeert Proximus haar klanten minstens zes (6) maanden vooraf over elke verandering die de vervanging of de aanpassing van bepaalde eindapparaten noodzakelijk maakt.

12. Het onderhoud en de ontwikkeling van het VoIP-platform kunnen Proximus ertoe nopen de VoIP-telefoondienst te beperken of te schorsen. Proximus verbindt er zich toe de draagwijdte van de beperking of de schorsing minimaal te houden en om de tijd te begrenzen tot de tijd die strikt noodzakelijk is voor het uitvoeren van deze werken. Deze onderhoudswerken zullen gebeuren tijdens de periodes van het geplande onderhoud. De geplande onderhoudsperiode is 's nachts, elke werkdag tussen 22 u en 6 u.

De tijd gedurende welke de VoIP-telefoondienst niet beschikbaar is als gevolg van deze geplande onderhoudswerken wordt niet in rekening genomen voor het berekenen van de beschikbaarheid van de VoIP-telefoondienst, noch voor de berekening van eender welke andere parameter in het kader van de Service Level Agreement.

13. De klant erkent en aanvaardt dat het gebruik dat hij maakt of dat derden van de dataconnectiviteit maken (door de klant gebruikt voor zijn toegang tot de VoIP-telefoondienst) een impact kan hebben op de beschikbaarheid van de VoIP-telefoondienst.

## Telefoonnummer

14. De klant kan tegen betaling één of meerdere individuele nummers of één of meerdere nummerreeksen aanvragen. De procedure voor het toekennen van de nummers is geautomatiseerd. Nochtans kan de klant, wanneer hij dit wenst, tegen betaling en naargelang van de technische mogelijkheden, zijn nummer kiezen uit de nummers die beschikbaar zijn op het ogenblik van zijn aanvraag.

15. Geografische nomadische nummers kunnen enkel worden toegekend indien de houder van het nummer garandeert dat de geografische dienstidentiteit van het betrokken nummer zowel op het ogenblik van de toewijzing van het nummer als tijdens de periode dat het nummer wordt gebruikt, overeenstemt met het opgegeven adres. Essentieel is dat dit adres, op basis van objectieve gegevens, duidelijk met de klant kan worden verbonden.

16. De klant behoudt zijn nummer tot aan het einde van het contract, behalve indien Proximus ertoe verplicht is het te wijzigen omwille van dienstnoodwendigheden. In dit laatste geval zal de klant daar minstens zes (6) maanden vooraf van verwittigd worden.

Indien hij het wenst, kan de klant Proximus vragen zijn nummer te wijzigen. Deze wijziging gebeurt tegen betaling.

Behoudens andersluidende vraag van de klant, deelt Proximus gedurende drie maanden het nieuwe telefoonnummer dat ze heeft toegekend mee aan de correspondenten die het oude oproepen, behalve indien het gaat om een geheim nummer, en dit voor elk geval van nummerwijziging, ongeacht of deze het gevolg is van een beslissing van Proximus, een vraag van de klant of een verhuizing.

Deze mededeling is gratis indien de klant het door Proximus voorgestelde standaardbericht aanvaardt. Tegen betaling kan de klant het standaardbericht laten vervangen door een ander bericht. Voor zover de technische voorwaarden het toelaten, kan de klant tegen betaling eveneens verkrijgen dat deze dienst wordt verlengd na de periode van drie maanden.

17. Indien de technische voorwaarden het toelaten, kan de klant tegen betaling vragen dat op zijn lijn het nummer wordt weergegeven van de correspondenten die hem opbellen, voor zover deze laatsten zich niet verzetten tegen deze weergave. Om dit nummer te kunnen lezen, moet de klant een toestel hebben dat daarvoor geschikt is. Wanneer de oproep uitgaat van een aansluiting op het net van een andere operator, is de weergave van het nummer van de oproeper slechts mogelijk indien deze operator het doorsturen van nummers naar het Proximus-netwerk toelaat.

Indien de oproeper een geheim nummer heeft, wordt zijn nummer standaard niet meegestuurd, tenzij de titularis daartoe via een ingreep op zijn telefoontoestel de toelating heeft gegeven.

De klant kan zich kosteloos op bestendige wijze verzetten tegen het doorgeven van zijn nummer aan de opgeroepene of tegen de weergave van zijn nummer op het toestel van de opgeroepene door middel van een handeling die hij via zijn telefooncentrale of via de telefooncentraledienst uitvoert. Hij kan zich er ook gratis oproep per oproep tegen verzetten.

De nummers van de personen die bellen naar de hulpdiensten 100, 101, 102, 110 en 112 worden systematisch weergegeven bij deze laatste, zelfs als de klant de weergave van zijn nummer heeft uitgeschakeld.

De klant van wie de lijn de weergave van het nummer permanent beperkt, kan deze weergave gratis op bestendige wijze mogelijk maken door een ingreep uit te voeren op zijn telefooncentrale of door een beroep te doen op de telefooncentraledienst. Hij kan deze weergave ook gratis oproep per oproep mogelijk maken.

In geval van oproepdoorschakeling of oproepafleiding door de opgeroepene wordt enkel het nummer van de oproeper weergegeven. De klant beschikt over de mogelijkheid om anonieme oproepen via zijn eigen telefooncentrale of de telefooncentraledienst te weigeren.

Wanneer de klant een oproep verstuurt naar een telefoonaansluiting op het net van een andere operator, stuurt Proximus zijn nummer naar deze operator door indien ze met deze laatste een wederkerigheidsovereenkomst heeft gesloten en indien de klant zich niet heeft verzet tegen de weergave van zijn nummer. De klant kan bij de lokale dienst van Proximus de lijst verkrijgen van de operatoren waarmee Proximus een wederzijds akkoord voor het aanbieden van de nummers heeft gesloten.

## Telefoongids en inlichtingendienst

18. De functies van de 1207 telefonische inlichtingen en telefoongids ([www.1207.be](http://www.1207.be) en 1207 PRO) zijn:

- een oproepnummer vinden op basis van de naam en het adres en/of;
- een naam en een adres vinden op basis van een oproepnummer en/of;
- een oproepnummer en de naam en het adres van een zelfstandige of een bedrijf vinden op basis van de beroepsactiviteit.

De opgesomde gegevens kunnen ook in grotere aantallen op geautomatiseerde wijze opgevraagd worden.

19. Vermelding in het bestand van de inlichtingendienst 1207: worden gratis vermeld de familienaam, de eerste letter van de voornaam, het aansluitingsadres en het telefoonnummer. Voor zelfstandigen en bedrijven kan de beroepsactiviteit eveneens vermeld worden.

20. Vermelding in de witte gids

20.1. De klant kan een gratis vermelding krijgen in de witte gids, in de gemeentelijst waar het fysieke adres van het nummer zich bevindt. De klant die over meerdere telefoonlijnen beschikt waarvan het fysieke adres zich in dezelfde gemeente bevindt, heeft recht op één enkele gratis vermelding waarin elk telefoonnummer dat hem werd toegekend eenmaal kan worden opgenomen, ongeacht het type telefoonaansluiting.

20.2. De volgende gegevens worden gratis vermeld in de witte gids: de familienaam, de eerste letter van de voornaam (voor bedrijven: de maatschappelijke benaming), het fysieke adres van het nummer en het telefoonnummer. Indien de klant dit wenst, kan de voornaam voluit vermeld worden. Behoudens schriftelijk tegenbericht van de klant, uiterlijk zes maanden vóór de afsluitingsdatum van het boekdeel waarin de vermelding opgenomen is, wordt de vermelding automatisch hernomen in de volgende edities van de witte gids.

20.3. Tegen betaling kan de klant bijkomende vermeldingen, informatie en tekstregels, of een vermelding van de naam in hoofdletters laten toevoegen. Behoudens schriftelijk tegenbericht van de klant, uiterlijk zes (6) maanden vóór de afsluitingsdatum van het boekdeel waarin de vermelding opgenomen is, worden al deze betalende aanvullingen automatisch hernomen in de volgende edities van de witte gids. Een nummer van een klant kan ook opgenomen worden in een vermelding van een andere klant, ongeacht of die al in de witte gids is opgenomen of niet. Deze mogelijkheid is voorzien tegen betaling.

20.4. De klant is verantwoordelijk voor de juistheid van de gegevens die hij meedeelt aan Proximus. Om ontvankelijk te zijn moeten eventuele klachten binnen 90 dagen na de publicatiedatum van het boekdeel schriftelijk worden ingediend.

20.5. Proximus verdeelt de telefoongidsen in overeenstemming met de van kracht zijnde wetgeving.

21. Elke wijziging van een identificatiegegeven van de klant of van de aansluiting zal zo snel mogelijk worden ingevoerd in de databank van de witte gids en in het bestand van de inlichtingendienst 1207.

21.1. De klanten die niet wensen dat hun telefoonnummer, naam en adresgegevens in de witte gids of in het bestand van de inlichtingendienst worden vermeld, kunnen zich daar gratis tegen verzetten door te bellen naar het nummer 0800 98 022. Het telefoonnummer van deze klanten wordt dan een geheim nummer. De naam en het adres van klanten met geheime nummers worden conform de van kracht zijnde reglementering enkel doorgegeven aan de uitgever van de witte gids met als enig doel deze klanten een telefoongids te kunnen bezorgen.

21.2. De klanten die niet wensen dat hun naam en adresgegevens kunnen gevonden worden op basis van hun telefoonnummer, kunnen zich daar gratis tegen verzetten via het nummer 0800 98 022. De klanten die niet wensen dat hun telefoonnummer, naam en adresgegevens kunnen worden gevonden op basis van hun beroepsactiviteit kunnen zich daar gratis tegen verzetten via het nummer 0800 98 022.

Overeenkomstig de van kracht zijnde reglementering dient Proximus het telefoonnummer, de naam en de adresgegevens van de klant over te maken aan alle uitgevers van telefoongidsen en leveranciers van telefonische inlichtingendiensten, tenzij de klant een geheim nummer heeft of tenzij de klant via het nummer 0800 98 022 heeft laten weten dat hij niet vermeld wil worden in deze bestanden.

## Kwaadwillige oproepen

22. De klant die kwaadwillige oproepen ontvangt, kan aan Proximus vragen het nummer vanwaar hij wordt gebeld te identificeren. Indien de identificatie technisch mogelijk is, zal Proximus de houder van het nummer verzoeken de oproepen te staken.

Indien de klant desondanks kwaadwillige oproepen blijft ontvangen, kan hij zich tot de Ombudsdienst wenden. Op verzoek van deze dienst worden de identiteit en het adres van de titularis van het nummer van waaruit de kwaadwillige oproepen tot stand zijn gebracht door Proximus aan de Ombudsdienst meegedeeld, met het oog op de bekendmaking ervan aan de klant.

## Verplichtingen van de klant

23. Proximus biedt toegang tot de hulpdiensten en maakt voor de hulpdiensten een juiste lokalisatie van de oproeper mogelijk indien het fysieke adres van de telefoonlijn/het telefoonnummer vanwaar de oproepen gebeuren, overeenstemt met het reële adres van de klant dat bij Proximus voor die lijn/dat nummer geregistreerd staat.

Indien de klant belt vanaf een fysiek adres dat verschillend is van het reële adres van de klant dat bij Proximus geregistreerd staat (hierna "Nomadisch gebruik" genoemd), kan Proximus, zonder de medewerking van de Klant, geen toegang verlenen waarbij een correcte lokalisatie door de hulpdiensten gegarandeerd wordt. De Klant zorgt ervoor dat, mits het akkoord van Proximus, zijn/haar telefooncentrale de verzending door Proximus van de correcte identiteit (nummer en postnummer) van de oproeper of van het aan de site gelinkte nummer voor nomadisch gebruik naar de hulpdiensten ondersteunt en dient aan Proximus precieze en correcte informatie te leveren, opdat Proximus, op transparante wijze, een correcte routing en transmissie naar de centrale van de hulpdiensten zou kunnen verzekeren.

Voor bepaalde diensten/opties, zoals uiteengezet in de specifieke voorwaarden, kan Proximus de toegang tot de hulpdiensten zelfs onmogelijk maken.

De klant draagt de risico's met betrekking tot het nomadische gebruik van de dienst voor oproepen naar de hulpdiensten. Indien (i) de Klant de hogervermelde voorwaarden niet naleeft om toegang tot de hulpdiensten te verkrijgen en aan de hulpdiensten een juiste lokalisatie toe te laten vanaf een fysiek adres dat verschillend is van het reële adres van de klant dat bij Proximus geregistreerd staat en indien (ii) de toegang tot de hulpdiensten onmogelijk werd gemaakt, is de Klant met name ertoe gehouden alle personen die van de Dienst gebruik maken in te lichten over alle beperkingen van de toegang tot de hulpdiensten of van de lokalisatie. Proximus kan geenszins aansprakelijk worden gesteld, noch voor het sturen van de hulpdiensten naar een verkeerd adres, noch voor de daaruit voortvloeiende rechtstreekse en/of onrechtstreekse schade indien de klant ten aanzien van de hogervermelde verplichtingen in gebreke blijft.

24. De bedragen die verschuldigd zijn uit hoofde van dit contract maken het voorwerp uit van facturen die worden verstuurd naar de klant, op het door de klant vermelde adres, of naar een betalende derde die door hem werd aangeduid. Indien de betalende derde in gebreke blijft, ontslaat dit de klant niet van zijn verplichting tot betalen. De betalende derde verwerft geen enkel recht op de telefoonaansluiting.

25. Alleen eindapparaten die aan alle wettelijke voorwaarden voldoen, mogen via het datanetwerk op het VoIP-platform worden aangesloten. De kosten die Proximus heeft moeten maken als gevolg van een inbreuk op deze bepaling zijn ten laste van de klant.

26. Voor het aansluiten van de eindapparaten dient de klant de technische voorschriften na te leven, teneinde storingen op het datanetwerk, het VoIP-platform of het openbare telefoonnet te vermijden.

Proximus kan de klant verzoeken om het aantal aangesloten eindapparaten te beperken, indien zij vaststelt dat de technische voorschriften niet worden nageleefd. De kosten die Proximus oploopt ingevolge een inbreuk op deze bepaling vallen ten laste van de klant.

27. De klant mag het verkeer op het datanetwerk, het VoIP-platform of het openbare geschakelde telefoonnet niet verstoren.

28. Om de goede werking van de dienst niet te verstoren moet de klant erover waken om, persoonlijk of via de houder van de dataconnectiviteit, voldoende capaciteit te voorzien, afhankelijk van het af te wikkelen verkeersvolume. Hiertoe kan de klant worden verplicht de door Proximus opgelegde maatregelen te nemen.

Dezelfde verplichtingen kunnen hem opgelegd worden wanneer hij een actie onderneemt die een intensief gebruik van dataconnectiviteit kan

veroorzaken, zelfs indien dit occasioneel is.

In het kader van de diensten die het voorwerp uitmaken van dit contract kan Proximus op verzoek van de klant procedures instellen die erop gericht zijn zijn verkeer te prioriteren. Deze maatregelen hebben echter geen impact op het verkeer van de andere netwerkgebruikers. Proximus waarborgt dat de eventuele maatregelen die ze zou moeten treffen om een verzadiging of oververzadiging van haar netwerk te vermijden niet zullen leiden tot een onderscheid van het verkeer tussen de gebruikers en/of de diensten die het voorwerp van dit contract uitmaken.

## Tariefstructuur

29. De tariefstructuur omvat het abonnementsgeld voor het nummer of de nummerreeks, en de prijs voor de gesprekken.

## Abonnementsgeld

30. De abonnementsgelden voor het nummer of de nummerreeks worden elke maand of om de twee maanden vooruitbetaald, afhankelijk van het feit of de klant met Proximus al dan niet een maandelijkse facturatie is overeengekomen, in overeenstemming met artikel 36 van deze algemene voorwaarden.

31. Het abonnementsgeld voor het nummer of de nummerreeks is verschuldigd vanaf de dag van de activering van het telefoonnummer of de nummerreeks.

Ingeval Proximus het contract beëindigt wegens niet-naleving door de klant van zijn verplichtingen, blijft het abonnementsgeld voor de begonnen facturatieperiode op het ogenblik van de beëindiging van het contract verschuldigd. Indien dit abonnementsgeld reeds is betaald, wordt het niet pro rata terugbetaald. Indien nog geen abonnementsgeld is betaald, dient de klant het integraal te betalen.

32. Dienstonderbrekingen van meer dan zeven opeenvolgende kalenderdagen en die niet aan de klant te wijten zijn, geven, indien hij geen aanspraak kan maken op betaling van de vergoeding voorzien in de toepasselijke SLA voor VoIP, recht op de terugbetaling van het abonnementsgeld dat betrekking heeft op de duur van de onderbreking. De duur die in aanmerking komt voor de berekening van het terug te betalen bedrag loopt van de dag dat de dienstonderbreking werd gemeld tot en met de dag dat de dienst werd hersteld.

## Verkeerskosten

33. De mogelijkheid om 'Private On-net'-verkeer tot stand te brengen hangt af van het type dataconnectiviteit waarover de klant beschikt. De voorwaarden en de prijs van dit type verkeer vallen onder de toepassing van het contract voor dataconnectiviteit.

34. De bijzondere voorwaarden slaan zowel op het 'Public On-net'-verkeer als op het 'Off-net'-verkeer. Beide types verkeer worden aangerekend tegen de tarieven die de klant geniet volgens het tariefplan dat op hem van toepassing is. Bij gebrek aan een speciaal tariefplan zullen de basistarieven worden toegepast zoals vermeld in de prijslijst van Proximus.

35. De prijs van een verbinding is afhankelijk van de bestemming, de duur, het uur en de dag waarop zij tot stand is gebracht. Deze prijs wordt vastgelegd door het registratiesysteem van de technische apparatuur van Proximus, waarvan de rapporten bewijskracht hebben.

De duur van een verbinding is de tijd begrepen tussen het ogenblik dat de oproepene opneemt of bereikt wordt en het ogenblik dat de oproepeer ophangt of het sein geeft tot het beëindigen van de verbinding.

Elke verbinding bestemd voor de dienst Infokiosk of een Consultel<sup>®</sup>-nummer wordt beperkt tot dertig minuten.

## Facturatie

## Facturen

36. Naast de wettelijk voorgeschreven vermeldingen, staat op de facturen van de consument minstens het volgende:

- het abonnementsgeld voor het nummer of de nummerreeks;
- tenzij anders overeengekomen tussen de klant en Proximus, de details van elk internationaal gesprek (datum, uur, land van bestemming, opgeroepen nummer en prijs);
- de totaalprijs van de nationale gesprekken;
- de totaalprijs van de verbindingen met de mobiele diensten;
- de totaalprijs van de verbindingen met de Infokioskdiensten;
- de totaalprijs van de verbindingen met de Consulteldiensten;
- de totaalprijs van de verbindingen met de zogenaamde nummers 'tegen zonaal tarief (078 15);
- de periodes die betrekking hebben op het gefactureerde abonnementsgeld en het gefactureerde verkeer;
- de uiterste datum van betaling, onverminderd de bepalingen van artikel 42 van deze algemene voorwaarden.

De kosteloze oproepen, inclusief de oproepen naar de nooddiensten en het 'Private On-net'-verkeer, worden niet vermeld op de factuur. De prijs van de andere producten of diensten wordt afzonderlijk vermeld. De klant kan tegen betaling een factuur aanvragen die naast de in het eerste lid opgesomde informatie ook het volgende vermeldt:

- ofwel een gedetailleerde vermelding van elk gesprek ter waarde van meer dan 0,5 EUR;
- ofwel een gedetailleerde vermelding van alle gesprekken.

Deze gedetailleerde factuur wordt naar het door de klant vermelde facturatieadres gestuurd. In dat geval licht de klant de medegebruikers van zijn telefoonlijn in over het feit dat de oproepen gedetailleerd op de factuur vermeld worden. Met de dienst Bill Viewer kan de klant gratis de details van zijn laatste factuur en de nog aan te rekenen gesprekken raadplegen.

Indien de klant zijn factuur betwist, kan hij op verzoek gratis een gedetailleerde factuur krijgen.

37. De factuur wordt om de twee maanden verstuurd, tenzij de klant en Proximus zijn overeengekomen de facturatie elke maand te laten gebeuren.

In geval van erkende of veronderstelde fraude of van ernstige twijfel wat de solvabiliteit van de klant betreft, is Proximus gerechtigd om die klant maandelijks of wekelijks te factureren.

De factuur wordt opgemaakt en met de post in één exemplaar naar de klant of naar de door hem aangeduide betalende derde gestuurd volgens het tijdschema (factuurvervaldagen) vastgesteld door Proximus.

38. Op verzoek van de klant en tegen betaling kan een tussentijdse factuur verzonden worden. Proximus heeft het recht een tussentijdse factuur of een verzoek tot betaling van een voorschot op de factuur te sturen indien het te factureren totaalbedrag het gemiddelde bedrag gefactureerd voor het geheel van de telefoonaansluitingen van de klant en berekend over een periode van vier bimesters of van vier volledige facturatiemaanden met minstens 125 EUR, exclusief btw, overschrijdt. Indien de telefoonaansluitingen minder dan vier bimesters of vier volledige facturatiemaanden in dienst zijn, kan een tussentijdse factuur of een verzoek tot betaling van een voorschot op een factuur worden gestuurd, zodra het te factureren totaalbedrag meer dan 125 EUR, exclusief btw, bedraagt.

39. In geval van erkende of veronderstelde fraude of van ernstige twijfel wat de solvabiliteit van de klant betreft, heeft Proximus het recht op ieder ogenblik een onvoorwaardelijke bankgarantie op eerste verzoek te eisen van de klant. Proximus behoudt zich het recht voor de aan de klant geleverde VoIP-telefoondienst volledig te schorsen indien deze laatste weigert het bewijs van het bestaan van deze waarborg voor te leggen binnen de drie werkdagen volgend op het verzoek van Proximus.

## Betwisting van de facturen

40. Bij klachten inzake de factuur dient de klant de rubriek en het betwiste bedrag te vermelden.

De verplichting tot betaling van de betwiste som wordt dan geschorst, zowel voor een klacht bij Proximus als bij de Ombudsdienst voor de Telecommunicatie. Het onbetwiste gedeelte moet worden betaald binnen de normale termijn.

In geval van verwerping van de klacht door Proximus, wordt het betwiste bedrag onmiddellijk opeisbaar. De betalingstermijnen voor deze som worden vermeld in de brief waarin de beslissing van Proximus wordt

bekendgemaakt.

41. Alle ingediende betwistingen van facturen worden onmiddellijk door Proximus in overweging genomen.

Indien blijkt dat de klant de twee vorige facturen of drie van de zes laatste facturen ten onrechte heeft betwist, behoudt Proximus zich het recht voor de volledige betaling te eisen van de nieuwe betwiste factuur.

Bovendien kunnen onderzoekskosten worden gefactureerd indien blijkt dat de nieuwe klacht ongegrond is.

42. Om bij Proximus ontvankelijk te zijn, moet elk bezwaar betreffende de gefactureerde bedragen worden ingediend binnen drie maanden na de datum waarop de factuur werd opgesteld, onverminderd de aanwending van andere beroepsmiddelen.

## Betalingsmodaliteiten

43. De door Proximus tweemaandelijks gefactureerde bedragen dienen binnen vijftien kalenderdagen, te rekenen vanaf de factuurdatum, betaald te worden.

De klanten die met Proximus een maandelijkse facturatie overeenkwamen, beschikken over een betalingstermijn van 30 kalenderdagen te rekenen vanaf de factuurdatum, behalve in het geval van art. 36, alinea 2, waar de klant beschikt over een betalingstermijn van 15 kalenderdagen te rekenen vanaf de factuurdatum. In geval van wekelijkse facturatie in toepassing van artikel 36, alinea 2 beschikt de klant over een betalingstermijn van 15 kalenderdagen te rekenen vanaf de factuurdatum.

De bedragen die het voorwerp uitmaken van een tussentijdse factuur die niet door de klant werd gevraagd of van een verzoek tot betaling van een voorschot op een factuur verstuurd door Proximus, dienen betaald te worden binnen drie werkdagen te rekenen vanaf de datum van verzending van de tussentijdse factuur die niet door de klant werd gevraagd of van de aanvraag van voorschot op factuur.

De betaling gebeurt op het rekeningnummer dat door Proximus wordt opgegeven, met vermelding van de referenties aangeduid op de factuur.

44. Proximus deelt het te storten bedrag mee aan de klant die verklaart zijn factuur niet te hebben ontvangen. Op verzoek van de klant wordt een duplicaat van de factuur verstrekt. Herhaalde aanvragen van een duplicaat en aanvragen van duplicaten van facturen die voorafgaan aan de laatste drie facturen van de klant kunnen aanleiding geven tot de facturatie van forfaitaire administratiekosten.

45. In geval van niet-betaling van een tweemaandelijks factuur binnen de door artikel 42, alinea 1 voorgeschreven termijn, stuurt Proximus een herinnering naar de in gebreke blijvende klant of door hem aangeduide betalende derde. Voor de herinnering geldt een nieuwe betalingstermijn van tien kalenderdagen, te rekenen vanaf de datum die vermeld staat op de herinnering, onverminderd de toepassing van artikel 38. Dezelfde regeling geldt ook voor de maandelijkse en wekelijkse facturatie waarvan sprake in art. 36, alinea 2.

Voor de herinneringen worden forfaitaire administratiekosten aangerekend, waarvan de bedragen in de prijslijst zijn opgenomen.

Door het verstrijken van de in de herinnering vermelde betalingstermijn wordt de klant van rechtswege in gebreke gesteld. Vanaf de vervaldag van de factuur zijn verwijlinteressen verschuldigd, berekend tegen de wettelijke interestvoet vermeerderd met drie procent.

Bij het verstrijken van de in de herinnering vermelde betalingstermijn worden alle, al dan niet vervallen facturen onmiddellijk en zonder ingebrekestelling opeisbaar.

Proximus behoudt zich bovendien het recht voor om een forfaitair bedrag, zoals bepaald in de prijslijst, aan te rekenen indien de invordering van de schulden uitbesteed wordt aan een derde.

46. In geval van niet-betaling van een maandelijkse factuur (waarvan sprake in artikel 36, alinea 1) binnen de door artikel 42, alinea 2 voorgeschreven termijn, stuurt Proximus een herinnering naar de in gebreke blijvende klant of de door hem aangeduide betalende derde. De herinnering vermeldt de datum waarop de levering van de dienst zal worden geschorst indien de betaling niet onmiddellijk gebeurt.

Voor de herinneringen worden forfaitaire administratiekosten aangerekend, waarvan de bedragen in de prijslijst zijn opgenomen.

Het verstrijken van de betalingstermijn van dertig dagen, te rekenen vanaf de factuurdatum, stelt de klant van rechtswege in gebreke. Vanaf de vervaldag van de factuur zijn verwijlinteressen verschuldigd, berekend tegen de wettelijke interestvoet vermeerderd met drie procent.

Bij het verstrijken van de in de herinnering vermelde betalingstermijn

worden alle, al dan niet vervallen, facturen onmiddellijk en zonder ingebrekestelling opeisbaar.

Bij gedeeltelijke betaling zal het bedrag, zonder mogelijkheid tot contractuele afwijking, prioriteit krijgen op de betaling van enige verschuldigde intrest.

Proximus behoudt zich bovendien het recht voor om een forfaitair bedrag, zoals bepaald in de prijslijst, aan te rekenen indien de invordering van de schulden uitbesteed wordt aan een derde.

## Aansprakelijkheid van Proximus

47. Proximus kan slechts binnen de volgende perken aansprakelijk worden gesteld voor schade die door haar wordt veroorzaakt bij het leveren van toegang tot de VoIP-telefoon dienst :

§1. Proximus kan slechts aansprakelijk worden gesteld in geval van bedrog of ernstige fout van harentwege of vanwege een van haar werknemers. In dat laatste geval beperkt haar aansprakelijkheid zich enkel tot de schadeloosstelling van voorzienbare, rechtstreekse, persoonlijke en zekere schade die de klant heeft geleden, met uitsluiting van alle onrechtstreekse of onstoffelijke schade zoals bijkomende uitgaven, winstderving, winstverlies, verlies van klanten, verlies of vernietiging van gegevens, verlies van contracten, verlies van tijd, enz., of schade veroorzaakt door een verstoring van de handelsactiviteiten.

§2. Onder 'onrechtstreekse schade' wordt eveneens voor de toepassing van dit artikel begrepen elke schade die voortvloeit uit de negatieve impact van een fout of nalatigheid van Proximus tegenover de klant, waardoor diens contractuele of extracontractuele verantwoordelijkheid tegenover derden zoals zijn beambten, personeelsleden, leden van de CUG, onderaannemers, klanten en leveranciers, ten gevolge van die fout of nalatigheid in het gedrang wordt gebracht.

§3. De aansprakelijkheid van Proximus zal steeds beperkt zijn tot 100.000 EUR voor het totaal van de schade die voortvloeit uit eenzelfde schadeverwekkend feit en tot het dubbele van dit bedrag (200.000 EUR) voor het totaal van de schade die zich voordoet in de loop van eenzelfde jaar.

§4. Ongeacht het voorgaande artikel blijft de aansprakelijkheid van Proximus onbeperkt ingeval van overlijden of lichamelijke schade.

§5. Proximus kan in geen geval aansprakelijk worden gesteld voor de schade veroorzaakt door een geval van overmacht of toeval of door de fout van de klant of derden. Onder 'overmacht' wordt in dit contract verstaan: gevallen van oorlog, oproer, rellen, burgerlijke onrust, handelingen van burgerlijke of militaire overheden, embargo's, explosies, stakingen of sociale conflicten (inclusief conflicten waarbij haar personeelsleden zijn betrokken), overstromingen, langdurige vorst, branden of stormen, alsook alle andere onvoorziepbare en onvermijdelijke omstandigheden die buiten haar wil om gebeuren.

§6. Proximus kan niet aansprakelijk worden gesteld voor de inhoud van de mededelingen of boodschappen. Ze kan ook niet aansprakelijk worden gesteld voor diensten, noch voor de facturatie ervan, wanneer die worden aangeboden door derden en toegankelijk zijn via de VoIP-telefoon dienst.

48. De klant bevestigt dat Proximus, in het kader van de huidige algemene voorwaarden, in geen geval aansprakelijk kan worden gesteld voor de goede werking van de dataconnectiviteit die de klant gebruikt voor toegang tot de VoIP-telefoon dienst. Deze bepaling houdt ook in dat Proximus niet aansprakelijk kan worden gesteld ingeval de VoIP-telefoon dienst niet werkt als gevolg van problemen in verband met de dataconnectiviteit.

## Aansprakelijkheid van de klant

De klant is tegenover Proximus en derden aansprakelijk voor het gebruik van de VoIP-telefoon dienst en dient Proximus schadeloos te stellen en haar te vrijwaren tegen alle eventuele vorderingen, klachten, vonnissen, schade of kosten als gevolg van het gebruik dat ervan wordt gemaakt door de klant.

## Overdracht van het contract/Overname van het nummer

49. Proximus heeft het recht op elk ogenblik haar rechten en verplichtingen voortvloeiend uit dit contract over te dragen aan een filiaal waarin zij over de meerderheid van de stemrechten beschikt. Onder voorbehoud van de voorgaande bepaling mag geen van de partijen het

contract of een gedeelte ervan overdragen zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij.

50. Wanneer een klant het telefoonnummer van een andere klant wenst over te nemen, dient hij voorafgaandelijk een speciaal formulier in te vullen en het ondertekend terug te sturen naar Proximus. De kosten voor de overname van het telefoonnummer vermeld in de prijslijst zullen hem worden aangerekend. Proximus zal de nummeroverdracht slechts toestaan indien de schulden die betrekking hebben op dit nummer volledig zijn vereffend.

## Schorsing, ontbinding en opzegging

### Schorsing en ontbinding

51. §1. Indien een klant de verplichtingen die voortvloeien uit dit contract of uit een ander contract inzake de telefoondienst niet nakomt, mag Proximus de VoIP-telefoondienst die de klant geniet volledig opschorten na het verzenden van een herinnering die zonder gevolg is gebleven gedurende een termijn van tien kalenderdagen, te rekenen vanaf de datum vermeld op de herinnering.

In geval van niet-betaling van een tussentijdse factuur die niet door de klant werd gevraagd of van niet-nakoming van een verzoek tot betaling van een voorschot op een factuur die door Proximus werd verzonden conform artikel 37 van deze algemene voorwaarden, zal de VoIP-telefoondienst volledig geschorst worden na een termijn van drie werkdagen, te rekenen vanaf de datum van verzending van de tussentijdse factuur die niet door de klant werd gevraagd of van de aanvraag van een voorschot op factuur.

§2. In geval van niet-naleving door de klant van de verplichtingen waaraan hij dient te voldoen krachtens artikel 25 of 27 van deze algemene voorwaarden, mag Proximus de VoIP-telefoondienst die de klant geniet volledig schorsen na de verzending van een kennisgevingsbrief die zonder gevolg is gebleven gedurende een termijn van tien werkdagen, te rekenen vanaf de datum van verzending.

Ingeval Proximus vaststelt dat eindapparaten niet meer aan alle wettelijke voorwaarden voldoen of dat de slechte werking ervan een storing veroorzaakt, de integriteit van het datanetwerk, het VoIP-platform of het openbaar telefoonnetwerk aantast of personen in gevaar brengt, kan zij de klant vragen zijn eindapparatuur los te koppelen van zijn aansluitingspunt. Indien de klant niet onmiddellijk kan worden bereikt of indien deze laatste het verzoek niet onmiddellijk inwilligt, mag Proximus de VoIP-telefoondienst onverwijld en volledig schorsen, en eventueel zelfs overgaan tot het afkoppelen van de eindapparatuur. Proximus verbindt zich ertoe de klant zo vlug mogelijk en ten laatste de volgende werkdag te informeren over deze schorsing. De schorsing maakt voor de klant al het uitgaande en inkomende verkeer onmogelijk.

In geval van uitzonderlijke verhoging van het verbruik van de klant kan Proximus genoodzaakt zijn een deel van de VoIP-telefoondienst te schorsen nadat zij de klant hiervan voorafgaand heeft geïnformeerd.

§3. De kennisgevingsbrief dient in alle gevallen de reden van de schorsing te verduidelijken.

De beperking of de volledige schorsing van de VoIP-telefoondienst eindigt wanneer de klant zijn verplichtingen is nagekomen. Bij het herstellen van de normale dienst worden forfaitaire kosten zoals vermeld in de prijslijst aangerekend.

52. Tijdens de volledige duur van de schorsing van de VoIP-telefoondienst blijft de betaling van het abonnementsgeld verschuldigd.

53. Indien de klant zich vijftien kalenderdagen na de volledige schorsing nog niet in regel heeft gesteld, kan Proximus van rechtswege het contract opzeggen, betekend via de gewone post, mits ze een opzegtermijn van minimaal vijftien kalenderdagen in acht neemt.

Het abonnementsgeld voor de facturatieperiode die is begonnen op het ogenblik dat de opzegtermijn verstrijkt, blijft verschuldigd.

54. Behoudens andersluidend verzoek van de klant stelt Proximus de correspondenten die het nummer van de klant oproepen gedurende een periode van drie maanden op de hoogte van de opzegging van het contract.

Deze mededeling is gratis indien de klant het door Proximus voorgestelde standaardbericht aanvaardt. Tegen betaling kan de klant het standaardbericht laten vervangen door een ander bericht.

Voor zover de technische voorwaarden het toelaten, kan de klant tegen betaling eveneens verkrijgen dat deze dienst wordt verlengd na de periode

van drie maanden.

55. In geval van faillissement of vereffening van de klant wordt het contract van rechtswege en zonder voorafgaande ingebrekestelling opgezegd.

Niettegenstaande deze ontbinding kan Proximus met de curator of de vereffenaar die er uitdrukkelijk om vraagt ten behoeve van het faillissement of de vereffening een nieuw contract afsluiten betreffende het geheel of een deel van de telefoonnummers die voordien aan de klant waren toegekend.

Het nieuw gesloten contract heeft als kenmerken dat het ter bede, *intuitu personae* in hoofde van de curator of vereffenaar, en onoverdraagbaar is. Het sluiten van het contract kan afhankelijk gemaakt worden van het aanleggen van een gepaste provisie. De vorderingen ontstaan in hoofde van Proximus wegens de uitvoering van het contract zijn schulden in faillissement.

Bovendien zijn de huidige algemene voorwaarden integraal van toepassing op dit contract.

### Opzegging van het contract

56. §1. Elk van de partijen kan het contract op elk ogenblik opzeggen via gelijk welk schriftelijk middel. Proximus stuurt de klant een schriftelijke bevestiging van de opzegdatum.

Indien de klant de datum vermeldt waarop hij zijn contract wenst te verbreken, dient Proximus alles in het werk te stellen, rekening houdend met de technische specificiteiten van de dienst, om deze termijn te respecteren. Indien de klant geen specifieke einddatum opgeeft, wordt het contract opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van dertig dagen. Een opzegtermijn van drie maanden is van toepassing wanneer Proximus het initiatief neemt voor de opzegging.

Voor professionele klanten die meer dan vijf telefoonnummers hebben, blijft het abonnementsgeld verschuldigd voor de facturatieperiode die werd aangevangen op het ogenblik dat de opzegging effectief is. Indien dit abonnementsgeld reeds is betaald, wordt het niet pro rata terugbetaald. Indien nog geen abonnementsgeld is betaald, dient de klant het integraal te betalen.

§2. Indien de klant het contract opzegt zonder nummeroverdracht naar een andere operator te vragen, informeert Proximus de correspondenten die naar het nummer van de klant bellen gedurende drie maanden over de opzegging van het contract.

### Verhuizing en nummeroverdraagbaarheid

57. Een klant die verhuist, kan tegen betaling de verhuizing van zijn nummer aanvragen, op voorwaarde dat hij binnen dezelfde telefoonzone blijft. Proximus zal alles in het werk stellen om de verhuizing van het nummer zo goed mogelijk te laten verlopen. Het is echter mogelijk dat bepaalde functies of diensten met toegevoegde waarde verbonden aan het nummer om technische redenen niet samen met het nummer kunnen worden verhuisd.

58. De klant die een nummeroverdracht naar een andere operator wenst, moet zich tot deze laatste wenden. In naam van de klant zal de nieuwe operator de nodige stappen ondernemen bij Proximus.

Proximus weigert echter een nummeroverdracht:

- indien de klant zijn nummer naar een andere telefoonzone wil overdragen;
- indien de operator naar wie de klant zijn nummer wil overdragen de wettelijke procedure voor nummeroverdracht niet naleeft.

De nummeroverdracht leidt tot de opzegging van het contract i.v.m. de VoIP-telefoondienst waarop het nummer in kwestie betrekking heeft. Indien de klant maar een deel van de nummers waarvan hij titularis is, wenst over te dragen, betaalt hij eventueel herconfiguratiekosten. Proximus zal alles in het werk stellen om de nummeroverdracht zo goed mogelijk te laten verlopen. Het is echter mogelijk dat de overdracht om technische redenen niet kan worden uitgevoerd.

### Procedure voor verzoening en voor beslechting van geschillen

### Klacht ingediend bij Proximus

59. Klachten betreffende een eventueel ontorechte buitendienststelling van de VoIP- telefoondienst moeten worden ingediend binnen vijf kalenderdagen na de buitendienststelling. Indien de klacht na deze termijn wordt ingediend, wordt er voor de berekening van een eventuele schadevergoeding geen rekening gehouden met de duur begrepen tussen de vijfde dag en de dag waarop de klacht werd ingediend.

### Klacht ingediend bij de Ombudsdienst voor telecommunicatie

60. De klant kan zich wenden tot de Ombudsdienst voor telecommunicatie (Koning Albert II laan 8 bus3, 1000 Brussel, tel. 02 223 09 09, fax 02 219 86 59, klachten@ombudsmantelecom.be, www.ombudsmantelecom.be), die bij wet werd opgericht bij het Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie.

De Ombudsdienst voor telecommunicatie werkt volledig onafhankelijk van Proximus. Binnen de perken van zijn bevoegdheden ontvangt hij van geen enkele instantie instructies.

De klant kan zich naar keuze wenden tot de Nederlandstalige of Franstalige ombudsman.

Enkel schriftelijke klachten worden aanvaard. Weliswaar kan de klant zich mondeling tot de Ombudsdienst richten om alle relevante informatie te bekomen.

De klachten zijn enkel ontvankelijk indien de klant kan aantonen dat hij eerst bij Proximus de nodige stappen heeft ondernomen.

De Ombudsdienst voor telecommunicatie kan weigeren om een klacht te behandelen indien deze laatste betrekking heeft op feiten die zich meer dan een jaar vóór het indienen van de klacht hebben voorgedaan. Het onderzoek van een klacht stopt op het ogenblik dat ze het voorwerp wordt van een gerechtelijk beroep, behalve in het geval beschreven in art. 60, d) van deze algemene voorwaarden.

Behalve in het geval van arbitrage waarbij de Ombudsdienst een uitspraak doet die bindend is voor beide partijen, is een gerechtelijke procedure altijd mogelijk, overeenkomstig art. 62 van de onderhavige algemene voorwaarden.

61. De Ombudsdienst voor telecommunicatie heeft als wettelijke opdracht:

- a) de klachten van klanten die verband houden met de activiteiten van Proximus te onderzoeken;
- b) tussenbeide te komen om een minnelijke schikking te vinden van geschillen tussen Proximus en haar klanten;
- c) een aanbeveling te doen aan Proximus indien geen minnelijke schikking kan worden gevonden; de eiser ontvangt een kopie van de aanbeveling. In dat geval beschikt Proximus over een termijn van twintig werkdagen om haar beslissing te motiveren, mocht ze geen gevolg geven aan de ontvangen aanbeveling;
- d) als scheidsrechter een oordeel te vellen tussen Proximus en haar klanten op basis van een arbitrageconventie gesloten tussen de Ombudsdienst en Proximus, voor zover de eindgebruiker aanvaardt een beroep te doen op arbitrage na het ontstaan van het geschil. De Ombudsdienst mag niet als scheidsrechter optreden in geschillen waarmee bedragen gemoeid zijn van meer dan 2.478,94 EUR, geïndexeerd;
- e) van elke klant die beweert het slachtoffer te zijn van kwaadwillig gebruik van een netwerk of dienst voor elektronische communicatie het verzoek te onderzoeken om inlichtingen te krijgen over de identiteit en het adres van de gebruikers van netwerken of diensten voor elektronische communicatie die deze persoon hebben lastiggevallen, voor zover die gegevens beschikbaar zijn. De Ombudsdienst willigt de vraag in als aan de volgende voorwaarden is voldaan:
  - de feiten lijken vast te staan;
  - het verzoek heeft betrekking op precieze data en uren.

62. De Ombudsman mag, in het kader van een klacht die hij behandelt, ter plaatse kennis nemen van de boeken, de briefwisseling, de processen-verbaal en, in het algemeen, van alle documenten en alle geschriften van Proximus die rechtstreeks betrekking hebben op het voorwerp van de klacht. Hij mag van de bestuurders en van het personeel van Proximus alle uitleg of informatie vragen en alle verificaties uitvoeren die nodig zijn voor het onderzoek.

De aldus verkregen informatie wordt door de Ombudsdienst vertrouwelijk behandeld wanneer de verspreiding ervan de onderneming in het algemeen zou kunnen schaden.

### Bevoegde rechtbanken

63. Elke betwisting met betrekking tot de interpretatie of de toepassing van het contract valt onder de exclusieve bevoegdheid van de rechtbanken van het gerechtelijk arrondissement Brussel.

### Toepasselijk recht

64. De bepalingen van het contract zijn onderworpen aan het Belgisch recht.

### Bescherming van persoonsgegevens

65. Dit artikel is van toepassing wanneer de Klant de Proximus-producten en -diensten gebruikt als consument.

Proximus verwerkt persoonsgegevens met betrekking tot haar Klanten (en eventueel hun medegebruikers en eindgebruikers) zoals identificatiegegevens, contactgegevens, gegevens over het gebruik dat de Klant maakt van de Proximus-producten en -diensten, gegevens over het communicatieverkeer van de Klant, facturatie- en betalingsgegevens en technische gegevens. Proximus treedt daarbij op als verwerkingsverantwoordelijke. De gegevens worden verwerkt voor de volgende doeleinden:

- de uitvoering van de Overeenkomst met de Klant en de levering van de door de Klant gevraagde diensten;
- de administratie en het beheer van de relatie met de Klant;
- klantprofilering en het voeren van informatie- of promotiecampagnes voor de Producten en Diensten aangeboden door de Proximus Groep, tenzij de Klant zich hiertegen verzet;
- verbetering en ontwikkeling van de Proximus-diensten en -producten en netwerkinfrastructuur.

De bestanden van Proximus kunnen toegankelijk zijn voor derden die werken in naam of voor rekening van Proximus.

Proximus kan klantgegevens delen met Verbonden vennootschappen van de Proximus Groep voor het voeren van informatie- of promotiecampagnes voor producten en diensten van de Proximus Groep, tenzij de Klant zich daartegen verzet.

In de gevallen bij de wet bepaald zal Proximus klantgegevens meedelen op vraag van de bevoegde overheidsdiensten.

De Klant heeft recht op inzage, rechtzetting en verwijdering van de gegevens die hem betreffen.

Voor verdere informatie over de verwerking van persoonsgegevens door Proximus, de finaliteiten van de verwerking, de categorieën van persoonsgegevens die daarbij betrokken zijn, de wijze van dataverzameling, de bewaartermijn van de persoonsgegevens en de manier waarop de Klant zijn rechten kan uitoefenen en zijn privacykeuze kan maken, verwijst Proximus naar haar privacybeleid dat beschikbaar is op [proximus.be/privacy](http://proximus.be/privacy).

De gegevens met betrekking tot Klanten die hun contract met Proximus hebben opgezegd, kunnen door de Proximus Groep worden gebruikt om hen te informeren over de producten en diensten van de Proximus Groep, tenzij de Klant zich daartegen heeft verzet.

66. Dit artikel is van toepassing wanneer de Klant de Proximus-producten en diensten niet als consument gebruikt.

#### 66.1. Algemeen

66.1.1. De concepten in verband met de bescherming van persoonsgegevens gebruikt in onderhavig Artikel 66 zullen de betekenis hebben die ze hebben gekregen in de Wetgeving inzake Gegevensbescherming.

66.1.2. De Klant verbindt zich ertoe om zich te houden aan (i) de nationale wetten tot tenuitvoerlegging van de Richtlijn betreffende gegevensbescherming (95/46/EC) tot 24 mei 2018 en (ii) de Algemene Verordening Gegevensbescherming (2016/679) vanaf 25 mei 2018 en (iii) de nationale wetten tot tenuitvoerlegging van de Richtlijn betreffende privacy en elektronische communicatie (waarbij de wetgeving waarnaar

hierboven onder (i), (ii) en (iii) wordt verwezen collectief als de 'Wetgeving inzake Gegevensbescherming' wordt aangeduid).

66.1.3. Proximus zal zich houden aan de Wetgeving inzake Gegevensbescherming wanneer het informatie verwerkt in verband met een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon in uitvoering van de Overeenkomst (waarnaar wordt verwezen als 'persoonsgegevens' krachtens de Wetgeving inzake Gegevensbescherming).

66.1.4. De rol van Proximus (verwerkingsverantwoordelijke of verwerker) met betrekking tot de persoonsgegevens die verwerkt worden in de context van de uitvoering van de Overeenkomst, met uitzondering van de persoonsgegevens die vermeld worden in artikel 66.2 waarover Proximus verwerkingsverantwoordelijke is, wordt bepaald in de Bestelbon of in de toepasselijke Contractuele Dienstbeschrijving of in het privacybeleid van Proximus dat beschikbaar is op [proximus.be/privacy](http://proximus.be/privacy).

## 66.2. Proximus als verwerkingsverantwoordelijke

Proximus verwerkt persoonsgegevens met betrekking tot haar Klanten (en eventueel hun medegebruikers en eindgebruikers) zoals identificatiegegevens, contactgegevens, gegevens over het gebruik dat de Klant maakt van de Proximus-producten en -diensten, gegevens over het communicatieverkeer van de Klant, facturatie- en betalingsgegevens en technische gegevens. Proximus treedt daarbij op als verwerkingsverantwoordelijke. De gegevens worden verwerkt voor de volgende doeleinden:

- de uitvoering van de Overeenkomst met de Klant en de levering van de door de Klant gevraagde diensten;
- de administratie en het beheer van de relatie met de Klant;
- klantprofilering en het voeren van informatie- of promotiecampagnes voor de Producten en Diensten aangeboden door de Proximus Groep, tenzij de Klant zich hiertegen verzet;
- verbetering en ontwikkeling van de Proximus-diensten en -producten en netwerkinfrastructuur.

De bestanden van Proximus kunnen toegankelijk zijn voor derden die werken in naam of voor rekening van Proximus.

Proximus kan klantgegevens delen met Verbonden vennootschappen van de Proximus Groep voor het voeren van informatie- of promotiecampagnes voor producten en diensten van de Proximus Groep, tenzij de Klant zich daartegen verzet.

In de gevallen bij de wet bepaald zal Proximus klantgegevens meedelen op vraag van de bevoegde overheidsdiensten.

De Klant heeft recht op inzage, rechtzetting en verwijdering van de gegevens die hem betreffen.

Voor verdere informatie over de verwerking van persoonsgegevens door Proximus, de finaliteiten van de verwerking, de categorieën van persoonsgegevens die daarbij betrokken zijn, de wijze van dataverzameling, de bewaartermijn van de persoonsgegevens en de manier waarop de Klant zijn rechten kan uitoefenen en zijn privacykeuze kan maken, verwijst Proximus naar haar privacybeleid dat beschikbaar is op [proximus.be/privacy](http://proximus.be/privacy).

De gegevens met betrekking tot Klanten die hun contract met Proximus hebben opgezegd, kunnen door de Proximus Groep worden gebruikt om hen te informeren over de producten en diensten van de Proximus Groep, tenzij de Klant zich daartegen heeft verzet.

Proximus draagt de Klant, die aanvaardt, op om de volgende verplichtingen van Proximus krachtens de Wetgeving inzake Gegevensbescherming te vervullen. De Klant zal in het bijzonder:

- verzekeren dat alle persoonsgegevens correct, volledig en up-to-date zijn;
- verzekeren dat betrokkenen op wie de persoonsgegevens betrekking hebben er in overeenstemming met de Wetgeving inzake Gegevensbescherming naar behoren worden over geïnformeerd dat persoonsgegevens die op hen betrekking hebben door Proximus worden verwerkt krachtens deze Overeenkomst. Daartoe dient de Klant de betrokkenen te informeren over het privacybeleid van Proximus en meer in het bijzonder over de wijze waarop de medewerkers hun rechten met betrekking tot hun persoonsgegevens kunnen uitoefenen;
- op verzoek van Proximus het bewijs leveren dat de betrokkenen naar behoren werden geïnformeerd in overeenstemming met onderhavig Artikel 66.2.

## 66.3. Proximus als verwerker

66.3.1. Indien de Klant (of zijn verwerkingsverantwoordelijke indien de Klant niet de verwerkingsverantwoordelijke is) persoonsgegevens verstrekt aan Proximus in verband met zijn gebruik van de Dienst/het Product en aan Proximus vraagt om persoonsgegevens te verwerken ten behoeve van de Klant (of namens de verwerkingsverantwoordelijke van de Klant) met als enig doel om de Dienst/het Product ter beschikking te stellen van de Klant, treedt de Klant op als verwerkingsverantwoordelijke voor deze persoonsgegevens en treedt Proximus op als verwerker voor deze persoonsgegevens.

66.3.2. De Klant dient ervoor in te staan dat de rechten en verplichtingen van de Partijen krachtens onderhavig Artikel 66 op gepaste wijze weerspiegeld worden naar zijn verwerkingsverantwoordelijke die hij toelaat de Dienst/het Product te gebruiken. De Partijen aanvaarden dat de Klant zal optreden als het enige contactpunt voor Proximus, hetzij in zijn hoedanigheid van verwerkingsverantwoordelijke, hetzij namens zijn verwerkingsverantwoordelijke. Alle verwijzingen naar de rechten en verplichtingen van de Klant krachtens onderhavig Artikel 66 omvatten, voor zover van toepassing, ook de respectievelijke verwerkingsverantwoordelijke van de Klant.

De persoonsgegevens die door de Klant ter beschikking worden gesteld, kunnen betrekking hebben op de volgende types van betrokkenen: zijn eigen klanten, leveranciers, ambtenaren, bedienden, arbeiders, agenten, vertegenwoordigers, consultants of derden.

De persoonsgegevens kunnen de volgende gegevenscategorieën omvatten:

- Identificatiegegevens, contactgegevens;
- voorkeuren in verband met direct marketing;
- facturatiegegevens;
- gegevens in verband met het gebruik van de Diensten waarop deze Overeenkomst betrekking heeft;
- gelijk welk ander type gegevens geïdentificeerd in de toepasselijke Contractuele dienstbeschrijving of door de Klant geïdentificeerd in de toepasselijke Bestelbon.

Wat deze persoonsgegevens betreft, zal de Klant (of zijn verwerkingsverantwoordelijke) de rechten en verplichtingen van een verwerkingsverantwoordelijke hebben zoals beschreven in de Wetgeving inzake Gegevensbescherming.

66.3.3. Proximus zal de persoonsgegevens in overeenstemming met de gedocumenteerde instructies van de Klant verwerken of doorgeven, tenzij Proximus krachtens de wetten van de Europese Unie of een van haar Lidstaten verplicht is de persoonsgegevens te verwerken of door te geven. Wanneer Proximus daartoe verplicht wordt, dient Proximus de Klant daarvan vooraf in kennis te stellen, tenzij de wet deze kennisgeving verbiedt om belangrijke redenen van openbaar belang. De Overeenkomst, met inbegrip van onderhavig artikel, vormt de volledige instructie van de Klant aan Proximus in dit verband. Bijkomende of alternatieve instructies moeten schriftelijk worden overeengekomen door de Partijen.

66.3.4. Proximus zal de persoonsgegevens als strikt vertrouwelijk behandelen en ervoor zorgen dat elke natuurlijke persoon die handelt onder zijn gezag en toegang heeft tot de persoonsgegevens (i) zich verbindt tot vertrouwelijkheid of wettelijk verplicht is tot vertrouwelijkheid en (ii) de persoonsgegevens niet verwerkt, behalve op instructies van de Klant, tenzij hij/zij verplicht is de persoonsgegevens anders te verwerken of door te geven krachtens de wetten van de Europese Unie of een van haar Lidstaten.

66.3.5. Ongeacht waar Proximus de persoonsgegevens ontvangt of bewaart, dient Proximus de technische en organisatorische maatregelen overeengekomen in de Overeenkomst te treffen om een beschermingsniveau te garanderen dat voldoet aan de risico's die de verwerking inhoudt (inzonderheid risico's van onopzettelijke of onrechtmatige vernietiging, verlies, wijziging, ongeoorloofde verspreiding, ongeoorloofd gebruik of ongeoorloofde toegang en alle andere onrechtmatige vormen van verwerking), rekening houdend met de stand van de techniek, de uitvoeringskosten en de aard van de persoonsgegevens en de potentiële risico's.

66.3.6. Indien Proximus een inbreuk in verband met persoonsgegevens detecteert die betrekking heeft op de persoonsgegevens in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst, dient Proximus de Klant onverwijld in kennis te stellen van de inbreuk.

66.3.7. Op verzoek van de Klant en rekening houdend met zowel de aard



van de verwerking als de informatie waarover Proximus beschikt, zal Proximus de Klant in de mate van het mogelijke redelijke bijstand bieden met betrekking tot:

- het gevolg geven aan verzoeken van betrokkenen die hun rechten van betrokkene uitoefenen krachtens de Wetgeving inzake Gegevensbescherming;
- het treffen van technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen om de verplichting van de Klant van beveiliging bij de verwerking van persoonsgegevens te vervullen;
- het melden van inbreuken in verband met persoonsgegevens die een effect hebben op de persoonsgegevens aan de toezichthoudende instantie en aan de betrokkene, naar gelang de situatie; en
- het uitvoeren van gegevensbeschermingseffectbeoordelingen (DPIA - Data Protection Impact Assessment) en het raadplegen van de toezichthoudende autoriteit in deze context.

Proximus behoudt zich het recht voor om voor deze bijstand een redelijke vergoeding te eisen.

66.3.8. Op verzoek van de Klant zal Proximus alle nodige informatie verstrekken om overeenstemming met onderhavig artikel 66.3 te bewijzen, alsook om mee te werken aan redelijke vragen om audits uitgevoerd door de Klant of een andere onafhankelijke auditor gemachtigd door de Klant. Dit moet minstens 60 (zestig) kalenderdagen vooraf worden aangekondigd, tenzij toepasselijke Wetgeving inzake Gegevensbescherming een spoedigere audit vereist. In geval van een audit zal de Klant instaan voor zijn eigen uitgaven en voor de kosten van de interne resources van Proximus die nodig waren om de audit uit te voeren. De audits mogen enkel slaan op dataprivacyaspecten; ze zijn beperkt tot maximaal 3 (drie) Werkdagen en zijn enkel toegestaan tijdens de Werkuren, zonder impact op de activiteiten van Proximus. Proximus en de Klant komen overeen om het aantal audits zo laag mogelijk te houden, met een maximum van één audit om de twee jaar, tenzij er gegronde redenen voor een vroegere audit zouden zijn of een instantie voor gegevensbescherming dit zou eisen. Er zal worden gebruikgemaakt van certificeringen en bestaande auditrapporten om audits te vermijden. Indien uit een audit zou blijken dat Proximus, of een Dienst/Product, niet in overeenstemming is met de bepalingen van deze Overeenkomst en/of de Wetgeving inzake Gegevensbescherming, is het enige verhaal van de Klant, en de enige verplichting van Proximus, dat: (i) de Partijen deze bevinding zullen bespreken en (ii) Proximus, op zijn eigen kosten, alle corrigerende maatregelen zal nemen, met inbegrip van tijdelijke alternatieven die het nodig acht om te voldoen aan de bepalingen van deze Overeenkomst en/of de Wetgeving inzake Gegevensbescherming.

66.3.9. De Klant verleent Proximus hierbij een algemene schriftelijke toelating om voor de verwerking van de persoonsgegevens onderaannemers in te schakelen (i) voor zover dat nodig is om zijn contractuele verplichtingen krachtens deze Overeenkomst te vervullen en (ii) zolang Proximus verantwoordelijk blijft voor handelingen of nalatigheden van zijn onderaannemers zoals voor zijn eigen handelingen of nalatigheden in dit verband. Proximus dient de Klant in kennis te stellen van eventuele geplande toevoegingen of vervangingen van andere verwerkers, om de Klant de mogelijkheid te geven zich tegen dergelijke wijzigingen te verzetten. Indien de Klant een geldige reden tot verzet heeft die verband houdt met de verwerking van persoonsgegevens, is het mogelijk dat Proximus zich niet in een positie bevindt om de Dienst/het Product aan de Klant te blijven leveren. Het zal in dat geval het recht hebben om de Overeenkomst te beëindigen. Ingeval Proximus een beroep doet op een andere verwerker krachtens dit Artikel, zal Proximus er aan de hand van een schriftelijk contract voor zorgen dat de verplichtingen uiteengezet in onderhavig Artikel 66.3 worden opgelegd aan deze andere verwerker.

66.3.10. Proximus heeft het recht om de persoonsgegevens door te geven aan een land buiten de Europese Economische Ruimte waarvan de Europese Commissie niet erkent dat het een passend niveau van gegevensbescherming heeft, indien Proximus (i) gepaste waarborgen voorziet in overeenstemming met de Wetgeving inzake Gegevensbescherming of (ii) zich kan beroepen op een afwijking waarin de Wetgeving inzake Gegevensbescherming voorziet om deze doorgifte mogelijk te maken. De Klant dient nu en dan documenten te ondertekenen en handelingen te stellen die Proximus redelijkerwijs kan eisen om dergelijke gepaste waarborgen te implementeren.

66.3.11. Op het einde van de Overeenkomst zal Proximus de persoonsgegevens wissen (tenzij de wet verdere bewaring van de persoonsgegevens voorschrijft) of, indien gevraagd door de Klant, ze teruggeven aan de Klant of de Klant de mogelijkheid geven om de persoonsgegevens zelf op te halen.

66.3.12. Indien een verzoek van de Klant krachtens onderhavig Artikel 22.3 Proximus ertoe noopt om bijkomende stappen te nemen naast die waartoe Proximus rechtstreeks verplicht wordt door de Wetgeving inzake Gegevensbescherming, dient de Klant aan Proximus de eventuele kosten terug te betalen die ze heeft opgelopen om deze bijkomende stappen te nemen.

66.3.13. Een inbreuk op de Wetgeving inzake Gegevensbescherming door Proximus zal enkel een fout van Proximus worden geacht indien Proximus heeft gehandeld buiten of tegen de wettige instructies van de Klant.