

## Bijzondere Voorwaarden voor de mobiele Telefoniedienst

Deze Bijzondere Voorwaarden zijn van toepassing op de mobiele Telefoniedienst en de prepaidkaarten van Proximus. Ze vormen een deel van de Overeenkomst tussen de Klant en Proximus, zoals bepaald in de Algemene Voorwaarden. Ze vullen de Algemene voorwaarden aan. In geval van tegenstrijdigheid krijgen de Bijzondere Voorwaarden voorrang op de Algemene Voorwaarden. Wij geven u de raad een exemplaar van deze Bijzondere Voorwaarden te bewaren.

### 1. Specifieke rechten en plichten van Proximus

- 1.1 Proximus biedt de Klant een Mobile Telefooniedienst aan die het hem mogelijk maakt het mobiel netwerk van Proximus te gebruiken voor telefonische oproepen en dataverbindingen. Proximus stelt alles in het werk om de simkaart zo snel mogelijk te activeren.
- 1.2 Proximus verbindt zich ertoe om de simkaart binnen een termijn van twee werkdagen te activeren. Deze termijn gaat in op het ogenblik dat de Klant in het bezit komt van de simkaart.
- 1.3 In het geval dat Proximus niet in staat zou zijn deze verbintenis na te komen, met uitzondering van de gevallen waarin de vertraging te wijten is aan de Klant, een andere operator of overmacht, heeft de Klant die effectief benadeeld is omwille van zulke vertraging en die hierom uitdrukkelijk verzoekt, per kalenderdag van opgelopen vertraging recht op een schadevergoeding in de mate voorzien in de Prijslijst. De Klant beschikt over een termijn van 10 werkdagen om deze schadevergoeding op te eisen.
- 1.4 Proximus verbindt zich ertoe om alle middelen waarover zij beschikt in te zetten teneinde haar Klanten toegang tot de Dienst te verzekeren. Evenwel biedt Proximus geen enkele uitdrukkelijke noch stilzwijgende garantie wat betreft het vermogen van de Dienst om aan de verwachtingen of behoeften van de Klant te beantwoorden, noch wat betreft de foutloze of ongestoorde werking van de Dienst.
- 1.5 Ten laatste op het ogenblik van het sluiten van de Overeenkomst verschaft Proximus de Klant zo volledig mogelijke informatie over de Dienst. De maximale geschatte upload- en downloadsnelheid van de breedbandverbinding van een mobiel netwerk, de maximale aangekondigde upload- en downloadsnelheid van de breedbandverbinding van een mobiel netwerk, alsook het downloadvolume van het abonnement zijn beschikbaar op de Website.

### 2. Specifieke rechten en plichten van de Klant

- 2.1. De Dienst dient uitsluitend via gsm of smartphone gebruikt te worden. Elk ander gebruik is verboden.
- 2.2. Indien er een risico bestaat dat de apparatuur van de Klant het netwerk of de Dienst verstoort, kan Proximus de Klant verzoeken om de aangesloten apparatuur te ontkoppelen, onverminderd andere maatregelen voorzien in de Algemene of Bijzondere Voorwaarden.
- 2.3. Het is verboden om de Dienst te gebruiken op een wijze waarbij het identificeren of lokaliseren van de beller na een noodoproep onmogelijk wordt, of met als doel om de door Proximus aangerekende verbindingstarieven te vermijden.
- 2.4. Wanneer het mobiele communicatietoestel het toestaat, kan de Klant bekomen dat er vanaf diens toestel bepaalde soorten oproepen niet meer mogelijk zijn. De activatie van deze beperking kan betalend zijn, met uitzondering van de beperking van oproepen naar nationale nummers waar verhoogde tarieven voor worden aangerekend, nationale nummers waar verhoogde tarieven voor worden aangerekend en die worden gebruikt voor het aanbieden van inhoud voor volwassenen of internationale nummers waar verhoogde tarieven voor worden aangerekend en die niet worden geëxploiteerd volgens het internationaal telefoonnummeringsplan E164.
- 2.5. Uit voorzorg en om fraude te bestrijden, zullen oproepen naar speciale nummers (oproepen naar nummers beginnend met 090X) worden beperkt tot een bedrag van 20 euro per maand gedurende een periode van 6 maanden vanaf de activering van de simkaart. De Klant kan vragen oproepen naar speciale nummers te reactiveren door contact op te nemen met de klantendienst van Proximus. Deze bepaling is van toepassing op elke activering van een simkaart vanaf 25 april 2022.

### 3. De simkaart

- 3.1 Bij inschrijving op de Dienst ontvangt de Klant een simkaart met een pincode en een pukcode (persoonlijke deblokkeringscode). De simkaart blijft eigendom van Proximus, die ten allen tijde de programmering van de simkaart kan wijzigen.
- 3.2 Verlies of diefstal van een simkaart brengt geen einde aan de Overeenkomst. In geval van verlies of diefstal van de simkaart blijft de Klant verantwoordelijk voor het gebruik en de betaling van de Diensten tot wanneer hij Proximus verzoekt om de simkaart te schorsen en Proximus deze schorsing ook kan uitvoeren. De Klant kan een nieuwe simkaart vragen.
- 3.3 Indien een simkaart een fabricagefout vertoont, kan de Klant deze inruilen bij een verkooppunt van Proximus, waar hij kosteloos een nieuwe simkaart ontvangt. Indien de simkaart defect is als gevolg van een foute hantering door de Klant, kan deze door Proximus worden vervangen op kosten van de Klant.

- 3.4 De simkaarten zijn uitsluitend bestemd voor persoonlijk gebruik. Doorverkoop van simkaarten is verboden. Aankoop van een abnormaal hoog aantal simkaarten wordt beschouwd als niet-persoonlijk gebruik. In al deze gevallen behoudt Proximus zich het recht voor om de simkaart te deactiveren.
- 3.5 De Klant verbindt zich ertoe de technische identificatiegegevens die op de simkaart staan niet te kopiëren.
- 3.6 In geval van georganiseerde doorverkoop van simkaarten aan personen die, in de zin van de Europese regelgeving, officieel niet in België verblijven of geen vaste banden hebben met België, behoudt Proximus zich het recht voor om onmiddellijk elke maatregel toe te passen die noodzakelijk is voor de naleving van de Overeenkomst, met inbegrip van schorsing en/of opzegging, onverminderd het recht van Proximus om schadevergoeding te eisen.

#### 4. Normaal en persoonlijk gebruik van de Dienst door de Klant en onbeperkt gebruik

- 4.1 Met als doel optimale gebruiksomstandigheden te verzekeren en de goede werking van het netwerk niet te verstoren, verbindt de Klant zich tot een normaal en persoonlijk gebruik van de Dienst. Volgende praktijken worden niet beschouwd als normaal en persoonlijk gebruik (niet-exhaustieve lijst):
- een gebruik gericht op het rechtstreeks of onrechtstreeks afwenden van communicaties of gericht op de doorverkoop op welke wijze dan ook van de Proximus-Diensten aan derden zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Proximus;
  - een gebruik waarbij de betrouwbare of correcte werking van bepaalde functies van het Proximus-netwerk wordt verstoord. Meer bepaald houdt een betrouwbare en correcte werking het doorgeven van het identificatienummer van de beller (behoudens andersluidende opdracht van de beller), het doorgeven van het IMEI-nummer van het toestel waarvan de oproep uitgaat, het onderscheppen en het opnemen van communicatie krachtens een bevel van een bevoegde gerechtelijke of administratieve overheid, of het opnemen en het bewaren van de oproep- en identificatiegegevens, in;
  - een gebruik dat verzadiging of abnormale belasting van het netwerk veroorzaakt of dat de goede werking van het Proximus-netwerk verstoort;
  - een gebruik dat in aanzienlijke mate afwijkt van de door Proximus berekende gemiddelden met betrekking tot de frequentie of tot de verdeling tussen de verschillende communicatie- of verbindingstypes (telefoon, gegevensoverdracht, SMS, 4G, MMS, ...) of tot de effectieve verbindingduur;
  - in geval van frauduleus gebruik van de Dienst, en meer bepaald het gebruik van de Dienst voor de doeleinden van een callcenter of een Simbox, of in geval van het ter beschikking stellen van de Dienst aan derden;
  - in geval van gebruik dat afwijkt van wat men kan verwachten van een klant die een contract voor mobiele telefonie afsluit (bijvoorbeeld, het gebruik van het toestel als babyfoon, sms-gateway of andere gelijkaardige toestellen);
  - in geval van gebruik van de Dienst voor een verbinding zonder menselijke tussenkomst of voor een verbinding tussen machines.
- 4.2 In het kader van de onbeperkte aanbiedingen worden volgende praktijken niet beschouwd als normaal en persoonlijk gebruik (niet-exhaustieve lijst):
- wanneer de Klant meer dan 10.000 sms-berichten verstuurt per maand en/of 500 sms-berichten per dag;
  - wanneer de Klant sms-berichten verstuurt naar meer dan 250 bestemmingen per maand;
  - wanneer de Klant regelmatig meer dan 6 uur per dag en/of 30 uur per week belt.
- 4.3 Proximus behoudt zich het recht voor om de Dienstlevering te beperken of de Overeenkomst te schorsen en/of op te zeggen zonder schadevergoeding wanneer het gebruik van de Klant niet kan worden beschouwd als normaal of persoonlijk. Bewijs van de verboden praktijken kan worden geleverd door alle middelen en rechtsmiddelen, en meer bepaald met behulp van gegevens en overzichten afkomstig van Proximus-systemen of van door derden geleverde systemen. De Klant en Proximus beschouwen deze gegevens en overzichten als betrouwbaar, tot bewijs van het tegendeel.

#### 5. Beleid van redelijk gebruik

Voor het mobiel internet kan het gebruik binnen België het voorwerp uitmaken van een beleid van redelijk gebruik. Het gebruik in elk ander land van de Europese Unie kan eveneens het voorwerp uitmaken van een beleid van redelijk gebruik, met inachtneming van de Europese regelgeving. De voorwaarden van dat beleid van redelijk gebruik worden vastgelegd in de contractuele samenvattingen.

#### 6. De Roamingdiensten of Roaming

- 6.1 De Dienst van Proximus omvat het gebruik van de simkaart van de Klant op andere mobiele netwerken in het buitenland ('Roamingdienst' of 'Roaming'), mits betaling voor de communicatie buiten de Europese Unie. Voor communicatie binnen de Europese Unie, met uitzondering van communicatie vanuit België naar een buitenlands nummer, is ook het nationale tariefplan geldig. Andere onkosten, zoals onkosten voor oproepen en sms-berichten naar nummers van diensten met toegevoegde waarde (speciale nummers (0800, 0900, ...), diensten verleend door derden en korte nummers, ...) vanuit het buitenland, worden aan de Klant gefactureerd, zelfs indien wordt vermeld dat het nummer van een dienst met toegevoegde waarde gratis is in het betreffende land voor de lokale gebruikers.
- 6.2 Buiten de Europese Unie, en van zodra de Klant een verbinding tot stand brengt binnen het land of naar België (surfen, sms, mms, uitgaande oproep) of voor elke inkomende oproep, wordt automatisch een Daily Roaming Pass geactiveerd tegen een vast tarief. Dit laat de Klant toe om zijn nationale tariefformule gedurende 24 uur te blijven gebruiken voor deze communicatie. Na deze periode kan volgens hetzelfde principe weer een nieuwe Daily Roaming Pass worden geactiveerd. De Daily Roaming Pass kan niet worden geactiveerd als de Klant de limieten van 60 EUR en 121 EUR (btw inbegrepen) voor mobiel dataverbruik buiten zijn nationale bundel nadert. De volgende landen worden niet gedekt door de Daily Roaming Pass: Angola, Burundi, Comoren, Cuba, Djibouti, Equatoriaal-Guinea, Ethiopië, Guam, Libanon, Libië, Malediven, Nieuw-Caledonië, Oman, Salomonseilanden, Somalië, Syrië, Venezuela, Zimbabwe, Bhutan, Saint-Pierre en Miquelon, Sao Tomé en Principe, Turkmenistan, Falklandeilanden, en cruiseschepen, veerdiensten en satellieten.
- 6.3 Telefonische oproepen en dataverbindingen uitgevoerd in niet-terrestrische zones (bijvoorbeeld vanop een schip tijdens een cruise of vanuit een vliegtuig) maken gebruik van satellietnetwerken die overeenkomen met een andere geografische zone en worden beschouwd als buiten de Europese Unie. Het nationale tarief is niet van toepassing op deze verbindingen en de Roamingkosten met betrekking tot deze verbindingen worden aan de Klant gefactureerd.
- 6.4 De lijst met landen waarin Roaming mogelijk is en de Roamingtarieven zijn gepubliceerd op de website van Proximus en in de Prijslijst en kunnen worden aangepast afhankelijk van de akkoorden tussen Proximus en de buitenlandse operatoren. Met uitzondering van artikel 6.9 wordt onder 'Europese Unie' verstaan, in de zin van artikels 5 en 6 van deze voorwaarden, de 26 landen, met uitzondering van België, die officieel deel uitmaken van de Europese Unie, plus IJsland, Liechtenstein, Noorwegen en elk ander land dat Proximus verkiest op te nemen in de lijst met landen waar het nationale tariefplan van toepassing is, zoals het Verenigd Koninkrijk (bijgewerkte lijst beschikbaar op de website van Proximus).
- 6.5 Buiten België is het mogelijk dat, afhankelijk van het land, de simkaart op een preferentiële manier is ingesteld. De Klant kan niettemin handmatig een netwerk selecteren waarop hij zijn oproepen wenst tot stand te brengen en te ontvangen of waarop hij toegang wenst te verkrijgen tot internet op voorwaarde dat Proximus een Roamingovereenkomst heeft gesloten met deze andere Roamingprovider. Van deze mogelijkheid kan op elk ogenblik kosteloos gebruik worden gemaakt.
- 6.6 Proximus kan op verzoek van de Klant niet overschakelen naar een andere Roamingprovider indien de simkaart buiten gebruik is of indien voor de simkaart van de Klant een opt-out werd aangevraagd. Opt-out betekent dat de houder van de simkaart uitdrukkelijk bij Proximus heeft aangevraagd om de kaart niet te laten gebruiken voor alternatieve Roamingdienstverlening.
- 6.7 De Klant verbindt zich ertoe om op redelijke wijze gebruik te maken van de Roamingdiensten in de zin van de toepasselijke regelgeving. Proximus behoudt zich het recht voor om, indien gedurende 4 opeenvolgende maanden door Proximus abnormaal gebruik of misbruik van de Roamingdiensten wordt vastgesteld, de Klant hiervan op de hoogte te brengen met alle passende middelen (sms, e-mail, briefpost, telefoon, enz.). In zulk geval heeft de Klant 15 dagen om zijn gebruiksgedrag te wijzigen en bewijs te leveren van aanwezigheid of verbruik op zijn grondgebied. In het tegengestelde geval behoudt Proximus zich het recht voor om de Klant de van toepassing zijnde bijkomende kosten aan te rekenen overeenkomstig de toepasselijke regelgeving, met ingang van de dag die volgt op de datum van kennisgeving en tot het ogenblik waarop het verbruik door de Klant elk risico op abnormaal gebruik of misbruik van de Roamingdiensten uitsluit, op basis van een observatieperiode van 4 opeenvolgende maanden. Krachtens de Europese regelgeving wordt met 'Abnormaal gebruik of misbruik van Roamingdiensten' het volgende bedoeld:
- overwegende aanwezigheid en verbruik van diensten in andere lidstaten, in vergelijking met de nationale aanwezigheid en het verbruik van diensten in België of;
  - langdurige inactiviteit van een gegeven simkaart die samenhangt met zeer frequent, of zelfs exclusief gebruik van Roaming;
  - activering en gebruik van een reeks simkaarten door dezelfde Klant voor Roaming.
- Bovendien behoudt Proximus in geval van georganiseerde doorverkoop van simkaarten aan personen die, in de zin van de Europese regelgeving, officieel niet in België verblijven of geen vaste banden hebben met België, zich het recht voor om onmiddellijk elke maatregel toe te passen die noodzakelijk is voor de naleving van de Overeenkomst, met inbegrip van schorsing en/of opzegging, onverminderd het recht van Proximus om schadevergoeding te eisen.
- 6.8 Proximus stelt op zijn website informatie ter beschikking over de buitenlandse landen waar 5G-technologie beschikbaar is ([www.proximus.be/5G](http://www.proximus.be/5G)).

- 6.9 Wanneer Roamingdiensten beschikbaar zijn in de Europese Unie, kan de kwaliteit van de dienstverlening in dat land verschillen van de kwaliteit van de dienstverlening in België als gevolg van diverse lokale factoren die verband houden met de technologieën die beschikbaar zijn in het bezochte land, zoals de uitrol van de nieuwste technologie, de lokale netwerkdekking, de beschikbare snelheid, de latentie, maar ook andere externe lokale factoren zoals de topografie, enz. Indien de Klant problemen ondervindt met betrekking tot de kwaliteit van de dienstverlening tijdens Roaming in de Europese Unie, in vergelijking met wat contractueel is overeengekomen, kan hij contact opnemen met de klantendienst overeenkomstig artikel 19 van de Algemene Voorwaarden. Buiten de Europese Unie kunnen andere dan de in de eerste paragraaf vernoemde redenen van invloed zijn op de kwaliteit van de Roamingdienst. Voor de toepassing van dit artikel wordt onder 'Europese Unie' verstaan de 26 landen, met uitzondering van België, die officieel deel uitmaken van de Europese Unie, plus IJsland, Liechtenstein en Noorwegen, met uitsluiting van ieder ander land.

## 7. Tariefbescherming en transparantie

- 7.1 De Klant wordt door middel van een sms-bericht gewaarschuwd:
- zodra hij de limieten bereikt van het in zijn tariefplan en gebeurlijke maandelijkse opties inbegrepen volume;
  - zodra hij de limieten bereikt van het in zijn gebeurlijke occasionele opties inbegrepen volume;
  - zodra hij zijn tariefplan en zijn gebeurlijke maandelijkse opties overschrijdt met een bedrag van 50 EUR (btw inbegrepen) of met een ander bedrag dat de Klant vooraf heeft medegedeeld;
  - zodra de Klant 80% bereikt van de financiële drempels die vermeld worden in artikels 7.2 of 7.3 (zijnde respectievelijk 48 EUR en 97 EUR btw inbegrepen) of zodra Proximus de internetverbinding onderbreekt overeenkomstig diezelfde artikels.
- 7.2 Proximus zal de mobiele internetverbinding in België onderbreken zodra het bedrag van de maandelijkse factuur voor het mobiel internet in België het tariefplan en gebeurlijke opties overschrijdt met 60 EUR (btw inbegrepen).
- 7.3 Proximus zal de mobiele internetverbinding buiten België een eerste maal onderbreken zodra het bedrag van de maandelijkse factuur voor mobiel internet buiten België het tariefplan en gebeurlijke opties overschrijdt met 60 EUR (btw inbegrepen), en een tweede maal indien dit bedrag 121 EUR (btw inbegrepen) bereikt, tenzij de Klant heeft beslist om de betreffende limiet(en) op te heffen, overeenkomstig artikel 7.4.
- 7.4 De Klant kan om het even wanneer, op diens eigen verantwoordelijkheid, afstand doen van het systeem van transparantie en tariefbescherming door de kennisgevingsberichten en de in artikels 7.2 en 7.3 bedoelde onderbrekingen van de internetverbinding te deactiveren. Door deze onderbrekingen van de internetverbinding te deactiveren, zullen de eraan gekoppelde kennisgevingsberichten niet worden verzonden.

## 8. Prepaidkaardienst

- 8.1 De simkaart die aan een prepaidkaardienst gekoppeld is, wordt vooraf geactiveerd en kan na identificatie, in overeenstemming met artikel 8.4, worden gebruikt door deze in een goedgekeurd gsm-toestel te plaatsen.
- 8.2 Bij aankoop van een aan de prepaidkaardienst gekoppelde simkaart dient de Klant zich te identificeren overeenkomstig de wetgeving betreffende de identificatie van de eindgebruiker van openbare elektronische mobiele communicatiediensten geleverd op basis van een prepaidkaart. Bij aankoop van de simkaart in een fysiek verkooppunt van Proximus, kan men zich identificeren op vertoon van een identiteitskaart van een lidstaat van de Europese Unie, een Belgische elektronische vreemdelingenkaart of een internationaal paspoort. In geval van verkoop op afstand of bij aankoop van een simkaart bij een fysiek verkooppunt dat niet van Proximus is of waar geen identificatie mogelijk is, dient de Klant zich te identificeren op de website van Proximus door zich te registreren met zijn elektronische identiteitskaart en de bijbehorende pincode. Sinds 22/11/21 is het niet langer mogelijk zich te identificeren door de simkaart opnieuw online op te laden voor een bedrag van ten minste 1 EUR. De Klant is nog steeds verplicht om zich binnen 18 maanden na de betalingstransactie opnieuw te identificeren met behulp van de andere identificatiemiddelen waarover hij beschikt.
- 8.3 Indien de Klant beschikt over een Proximus-abonnement waarvoor hij zich reeds heeft geïdentificeerd, kan hij zich ook identificeren door de simkaart aan dat bestaande abonnement te koppelen, via MyProximus of door een sms-bericht te sturen zoals aangegeven in de instructies op de website van Proximus.
- 8.4 De Klant dient zich te identificeren door middel van één van de door Proximus gekozen identificatiemethodes telkens wanneer Proximus hierom verzoekt via sms, e-mail, telefoon of de post. Indien de Klant zich niet identificeert binnen de in het verzoek bepaalde termijn, heeft Proximus het recht om de simkaart te blokkeren.
- 8.5 Proximus heeft het recht om de activering van de simkaart te weigeren of de simkaart te blokkeren indien het twijfels heeft bij de betrouwbaarheid van de identificatiegegevens.
- 8.6 De aan een prepaidkaardienst gekoppelde simkaart moet worden herladen binnen een geldigheidsperiode van 12 maanden, te rekenen vanaf de eerste inkomende of uitgaande oproep. Telkens de Klant zijn simkaart herlaadt, wordt de geldigheidsperiode vernieuwd voor 12 maanden, met uitzondering van de minimale herlaadbeurt die de geldigheid verlengt met één maand. De verschillende herlaadbedragen staan vermeld op de website van Proximus. De belwaarde van de kaart mag niet meer bedragen dan 250 EUR.

- 8.7 Wanneer de geldigheidsperiode afloopt, verliest de Klant de eenheden die hij nog niet heeft verbruikt alsook zijn oproepnummer en wordt de simkaart geblokkeerd.
- 8.8 In geval van diefstal of verlies van de aan de prepaidkaardienst gekoppelde simkaart of indien de kaart defect blijkt te zijn, kan de Klant er een nieuwe vragen overeenkomstig artikels 3.2 en 3.3. De nieuwe kaart zal dezelfde belwaarde en dezelfde vervaldatum hebben als de verloren, gestolen of defecte kaart, voor zover de belwaarde niet terugbetaald werd.
- 8.9 Voor zover de in artikel 8.6 bedoelde geldigheidsperiode niet verstreken is, kan de Klant een aanvraag tot terugbetaling van zijn resterende werkelijk aangekochte belwaarde indienen, met uitsluiting van de 'bonus'-belwaarde of de in het kader van promoties gratis verkregen belwaarde, wanneer hij zijn nummer heeft overgedragen volgens de procedure beschreven in artikel 18 van de Algemene Voorwaarden voor consumenten en kleine ondernemingen. In geval van omzetting van een prepaidkaart van Proximus in een abonnement van Proximus zal de resterende werkelijk door de Klant aangekochte belwaarde automatisch worden overgedragen.
- 8.10 Wanneer de Klant zijn nummer overdraagt aan Proximus en deze overdracht effectief is, moet hij contact opnemen met zijn vroegere operator om de terugbetaling van zijn resterende belwaarde aan te vragen. Omgekeerd, wanneer de Klant zijn Proximus-nummer overdraagt aan een andere operator, kan hij zijn verzoek tot terugbetaling indienen bij Proximus binnen een termijn van één maand vanaf de datum van de effectieve overdracht van zijn nummer aan de nieuwe operator. Na deze termijn verliest de Klant het recht op terugbetaling. Indien het verzoek wordt ingewilligd door de operator, verbindt Proximus zich ertoe de terugbetaling te verrichten binnen een maand na het verzoek. Indien het verzoek niet wordt ingewilligd, zal de Klant daarvan te gelegener tijd in kennis worden gesteld.
- 8.11 De terugbetalingsaanvraag gebeurt via de website van Proximus. Het nummer van de Klant moet op het ogenblik van het verzoek overgedragen en actief zijn om een persoonlijke veiligheidscode te kunnen ontvangen. Alleen de gebruiker van het nummer in kwestie kan een aanvraag indienen en de terugbetaling van de resterende belwaarde genieten. De Klant vindt alle nodige informatie om de aanvraag in te dienen op de website van Proximus.
- 8.12 De terugbetaling zal gebeuren door overschrijving op de door de Klant opgegeven bankrekening. Terugbetalingen in contanten, op kredietkaarten of op bankrekeningen geopend bij banken buiten de Europese Unie worden niet aanvaard.
- 8.13 Proximus zal voor de terugbetalingsoperatie administratiekosten aanrekenen zoals bepaald in de Prijslijst. Deze kosten zullen van de resterende belwaarde worden afgetrokken. Als de resterende belwaarde deze kosten niet dekt, zal de terugbetaling niet plaatsvinden.
- 8.14 Proximus zal het verzoek tot terugbetaling weigeren in geval van fraude of misbruik, zoals bepaald in artikel 4. Fraude of misbruik wordt ook geacht te hebben plaatsgevonden indien de Klant op het ogenblik van het verzoek niet ten minste 50% van de belwaarde die gedurende de afgelopen 6 maanden daadwerkelijk werd gekocht, heeft gebruikt.
- 8.15 Aanvragen voor terugbetaling kunnen alleen worden ingediend voor aanvragen van nummeroverdracht die na de inwerkingtreding van de toepasselijke wet werden ingediend. De bepalingen betreffende de terugbetaling van de belwaarde kunnen worden gewijzigd afhankelijk van de evolutie van het wetgevingskader.

## 9. Dienst FullControl

- 9.1 De Klant kan zijn maandelijks forfait overschrijven door belwaarde te herladen op zijn simkaart die gekoppeld is aan de Dienst FullControl. De herladen belwaarde is geldig gedurende de volledige geldigheidsduur van de simkaart. Bij afloop van de geldigheidsperiode verliest de Klant de eenheden die hij nog niet heeft verbruikt. De belwaarde van de kaart mag niet meer bedragen dan 250 EUR. De Klant heeft recht op de terugbetaling van zijn resterende belwaarde volgens de modaliteiten en onder de voorwaarden beschreven in artikels 8.9 en volgende.
- 9.2 In geval van diefstal of verlies van de FullControl-simkaart of indien de kaart defect blijkt te zijn, kan de Klant er een nieuwe vragen overeenkomstig artikels 3.2 en 3.3. De nieuwe kaart zal dezelfde belwaarde en dezelfde vervaldatum hebben als de verloren, gestolen of defecte kaart.
- 9.3 Artikels 7.2 et 7.3 zijn niet van toepassing op de Dienst FullControl.

## 10. Kwaadwillige oproepen, oproepbeperkingen en CLIP/CLIR

- 10.1 De Klant die kwaadwillige oproepen krijgt, kan aan Proximus vragen om het nummer te identificeren dat aan de oorsprong ligt van deze oproepen.
- 10.2 De Klant kan zich ook richten tot de Ombudsdienst. Op verzoek van de Klant deelt Proximus hem de identiteit en het adres mee van de klant die de kwaadwillige oproepen doet, indien het over de nodige gegevens beschikt.
- 10.3 Indien de technische omstandigheden het toestaan, en op voorwaarde dat zijn mobiel telefoontoestel over deze functie beschikt, zal de (gebelde) Klant het oproepnummer van zijn correspondent zien verschijnen op het scherm van zijn toestel ('CLIP'), voor zover deze laatste zulks niet heeft verhinderd ('CLIR'). Indien de oproep van een ander netwerk afkomstig is, zal de weergave van het oproepnummer van de correspondent enkel mogelijk zijn indien de operatoren van de andere betrokken netwerken de overdracht van dit nummer toestaan.
- 10.4 De Klant kan de weergave van zijn oproepnummer (CLIR) op gelijk welk ogenblik weigeren door contact op te nemen met de klantendienst. De CLIR-functie werkt niet voor het verzenden van sms- of mms-berichten.

## 11. Bepalingen met betrekking tot het gebruik van internettoegang

- 11.1. De Klant alleen is verantwoordelijk voor het instellen van de instellingen van zijn mobiel telefoontoestel. Proximus wijst de Klant erop dat de door de fabrikanten ingestelde instellingen ertoe kunnen leiden dat het mobiel telefoontoestel automatisch verbinding maakt met internet om gegevens te downloaden, maar dat hij zulke automatische verbindingen kan onderbreken via de software van zijn toestel.
- 11.2. De Klant houdt zich ervan om misbruik en frauduleus of overmatig gebruik te maken van de internettoegang en leeft de 'Voorwaarden voor het gebruik van internettoegang via het Proximus-netwerk' na, die integraal deel uitmaken van de Overeenkomst en beschikbaar zijn op de website van Proximus.
- 11.3. In geval van overbelasting van het mobiele netwerk en om (over)verzadiging te vermijden, kan Proximus zich genooddacht zien om bepaalde types gegevensstromen te vertragen. Wij verwijzen naar onze website voor meer informatie over de door Proximus toegepaste procedures om (over)verzadiging van het mobiele netwerk te vermijden.

## 12. Verantwoordelijkheid van Proximus

- 12.1 Proximus kan niet verantwoordelijk worden gehouden in geval van foutief gebruik van de Dienst.
- 12.2 Proximus is niet verantwoordelijk voor de Roamingdiensten die worden geleverd door een alternatieve dienstverlener (Roaming), noch voor eventuele problemen met betrekking tot zulke dienstverlening.
- 12.3 Proximus kan niet verantwoordelijk worden gehouden voor schade die voortvloeit uit de activering/deactivering door de Klant van bepaalde diensten/opties, zoals bijvoorbeeld de deactivering van de pincode. Proximus wijst elke verantwoordelijkheid af voor gelijk welke schade die voortvloeit uit de keuze van de Klant om de pincontrole te deactiveren. In geval van verlies, diefstal, misbruik of foutief gebruik van de simkaart, kan Proximus op geen enkele wijze verantwoordelijk worden gehouden. Proximus betaalt geen belwaarde terug die door anderen werd verbruikt en neemt de gevolgen van het gebruik van aan de kaart gekoppelde diensten niet op zich.
- 12.4 Proximus kan niet verantwoordelijk worden gehouden voor:
- de inhoud, de nauwkeurigheid en/of de integriteit van de informatie en gegevens die worden overgedragen met behulp van de internettoegang;
  - de schade, fouten of weglatingen, onderbrekingen, onvolkomenheden, diefstal, verlies en vernietiging van gegevens die zich kunnen voordoen bij het verwerven van toegang door de Klant of een derde tot internet, behalve in geval van een ernstige contractuele fout, in geval van bedrog of indien Proximus een verbintenis niet is nagekomen die één van de hoofdverbintenissen van de Overeenkomst vormt;
  - in geval van vertraagde reactietijden, ontoegankelijkheid en/of het volledig of gedeeltelijk niet-functioneren van de internettoegang of van de toegang tot de via internet aangeboden diensten;
  - inbreuken en fraude gepleegd door de Klant, of gelijk welke derde, door middel van de internettoegang.

## 13. Telefoongids en inlichtingendienst

- 13.1 Overeenkomstig de van kracht zijnde regelgeving deelt Proximus aan alle uitgevers van telefoongidsen en verlener van inlichtingendiensten de naam en de initialen of de voornaam van de Klant mee, of, voor een rechtspersoon, de officiële benaming, alsook het adres en het door Proximus toegekende telefoonnummer.
- 13.2 De Klant krijgt de keuze bij de ondertekening van de Overeenkomst om al dan niet te worden opgenomen in de telefoongidsen en de inlichtingendiensten. De Klant geeft aan of hij wenst dat zijn gegevens worden weergegeven in de telefoongidsen en de inlichtingendiensten, dan wel of hij wenst dat zijn nummer geheim blijft. Tevens geeft de Klant aan of hij wenst dat zijn naam en adres kunnen worden teruggevonden op basis van zijn telefoonnummer. De Klant kan zijn keuzes op elk ogenblik wijzigen via de website [www.1307.be](http://www.1307.be)
- 13.3 De dienst 'Mailbox 1307' laat toe dat een bericht kan worden achtergelaten op de voicemail van de Klant via de Inlichtingen 1307, zonder dat het gsm-nummer van de Klant wordt meegedeeld. Indien de Klant geen berichten wenst te ontvangen via de Dienst 'Mailbox 1307', kan hij dit aangeven via het gratis nummer 0800 93 742.
- 13.4 Tegen betaling kan de Klant één of meerdere betaalde toevoegingen bekomen voor bijkomende informatie, informatieve gegevens zoals de beroepsactiviteit enz. Raadpleeg [www.1307.be/ads](http://www.1307.be/ads) voor meer informatie over de verschillende mogelijkheden.
- 13.5 De Klant is verantwoordelijk voor de juistheid van de gegevens die hij meedeelt aan Proximus. Elke wijziging van een onderdeel van de identificatie van de Klant of van de aansluiting zal zo snel mogelijk worden opgenomen in de databank van de inlichtingendienst en de (papieren en elektronische) telefoongidsen.

## 14. Mobiele betalingen

De functionaliteit 'mobiele betalingen' is een betaalmethode waarmee de Klant via zijn mobiele nummer diensten van derden kan bestellen (zoals een abonnement op streamingdiensten, een digitaal tijdschrift, in-game-aankopen, e-books, parkeer- of treintickets, ...) en betalen via een verrekening op de Proximus-factuur voor zijn mobiele abonnement. Deze betaalmethode kan worden gedeactiveerd via de MyProximus-app (meer info op: <https://www.proximus.be/mobiel-betalen>).

## (Mobilus) Unlimited Premium

### 15. Fair use policy

Vanaf 1 juni 2022 beschikt de Klant in België over 300GB mobiele data per maand aan de hoogste snelheid in zijn (Mobilus) Unlimited Premium-plan. Eenmaal dit forfait is opgebruikt, kan de Klant surfen in België aan een verminderde snelheid van 512 kbps zonder extra kosten. In de EU kan de Klant tot 62 GB aan mobiele data gebruiken. Daarboven kan hij aan maximale snelheid surfen voor 0,0021 EUR/MB.