

## Bijzondere Voorwaarden voor de Internetdienst

<p><b>Voorwaarden van toepassing vóór 1/11/2019</b></p> <p><a href="https://www.proximus.be/dam/jcr:35ef9494-e322-46db-b5aa-6a90dcfa1f78/cdn/sites/portal/documents/pdfs/common/gtc-internet-aup-ss-slg-nl-2018-05-16-10-47-31-cache.pdf">https://www.proximus.be/dam/jcr:35ef9494-e322-46db-b5aa-6a90dcfa1f78/cdn/sites/portal/documents/pdfs/common/gtc-internet-aup-ss-slg-nl-2018-05-16-10-47-31-cache.pdf</a></p>	<p><b>Voorwaarden van toepassing vanaf 1/11/2019</b></p>
<p><b>Artikel 1 Definities</b></p> <p><b>Breedband</b> Duidt de technologie aan die wordt gebruikt om de Dienst in België te leveren.</p> <p><b>Gebruiksvoorwaarden</b> Gedragscode van toepassing op de Klant die gebruikmaakt van een internettoegang van Proximus. Zie bijlage.</p> <p><b>Klant</b> Natuurlijke of rechtspersoon, of feitelijke vereniging die intekent op de Dienst.</p> <p><b>Professionele klant</b> Elke natuurlijke persoon die niet een consument is.</p> <p><b>Dienst</b> Duidt de dienst 'Internet' met of zonder vaste lijn aan, waarmee Proximus naamloze vennootschap van publiek recht, hierna "Proximus" genaamd, de aansluiting van de Klant op haar Netwerk installeert en verzekert door middel van de breedbandtechnologie, beschreven in deze algemene voorwaarden.</p> <p><b>ISP</b> Internet Service Provider (internetdienstleverancier).</p> <p><b>Netwerk</b> Duidt het telecommunicatienetwerk aan dat wordt gebruikt voor de levering van de Dienst aan de Klant.</p> <p><b>Prijzen</b> Duidt de prijs of prijzen aan verschuldigd voor de Dienst zoals bepaald in de Prijslijst van Proximus, beschikbaar op haar website.</p> <p><b>Software</b> Duidt alle elementen aan die vervat zijn in de Uitrusting en die worden beschermd door een intellectueel eigendomsrecht, en alle documentatie die aan de Klant wordt bezorgd.</p> <p><b>Toebehoren</b> Duidt de elementen aan die de Klant bij Proximus heeft gekocht, zoals de ethernetkaart of de bekabeling tussen de aansluitdoos en de pc.</p> <p><b>Uitrusting</b> Duidt de uitrusting aan die nodig is om de Dienst te activeren, met inbegrip van de Software.</p> <p><b>Contract</b> Bestaat uit de Gebruiksvoorwaarden, de algemene voorwaarden en de Prijzen, en desgevallend de bestelbon en de bevestigingsbrief.</p> <p><b>MyProximus</b> Een persoonlijke en beveiligde toegang tot diverse onlineapplicaties die via <a href="http://www.proximus.com">www.proximus.com</a> aan de Klant ter beschikking wordt gesteld.</p> <p><b>Factuur</b> 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.</p>	<p>De definities m.b.t. de Internetdienst zijn te vinden in artikel 1 van de Algemene voorwaarden voor consumenten en kleine ondernemingen (hierna 'Algemene voorwaarden' genoemd).</p>

<p><b>Artikel 2 Voorwerp</b></p> <p>Proximus verbindt zich ertoe de Klant, die aanvaardt, de in het Contract gespecificeerde Dienst te leveren. De Dienst zal worden geleverd in naleving van de voorwaarden van het Contract.</p>	<p>Opgenomen in artikel 1.1 van de Bijzondere voorwaarden voor de Internetdienst (hierna 'Bijzondere voorwaarden' genoemd).</p>
<p><b>Artikel 3 Aanvraag van toegang tot de Dienst</b></p> <p>3.1 Iedereen die de Dienst wenst, kan daartoe een aanvraag indienen bij de verkoopkanalen van Proximus. De Klant dient zich online, in een verkooppunt of via een ander verkoopkanaal te registreren en de volgende documenten en gegevens te bezorgen:</p> <p>a) Indien de Klant een natuurlijke persoon is: documenten die de identiteit van de Klant en het bestaan van een domicilie of een vaste verblijfplaats in de Europese Unie bewijzen, op basis van officiële documenten;</p> <p>b) Indien de Klant een rechtspersoon of een feitelijke vereniging is: een exemplaar van de statuten die werden gepubliceerd in de bijlagen van het Belgisch Staatsblad, en van de wijzigingen die er desgevallend in werden aangebracht;</p> <p>c) Indien de persoon gevolmachtigde van een natuurlijke persoon, een rechtspersoon of een feitelijke vereniging is: het bewijs van zijn identiteit en de volmacht.</p> <p>3.2 Indien de Klant niet is opgenomen in het klantenbestand van Proximus, kan hij enkel op de Dienst intekenen door zich persoonlijk naar een verkooppunt van Proximus te begeven of zich in te schrijven via een verkoopkanaal.</p> <p>3.3 Proximus behoudt zich het recht voor een aanvraag van toegang tot de Dienst te weigeren in de volgende gevallen:</p> <p>a. de Klant weigert zich te onderwerpen aan de voorwaarden vermeld in artikel 3.1 van deze algemene voorwaarden;</p> <p>b. de Klant respecteert de verplichtingen niet die op hem rusten krachtens een andere overeenkomst betreffende een door Proximus geleverde dienst;</p> <p>c. bij bewezen fraude of bij ernstige twijfel over de solvabiliteit van de Klant;</p> <p>d. de Klant deelt een valse of onjuiste identiteit mee;</p> <p>e. de persoon die de aanvraag indient, weigert op eenvoudig verzoek van Proximus het voorschot te betalen of een bewijs voor te leggen van het bestaan van een onvoorwaardelijke bankgarantie;</p> <p>f. de informatica-installaties van de Klant en/of de telecommunicatie-installaties, met name het Netwerk, laten de levering van de Dienst niet of moeilijk toe.</p> <p>Voor Internet zonder vaste lijn mag Proximus een aanvraag van toegang tot de Dienst weigeren indien er al een actieve PSTN- of ISDN-lijn aanwezig is voor dezelfde Klant op hetzelfde adres.</p>	<p>Artikels 3.1 en 3.2 zijn niet langer opgenomen in de nieuwe Bijzondere voorwaarden.</p> <p>Artikel 3.3 is opgenomen in artikel 2.2 van de Bijzondere voorwaarden, waarin de mogelijkheid om het netwerk van Proximus te verstoren, werd toegevoegd als een van de redenen voor Proximus om de Dienst te weigeren.</p> <p>Proximus behoudt niet langer de mogelijkheid om een aanvraag voor toegang tot de Dienst te weigeren indien er al een actieve PSTN- of ISDN-lijn voorhanden is.</p>
<p><b>Artikel 4 Verplichtingen van de Klant</b></p> <p>4.1 De Klant die zijn woning of bedrijf verlaat of overlaat zonder zijn Contract op te zeggen of over te dragen, blijft verantwoordelijk voor de betaling van de aan Proximus verschuldigde sommen en het gebruik van de Dienst.</p> <p>4.2 Proximus dient onmiddellijk schriftelijk door de Klant in kennis te worden gesteld van iedere verandering aan een van de identificatie-elementen van de Klant. De Klant is als enige verantwoordelijk voor de informatie die hij aan Proximus geeft.</p> <p>4.3 Behalve indien hij daar door Proximus expliciet toe gemachtigd wordt, is het de Klant verboden de openbare telecommunicatie-infrastructuur, met inbegrip van het aansluitpunt, te wijzigen. De Klant dient zich als een goede huisvader te gedragen met betrekking tot de installaties van Proximus die zich bevinden op de plaatsen die hij alleen of in gemeenschap met andere personen betreft. De Klant mag het verkeer op het Netwerk niet verstoren, noch de Dienst door een handeling of een nalatigheid van zijnentwege in gevaar brengen, in overeenstemming met de Gebruiksvoorwaarden als bijlage bij deze algemene voorwaarden.</p> <p>4.4 De Klant erkent dat de Software enkel wordt geleverd voor het overeengekomen gebruik en eigendom blijft van de derden en van Proximus, die titularis zijn van de intellectuele eigendomsrechten die erop rusten, en dit zelfs in geval van verkoop van de Uitrusting of het Toebehoren aan de Klant. De Klant beschikt bijgevolg alleen over een gebruikslicentie op de Software, die geldig is zolang de Software beschermd blijft door intellectuele eigendomsrechten. De Klant verbindt zich ertoe de Software niet te kopiëren, met uitzondering van een back-up, de Software geheel noch gedeeltelijk te wijzigen, door te verkopen of te verhuren, en bovendien alle specifieke licentievoorwaarden na te</p>	<p>Artikel 4.1 is niet langer als dusdanig opgenomen in de nieuwe Bijzondere voorwaarden, maar de Klant blijft verantwoordelijk voor de betaling van de verschuldigde bedragen, behalve in geval van cessie conform artikel 14 van de Algemene voorwaarden.</p> <p>De verplichting van artikel 4.2 wordt opgenomen in artikel 2.1 van de Algemene voorwaarden.</p> <p>Artikel 4.3 wordt artikel 6.4 van de Algemene voorwaarden, maar de verplichting voor de Klant het verkeer op het Netwerk niet te verstoren, noch de Dienst door een handeling of nalatigheid van zijnentwege in gevaar te brengen, is niet langer opgenomen. Artikel 2.1 van de Bijzondere</p>

leven die hem bij de installatie of het downloaden van bepaalde Software zullen worden meegedeeld. De Klant die beslist deze Software te gebruiken, wordt geacht de specifieke licentievoorwaarden die er betrekking op hebben te hebben aanvaard.

4.5 De Klant verbindt zich ertoe de Dienst alleen voor rechtmatige doeleinden te gebruiken, in overeenstemming met het Contract, de Gebruiksvoorwaarden en de regels van goed gedrag (Acceptable Use Policy) die gelden op de netwerken waartoe hij zich via de Dienst toegang verschaft.

4.6 De kosten die Proximus oploopt ingevolge een inbreuk van de Klant op de bepalingen van het Contract, vallen ten laste van de Klant.

4.7 De Klant verklaart kennis te hebben genomen van de snelle-installatiegids en de werking van de Dienst te kennen. De Start- of Comfort-dienst is bedoeld voor de aansluiting van één pc. De Dienst Internet MAXI is bedoeld voor de aansluiting van een of twee pc's en de Dienst INTENSE ondersteunt een gelijktijdige aansluiting van maximaal vier pc's. De Klant verbindt zich ertoe een dynamisch IP-adres niet op permanente basis te gebruiken om zo te beschikken over een vast IP-adres, noch een vast IP-adres te gebruiken. Indien de Klant dit verbod zou schenden, mag Proximus, naar eigen believen, onmiddellijk en zonder ingebrekestelling het onderhavige Contract beëindigen lastens de Klant.

4.8 De Klant dient vóór de installatie een back-up van zijn volledige systeem en van zijn gegevens te maken en alle nodige maatregelen te treffen opdat zijn software compatibel zou zijn met die van Proximus, inzonderheid wat zijn antivirussystemen betreft.

4.9 De Klant dient alle maatregelen te nemen om frauduleuze toegang tot zijn informaticasysteem te voorkomen, meer bepaald door de installatie van een doeltreffende firewall.

4.10 De Klant verbindt zich ertoe regelmatig zijn e-mails te lezen op zijn e-mailadres van Skynet, aangeboden door het Proximus-platform. Indien de Klant zijn e-mailadres gedurende zes maanden niet gebruikt, behoudt Proximus zich het recht voor het e-mailadres af te schaffen.

4.11 Indien de Klant het onbeperkte volume geniet, hetzij via zijn abonnement, hetzij via een optie, dan is dat beperkt tot een normaal gebruik door de Klant op de plaats waar de Dienst is geïnstalleerd.

voorwaarden voorziet ook dat de Klant zich als een voorzichtig en redelijk persoon dient te gedragen t.a.v. gelijk welke uitrusting van Proximus.

Artikel 4.4 is opgenomen in artikel 8 'Intellectuele rechten' van de Algemene voorwaarden, dat de intellectuele eigendomsrechten van Proximus beschrijft (art. 8.1), dat voorziet dat de Klant eventuele eigendomsvermeldingen, merken of andere onderscheidende tekens op de Uitrusting van Proximus, noch de serienummers van de verschillende bestanddelen ervan mag verwijderen of onzichtbaar maken (art. 8.2), en dat de consument informeert over de sancties in geval van schending van deze verplichtingen (art. 8.3).

Artikel 4.5 is niet langer opgenomen in de nieuwe Bijzondere voorwaarden.

De verplichting van artikel 4.6 wordt opgenomen in artikel 6.10 van de Algemene voorwaarden.

De verplichtingen van de Klant op grond van artikel 4.7 worden geschrapt.

De verplichting om een back-upkopie te maken wordt opgenomen in artikel 13.4 van de Algemene voorwaarden.

Artikel 4.9 wordt geherformuleerd in artikel 5.2 van de Bijzondere voorwaarden, dat bepaalt dat Proximus elke aansprakelijkheid afwijst voor virussen, ongewenste e-mails, indringers die de computer binnendringen via onbewaakte kanalen of andere vormen van cybercriminaliteit gepleegd door derden.

De verplichting van artikel 4.10 om zijn e-mails te lezen, wordt geschrapt. De tweede zin van artikel 4.10 wordt opgenomen in artikel 1.2 van de Bijzondere voorwaarden. Dit artikel 1.2 voegt eraan toe dat Proximus geen schadevergoeding is verschuldigd aan de Klant indien het e-mailadres wordt geschrapt of gewijzigd. Artikel 6 van de Bijzondere voorwaarden voorziet dat in geval van opzegging van het Contract, de Klant het e-mailadres nog tot 18 maanden na de datum van opzegging kan blijven gebruiken.

Artikel 4.11 betreffende het onbeperkte verbruik wordt geschrapt. Weliswaar heeft Proximus voor de Klant de verplichting ingevoerd om normaal gebruik te maken van de Dienst, alsook om de Dienst uitsluitend voor eigen doeleinden te gebruiken (art. 2.2 van de Bijzondere voorwaarden).

<p><b>Artikel 5 Prijs en facturatie</b></p> <p>5.1. De Prijs van de Dienst omvat de activeringskosten van de Dienst en het maandelijkse abonnementsgeld voor de levering van de Dienst bepaald in de Prijslijst van Proximus. Wat de installatie betreft, varieert de prijs afhankelijk van het door de Klant gekozen type installatie. De verschillende installatiemogelijkheden die Proximus aanbiedt, worden beschreven in de handleiding of in de documenten die ter beschikking van de Klant worden gesteld.</p> <p>5.2. Elke nieuwe installatie of elke verhuizing van een reeds door Proximus uitgevoerde installatie zal worden aangerekend op basis van de geldende installatietarieven.</p> <p>5.3. Telkens als de Klant verhuist of een abonnement neemt op een andere Internet-dienst, zullen hem activeringskosten worden aangerekend zoals gestipuleerd in de Prijslijst.</p> <p>5.4. Indien de Klant Toebehoren aankoopt bij Proximus, is hij de prijs van dit Toebehoren verschuldigd. Deze prijs omvat niet de installatie door Proximus. De installatie ervan door Proximus is onderworpen aan de voorwaarden met betrekking tot de installatiemogelijkheden.</p> <p>5.5. De aan Proximus verschuldigde sommen worden gefactureerd. Eventueel bijkomend volume wordt achteraf aangerekend volgens het geldende tarief. De betaling mag slechts gebeuren via overschrijving op het door Proximus aangeduide rekeningnummer met vermelding van de referenties (gestructureerde mededeling).</p> <p>In geval Proximus het contract beëindigt wegens niet-naleving door de klant van zijn verplichtingen, blijven de abonnementsgelden voor de facturatie periode die nog niet afgelopen is op het ogenblik dat het contract een einde neemt, verschuldigd. In geval deze abonnementsgelden reeds betaald zijn, worden zij niet pro-rata terugbetaald. In geval zij nog niet betaald zijn, moet de klant ze nog voor het geheel betalen.</p> <p>5.6. Indien een factuur niet wordt betaald binnen de termijn gemelde op de factuur, stuurt Proximus via elk geschikt middel een herinnering naar de in gebreke blijvende Klant.</p> <p>De herinneringen geven aanleiding tot de aanrekening van forfaitaire administratiekosten.</p> <p>Door het verstrijken van de in de herinnering vermelde betalingstermijn wordt de Klant van rechtswege in gebreke gesteld. In geval van niet-betaling van de factuur op de vervalddag zijn verwijlinteressen, berekend tegen de wettelijke interestvoet, verschuldigd op het niet-betwiste totaalbedrag van de factuur.</p> <p>Proximus behoudt zich bovendien het recht voor om een forfaitair bedrag aan te rekenen ingeval Proximus zou genoopt zijn de inning van de vordering uit te besteden aan een derde.</p> <p>5.7. De Klant erkent in zijn relatie met Proximus de geldigheid en de bewijskracht van de facturen en van alle andere documenten die dienen voor de opmaak ervan.</p>	<p>Artikel 10.1 van de Algemene voorwaarden voorziet dat Proximus zijn Diensten maandelijks aan de Klant factureert, tenzij in geval van erkende of veronderstelde fraude, of van ernstige twijfel wat de solvabiliteit van de klant betreft. De bepalingen van de artikels 5.1, 5.2, 5.3 en 5.4 worden geschrapt. Wat de te factureren kosten in geval van verhuizing in artikel 5.3 betreft, zullen deze kosten voortaan door Proximus worden gefactureerd conform artikel 14.3 van de nieuwe Algemene voorwaarden.</p> <p>Het recht van Proximus om het reeds betaalde abonnementsgeld niet terug te storten ingeval het Contract wordt opgezegd wegens niet-naleving door de Klant van zijn verplichtingen (art. 5.5 §2), wordt geschrapt. Het nieuwe artikel 16.2 bepaalt dat Proximus de reeds betaalde bedragen, die niet langer zijn verschuldigd na de opzegging, aan de Klant dient terug te storten.</p> <p>Artikel 5.6 wordt vervangen door artikel 11.4 en door artikel 11.5 van de Algemene voorwaarden, maar op grond van dit nieuwe artikel heeft de Klant ook recht op een forfaitaire vergoeding in geval van laattijdige betaling door Proximus.</p> <p>Artikel 5.7 wordt geschrapt.</p> <p>Artikel 10.4 van de Algemene voorwaarden biedt Proximus voortaan de mogelijkheid om van de Klant een voorschot te eisen in geval van erkende of veronderstelde fraude of van ernstige twijfel wat de solvabiliteit van de Klant betreft, in geval van abnormaal gebruik van de Dienst door de Klant, of van gebruik dat niet conform is met het gebruik dat een andere klant in een vergelijkbare situatie zou maken, in geval van twijfel over de identiteit van de Klant of indien de Klant een woonplaats, een vaste verblijfplaats of een facturatieadres in het buitenland opgeeft.</p>
<p><b>Artikel 6 Downloadpolicy</b></p> <p>6.1. Indien de Klant het internetvolume begrepen in de gekozen Dienst overschrijdt, zal Proximus de maximumsnelheid van de Dienst tot het einde van de lopende kalendermaand verminderen. Een overzicht van de geldende volumes en de aangepaste snelheden per Dienst is beschikbaar op <a href="http://www.proximus.be/downloadpolicy">www.proximus.be/downloadpolicy</a>.</p> <p>6.2. Proximus zal de Klant via de gepaste communicatiemiddelen (zoals bijvoorbeeld e-mail en/of sms) verwittigen, wanneer de overschrijding van het internetvolume begrepen in de gekozen Dienst nadert. De Klant kan het internetvolume dat hij al heeft verbruikt tijdens de lopende maand controleren via MyProximus.</p> <p>6.3. De Klant heeft de mogelijkheid om het internetvolume begrepen in de door hem gekozen Dienst op te trekken door online een volume-uitbreiding te bestellen via MyProximus. Een lijst van de bestaande volume-uitbreidingen en de prijs is beschikbaar op <a href="http://www.proximus.be/downloadpolicy">www.proximus.be/downloadpolicy</a>. Voor de onbeperkte internetformules, is deze uitbreiding steeds gratis.</p>	<p>Artikel 6.1 wordt vervangen door artikel 4.1 van de Algemene voorwaarden.</p> <p>Het wordt ook aangevuld met het nieuwe artikel 4.2, dat bepaalt dat de aangekondigde downloadsnelheden maximumsnelheden zijn en dat ze in de praktijk niet door alle klanten worden gehaald. De gebruiksvoorwaarden moeten optimaal zijn om tegen de maximale snelheid te kunnen surfen.</p> <p>Artikel 6.3 wordt geschrapt.</p>

<p><b>Artikel 7 Toegangskosten</b></p> <p><u>(enkel voor de Dienst zonder vaste lijn)</u></p> <p>7.1. \$1 De totstandbrenging van een aansluiting geeft aanleiding tot de betaling van de volgende kosten:</p> <p>a) Eventuele forfaitaire verplaatsingskosten. Deze kosten worden slechts eenmaal aangerekend indien gelijktijdig verschillende aansluitingen worden tot stand gebracht, aangevraagd op eenzelfde adres door eenzelfde persoon.</p> <p>b) Forfaitaire kosten voor de plaatsing van een aansluitpunt op het Netwerk. Deze kosten dekken ook het trekken van de kabels in een bestaande buis of in een open sleuf, conform de technische voorschriften vastgelegd door Proximus, tussen de dichtstbijzijnde rand van de openbare weg voorzien van een rijbaan, met uitzondering van autosnelwegen en autowegen, en het gebouw waar de aansluiting moet worden gerealiseerd. Indien de aansluiting tot stand moet worden gebracht in een woning die de hoofdverblijfplaats van de aanvrager is, omvatten deze kosten eveneens het leggen van hoogstens honderd meter kabel op openbaar domein, tenzij het gaat om een openbare weg voorzien van een rijbaan.</p> <p>c) Kosten per meter voor het leggen in het gebouw van de kabels, zichtbaar of in bestaande leidingen, die nodig zijn voor de totstandbrenging van maximaal zes aansluitingen.</p> <p>\$2. Worden afzonderlijk aan de Klant aangerekend:</p> <p>a) De kosten voortvloeiend uit het leggen van een kabel op openbaar domein, behalve in het geval opgenomen in punt \$1 b, en de kosten voor het dwarsen van een rijbaan om een aansluiting tot stand te brengen op effen grond of op een niet voor voertuigen toegankelijke ruimte die twee of meer rijbanen scheidt.</p> <p>b) De dossierkosten voortvloeiend uit het gebruik van een eigendom dat geen deel uitmaakt van de openbare weg voor het realiseren van de aansluiting.</p> <p>c) De werkzaamheden die op verzoek van de Klant worden uitgevoerd.</p> <p>Indien deze laatste het wenst, maakt Proximus een bestek op van de uit te voeren werken en deelt hem dit vooraf mee voor akkoord.</p> <p>7.2 De indienststelling van de Internet-lijn geeft aanleiding tot de betaling van een forfaitaire vergoeding voor de dossierkosten, de eventuele werken in de lokalen van Proximus, de bekabelingswerken, de luchtlijnen en de bestaande bijbehorende uitrustingen of de werken op een openbare weg voorzien van een rijbaan, met uitzondering van autosnelwegen en autowegen.</p> <p>7.3 Voor de toepassing van artikels 6.b.1 en 6.b.2 van deze algemene voorwaarden dienen de termen 'rijbaan', 'autosnelweg' en 'autoweg' te worden verstaan in de zin zoals bepaald in het Koninklijk Besluit houdende algemeen reglement betreffende de politie over het wegverkeer.</p> <p>7.4 Voor de totstandbrenging van een aansluiting buiten het Netwerk en de daarop volgende indienststelling van de lijn zal Proximus een bestek opmaken van de werken die nodig zijn om tegemoet te komen aan de vraag van de Klant en deze laatste hierover informeren voor akkoord.</p> <p>7.5 De bijkomende prestaties geven afhankelijk van het geval aanleiding tot de betaling van bijkomend abonnementsgeld of van eender welk ander bedrag vastgesteld conform de Prijslijst.</p>	<p>Artikel 7 wordt geschrapt.</p>
<p><b>Artikel 8 Betwisting van facturen</b></p> <p>8.1. Bij een betwisting van een factuur dient de Klant de rubriek en het betwiste bedrag te vermelden.</p> <p>De verplichting tot betaling van de betwiste som wordt dan opgeschort, ongeacht of de klacht werd ingediend bij de lokale dienst van Proximus of bij de Ombudsdienst voor telecommunicatie. Het niet-betwiste bedrag moet binnen de normale termijn worden betaald.</p> <p>Ingeval Proximus de klacht verwerpt, wordt het betwiste bedrag onmiddellijk opeisbaar. De betalingstermijnen voor deze som worden vermeld in de brief waarin de beslissing van Proximus wordt bekendgemaakt.</p> <p>8.2 Alle ingediende betwistingen van facturen worden onmiddellijk door Proximus behandeld.</p> <p>Indien blijkt dat de Klant de vorige twee facturen of drie van de laatste zes facturen ten onrechte heeft betwist, behoudt Proximus zich het recht voor de volledige betaling te eisen van de nieuwe betwiste factuur.</p> <p>Indien de nieuwe klacht ongegrond blijkt, heeft ze bovendien het recht de analysekosten aan te rekenen.</p> <p>8.3 Om door Proximus ontvankelijk te zijn, moeten klachten worden ingediend binnen dertig dagen volgend op de datum dat de factuur werd opgemaakt, onverminderd de oproeping van andere mogelijkheden tot beroep.</p> <p>8.4. Wanneer Proximus een 'cash collecting'-dienst aanbiedt (m.a.w. wanneer ze de Klant toelaat via zijn Proximus-factuur producten en/of diensten te betalen die worden verdeeld door derden, met name via nummers met toeslag zoals 0900-nummers, enz.), wordt het verkoop- of dienstencontract rechtstreeks tussen de Klant en de derde gesloten. De rol van Proximus beperkt zich tot het innen van de betaling in naam en voor rekening van deze derde of het door hem aangeduid organisme. Proximus is niet aansprakelijk voor de goede uitvoering van het aankoop- of dienstencontract als dusdanig. Met klachten dient de Klant zich rechtstreeks tot de derde te wenden. Het bedrag met betrekking tot deze</p>	<p>De bepalingen van de artikels 8.1 tot 8.3 worden opgenomen in de artikels 12.1 en 12.2 van de Algemene voorwaarden. Artikel 12.1 voegt eraan toe dat de factuur na die datum wordt geacht door de Klant te zijn aanvaard.</p> <p>Artikel 8.4 wordt vervangen door artikel 11.6 van de Algemene Voorwaarden, dat de verplichting van de klant om zich in geval van een klacht uitsluitend tot de derde te wenden, schrapt.</p> <p>In artikel 11.5 van de Algemene voorwaarden verbindt Proximus zich ertoe het te betalen bedrag mee te delen aan de Klant die verklaart dat hij zijn factuur niet heeft ontvangen; Proximus kan hem dan een duplicaat van de factuur opsturen. Herhaalde aanvragen van een duplicaat en aanvragen van duplicaten van facturen die voorafgaan aan de laatste drie facturen</p>

<p>aankoop of deze dienst, inclusief btw, zal afzonderlijk worden vermeld op de factuur van Proximus in de vorm van een vermelding die niet geldt als factuur in de fiscale zin van het woord. De Klant die voor deze aankoop of dienst een factuur wenst, dient zich vooraf tot de derde te wenden.</p>	<p>van de klant, kunnen wel aanleiding geven tot de facturatie van forfaitaire administratiekosten per afgeleverd duplicaat.</p>
<p><b>Artikel 9 Aansprakelijkheid van Proximus en waarborg</b></p> <p>9.1 Proximus verbindt zich ertoe de Dienst te activeren binnen de termijn vermeld in de bevestigingsbrief aan de Klant.</p> <p>9.2 Proximus verbindt zich ertoe alle middelen waarover zij beschikt aan te wenden om haar Klanten toegang tot de Dienst te verzekeren. Proximus geeft evenwel geen uitdrukkelijke of impliciete waarborg inzake de capaciteit van de Dienst om tegemoet te komen aan de verwachtingen of de behoeften van de Klant, noch inzake de foutloze of ononderbroken werking van de Dienst.</p> <p>9.3 De Klant erkent uitdrukkelijk in kennis te zijn gesteld en te aanvaarden dat Proximus geen waarborg verleent en geen aansprakelijkheid erkent inzake de hosting van de website van de Klant.</p> <p>In geval van moeilijkheden met de toegang tot de website van de Klant kan Proximus niet aansprakelijk worden gesteld voor vertragingen, ongemakken of andere geleden schade.</p> <p>Proximus behoudt zich het recht voor om tijdens de duur van het Contract, in alle omstandigheden en zonder voorafgaande kennisgeving, de kenmerken van de hosting van de website van de Klant te wijzigen.</p> <p>9.4 Proximus waarborgt dat de Software en alle elementen die zij ter beschikking van de Klant heeft gesteld, de rechten van derden eerbiedigen.</p> <p>9.5 Proximus waarborgt slechts de compatibiliteit van haar Dienst met modems, en verwant materiaal, die beantwoorden aan de geldende normen en aan de technische netwerkkinterspecificaties zoals ze door Proximus worden gepubliceerd en regelmatig bijgewerkt. Bovendien kan Proximus niet aansprakelijk worden gesteld voor het eventuele verlies van gegevens van de Klant bij de installatie van de Dienst.</p> <p>9.6 Proximus kan niet aansprakelijk worden gesteld voor de inhoud van de mededelingen of de boodschappen, noch voor de integriteit van de gegevens die via haar Netwerk worden verstuurd. Ze kan ook niet aansprakelijk worden gesteld voor de diensten, noch voor de facturatie ervan, wanneer deze worden aangeboden door derden en toegankelijk zijn via haar Netwerk. Proximus verstrekt geen waarborgen en is niet aansprakelijk voor de diensten die worden aangeboden of de informatie die wordt verspreid via haar Netwerk. Proximus is niet aansprakelijk voor de transacties tussen een derde en de Klant. Ze is geen partij in de contracten die worden gesloten tussen een derde en de Klant.</p> <p>9.7 In het algemeen kan Proximus slechts aansprakelijk worden gesteld in geval van opzet of grove fout (met name een inbreuk op haar wezenlijke verplichtingen) in haar hoofde of die van haar werknemers.. Haar aansprakelijkheid beperkt zich enkel tot de herstelling van voorzienbare, directe, persoonlijke en zekere schade die de Klant heeft geleden, met uitsluiting van de herstelling van alle onstoffelijke en indirecte schade zoals bijkomende uitgaven, winstderving, verlies van winst, verlies van klanten, verlies of beschadiging van gegevens en verlies van contracten.</p> <p>9.8 Onverminderd dwingende wettelijke bepalingen beperkt de aansprakelijkheid van Proximus tegenover de Klant zich in alle gevallen waarin ze aansprakelijk zou kunnen worden verklaard tot 650 000 EUR.</p> <p>9.9 De Klant aanvaardt dat Proximus niet aansprakelijk kan worden gesteld voor het wissen of niet ontvangen van e-mails of andere informatie, of voor het niet bewaren van e-mails of andere informatie.</p> <p>9.10 Wat de Uitrusting en het Toebehoren betreft die door Proximus worden verkocht, kent Proximus onverminderd artikels 1641 tot 1648 van het Burgerlijk Wetboek en de wet van 25 februari 1991 met betrekking tot de aansprakelijkheid voor producten met gebreken, bij wijze van waarborg uitsluitend de waarborg toe die wordt gegeven door de fabrikant, binnen de door deze laatste bepaalde perken, en ten hoogste voor een periode van twee jaar te rekenen vanaf de aankoopdatum.</p> <p>9.11 Proximus verbindt zich ertoe alle technische middelen waarover zij beschikt aan te wenden om haar Klanten toegang tot de Dienst te verzekeren. Proximus geeft evenwel geen uitdrukkelijke of impliciete waarborg inzake de capaciteit van de Dienst om tegemoet te komen aan de verwachtingen of de behoeften van de Klant, noch inzake de foutloze of ononderbroken werking van de Dienst.</p> <p>In het kader van de Dienst maakt het voorwerp uit van onderhavige overeenkomst installeert Proximus geen technische middelen met het doel het verkeer te prioriteren, te vertragen of anderszins te beïnvloeden. Proximus waarborgt dat de eventuele ingrepen die zij genoodzaakt is te realiseren om saturatie of overbelasting van haar netwerk te voorkomen, niet kunnen leiden tot differentiatie van het verkeer tussen de gebruikers en/of de diensten die het voorwerp vormen van voorliggende overeenkomst.</p> <p>Voor meer informatie over de procedures en technische middelen die Proximus realiseerde om een saturatie of overbelasting van haar net te voorkomen, verwijzen wij naar onze website.</p> <p>9.12 Voor alle abonnementen afgesloten vanaf 1 juli 2014 kan Proximus het behoud van de verschillende elementen van de dienst(en) niet meer waarborgen voor klanten die verhuizen naar een zone die bediend wordt door een andere en nieuwe technologie, waaronder optische vezel.</p>	<p>Artikel 9.1 wordt vervangen door artikel 5.1 van de Bijzondere voorwaarden.</p> <p>Artikel 9.2 wordt vervangen door artikel 1.1 van de Bijzondere voorwaarden.</p> <p>De beperking van de aansprakelijkheid van Proximus inzake de website van de Klant (art. 9.3) wordt beperkt tot het beperken van de aansprakelijkheid voor de vertraging om toegang te krijgen tot de website van de Klant (art. 5.2 van de nieuwe Bijzondere voorwaarden).</p> <p>Artikel 9.4 wordt vervangen door artikel 1.4 van de Bijzondere voorwaarden.</p> <p>Artikel 9.5 wordt vervangen door het nieuwe artikel 7.5 van de Algemene voorwaarden dat bepaalt dat Proximus zal trachten de compatibiliteit van de oude Proximus-uitrusting met de evolutie van de Dienst te behouden. Wanneer deze compatibiliteit niet langer mogelijk is, dient de Klant evenwel de nodige stappen te ondernemen om de Uitrusting van Proximus te vervangen als hij zijn abonnement op de Dienst wil voortzetten.</p> <p>Artikel 9.6 wordt vervangen door artikel 5.2 en artikel 5.3 van de Bijzondere voorwaarden.</p> <p>Artikel 9.7 wordt vervangen door artikel 13.1 en artikel 13.2 van de Algemene voorwaarden.</p> <p>De maximale aansprakelijkheid van Proximus wordt teruggebracht van 650.000 EUR (art. 9.8) tot het totaalbedrag dat de Klant in het kader van het Contract aan Proximus heeft betaald gedurende de zes maanden die voorafgaan aan de gebeurtenis die aan de basis ligt van de schadevergoeding, en mag in geen geval een totaalbedrag van 200.000 EUR per kalenderjaar (art. 13.5 van de Algemene voorwaarden) overschrijden. Deze beperking is niet van toepassing in geval van lichamelijk letsel of overlijden veroorzaakt door Proximus (nieuw art. 13.6 van de Algemene voorwaarden).</p>

	<p>Artikel 9.9 wordt vervangen door artikel 13.4 van de Algemene voorwaarden, dat bepaalt dat Proximus niet aansprakelijk kan worden gesteld voor informatie die de Klant, of gelijk welke derde die de Diensten van Proximus gebruikt, overdraagt of opslaat.</p> <p>De waarborg die Proximus biedt in artikel 9.10 is voortaan opgenomen in artikel 7.16 van de Algemene voorwaarden. Dit artikel verduidelijkt evenwel dat de waarborgperiode ingaat op de leveringsdatum en blijft lopen op voorwaarde dat de Klant de Uitrusting van Proximus gebruikt als een voorzichtig en redelijk persoon. Alleen Proximus bepaalt welke herstellingen en/of vervangingen noodzakelijk zijn.</p> <p>De bepalingen van artikel 9.11 worden opgenomen in artikel 1.1 (geen uitdrukkelijke of impliciete waarborg inzake de capaciteit van de Dienst om tegemoet te komen aan de verwachtingen of de behoeften van de Klant) en in Artikel 1.3 (differentiatie van het verkeer tussen de gebruikers als gevolg van saturatie of overbelasting van het netwerk) van de Bijzondere voorwaarden.</p> <p>Artikel 9.12 wordt geschrapt.</p>
<p><b>Artikel 10 Aansprakelijkheid van de Klant</b></p> <p>10.1 De Klant dient als een goede huisvader toe te zien op het correcte gebruik van de Dienst. De overdracht van eigendom en risico's met betrekking tot de Uitrusting en/of het Toebehoren gebeurt op het ogenblik van de levering.</p> <p>10.2 De mededeling door de Klant van vertrouwelijke gegevens omtrent zijn persoon of van gegevens die hij als dusdanig beschouwt via de Dienst, vindt plaats op zijn risico. De Klant neemt alle nodige maatregelen om zijn gegevens vertrouwelijk en intact te houden. Krachtens de geldende wetgeving en het onderhavige Contract is Proximus niet aansprakelijk voor de openbaarmaking van vertrouwelijke gegevens opgeslagen in haar informaticasysteem. De Klant dient zijn gegevens en zijn software eveneens te beschermen tegen eventuele virussen.</p> <p>10.3 De Klant is in geval van bedrog of zware fout als enige aansprakelijk voor alle directe, stoffelijke schade die door hemzelf of een derde die van de Dienst gebruikmaakt aan Proximus of aan derden wordt berokkend. De Klant verbindt zich ertoe Proximus schadeloos te stellen voor iedere vordering, klacht, veroordeling tot schadevergoeding waarvan Proximus het slachtoffer zou worden ingevolge het gedrag of de berichten die de Klant of een derde die van de Dienst waarop de Klant geabonneerd is, gebruikmaakt via het internet zou verspreiden, of ingevolge een inbreuk op de intellectuele eigendomsrechten van derden door de Klant of door een derde die gebruikmaakt van de Dienst waarop de Klant geabonneerd is.</p> <p>10.4 De Klant vrijwaart Proximus tegen alle acties, aanspraken of vorderingen van derden die beweren dat een inbreuk op hun rechten wordt gepleegd door het gebruik van de diensten van Proximus door de Klant of door de maatregelen genomen door Proximus om deze vermeende inbreuk te verhelpen.</p>	<p>De verplichtingen van artikel 10.1 worden voortaan geregeld door artikel 7.16 van de Algemene voorwaarden.</p> <p>De verplichtingen van artikel 10.2 worden voortaan geregeld door artikel 13.4 van de Algemene voorwaarden.</p> <p>De verplichtingen van artikels 10.3 en 10.4 worden voortaan geregeld door artikel 6.10 van de Algemene voorwaarden.</p>
<p><b>Artikel 11 Onderhoud</b></p> <p>11.1 Indien de exploitatie- of organisatievoorwaarden van het Netwerk het vereisen, mag Proximus de technische kenmerken van de Dienst eenzijdig wijzigen en zal ze de Klant daarvan conform artikel 24 in kennis stellen.</p> <p>11.2 Proximus behoudt zich het recht voor de Dienst te onderbreken of te beperken voor onderhouds- of herinrichtingsdoeleinden, of in geval van verstoring van de Dienst of andere diensten van Proximus ten gevolge van het gebruik of een slechte werking van de Dienst. Proximus zorgt ervoor dat de duur van deze onderbrekingen of beperkingen wordt beperkt tot het strikte minimum dat nodig is voor het uitvoeren van de werken. Proximus zal geen enkele vergoeding of schadevergoeding verschuldigd zijn voor dergelijke onderbrekingen of beperkingen.</p>	<p>Het recht van Proximus om, eventueel op afstand (art. 11.1 en art. 11.3), de technische kenmerken van de Dienst te wijzigen, staat nu beschreven in artikel 7.5 van de Algemene voorwaarden.</p>

<p>11.3 Proximus behoudt zich het recht voor zich op afstand toegang te verschaffen tot de modem van de Klant om onderhouds-, configuratie- of monitoringactiviteiten uit te voeren. Indien nodig dient de Klant het personeel van Proximus toegang te verschaffen tot zijn modem. Het personeel van Proximus zal zich moeten legitimeren.</p>	<p>Het recht om de Dienst te onderbreken voor onderhoudsdoeleinden (art. 11.2) staat nu beschreven in de artikels 5.4 en 5.5 van de Algemene voorwaarden.</p>
<p><b>Artikel 12 Storing</b></p> <p>Proximus stelt een helpdesk ter beschikking van de Klant. De helpdesk van Proximus is enkel beschikbaar om problemen betreffende de levering van de Dienst te regelen. Proximus dient de inspanningen die redelijkerwijs nodig zijn te leveren om de problemen van de Klant op te lossen. De Klant beschikt over één aanspreekpunt voor zijn internetaansluiting en zijn internettoegang.</p>	<p>Artikel 12 wordt vervangen door artikel 5.2 van de Algemene voorwaarden.</p>
<p><b>Artikel 13 Uitrusting</b></p> <p>13.1 De Klant verleent Proximus toestemming in de door hem gebruikte lokalen de werken en herinrichtingen uit te voeren die nuttig zijn voor de correcte werking van de Dienst, zoals de installatie, de wijziging, de wederindienststelling en/of de controle van de kabels, de lijnen, de telecommunicatie-uitrustingen en de configuratie ervan.</p> <p>13.2 De Klant dient de personeelsleden van Proximus die zich als dusdanig legitimeren op ieder redelijk tijdstip vlot toegang te verschaffen tot de plaatsen waar zich de verschillende componenten van de Dienst bevinden.</p> <p>13.3 Tenzij de installatie wordt uitgevoerd door de Klant zelf (of indien het gaat om een Telecom-installatie), zal de werking van de Dienst worden getest op het ogenblik van de installatie. Indien de Klant op dat ogenblik geen opmerkingen formuleert over de werking van de Uitrusting, erkent hij de Uitrusting in goede staat te hebben ontvangen zonder zichtbare gebreken of tekortkomingen.</p> <p>13.4 De Klant mag geen enkele wijziging aan de Uitrusting aanbrengen die het Netwerk zou kunnen verstoren.</p> <p>13.5 Artikel 103 §1 lid1 van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven, met betrekking tot de herstelling van het goed na de uitvoering van installatiewerken is niet van toepassing.</p> <p>13.6 Indien de Klant een defecte of beschadigde Uitrusting die werd aangekocht in een verkooppunt van Proximus terugbrengt, heeft hij recht op een vervanging of wederindienststelling, voor zover hij nog het aankoopbewijs kan voorleggen en de Uitrusting nog onder waarborg is conform artikel 79 van de algemene voorwaarden.</p> <p>Indien in de streek van de Klant de Dienst niet beschikbaar is, kan de Uitrusting die wordt teruggebracht binnen een maximumtermijn van één maand na de facturatedatum worden terugbetaald, op voorwaarde dat ze geen beschadigingen vertoont.</p> <p>13.7 De Klant erkent dat Proximus zich zonder bijkomende verwittiging op afstand mag aansluiten op de compatibele Uitrusting, en ze opnieuw mag opstarten en beheren, wanneer dat nodig is voor de kwaliteit en de ondersteuning van de door Proximus via de Uitrusting aangeboden Diensten.</p> <p>De Klant dient de door Proximus meegedeelde richtlijnen in verband met de Uitrusting toe te passen en na te komen om de correcte werking en ondersteuning te verzekeren.</p> <p>13.8 Indien in het kader van een Aanbieding een modem/andere Uitrusting gratis ter beschikking werd gesteld van de Klant, dan blijft deze modem het eigendom van Proximus. De Klant dient Proximus schadeloos te stellen voor elke schade of elk defect aan de Uitrusting die niet het gevolg is van normaal gebruik.</p>	<p>Artikel 13.1 wordt vervangen door artikel 6.5 van de Algemene voorwaarden.</p> <p>Artikel 13.2 wordt vervangen door artikel 6.6 van de Algemene voorwaarden.</p> <p>Artikel 13.3 wordt vervangen door artikel 7.3 van de Algemene voorwaarden.</p> <p>Het verbod van de Klant om wijzigingen aan te brengen aan de Uitrusting die het Netwerk zouden kunnen verstoren (art. 13.4) wordt breder geformuleerd in artikel 6.4 van de Algemene voorwaarden, dat stelt dat het verboden is voor de Klant om de telecominfrastructuur te wijzigen en dat de Klant zich als een voorzichtige en redelijke persoon dient te gedragen t.o.v. de installaties van Proximus.</p> <p>De wettelijke verplichting in het kader van de wet van 21 maart 1991 (artikel 13.5) wordt opgenomen in artikel 6.5 van de Algemene voorwaarden.</p> <p>Het recht van de Klant op de vervanging of wederindienststelling van een defecte Uitrusting (art. 13.6) valt binnen de wettelijke waarborg, zoals beschreven in artikel 7.16 van de Algemene voorwaarden.</p> <p>Het recht van Proximus om zich op afstand op de Uitrusting aan te sluiten (art. 13.7), staat nu beschreven in artikel 7.5 van de Algemene voorwaarden.</p>

<p><b>Artikel 14 Gedragscode van toepassing op de Klant</b></p> <p>Proximus mag de Klant specifieke instructies geven betreffende het gebruik van het Netwerk en de Dienst, en dat om operationele, kwaliteits-, wettelijke of veiligheidsredenen. De Klant verbindt zich ertoe zich strikt aan deze instructies te houden. Meer informatie over deze instructies kan worden gevonden in de Gebruiksvoorwaarden als bijlage bij deze algemene voorwaarden.</p>	<p>Artikel 14 wordt geschrapt.</p>
<p><b>Artikel 15 Bescherming van persoonsgegevens</b></p> <p>15.1. 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- de uitvoering van de overeenkomst met de Klant en de levering van de door de Klant gevraagde diensten;</li> <li>- de administratie en het beheer van de relatie met de Klant;</li> <li>- klantprofilering en het voeren van informatie- of promotiecampagnes voor de Producten en Diensten aangeboden door de Proximus Groep, tenzij de Klant zich hiertegen verzet;</li> <li>- verbetering en ontwikkeling van de Proximus-diensten en -producten en netwerkinfrastructuur.</li> </ul> <p>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 berokken 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 <a href="http://proximus.be/privacy">proximus.be/privacy</a>. 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.</p> <p>15.2. Dit artikel is van toepassing wanneer de Klant de Proximus-producten en diensten niet als consument gebruikt.</p> <p>15.2.1 Algemeen</p> <p>15.2.1.1. De concepten in verband met de bescherming van persoonsgegevens gebruikt in onderhavig Artikel 15 zullen de betekenis hebben die ze hebben gekregen in de Wetgeving inzake Gegevensbescherming.</p> <p>15.2.1.2. 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).</p> <p>15.2.1.3. 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).</p> <p>15.2.1.4. 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 15.2.2. 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 <a href="http://proximus.be/privacy">proximus.be/privacy</a>.</p> <p>15.2.2. Proximus als verwerkingsverantwoordelijke</p> <p>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:</p>	<p>Artikel 15 betreffende de bescherming van persoonsgegevens wordt vervangen door artikel 9 van de nieuwe Algemene voorwaarden. Voor meer informatie over de verwerking van persoonsgegevens verwijst Proximus in artikel 9.6 naar zijn privacybeleid, dat kan worden nagelezen op <a href="http://proximus.be/privacy">proximus.be/privacy</a>.</p>

- 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 berokken 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 15.2.2.

### 15.2.3. Proximus als verwerker

15.2.3.1. Indien de Klant (of zijn verwerkingsverantwoordelijken 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 verwerkingsverantwoordelijken 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.

15.2.3.2. De Klant dient ervoor in te staan dat de rechten en verplichtingen van de Partijen krachtens onderhavig Artikel 15 op gepaste wijze weerspiegeld worden naar zijn verwerkingsverantwoordelijken 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 verwerkingsverantwoordelijken. Alle verwijzingen naar de rechten en verplichtingen van de Klant krachtens onderhavig Artikel 15 omvatten, voor zover van toepassing, ook de respectievelijke verwerkingsverantwoordelijken 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 verwerkingsverantwoordelijken) de rechten en verplichtingen van een verwerkingsverantwoordelijke hebben zoals beschreven in de Wetgeving inzake Gegevensbescherming.

15.2.3.3. 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.

15.2.3.4. 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.

15.2.3.5. 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.

15.2.3.6. 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.

15.2.3.7. 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.

15.2.3.8. Op verzoek van de Klant zal Proximus alle nodige informatie verstrekken om overeenstemming met onderhavig artikel 15.2.3 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. Proximus mag de Klant corrigerende acties aanrekenen, indien deze nodig zijn wegens wijzigingen van de Wetgeving inzake Gegevensbescherming.

15.2.3.9. 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 15.2.3 worden opgelegd aan deze andere verwerker.

15.2.3.10. 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.

<p>15.2.3.11. 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.</p> <p>15.2.3.12. Indien een verzoek van de Klant krachtens onderhavig Artikel 15.2.3 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.</p> <p>15.2.3.13. 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.</p>	
<p><b>Artikel 16 Overmacht</b></p> <p>Proximus kan niet aansprakelijk worden gesteld bij vertragingen of tekortkomingen in de uitvoering van haar prestaties wanneer die het gevolg zijn van feiten of omstandigheden waarover zij geen controle heeft, die niet te voorzien zijn en die ze niet kon vermijden (overmacht), zoals oorlog, oproer, rellen, burgerlijke onrust, handelingen van burgerlijke of militaire instanties, embargo's, explosies, stakingen, lock-outs of sociale conflicten (inclusief conflicten waarbij haar personeelsleden zijn betrokken), stroomonderbrekingen (met inbegrip van deze dit voortvloeiende uit de toepassing van een door de overheid opgelegd afschakelplan), overstromingen, langdurige vorst, brand of onweer, contractbreuk door een leverancier of onderbreking in de bevoorrading bij de leveranciers van Proximus.</p>	<p>Artikel 16 wordt geschrapt.</p>
<p><b>Artikel 17 Overdracht van het Contract</b></p> <p>17.1 De Klant mag het Contract slechts overdragen aan iemand die gelijktijdig op hetzelfde adres gedomicilieerd is of verblijft. De overdrager en de overnemer moeten tot een akkoord komen over de overdracht en Proximus daarvan in kennis stellen door middel van een door beiden ondertekend document.</p> <p>17.2 De Klant aan wie bij vonnis de toegang tot en/of het verblijf op het adres van de aansluiting wordt ontzegd, verleent aan Proximus het recht het Contract ambtshalve over te dragen aan de persoon die wettelijk de plaats van de aansluiting betreft, indien deze laatste daarom vraagt.</p> <p>17.3 Bij overlijden van de Klant blijft het Contract lopen jegens de erfopvolging tot het wordt opgezegd of overgedragen aan een erfgenaam, een legataris of iemand die gelijktijdig woont of verblijft op hetzelfde adres als de overleden Klant.</p> <p>17.4 De overdracht is gratis en houdt in dat alle rechten en verplichtingen die voortvloeien uit het Contract, worden overgedragen aan de overnemer.</p>	<p>De overdracht van het Contract wordt voortaan geregeld door artikel 14 van de Algemene voorwaarden. Overdracht vereist altijd de voorafgaande toestemming van Proximus (art. 14.2), behalve in geval van overdracht bij overlijden van de Klant aan een persoon die op hetzelfde adres verblijft als de overleden Klant (art. 14.4). Bij overlijden is er geen vergoeding wegens voortijdige opzegging verschuldigd, op voorwaarde dat de rechthebbenden Proximus via gelijk welk schriftelijk middel, aangevuld met een bewijsstuk, van het overlijden in kennis stellen.</p> <p>Artikel 17.2 wordt geschrapt en de inhoud van artikel 17.4 wordt opgenomen in artikel 14.2 <i>in fine</i>.</p>
<p><b>Artikel 18 Duur van het Contract</b></p> <p>Behalve indien anders overeengekomen, wordt het Contract gesloten en treedt het in werking op de dag van de aanvaarding van de door Proximus geregistreerde aanvraag. De Klant zal daartoe een bevestigingsdocument ontvangen dat op zijn minst de volgende elementen vermeldt: zijn naam en adres, het adres van de aansluiting en de prestaties die het voorwerp van het Contract uitmaken.</p> <p>Tenzij het door de Klant ondertekende Contract of de bevestigingsbrief betrekking hebben op een contract van bepaalde duur, wordt het Contract gesloten voor onbepaalde duur.</p> <p>De vervanging van een Contract van onbepaalde duur of van een Contract van bepaalde duur afgesloten met een Klant/consument door een nieuw contract van bepaalde duur mag alleen gebeuren indien de Klant vooraf schriftelijk in kennis werd gesteld van deze mogelijkheid en indien hij zijn uitdrukkelijke en schriftelijke akkoord heeft gegeven. Indien de Klant de verlenging van zijn Contract van bepaalde duur niet aanvaardt, zal het automatisch worden omgezet in een Contract van onbepaalde duur. De Klant kan het beëindigen overeenkomstig artikel 20.</p> <p>Indien het Contract werd gesloten met een professionele Klant (Klant/niet-consument) en behalve de bij wet niet toegestane gevallen door de wet, zal het op de vervaldag van de aanvankelijke duur automatisch worden verlengd voor opeenvolgende periodes met dezelfde duur als die waarvoor het Contract oorspronkelijk werd gesloten, tenzij de Klant het Contract opzegt op het einde van de contractueel overeengekomen periode conform de voorwaarden bepaald in artikel 20.</p>	<p>De eerste regel van artikel 18 - Duur wordt opgenomen in artikel 3.1 van de Algemene voorwaarden.</p> <p>De andere regels van artikel 18 worden geschrapt. Voortaan worden alle Contracten gesloten voor onbepaalde duur (art. 3.2 van de Algemene voorwaarden). Contracten van bepaalde duur worden bij het verstrijken van de oorspronkelijke duur automatisch voor onbepaalde duur verlengd.</p>

## Artikel 19 Schorsing en opzegging door Proximus

19.1 Ingeval de Klant zijn contractuele verplichtingen niet nakomt, heeft Proximus het recht de aan de Klant geleverde Dienst(en) die het voorwerp uitmaakt (uitmaken) van dezelfde factuur geheel of gedeeltelijk te schorsen.

Proximus behoudt zich niettemin het recht voor van de Klant de schadevergoeding gestipuleerd in artikel 18 te eisen.

19.2 In geval van ernstige tekortkoming van de Klant aan zijn verplichtingen, meer bepaald in geval van een duidelijke inbreuk op de wet of op de rechten van derden, in geval van niet-naleving door de Klant van de Gebruiksvoorwaarden, ingeval de integriteit van haar diensten en de correcte werking van haar Netwerk in het gedrang komen, mag Proximus onmiddellijk de toegang van de Klant tot haar Netwerk en de toegang tot de inhoud in kwestie voor derden blokkeren. De Klant wordt binnen een redelijke termijn via e-mail en/of gewone brief in kennis gesteld van deze blokkering en in gebreke gesteld om zijn verplichtingen te vervullen. Het e-mailadres dat zal worden gebruikt, is het Skynet-mailadres van de Klant, of dat van een ander Proximus-platform.

19.3 Proximus behoudt zich het recht voor om op eigen initiatief alle nodige maatregelen te treffen indien de integriteit van haar diensten en de goede werking van haar Netwerk in gevaar worden gebracht. Deze maatregelen kunnen bestaan uit de automatische activering van een antispambescherming in geval van een spamaanval die de goede werking van het Netwerk in gevaar brengt, de schorsing van de toegang van de Klant tot haar diensten of de schorsing van de toegang van derden tot de door de Klant verspreide informatie.

19.4 Indien Proximus vaststelt dat het systeem van de Klant niet beschermd is tegen open relay/open proxy of in geval van schade aan het Netwerk en/of aan de diensten van Proximus te wijten aan een systeem van open relay/open proxy (naar aanleiding van de massale verzending van e-mails waardoor het normale e-mailverkeer wordt geblokkeerd of omdat het systeem van de Klant wordt gebruikt door hackers bijvoorbeeld), behoudt Proximus zich het recht voor de Dienst aan de Klant geheel of gedeeltelijk te schorsen zonder voorafgaande waarschuwing. De Klant zal via de post van de schorsing in kennis worden gesteld. De Dienst zal worden hersteld nadat de Klant schriftelijk aan Proximus heeft bevestigd dat hij de nodige beschermingsmaatregelen heeft getroffen.

Indien binnen een termijn van vijf (5) werkdagen, te rekenen vanaf de dag volgend op de verzending van de ingebrekestelling, de Klant zijn verplichtingen niet nakomt en er zich niet formeel toe verbonden heeft ze na te komen in de toekomst, heeft Proximus het recht het onderhavige Contract op te zeggen. De opzegging van dit Contract geeft de Klant geen enkel recht op een vergoeding of schadevergoeding.

19.5 Indien Proximus gegronde redenen heeft om te geloven dat de Klant onwettige inhoud op internet plaatst (bv. op zijn website, een discussieforum) of, in het algemeen, dat de Klant de diensten van Proximus op een niet-toegelaten manier gebruikt (bv. inbreuk op de intellectuele rechten van derden), heeft Proximus het recht alle maatregelen te treffen die zij gepast acht om dit niet-toegelaten gebruik van de diensten te beëindigen, inzonderheid de onmiddellijke afschaffing van de toegang tot de inhoud van de Klant en/of de schorsing van de toegang van de Klant tot de diensten van Proximus, zonder dat de Klant recht heeft op een schadevergoeding, zelfs al blijkt de inhoud uiteindelijk niet onwettig.

Indien de Klant reageert, heeft Proximus het recht aan de klager de stavende documenten mee te delen die desgevallend door de Klant werden voorgelegd.

19.6 De terbeschikkingstelling van de Dienst kan worden onderbroken in geval van overmacht, ten gevolge van gebeurtenissen die onafhankelijk zijn van de wil van Proximus, om onderhoudsredenen of in geval van een defect. De onderbrekingen geven geen recht op schadevergoeding. Proximus zal zich inspannen om de Klant binnen redelijke termijnen van de onderbrekingen in kennis te stellen en de duur van de onderbrekingen zoveel mogelijk te beperken.

19.7 De schorsing van de Dienst eindigt wanneer de Klant zijn verplichtingen is nagekomen. Op het ogenblik dat de Dienst wordt hersteld, worden de forfaitaire activeringskosten vermeld in de Prijslijst aangerekend.

19.8 Gedurende de volledige duur van de schorsing van de Dienst blijft de Klant zijn abonnementsgeld verschuldigd.

In dat geval blijft de opzeggingsvergoeding bedoeld in artikel 19.1 verschuldigd.

19.9 Het Contract wordt van rechtswege en zonder ingebrekestelling ontbonden in geval van faillissement, collectieve schuldaflissing of vereffening van de Klant.

19.10 Proximus mag de levering van de Dienst stopzetten of schorsen in geval van order of bevel van een administratieve of gerechtelijke instantie. In dat geval heeft de Klant geen recht op schadevergoeding.

19.11 Ingeval een Uitrusting ter beschikking werd gesteld van de Klant en Proximus het Contract beëindigt, dient de Klant deze Uitrusting (bv. modem/router) terug te bezorgen binnen drie werkdagen na de opzegging van het Contract. Zo niet zal een bedrag van 50 EUR worden aangerekend aan de Klant. De Klant dient Proximus schadeloos te stellen voor elke schade of elk defect aan de Uitrusting die niet het gevolg is van normaal gebruik.

Wanneer de Klant het contract opzegt zonder de overdracht van zijn nummer naar een andere operator te vragen, dient hij Proximus schriftelijk in kennis te stellen van de gekozen termijn voor opzegging. Proximus stuurt de Klant een bevestiging van de opzeggingsdatum, rekening houdend met de specifieke technische kenmerken.

Artikel 19.1 wordt vervangen door artikel 15.2 van de Algemene voorwaarden, dat ook schorsing voorziet als een verplichting krachtens de wet niet wordt nageleefd. Naast de schorsing van de Dienst kan Proximus ook weigeren de Diensten te heractiveren of te herstellen. Het nieuwe artikel voorziet ook dat : ' *indien de Klant zich binnen een termijn van tien dagen, te rekenen van de dag volgend op de schorsing, niet in regel heeft gesteld, Proximus het Contract onverwijld kan opzeggen, zonder ingebrekestelling en zonder dat een schadevergoeding verschuldigd is.* '.

Op grond van artikel 19.2 mag Proximus de toegang van de Klant tot zijn netwerk en de toegang tot de inhoud door derden blokkeren. Dit recht wordt voortaan verleend door artikel 3 van de Bijzondere voorwaarden voor het gebruik van een internettoegang via het Proximus-netwerk.

Het recht van Proximus om de Dienst te schorsen indien de Klant zijn betalingsverplichtingen niet nakomt, is specifiek geregeld in artikel 15.1 van de Algemene voorwaarden.

Artikel 19.3 wordt vervangen door artikel 5.5 van de Algemene voorwaarden. Dit artikel voorziet bovendien dat Proximus t.o.v. de Klant niet aansprakelijk kan worden gesteld voor de gevolgen die het doorvoeren van de schorsingsmaatregelen zou kunnen hebben.

Artikel 19.4 wordt geschrapt.

Artikel 19.5 wordt vervangen door artikel 3 van de Bijzondere voorwaarden op basis waarvan Proximus bepaalde content kan blokkeren, conform de 'Voorwaarden voor het gebruik van een internettoegang via het Proximus-netwerk', die gepubliceerd en beschikbaar zijn op de website van Proximus.

Artikel 19.6 wordt vervangen door artikel 5.3 van de Algemene voorwaarden. Dit artikel verleent de Klant het recht op terugbetaling van het abonnementsgeld in verhouding tot de duur van de onderbreking, behalve indien deze onderbreking te wijten is aan de Klant of aan een andere operator.

Artikel 19.7 wordt vervangen door artikel 15.3 § 1 en §2 van de Algemene voorwaarden en artikel 19.8 wordt vervangen door artikel 15.3 *in fine* van de Algemene voorwaarden.

Artikel 19.9 wordt vervangen door artikel 15.6 van de Algemene voorwaarden, dat er verschillende andere gevallen van opzegging ten

	<p>laste van de Klant aan toevoegt, zoals zware fout, wanbetaling, het opgeven van een valse identiteit, fraude, of het feit dat de infrastructuur van de Klant of het netwerk van Proximus de levering van de Dienst niet langer ondersteunen om redenen die te maken hebben met de technische uitbating van het netwerk, ...</p> <p>Het nieuwe artikel 15.7 biedt Proximus de mogelijkheid om, zonder betaling van een schadevergoeding, het Contract van onbepaalde duur op elk ogenblik op te zeggen, rekening houdend met een schriftelijke opzegtermijn van drie maanden.</p> <p>Artikel 19.10 wordt geschrapt.</p> <p>De verplichting om de Uitrusting van Proximus aan het einde van het Contract terug te bezorgen (artikel 19.11) wordt beschreven in artikel 7.13 van de Algemene voorwaarden. Het bedrag dat de Klant wordt aangerekend in geval van niet-terugbezorging gaat van 50 EUR naar 99 EUR.</p>
<p><b>Artikel 20 Opzegging door de Klant en Easy Switch</b></p> <p>20.1. De Klant kan zijn contract van bepaalde of onbepaalde duur op elk ogenblik schriftelijk opzeggen zonder de redenen ervan te hoeven meedelen, onverminderd de in het volgende lid en in artikel 19.2 bepaalde voorwaarden. Proximus stuurt de Klant een schriftelijke bevestiging van de opzeggingsdatum, rekening houdend met de technische specificiteiten.</p> <p>Een schadevergoeding kan worden gevraagd aan de Klant (professionele of consument) die intekent op een gezamenlijke aanbieding waarbij de Klant kosteloos of tegen een lagere prijs een eindapparatuur heeft verkregen waarvan de verkrijging gebonden was aan de intekening op (een) dienst(en) voor bepaalde en/of onbepaalde duur. Deze vergoeding is gelijk aan het nog uitstaande bedrag overeenkomstig de afschrijvingstabel, die bij de intekening op het contract aan de klant werd meegegeeld en die de restwaarde weergeeft van de eindapparatuur gedurende elke maand.</p> <p>20.2. Opzeggingsvergoedingen in geval van voortijdige opzeg van een contract van bepaalde duur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Wat betreft de professionele Klanten (niet-consumenten) die hun contract voortijdig opzeggen, behoudt Proximus zich het recht voor om een opzeggingsvergoeding te eisen die gelijk is aan de maandelijkse huurgelden die nog zouden verschuldigd geweest zijn bij uitvoering van het Contract tot aan het einde van de lopende contractuele periode.</li> <li>- In geval van overlijden van de Klant zijn de vergoedingen wegens voortijdige opzegging niet verschuldigd op voorwaarde dat de rechthebbenden Proximus via gelijk welk schriftelijk middel, aangevuld met een bewijsstuk, van het overlijden in kennis stellen.</li> </ul> <p>20.3. De Klant die zijn internettoegangsdienst (en desgevallend zijn tv-dienst) naar een andere operator wenst te migreren, dient zich tot deze laatste te wenden. Tenzij de Klant het uitdrukkelijk anders vermeldt, zal deze operator namens de Klant de noodzakelijke stappen bij Proximus ondernemen. De Klant dient ook aan te geven of hij zijn vaste lijn en/of zijn mobiele nummer(s) wenst te schrappen of over te dragen. Proximus zal de migratie echter weigeren indien de operator naar wie de Klant zijn dienst(en) wenst te migreren de wettelijke migratieprocedure niet naleeft. De migratie van de internettoegangsdienst (en desgevallend de tv-dienst) geeft aanleiding tot het opzeggen van het contract m.b.t. de genoemde diensten, alsook tot het afschaffen van alle aanvullende of optionele diensten in verband met deze dienst(en).</p> <p>20.4. Proximus biedt haar klanten voortaan de mogelijkheid hun elektronische mailbox tot 18 maanden na de afsluiting van het internetabonnement waaraan die mailbox verbonden is te blijven gebruiken. Klanten die gebruikmaken van de webruimte die bij hun internetabonnement hoort, behouden hun toegang voor het aanpassen van de gegevens die daar opgeslagen zijn. De webruimte blijft gedurende 6 maanden bereikbaar via internet. Deze diensten zijn gratis en blijven automatisch toegankelijk voor elke klant die zijn internetabonnement opzegt met behoud van de wachtwoorden en de login. De klant hoeft dus niets aan te vragen om hiervan gebruik te maken. Deze faciliteit is enkel beschikbaar voor de aangemaakte e-mail adres(sen) of toegang tot de webruimte via een URL adres gebaseerd op de handelsnaam en/of de merken van Proximus waarmee de internet toegangsdienst wordt gecommercialiseerd.</p>	<p>Artikels 20.1 en 20.2 worden vervangen door artikel 16.1 van de Algemene voorwaarden.</p> <p>Artikel 20.3 wordt geschrapt.</p> <p>Op grond van artikel 16.2 van de Algemene voorwaarden blijft de Klant Proximus alle bedragen verschuldigd die hij nog dient te betalen tot aan de opzegging van het Contract en dient Proximus de voorafbetaalde bedragen die niet meer verschuldigd zijn, aan de Klant terug te betalen.</p> <p>Wat Easy Switch (art. 20.4) betreft, is het recht van de Klant om naar een andere operator over te stappen voortaan voorzien in artikel 17.1 van de Algemene voorwaarden. Artikel 17.2 voorziet dat de migratie van de Dienst leidt tot de opzegging van het Contract waarop de respectieve Diensten betrekking hebben, alsook tot de afschaffing van alle aanvullende of optionele diensten in verband met deze Diensten. De migratie ontslaat de Klant niet van de verplichtingen die hij uit hoofde van het Contract dient na te komen.</p> <p>De verplichting om de Uitrusting van Proximus aan het einde van het Contract terug te bezorgen (art. 20.5 in fine) wordt opgenomen in artikel 7.13 van de Algemene voorwaarden. Het bedrag dat de Klant wordt aangerekend in geval van niet-terugbezorging gaat van 50 EUR naar 99 EUR.</p>

<p>Indien in het kader van een Aanbieding een modem of een andere Uitrusting gratis ter beschikking werd gesteld van de Klant en deze laatste of Proximus het Contract opzegt, dient de Klant deze Uitrusting terug te bezorgen binnen drie werkdagen na de opzegging van het Contract. Als dit niet gebeurt binnen deze termijn, dan zal een bedrag van 50 EUR worden aangerekend aan de Klant</p>	
<p><b>Artikel 21 Levering van het bewijs</b></p> <p>21.1 Proximus en de Klant komen overeen dat alle onderlinge communicatie via beveiligde e-mail dezelfde wettelijke waarde heeft als schriftelijke en ondertekende briefwisseling.</p> <p>21.2 Proximus en de Klant komen overeen dat de informatie inzake de communicaties, de Contracten en de betalingen die door Proximus wordt opgeslagen op een duurzame en onveranderlijke drager, bewijskracht heeft tot bewijs van het tegendeel.</p> <p>21.3 Proximus is niet gebonden door de overeenkomsten die de Klant eventueel via de Dienst zou hebben gesloten met dienstverleners die andere conventionele bewijsmethodes zouden gebruiken.</p>	<p>Artikel 21 wordt vervangen door artikel 5.6 van de Algemene voorwaarden, dat bepaalt dat het bewijs van de uitvoering of niet-uitvoering van het Contract door de partijen kan worden geleverd via gelijk welk middel, waaronder gegevens en overzichten die afkomstig zijn van de systemen van Proximus of systemen geleverd door derden.</p>
<p><b>Artikel 22 Algemeen</b></p> <p>22.1 De volgende documenten, die hieronder van algemeen naar specifiek worden opgesomd, maken integrerend deel uit van dit Contract:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. de eventuele bestelbon;</li> <li>2. de Prijslijst van Proximus;</li> <li>3. de Gebruiksvoorwaarden; de algemene voorwaarden.</li> </ol> <p>In geval van tegenstrijdigheid tussen een of meer van deze documenten zijn de volgende regels van toepassing: het meer specifieke document dat van toepassing is op het betrokken tariefplan heeft voorrang op ieder ander meer algemeen document.</p> <p>22.2 Alle vroegere, mondelinge of schriftelijke, akkoorden en overeenkomsten worden nietig beschouwd en volledig vervangen door de bepalingen van het onderhavige Contract.</p> <p>22.3 Een bepaling van het Contract die nietig of als niet van toepassing wordt verklaard, doet geen afbreuk aan de geldigheid van de andere bepalingen.</p> <p>22.4 De geldigheid van het Contract aangegaan door een minderjarige hangt af van de schriftelijke toestemming van een van zijn ouders of van zijn voogd. Deze toestemming moet samen met het onderhavige Contract naar Proximus worden gestuurd.</p>	<p>De verschillende documenten die deel uitmaken van het Contract tussen de Klant en Proximus worden beschreven in de Algemene voorwaarden.</p> <p>De andere bepalingen van artikel 22 worden geschrapt.</p>
<p><b>Artikel 23 Verzoeningsprocedure en regeling van de geschillen</b></p> <p><b><u>Klacht ingediend bij Proximus</u></b></p> <p>23.1 In geval van moeilijkheden bij de uitvoering van het Contract wordt de Klant verzocht zich te wenden tot de lokale dienst van Proximus.</p> <p>23.2 De klachten betreffende een eventueel onterechte buitendienststelling van een Aansluiting 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.</p> <p><b><u>Klacht ingediend bij de Ombudsdienst voor telecomunicatie</u></b></p> <p>23.3 De Klant kan zich wenden tot de Ombudsdienst voor telecomunicatie (Koning Albert II laan 8 bus 3, 1000 Brussel, tel. 02 223 09 09, fax 02 219 86 59, klachten@ombudsmantelecom.be, www.ombudsmantelecom.be) wettelijk opgericht bij het Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecomunicatie.</p> <p>De Ombudsdienst voor telecomunicatie werkt volledig onafhankelijk van Proximus. Binnen de perken van zijn bevoegdheden ontvangt hij van geen enkele instantie instructies.</p> <p>23.4 Het adres en het telefoonnummer van de Ombudsdienst voor telecomunicatie zijn opgenomen in de informatiebladzijden van de telefoongidsen en mogen op eenvoudig verzoek van de Klant door Proximus worden meegedeeld. De Klant mag zich naar keuze wenden tot de Nederlandstalige of de Franstalige ombudsman.</p> <p>23.5 Alleen schriftelijke klachten worden in aanmerking genomen. De Klant mag zich niettemin mondeling tot de Ombudsdienst voor telecomunicatie wenden om zich zo goed mogelijk in te lichten over zijn belangen.</p> <p>23.6 Klachten zijn enkel ontvankelijk indien de klager kan aantonen dat hij bij Proximus al stappen heeft ondernomen.</p> <p>23.7 De Ombudsdienst voor telecomunicatie mag weigeren een klacht te behandelen indien ze te maken heeft met feiten die zich meer dan een jaar voor het indienen van de klacht hebben voorgedaan.</p> <p>Het onderzoek van een klacht eindigt wanneer beroep wordt aangetekend voor een rechtbank.</p>	<p>Artikel 23 wordt vervangen door artikel 19 van de Algemene voorwaarden.</p> <p>De details van de modaliteiten om een klacht in te dienen bij de Ombudsdienst voor Telecomunicatie van artikel 23 worden geschrapt. De indiening van een klacht gebeurt in overeenstemming met de regels van die Dienst, zoals gepubliceerd op <a href="http://www.ombudsmantelecom.be">www.ombudsmantelecom.be</a>.</p>

<p><b>Artikel 24 Toepasselijk recht en bevoegde rechtbanken</b></p> <p>De bepalingen van dit Contract vallen onder het Belgische recht. Iedere betwisting over de interpretatie of de toepassing van het onderhavige Contract die niet kan worden opgelost met een minnelijke schikking tussen de Partijen, valt onder de uitsluitende bevoegdheid van de gewone Belgische rechtbanken.</p>	<p>De bepaling in verband met de bevoegde rechtbanken wordt geschrapt.</p>
<p><b>Artikel 25 Wijzigingen van de voorwaarden van het Contract</b></p> <p>25.1 Proximus verbindt zich ertoe om wijzigingen van de voorwaarden van het Contract of prijswijzigingen op een individuele manier ter kennis van de betrokken Klanten te brengen. Deze informatie wordt minimaal één maand vóór de inwerkingtreding van deze wijzigingen verstrekt. 25.2 De Klant die naar aanleiding van een wijziging van de voorwaarden van het Contract de nieuwe voorwaarden niet aanvaardt, mag zijn Contract kosteloos opzeggen en dit uiterlijk op de laatste dag van de maand die volgt op de inwerkingtreding van de wijzigingen, onverminderd artikel 20.2. In geval van een prijswijziging mag de Klant zijn Contract zonder boete opzeggen uiterlijk op de laatste dag van de maand die volgt op de ontvangst van de eerste factuur na de inwerkingtreding van deze prijswijziging. De opzegging moet gebeuren via gelijk welk schriftelijk middel.</p>	<p>Het artikel wordt opgenomen in artikels 4.1 en 4.2 van de Algemene voorwaarden. Artikel 4.3 voegt hieraan toe dat, indien Proximus beslist de levering van een Dienst te beëindigen, het de Klant hiervan minstens zes maanden vooraf daarvan dient te verwittigen en dat Proximus hiervoor geen schadevergoeding aan de Klant dient te betalen.</p> <p>Aan artikel 4.2 van de Algemene voorwaarden werd een indexeringsclausule toegevoegd, die Proximus de mogelijkheid biedt om zijn prijzen eenmaal per jaar te herzien en aan te passen, op basis van de index van de consumptieprijzen.</p>
<p><b>BIJLAGE I Voorwaarden voor het gebruik van een internettoegang via het Proximus-netwerk</b></p>	<p>De Voorwaarden voor het gebruik van een internettoegang via het Proximus-netwerk zijn niet langer opgenomen als bijlage bij de Voorwaarden van de Internetdienst, maar deze gebruiksvoorwaarden maken integraal deel uit van het Contract (artikel 2.1 van de Bijzondere voorwaarden) en zijn gepubliceerd op de website van Proximus (proximus.be/wettelijke-informatie).</p>