

Wijziging van de algemene voorwaarden voor consumenten en kleine ondernemingen

Beste klant,

Vanaf 1/11/2019 passen we onze algemene voorwaarden aan van toepassing op producten en diensten voor consumenten en op producten en diensten voor zelfstandigen en ondernemingen met maximaal 9 werknemers. We nodigen u uit de samenvatting van de wijzigingen hieronder te lezen.

Nieuwe structuur

Vandaag heeft elke dienst (internet, tv, vaste en mobiele telefonie) zijn eigen algemene voorwaarden met clausules die dezelfde onderwerpen betreffen maar toch van elkaar verschillen. Daarom hebben we ervoor gekozen om deze clausules, die dezelfde onderwerpen betreffen, te uniformiseren en ze onder te brengen in één enkele set van algemene voorwaarden die van toepassing zijn op alle diensten. Daarnaast hebben we voor elke dienst eveneens bijzondere voorwaarden gecreëerd, die een aanvulling vormen op de algemene voorwaarden.

Dit is de samenvatting van de wijzigingen:

1) Algemene voorwaarden van toepassing op alle diensten (hierna « Algemene Voorwaarden »)

Redenen tot weigering van levering van de dienst (Art. 2.2 van de nieuwe Algemene Voorwaarden).

Proximus uniformiseert de redenen op basis waarvan het de levering van de dienst aan een klant kan weigeren: indien een klant die zijn verplichtingen niet nakomt waartoe hij gehouden is op grond van een contract dat hem verbindt ten aanzien van Proximus of zijn dochtervennootschappen, in geval van bewezen fraude of ernstige twijfel over de solvabiliteit van de klant, indien de klant geen legitiem document verstrekt waarmee Proximus hem kan identificeren, indien de klant weigert de door Proximus gevraagde waarborg te betalen, indien de infrastructuur van de klant of het netwerk van Proximus de levering van de dienst niet of moeilijk ondersteunt, om technische redenen of indien de apparatuur van de klant het netwerk kan verstoren.

Door het opnemen van deze clausule in de Algemene Voorwaarden, werd het toepassingsgebied ervan uitgebreid tot de diensten van prepaidkaarten en VoIP, waarvan de oude algemene voorwaarden geen dergelijke clausule bevatten.

Oude artikelen : art. 3.3 internet, art. 4.5 TV, art. 2 vaste telefonie en art. 1.3 mobiele telefonie.

Indexeringsclausule (Art. 4.2 van de nieuwe Algemene Voorwaarden).

Proximus specificeert dat de formule voor het doorvoeren van een indexering, de volgende is: nieuwe prijs = oude prijs x (huidige index/vorige index).

Door het opnemen van deze clausule in de Algemene Voorwaarden, werd het toepassingsgebied ervan uitgebreid tot de internetdienst, waarvan de oude algemene voorwaarden geen dergelijke clausule bevatten.

Oude artikelen : art. 11.5 TV, art. 10 VoIP, art. 5,§ 2 vaste telefonie, art 1.6,§5 mobiele telefonie en art 1.6,§5 Pay&Go.

Voorschot (Art. 10.4 van de nieuwe Algemene Voorwaarden).

Proximus uniformiseert de gevallen waarin het een voorschot kan vragen: in geval van bewezen of veronderstelde fraude of ernstige twijfel aan de solvabiliteit van de klant, in geval van abnormaal gebruik door de klant van de dienst, wat wil zeggen op een wijze die niet overeenstemt met het normale gebruik ervan (bijvoorbeeld indien het aantal verbruikte eenheden abnormaal hoog is) of niet in overeenstemming is met het gebruik dat een andere klant in een vergelijkbare situatie zou hebben gemaakt, 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 vermeldt.

Door het opnemen van deze clausule in de Algemene Voorwaarden, werd het toepassingsgebied ervan uitgebreid tot de diensten van internet en TV, waarvan de oude algemene voorwaarden geen dergelijke clausule bevatten.

Oude artikelen : art. 41 VoIP, art. 52 vaste telefonie en art 1.4 mobiele telefonie.

Vergoeding in geval van niet-terugbetaling (Art. 11.3 van de nieuwe Algemene Voorwaarden).

In de oude algemene voorwaarden voor VoIP, vaste telefonie en mobiele telefonie werd bepaald dat indien een consument een schuldvordering heeft ten aanzien van Proximus en Proximus in gebreke blijft van terugbetaling na daartoe verzocht te zijn door de klant, de klant recht heeft op een vergoeding van 15% van het totaalbedrag van de onbetaalde facturen, met een minimum van 60 EUR. Dit bedrag wordt aangepast en bedraagt in de nieuwe Algemene Voorwaarden slechts 10 EUR in het geval Proximus in gebreke zou blijven om de opdracht tot terugbetaling te geven gedurende 15 dagen vanaf het verzoek van de klant.

Oude artikelen : art. 47 VoIP, art. 58 vaste telefonie en art 7.6 telefonie mobiel.

Termijn voor het betwisten van facturen (Art. 12.1 van de nieuwe Algemene Voorwaarden).

In de nieuwe Algemene Voorwaarden dienen de klachten ter betwisting van facturen ingediend te worden binnen de 30 dagen na het opstellen van de factuur. Na deze termijn wordt de factuur geacht door de klant te zijn aanvaard.

Oude artikelen : art. 8.3 internet, art. 44 VoIP, art. 55 vaste telefonie et art. 6.3 mobiele telefonie.

Beperking van aansprakelijkheid (Art. 13.5 van de nieuwe Algemene Voorwaarden).

Proximus uniformiseert de bedragen die zijn verantwoordelijkheid beperken ten aanzien van de klant. In de nieuwe Algemene Voorwaarden wordt de aansprakelijkheid van Proximus ten aanzien van de klant per gebeurtenis die aanleiding geeft tot zijn aansprakelijkheid, beperkt tot het totale bedrag dat de klant aan Proximus heeft betaald in de 6 maanden voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis. De aansprakelijkheid van Proximus zal in geen geval meer bedragen dan een gecumuleerd bedrag van 200.000 EUR per kalenderjaar. Onder de oude voorwaarden, waren deze bedragen zeer uiteenlopend en konden ze hoger (limiet van 650.000 EUR in de algemene voorwaarden voor internet, VoIP, mobiele telefonie en Pay&Go), lager (limiet van 3 maanden abonnementsgeld in de algemene voorwaarden voor tv) of gelijk zijn (algemene voorwaarden voor vaste telefonie).

Oude artikelen : art. 9.8 internet, art. 10.4 TV, art. 52 VoIP, art. 59,§8 vaste telefonie, art. 8.2, §4 mobiele telefonie en art. 3.1, §3 Pay&Go,

Schorsing en beëindiging van de dienst door Proximus (Art. 15.2, 15.5, 15.6 en 15.7 van de nieuwe Algemene Voorwaarden).

Proximus uniformiseert de gevallen en modaliteiten waaronder de diensten kunnen worden geschorst en beëindigd. Onder de nieuwe Algemene Voorwaarden kan Proximus de dienst schorsen na kennisgeving en zonder dat enige vergoeding verschuldigd is, indien de klant zijn verplichtingen krachtens de wet of een overeenkomst gesloten met Proximus/ één van zijn dochtervennootschappen, niet nakomt. In dat geval heeft Proximus ook het recht om een heractivering van de diensten of een herstelling te weigeren. Indien de klant zich niet binnen de 10 dagen na opschorting in regel stelt, kan Proximus de overeenkomst onmiddellijk beëindigen, zonder ingebrekestelling en zonder dat enige vergoeding verschuldigd is.

Proximus kan de overeenkomst eveneens onmiddellijk beëindigen, zonder ingebrekestelling en zonder dat enige vergoeding verschuldigd is indien de klant een zware of herhaalde fout heeft begaan tijdens de uitvoering van de overeenkomst of een andere overeenkomst met Proximus of één van zijn dochtervennootschappen, indien de klant meermaals in gebreke is gebleven te betalen aan Proximus of één van zijn dochtervennootschappen, indien de klant zich bevindt in een situatie van stopzetting van activiteit, faillissement, gerechtelijke reorganisatie of vereffening, indien de klant een valse of foutieve identiteit communiceert, indien het verbruik van de klant niet in overeenstemming is met het normale gebruik van de dienst (zoals beschreven in de Algemene Voorwaarden en bijzondere voorwaarden), in geval van bewezen fraude en indien de infrastructuur van de klant of het netwerk van Proximus de levering van de dienst niet langer ondersteunt om redenen die verbonden zijn met de technische werking van het netwerk. Indien de reden bekend en voorzienbaar is, zal een schriftelijke kennisgeving worden verstuurd zodra Proximus daarvan op de hoogte is.

Tot slot kan Proximus elke overeenkomst van onbepaalde duur schriftelijk beëindigen, op elk moment en zonder vergoeding, met inachtneming van een opzeggingstermijn van drie maanden.

Onder de oude algemene voorwaarden waren de gevallen en modaliteiten waarin Proximus het recht had om zijn diensten op te schorten en te beëindigen verschillend naar gelang van elke dienst. In de nieuwe Algemene Voorwaarden zijn er meer gevallen van opschorting en beëindiging en de modaliteiten zijn strikter (de termijn van 10 dagen is korter, geen voorafgaande ingebrekestelling en beëindiging/opschorting zonder vergoeding).

Oude artikelen : art. 19 internet, art.15.6 en 15.8 TV, art. 60 VoIP, art. 63 en volgende vaste telefonie en art. 12.1 mobiele telefonie.

Bemiddelings- en geschillenbeslechtsprocedure (Art. 19.1 van de nieuwe Algemene Voorwaarden).

In de oude algemene voorwaarden voor internet, VoIP, vaste telefonie en mobiele telefonie, is bepaald dat klachten over een ongeoorloofde buitengebruikstelling ingediend moeten worden binnen de 5 kalenderdagen na de buitengebruikstelling. Indien de klacht na deze termijn wordt ingediend, wordt de periode tussen de vijfde dag en de dag waarop de klacht wordt ingediend, niet in aanmerking genomen bij de berekening van de schadevergoeding.

Door het opnemen van deze clausule in de Algemene Voorwaarden, werd het toepassingsgebied ervan uitgebreid tot de diensten van TV en prepaidkaarten, waarvan de oude algemene voorwaarden geen dergelijke clausule bevatten.

Oude artikelen: art. 23.2 internet, art. 72 VoIP, art. 73 vaste telefonie en art. 13.1.2 mobiele telefonie.

2) Bijzondere voorwaarden voor mobiele telefonie

Normaal en persoonlijk gebruik (Art. 4 van de nieuwe bijzondere voorwaarden voor mobiele telefonie).

Meerdere tariefplannen van Proximus bevatten een onbeperkt gebruik. Helaas heeft Proximus verschillende vormen van misbruik vastgesteld. Om die reden heeft Proximus in de nieuwe Algemene Voorwaarden criteria opgenomen voor een normaal en persoonlijk gebruik van de dienst. Proximus behoudt zich het recht voor om elk tegenstrijdig gebruik te sanctioneren door een beperking, opschorting of beëindiging van het contract. Volgende praktijken worden niet beschouwd als normaal en persoonlijk gebruik (niet-limitatieve 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.

Bovendien heeft Proximus in het kader van onbeperkte aanbiedingen, volgende oude clause geschrappt (art. 3.11 van de algemene voorwaarden mobiele telefonie en 2.11 van de algemene voorwaarden Pay&Go): « *De tariefplannen met een 'onbeperkt' volume beogen een normaal gebruik van de Dienst in het kader van een onbeperkt aanbod. Proximus behoudt zich het recht voor de levering van de Dienst te beperken en/of het contract op te schorten en/of te beëindigen wanneer het gebruik van de Dienst per maand regelmatig tien (of meer) keer hoger ligt dan het gemiddelde gebruik van alle gebruikers van het onbeperkte aanbod* ». Deze clause wordt vervangen door een andere die duidelijkere criteria bevat welke geenszins beperkingen oplegt aan klanten die normaal gebruik maken van de dienst, maar er op gericht zijn misbruik te voorkomen. Volgens de nieuwe bepaling heeft Proximus het recht om, in het kader van onbeperkte aanbiedingen, de dienst te beperken, te schorsen of op te zeggen 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 of wanneer de klant regelmatig meer dan 6 uur per dag en/of 30 uur per week belt. .

3) Bijzondere voorwaarden voor vaste telefonie

Vergoedingen in geval van vertraging van de aansluiting en onderbreking van de dienst (Art. 5.1 tot en met 5.3 van de nieuwe Algemene Voorwaarden).

In de oude algemene voorwaarden voor vaste telefonie wordt bepaald dat:

- Proximus zich ertoe verbindt alles in het werk te stellen om binnen een termijn van maximaal 5 werkdagen een aansluiting tot stand te brengen, tenzij een andere datum werd overeengekomen met de klant. Indien deze termijn of de datum overeengekomen met de klant niet wordt gerespecteerd, heeft de klant recht op een vergoeding gelijk aan twee maanden basisabonnementsgeld, in voorkomend geval verhoogd met het bijkomend abonnementsgeld voor slimme diensten, indien de vertraging te wijten is aan Proximus (art. 12§1).
- In geval van storingen, Proximus zich ertoe verbindt alles in het werk te stellen om de storingen te lichten voor het einde van de werkdag die volgt op de dag dat de storing werd meegedeeld. Indien deze termijn of de termijn overeengekomen met de klant niet wordt gerespecteerd, heeft de klant recht op een vergoeding per dag vertraging, gelijk aan één maand basisabonnementsgeld of forfaitair abonnementsgeld, in voorkomend geval verhoogd met het bijkomend abonnementsgeld voor slimme diensten, indien de vertraging te wijten is aan Proximus (art. 12§2).

In de nieuwe Algemene Voorwaarden zijn bovengenoemde termijnen en vergoedingen niet meer van toepassing. De nieuwe Algemene Voorwaarden van toepassing op alle diensten bepalen dat Proximus zich ertoe verbindt de dienst zo spoedig mogelijk te leveren (art. 5.1) en alles in het werk te stellen om de problemen van de klant zo spoedig mogelijk op te lossen (art. 5.2).

Tot slot wordt in de oude algemene voorwaarden voor mobiele telefonie bepaald dat in geval van onderbreking van een bijkomende dienst bovenop de basisdienst van vaste telefonie, die niet te wijten is aan de klant en langer duurt dan zeven opeenvolgende kalenderdagen, de klant recht heeft op een vergoeding gelijk aan het abonnementsgeld voor deze bijkomende dienst in verhouding tot de duur van de onderbreking, met als minimum twee maanden abonnementsgeld (art. 46).

Onder de nieuwe Algemene Voorwaarden, zal de minimumvergoeding van twee maanden abonnementsgeld niet langer van toepassing zijn (art. 5.3).

4) Bijzondere voorwaarden voor internet

Vergoeding in geval van niet-teruggave van materiaal (Prijzlijst).

De vergoeding in geval van niet-teruggave van een modem, router, of ander materiaal verhoogt van 50 EUR (20.5,§6 oude algemene voorwaarden voor internet) naar 99 EUR.

Met vriendelijke groeten,

Het Proximus-team