

## Definities

Kantooruren : van maandag t.e.m. vrijdag van 8u00 tot 16u30

## Artikel 1 - Algemeen

1.1. Deze algemene voorwaarden leggen alle rechten en verplichtingen van Proximus NV van publiek recht hierna "Proximus" genaamd en haar klanten vast in het kader van het onderhoud van een telefooncentrale, met inbegrip van de toebehoren, opties en applicaties, die bij Proximus of bij haar onderaannemer werd aangekocht en door Proximus of haar onderaannemer werd geïnstalleerd (hierna de "telefooncentrale" of "centrale" genoemd).

Deze algemene voorwaarden hebben steeds voorrang op de eventuele algemene voorwaarden van de klant.

1.2. Het onderhoudscontract, aangevuld met deze algemene voorwaarden, vormt de integrale overeenkomst gesloten tussen de klant en Proximus (hierna het "contract" genoemd) met betrekking tot het onderhoud door Proximus of haar onderaannemer van de telefooncentrale van de klant.

1.3. Proximus behoudt zich het recht voor om deze algemene voorwaarden te wijzigen.

Proximus verbindt zich ertoe alle betrokken klanten via elke aangewezen methode van deze wijzigingen op de hoogte te stellen. Deze kennisgeving dient ten minste één (1) maand voor de inwerkingtreding te gebeuren indien het een wijziging van de algemene voorwaarden of een prijswijziging betreft.

De publicatie van een bericht op de website van Proximus en een bijlage bij de factuur wordt beschouwd als een aangewezen methode.

1.4. Klanten die niet akkoord gaan met de wijziging van de algemene voorwaarden of prijzen beschikken over een maximumtermijn van vijftien (15) kalenderdagen, te rekenen vanaf de kennisgeving, om het contract te beëindigen overeenkomstig artikel 7.1.

## Artikel 2 - Sluiting, inwerkingtreding en duur van het contract

2.1. Klanten die bij Proximus een telefooncentrale hebben gekocht, kunnen op elk ogenblik een onderhoudscontract bij Proximus afsluiten. De klant verklaart de enige eigenaar te zijn van de telefooncentrale. Indien niet, moet hij bewijzen dat hij door de eigenaar of de mede- eigenaar(s) gemachtigd werd het contract te ondertekenen.

2.2. Indien de klant een onderhoudscontract aanvraagt na de indienststelling van de telefooncentrale zal de aanvaarding van die aanvraag afhankelijk zijn van een voorafgaand technisch onderzoek van de telefooncentrale, op kosten van de klant, aan de algemeen geldende tarieven.

2.3. Het contract gaat in op de dag van zijn ondertekening en wordt afgesloten voor een bepaalde duur (zijnde het aantal overeengekomen jaren) die op de bestelbon en/of op de factuur wordt vermeld.

2.4. Na de initiële periode beschreven in artikel

2.3. wordt het contract stilzwijgend van jaar tot jaar verlengd, tenzij de ene partij de andere per aangetekende brief ten minste drie (3) maanden voor het aflopen van de termijn zijn voornemen kenbaar maakt om een eind te stellen aan het contract.

2.5. De verhuizing van een telefooncentrale heeft geen enkel gevolg voor de duur van de overeenkomst.

## Artikel 3 - Prestaties

Proximus NV van publiek recht, Koning Albert II-laan 27, B-1030 Brussel, BTW BE 0202.239.951, RPR Brussel, IBAN: BE82 2100 0008 8968, BIC: GEBABEBB

V.20210816

3.1. De onderhoudsprestaties die het voorwerp uitmaken van dit contract bestaan in het stellen van een diagnose, de plaatsbepaling, het lokaliseren, het lichten van de storing, de vervanging van defecte onderdelen van de installatie en updates van de software voor zover de storing zich heeft voorgedaan in het kader van een normaal gebruik en de klant als een "goede huisvader" met de telefooncentrale is omgegaan. De updates omvatten niet : de nieuwe versies van software die bijkomende kenmerken omvatten (bv ondersteuning van een bijkomend protocol) of van nieuwe functionaliteiten.

3.2. De prestaties zijn uitsluitend van toepassing op de telefooncentrale (het materiaal) zoals opgesomd in het onderhoudscontract en omvatten:

- de centrale eenheid;
- de toestellen eigen aan de centrale;
- de applicaties die als telefooncentrale applicaties worden omschreven.

Worden dus niet tot de telefooncentrale gerekend :

- de draadloze toestellen;
- de analoge toestellen;
- de fax toestellen;
- de modems tenzij deel uitmakend van een telefooncentrale applicatie;
- de antwoordapparaten.

3.3. Zijn uitdrukkelijk uitgesloten van de onderhoudsprestaties die zijn bedoeld in artikel 3.1.: het preventieve onderhoud alsook de volgende prestaties:

- het terug in dienst stellen en/of het vernieuwen van defect geraakte uitrustingen door externe oorzaken zoals: trillingen, overmatige vochtigheid, defecten of storingen op het elektriciteitsnet, het telecommunicatienet of andere apparatuur die niet in het onderhoudscontract is opgenomen, chemische dampen, golven of stralingsverschijnselen, verkeerde handelingen, staking, arbeidsconflict, brand en daarmee gepaard gaande risico's, onweer, bliksemfenomenen, diefstal, overmacht, terreurdaden en aanslagen, waterschade, overstromingen, natuurrampen, onweer, hagel, druk van sneeuw of ijs, glasbreuk;

- de werken met betrekking tot de eventuele vervanging van verbruiksgoederen zoals: papier, inkt, linten, magnetische dragers (tapes, diskettes en andere), optische dragers (schijven, CD's en andere), batterijen en accumulatoren;

- de prestaties die op verzoek van de klant moeten worden uitgevoerd buiten de kantooruren;

- de prestaties met betrekking tot het eerste nazicht en desgevallend het terug in werking stellen ter gelegenheid van de overname van een bestaande telefooncentrale door de klant; of bij een wijziging van de telefooncentrale door een derde die niet is gemachtigd door Proximus;

- de prestaties met betrekking tot de wijziging of de bijwerking van de telefooncentrale die noodzakelijk zijn gemaakt door een operator van openbare netwerken of een dienstverlenend bedrijf, of de prestaties die zijn voorgeschreven door het BIPT en/of de nationale en/of Europese overheden;

- de prestaties met betrekking tot de wijziging of de bijwerking van de telefooncentrale naar aanleiding van externe oorzaken, waarvan de fabrikant en/of Proximus of haar onderaannemer niet verantwoordelijk kunnen worden gesteld;

- de prestaties verbonden aan de wijziging en/of verbetering van de kwaliteit van de installatie, ongeacht de reden; bijvoorbeeld de stromen, de opslag- en overdrachtvolumes, de kwaliteit van de bekabeling;

- de prestaties uitgevoerd door Proximus of haar onderaannemer als gevolg van een wijziging uitgevoerd door de klant of en derde die niet is gemachtigd door Proximus;

- de prestaties verbonden aan de diagnosetests ter identificatie van defecten waarvan de herkomst en de oorzaken inherent zouden zijn aan de uitrustingen, toepassingen en/of netwerken die door derden zijn geïnstalleerd en beheerd;
- de herstelling of de vervanging van losse elementen (snoeren, draden, contactdozen, antennes, enz);
- de levering van reinigingsproducten;
- Elke herconfiguratie op vraag van de klant gedaan 1 maand na de installatie.

3.4. Tenzij anders overeengekomen met de klant, dient Proximus of haar onderaannemer met de uitvoering van de onderhoudsprestaties te beginnen ten laatste op de werkdag volgend op de dag waarop zij/hij door de klant of zijn gemachtigde van de storing op de hoogte is gesteld. De telefoonnummers van de bevoegde technische diensten zijn te vinden in de informatiebladzijden van de gidsen of worden op verzoek van de klant door Proximus aan deze laatstemeegedeeld.

3.5. Proximus stelt alles in het werk opdat de herstellingen en/of de vervanging zo spoedig mogelijk zou worden uitgevoerd. Alleen Proximus of haar onderaannemer bepaalt welke technische middelen zullen worden ingezet voor het verrichten van de onderhoudsprestaties.

3.6. In het kader van het onderhoudscontract komt Proximus of haar onderaannemer, tijdens de kantooruren, tussen ter plaatse bij de klant ('on site') of vanuit de gebouwen van Proximus of haar onderaannemer ('remote').

Buiten de kantooruren komt Proximus of haar onderaannemer op verzoek tussen, onder de geldende voorwaarden en aan de geldende tarieven.

Indien gewenst kan de klant een prijsopgave krijgen voor een interventie buiten de kantooruren.

3.7. De klant waarborgt Proximus en/of haar onderaannemer ten alle tijde toegang tot de telefooncentrale.

De klant dient Proximus en/of haar onderaannemer alle noodzakelijke middelen ter beschikking te stellen om haar/hem toegang tot alle delen van de telefooncentrale te verschaffen.

3.8. Indien de "remote"-interventie niet mogelijk was omwille van de klant, zullen de verplaatsingskosten van de "on site"-interventie gefactureerd worden.

3.9. Proximus kan niet verantwoordelijk 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, zoals onder meer oorlog, oproer, rellen, burgerlijke onrust, handelingen van burgerlijke of militaire autoriteiten, embargo's, stakingen of sociale conflicten (inclusief conflicten waarbij haar personeelsleden zijn betrokken), lock-out, overstromingen, langdurige vorst, branden of stormen, contractbreuk door een leverancier, een onderbreking in de bevoorrading bij de leveranciers van Proximus.

3.10. De klant is verantwoordelijk voor het beheer en management van de data applicaties op gebruikers en administrator niveau en dient Proximus de nodige info te verstrekken i.v.m. aanpassingen van data applicaties die de oorzaak kunnen zijn van een storing.

## Artikel 4 - Wijzigingen aan de telefooncentrale

4.1. Elke wijziging of uitbreiding aan de telefooncentrale geeft aanleiding tot aanpassing van het onderhoudsgeld in een nieuw contract.

4.2. Elke wijziging aan de telefooncentrale dient zonder uitzondering

verwezenlijkt te worden door Proximus of haar onderaannemer.

4.3. Onder "wijziging" aan de telefooncentrale wordt verstaan:

- elke uitbreiding of vermindering van de capaciteit;
- elke verplaatsing of verhuizing;
- elke gedeeltelijke vernieuwing of aanpassing, van welke aard ook.

## Artikel 5 - Onderhoudsgeld, facturering en betaling

5.1. De vergoeding voor het onderhoud ("onderhoudsgeld" genoemd) heeft enkel betrekking op de prestaties die vermeld zijn in artikel 3.1.

5.2. Het onderhoudsgeld slaat niet op de kosten voor preventief onderhoud, noch op de kosten die verband houden met de in artikel 3.3. vermelde prestaties.

Zijn eveneens uitgesloten van het onderhoudsgeld, de vergoedingen, taksen en kosten zoals:

- alle vergoedingen die eventueel verschuldigd zijn aan de operatoren van de openbare netwerken en/of het BIPT of aan elke andere officiële instantie;
- de vergoedingen die betrekking hebben op het verbruik van elektrische stroom;
- alle taksen van welke aard ook;
- de verzendingskosten van materieel dat voor herstelling naar Proximus of haar onderaannemer wordt gestuurd;
- de kosten die voortvloeien uit schade of verliezen als gevolg van het transport van (klein) materieel verzonden naar Proximus of haar onderaannemer.

5.3. Het initieel bedrag van het onderhoudsgeld wordt vermeld in het onderhoudscontract.

5.4. Proximus behoudt zich het recht voor om het bedrag van het onderhoudsgeld elk jaar op 1 januari te herzien. De herziening wordt toegepast tijdens de eerste facturatie van het jaar, op basis van de volgende formule:

$$P_n = P_o (0,8 S_n / S_o + 0,2)$$

waarin :

$P_o$  = Onderhoudsgeld bij aanvang

$P_n$  = Aangepast Onderhoudsgeld

$S_o$  = Salarissen + sociale lasten (loonkosten) waarop het Onderhoudsgeld voor aansluiting op de interventiedienst is gebaseerd

$S_n$  = Salarissen + sociale lasten (loonkosten) geldig op het ogenblik van de herziening.

5.5. Het onderhoudsgeld wordt maandelijks of tweemaandelijks (keuze van de klant) gefactureerd. Deze facturen zijn vooraf betaalbaar.

Wanneer een nieuwe telefooncentrale door Proximus of haar onderaannemer wordt geïnstalleerd, wordt het onderhoudsgeld voor deze centrale gedurende een periode van twaalf (12) opeenvolgende maanden, te rekenen vanaf de indienststelling van deze nieuwe telefooncentrale, met vijftig procent verminderd.

5.6. De kosten, vergoedingen en taksen die worden vermeld of waarnaar wordt verwezen in artikel 5.2. en die Proximus of haar onderaannemer eventueel maken, alsook elke niet-gerechvaardigde verplaatsing, zullen het voorwerp uitmaken van een afzonderlijke factuur op basis van de gebruikelijke prijzen en voorwaarden die van kracht zijn op het ogenblik dat deze kosten, vergoedingen en taksen worden gemaakt of de niet-gerechvaardigde verplaatsing plaatsheeft.

5.7. De eventuele aanduiding van een derde- betaler ontheft de klant niet van zijn betalingsverplichting ingeval de derde- betaler in gebreke blijft.

5.8. Bij achterstand van betaling door de klant van de verschuldigde bedragen, kan Proximus van rechtswege en zonder voorafgaande

ingebrekestelling de betaling eisen van verwijlrenten die tegen het wettelijke tarief verhoogd met 5% worden berekend, met een minimum van 12%.

## Artikel 6 - Verantwoordelijkheden

6.1. De in het kader van onderhavig contract geleverde prestaties vormen geen garantie voor een ononderbroken werking van de installatie.

6.2. In het algemeen kan Proximus slechts aansprakelijk worden gesteld in geval van opzet of grove fout in haar hoofde of die van haar werknemers.

Bovendien, erkent en aanvaardt de klant dat Proximus geen verantwoordelijkheid op zich neemt voor immateriële schade alsook voor schade zoals winstderving, inkomensverlies, werkonderbreking, beschadiging of verlies van gegevens.

Onverminderd de imperatieve wettelijke bepalingen, zal in alle gevallen waar Proximus eventueel aansprakelijk zou worden gesteld, deze aansprakelijkheid beperkt zijn tot 100.000 EUR per jaar, alle schadegevallen samen en met een maximum van 50.000 EUR per schadegeval.

6.3. In geval van rechtstreekse of onrechtstreekse aansluiting op een operator of een dienstenbedrijf via interfaces en/of signalisaties, zelfs wanneer zij gestandaardiseerd zijn op nationaal of Europees niveau, is het mogelijk dat de kwaliteit en/of diensten niet kan worden gewaarborgd. Proximus kan niet aansprakelijk worden gesteld voor een eventuele ontoereikende kwaliteit en/of vermindering van de diensten kwaliteit, en evenmin voor enig financieel verlies of enige winstderving voortvloeiend uit een niet- aangepasterouting.

6.4. Indien de telefooncentrale gebruik maakt van het net en/of van de bekabeling van de klant, garandeert deze laatste de kwaliteit en de capaciteit die voor de goede werking van de telefooncentrale vereist zijn.

6.5. De klant is verantwoordelijk voor het vlot kunnen uitvoeren van werkzaamheden en met name creëert hij de voor het uitvoeren van de werkzaamheden benodigde omstandigheden in zijn onderneming en stelt hij kosteloos geschikt personeel ter beschikking.

6.6. De Klant dient in te staan voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de informatie en documentatie die hij ter beschikking stelt van Proximus, ook indien deze van derden afkomstig zijn.

## Artikel 7 - Opzegging

7.1. Indien de klant het contract, via aangetekende brief, gedurende de initiële periode wil beëindigen of indien Proximus het contract opzegt krachtens artikel 7.2., is Proximus gemachtigd van rechtswege een schadeloosstelling te eisen wegens voortijdige beëindiging van het contract. Deze schadeloosstelling wordt forfaitair en onherroepelijk vastgesteld op honderd (100) procent van het onderhoudsgeld dat nog verschuldigd is tot aan de normale vervalddag van het contract.

Deze schadeloosstelling is niet verschuldigd indien de klant het contract opzegt op grond van artikel 1.4. van deze algemene voorwaarden.

7.2. Ingeval een van de partijen zijn verplichtingen niet nakomt, kan de andere partij het contract van rechtswege opzeggen. De opzegging komt er nadat een kennisgeving onbeantwoord is gebleven gedurende een termijn van vijftien (15) kalenderdagen, te rekenen vanaf de kennisgeving ervan via een aangetekende brief.

7.3. Het contract wordt van rechtswege beëindigd ingeval één van de partijen zich in een toestand van staking van betaling, insolventie, faillissement of vereffening bevindt.

7.4. Onverminderd hetgeen voorafgaat, eindigt het contract van rechtswege op het ogenblik van de definitieve buitendienststelling van

de telefooncentrale.

7.5. Aan het einde van de overeenkomst, welke ook de reden daarvoor zij, mag de klant de software en de documentatie niet langer gebruiken en dient hij Proximus de exemplaren terug te bezorgen die hij in zijn bezit heeft.

## Artikel 8 - Overdracht

8.1. De klant mag het contract enkel aan een derde overdragen, mits Proximus daartoe schriftelijk en vooraf de toestemming heeft gegeven.

8.2. Proximus mag het contract aan een derde overdragen, op voorwaarde dat Proximus de klant daarvan op voorhand verwittigt.

8.3. De klant aan wie bij vonnis de toegang tot en/of het verblijf op het adres van de aansluiting van de telefooncentrale 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.

8.4. 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.

8.5. De overdracht is gratis en houdt in dat alle rechten en verplichtingen die voortvloeien uit het contract worden overgedragen aan de overnemer.

## Artikel 9 - Klacht bij Proximus

Ingeval van moeilijkheden bij de uitvoering van het contract wordt de klant verzocht zich te wenden tot de plaatselijke dienst van Proximus.

## Artikel 10 - Klacht bij de Ombudsdienst

10.1. De klant kan zich wenden tot de Ombudsdienst voor Telecommunicatie die volledig onafhankelijk van Proximus optreedt en die de klachten van klanten onderzoekt met betrekking tot de activiteiten van Proximus.

10.2. Het adres en het telefoonnummer van de Ombudsdienst zijn te vinden in de informatieblad zijden van de gidsen of worden op verzoek van de klant door Proximus aan deze laatstemeegedeeld.

10.3. Enkel schriftelijke klachten worden aanvaard. Weliswaar kan de klant zich mondeling tot de Ombudsdienst richten om de stand van zaken van zijn klacht te kennen.

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

10.5. De Ombudsdienst voor Telecommunicatie kan weigeren om een klacht te behandelen indien deze laatste betrekking heeft op feiten die zich meer dan een jaar vóór het indienen van de klacht hebben voorgedaan.

10.6. Het onderzoek van een klacht eindigt wanneer deze aan een rechtbank wordt voorgelegd.

## Artikel 11 - Toepasselijk recht en bevoegde rechtbanken

11.1. Elke betwisting over de interpretatie of de toepassing van het contract valt onder de exclusieve bevoegdheid van de Brusselse rechtbanken.

De bepalingen van het contract zijn onderworpen aan het Belgische recht.

## Artikel 12 - Bescherming van persoonsgegevens

## 12.1. ALGEMEEN

12.1.1. De concepten in verband met de bescherming van persoonsgegevens gebruikt in onderhavig Artikel 12, zullen de betekenis hebben die ze hebben gekregen in de Wetgeving inzake Gegevensbescherming.

12.1.2. 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).

12.1.3. 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).

12.1.4. 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 12.2 waarvoor Proximus verwerkingsverantwoordelijke is, wordt bepaald in de Bestelbon of in de toepasselijke Contractuele Dienstbeschrijving of in het privacybeleid van Proximus dat beschikbaar is op [proximus.be/privacy](http://proximus.be/privacy).

## 12.2. PROXIMUS ALS VERWERKINGSVERANTWOORDELIJKE

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

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

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

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

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

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

Voor verdere informatie over de verwerking van persoonsgegevens door Proximus, de finaliteiten van de verwerking, de categorieën van persoonsgegevens die daarbij 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, hierbij 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 de het Proximus privacybeleid en meer in het bijzonder over de wijze waarop de eindgebruikers 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 12.2.

## 12.3. PROXIMUS ALS VERWERKER

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

12.3.2. De Klant dient ervoor in te staan dat de rechten en verplichtingen van de Partijen krachtens onderhavig Artikel 12 op gepaste wijze weerspiegeld worden naar zijn verwerkingsverantwoordelijke die hij toelaat de Dienst/het Product te gebruiken. De Partijen aanvaarden dat de Klant zal optreden als het enige contactpunt voor Proximus, hetzij in zijn hoedanigheid van verwerkingsverantwoordelijke, hetzij namens zijn verwerkingsverantwoordelijke. Alle verwijzingen naar de rechten en verplichtingen van de Klant krachtens onderhavig Artikel 12 omvatten, voor zover van toepassing, de respectieve verwerkingsverantwoordelijke van de Klant.

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

De persoonsgegevens kunnen de volgende gegevenscategorieën omvatten:

- Identificatie-informatie, 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 Overeenkomst.

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

12.3.3. Proximus zal de persoonsgegevens in overeenstemming met de gedocumenteerde instructies van de Klant verwerken of doorgeven, tenzij Proximus de persoonsgegevens krachtens de wetten van de Europese Unie of een van haar Lidstaten anders moet verwerken of doorgeven. 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.

12.3.4. 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.

12.3.5. 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.

12.3.6. 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.

12.3.7. 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.

12.3.8. Op verzoek van de Klant zal Proximus alle nodige informatie verstrekken om overeenstemming met onderhavig artikel 12.3 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.

12.3.9. 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 12.3 worden opgelegd aan deze andere verwerker.

12.3.10. 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 gegeven 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.

12.3.11. 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.

12.3.1.2. Indien een verzoek van de Klant krachtens onderhavig Artikel 12.3 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 dit laatste heeft opgelopen om deze bijkomende stappen te nemen.

12.3.13. 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.