

Definities

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

Consument: iedere natuurlijke persoon die handelt voor doeleinden die geen verband houden met zijn beroepsactiviteit of zijn commerciële activiteit

Artikel 1 - Algemeen

Dit document legt alle rechten en verplichtingen van Proximus NV van publiek recht hierna "Proximus" genaamd en haar klanten vast in het kader van de verkoop van een telefooncentrale van Proximus (hierna "telefooncentrale" of "centrale" genoemd), met inbegrip van hun applicaties, toebehoren en opties zoals vermeld op de bestelbon.

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

Artikel 2 - Aansluiting op het openbaar telefoonnetwerk van Proximus

Het openbaar telefoonnet eindigt op het aansluitpunt dat gekenmerkt wordt door een telefoonstopcontact of een aansluitdoos. Alles wat na het aansluitpunt komt behoort niet tot het openbaar netwerk van Proximus en valt dus onder de bevoegdheid van de klant.

Artikel 3 - Levering en installatie

3.1. De telefooncentrale wordt geleverd en geïnstalleerd door Proximus (of een van zijn gecertificeerde onderaannemers) tegen de tarieven vermeld in de bestelbon.

3.2. De modaliteiten m.b.t. de levering en de plaatsing dienen in de bestelbon vermeld te worden. Bij afwezigheid van specifieke modaliteiten wat betreft de installatiewerken zullen deze zich beperken tot:

- installatie van de centrale;
- aansluiting van de centrale op de verdeelkast;
- plaatsen en aansluiten van de toestellen op de hiervoor voorziene stopcontacten;
- aansluiting en indienstelling van de bijkomende applicaties, toebehoren en opties vermeld op de bestelbon
- configuratie en indienstelling van de centrale en de toestellen;
- installatie en configuratie van de data applicaties.

De interne bekabeling en eventuele installatie van verdeelkast zijn nooit inbegrepen in de installatiewerken en zullen aan de geldende tarieven aan de klant gefactureerd worden.

3.3. Proximus is slechts verplicht tot het verrichten van meerwerk waarmee zij vooraf schriftelijk akkoord is gegaan. Elk bijkomend werk of elke latere wijziging door Proximus of haar onderaannemer uitgevoerd, zal tegen het geldend tarief aan de klant worden gefactureerd, vermeerderd, indien nodig, met de verplaatsingskosten. Iedere vraag tot wijziging zal onderworpen zijn aan het regime van verkoop.

3.4. Alle installatiewerken worden uitgevoerd tijdens de kantooruren. Indien gewenst kan de klant een prijsopgave krijgen voor een interventie buiten deze kantooruren. De klant waarborgt Proximus en/of haar onderaannemer ten alle tijde toegang tot de telefooncentrale.

3.5. De prestaties betreffen enkel en alleen de installatie zoals beschreven op de bestelbon, alles wat niet expliciet vermeld werd, is ervan uitgesloten.

3.6. Van zodra de klant de telefooncentrale heeft ontvangen, dient hij na te gaan of die conform is met wat op de bestelbon is beschreven. De klant wordt van rechtswege geacht de telefooncentrale zonder voorbehoud, definitief en onherroepelijk te hebben aanvaard, indien hij er binnen de drie kalenderdagen volgend op de ontvangst, geen bezwaren heeft tegen ingebracht door middel

van een aangetekende brief.

Dezelfde termijn, te rekenen vanaf de indienstelling, dient door de klant te worden in acht genomen voor bezwaren in verband met de installatie en de indienstelling van de telefooncentrale door Proximus.

3.7. De klant dient erop toe te zien dat de telefooncentrale wordt geïnstalleerd op een plaats die een rationele inrichting, alsook normale installatie-, gebruiks- en onderhoudsvoorwaarden mogelijk maakt. Proximus of haar onderaannemer mag een andere plaats vragen indien de voorgestelde ruimte niet geschikt is. De klant neemt de kosten voor zijn rekening van de installatie, op de door Proximus aangeduide plaatsen, van de elektrische aansluitingen en/of aardingen die nodig zijn om de telefooncentrale te laten functioneren, en staat in voor het onderhoud ervan. In dit verband dienen de voorschriften van het Belgisch Elektrotechnisch Comité te worden gerespecteerd.

3.8. De klant voorziet de nodige software en de aansluitingen op zijn informaticamaterieel (aanwezigheid van een aansluitingspunt op de LAN van de klant, vast IP adres ...) voor zover zij nodig zijn voor de werking van de telefooncentrale en zijn applicaties.

3.9. Ingeval van data integratie en applicaties moet de netwerkadministrator aanwezig zijn op het moment van de installatie.

3.10. De klant dient vóór de installatie een back-up van zijn volledige systeem (inclusief elke PC waarop software geïnstalleerd moet worden) te maken en dient alle nodige maatregelen te treffen opdat zijn softwaremateriaal compatibel zou zijn met dat van Proximus, inzonderheid wat zijn antivirussystemen betreft.

3.11. Indien bij de installatie blijkt dat een telefooncentrale applicatie niet naar behoren functioneert mag Proximus of diens onderaannemer overgaan tot het formateren van de PC en de herinstallatie met louter het basis operating systeem en de telefooncentrale applicatie. Indien de Klant dit verhindert kan Proximus niet aansprakelijk worden gesteld voor het niet correct functioneren van de telefooncentrale (applicatie).

Artikel 4 - Totstandkoming van het verkoopcontract

4.1. Het contract wordt geldig gesloten op de dag dat beide partijen de bestelbon ondertekenen.

4.2. Onverminderd het verzakingsrecht van de consument in het kader van de wet op de handelspraktijken, mag Proximus van rechtswege en zonder voorafgaande kennisgeving, een schadeloosstelling eisen die forfaitair wordt vastgesteld op twintig procent van de prijs van de geannuleerde bestelling indien de klant een bestelling - totaal of gedeeltelijk - annuleert.

4.3. Zonder afbreuk te doen aan de bepalingen van de wet op de handelspraktijken, kan de klant de bestelling niet meer annuleren vanaf het ogenblik dat Proximus de gehele of gedeeltelijke levering van de telefooncentrale heeft uitgevoerd.

4.4. Op het ogenblik dat de bestelling wordt aanvaard, kan Proximus eisen dat een voorschot wordt betaald. Dit mag niet hoger zijn dan vijftig procent van het totale bedrag van de bestelling.

Artikel 5 - Waarborg

5.1. Zonder afbreuk te doen aan de wettelijke rechten van de consumenten, zijn de door Proximus verkochte telefooncentrales gedekt door een waarborg "materiaal" voor elk materieel gebrek of fabricagefout.

5.2. De waarborg dekt niet:

- de schade, van welke aard dan ook, waarvan de oorzaak niet vóór de verkoop te situeren is;
- de schade, storingen en defecten die te wijten zijn aan een fout van de klant, een toevallige beschadiging, een verkeerd gebruik of een slecht onderhoud, het niet-naleven van de instructies van de gebruiksaanwijzing, bliksem, vochtigheid, overspanning, alsook alle

gevallen van overmacht;

c) de herstelling of de vervanging van de losse elementen (snoeren, draden, stopcontacten, antennes, enz.), de vervanging van de onderdelen die op regelmatige basis moeten worden vervangen (batterijen, accumulatoren, papier, inkt, etc.) en de levering van reinigingsproducten;

d) de verplaatsingskosten en werkuren.

5.3. De waarborg is niet van toepassing:

a) indien de klant de aankoop niet kan aantonen door middel van de factuur, het kasticket of het door Proximus ad hoc geleverde certificaat;

b) indien de klant of een niet door Proximus aangeduid persoon de telefooncentrale heeft gewijzigd of hersteld;

c) of indien de fabricagenummers en/of de merken van de telefooncentrale zijn verwijderd of gewijzigd.

5.4. De duur van de waarborg bedraagt één jaar, behoudens andere contractuele bepalingen vermeld in de bestelbon. De termijn neemt een aanvang vanaf de indienststelling.

In het geval dat de koper een *consument* is, wordt de duur van de waarborg verlengd tot twee jaar. Gedurende deze periode zijn de verzendingskosten van materiaal inbegrepen.

5.5. Elk defect dient, zodra het wordt vastgesteld door de klant, gemeld te worden aan de bevoegde technische dienst van Proximus. De telefoonnummers van die diensten zijn te vinden in de informatiebladzijden van de gidsen of worden op verzoek van de klant door Proximus aan deze laatste meegedeeld.

Indien de *consument* nalaat Proximus ten laatste twee (2) maanden na het vaststellen van een gebrek aan overeenstemming op de hoogte brengen van dit gebrek, dan verliest de *consument* al zijn rechten in het kader van de Wet Consumentenkoop, evenals het recht om een schadevergoeding te eisen.

5.6. Proximus verbindt zich ertoe alles in het werk te stellen om de herstellingen en/of vervangingen zo spoedig mogelijk uit te voeren. Proximus alleen bepaalt welke herstellingen zullen worden uitgevoerd om de telefooncentrale terug naar behoren te laten functioneren. Niettemin heeft de *consument* het recht om van Proximus het kosteloze herstel of de kosteloze vervanging van het eindapparaat te verlangen, behalve als dat onmogelijk of buiten verhouding zou zijn.

5.7. De interventies van Proximus kunnen op verzoek buiten de kantooruren plaatshebben, aan het geldende tarief en onder de geldende voorwaarden. Indien gewenst kan de klant een prijsopgave krijgen voor een interventie buiten de kantooruren.

5.8. Indien de herstelling niet onmiddellijk kan worden uitgevoerd, kan, in bepaalde gevallen en wanneer de klant erom vraagt, hem tegen betaling en voor de duur van de herstelling een vervangingstoestel ter beschikking worden gesteld.

5.9. De waarborgtermijn die van toepassing is op een herstelde of vervangen telefooncentrale verstrijkt op het ogenblik dat de op de telefooncentrale toepasselijke waarborgtermijn verstrijkt, zonder dat deze evenwel minder dan drie maanden mag bedragen. Voor de consumenten wordt deze termijn vermeerderd met de eventuele periode(s) van herstelling en/of vervanging.

Artikel 6 - Betalingsmodaliteiten

6.1. De betaling dient in principe te worden uitgevoerd in speciën, op het ogenblik van de levering aan de klant, en na aftrek van de eventuele voorafbetalingen.

6.2. Indien er uitstel van betaling wordt toegestaan, dient de betaling te gebeuren op het rekeningnummer, op de manier en binnen de termijn die op de factuur is vermeld.

6.3. Ingeval de factuur niet is betaald op de vervaldag, zullen van rechtswege en mits voorafgaande ingebrekestelling verwijlinteressen worden aangerekend, berekend op basis van de wettelijke interestvoet. Bovendien worden de bedragen die niet betaald zijn binnen de vijftien dagen volgend op het versturen van een ingebrekestelling via aangetekende brief, automatisch verhoogd met

een forfaitaire contractueel bepaalde vergoeding van vijftien procent met een minimum van 12,39 euro, om de verhoging van de algemene kosten van Proximus te compenseren.

Artikel 7 - Eigendoms- en risico-overdracht

7.1. De telefooncentrale blijft eigendom van Proximus, tot wanneer de klant al hetgeen heeft voldaan wat hij aan Proximus verschuldigd is uit hoofde van dit contract. Tot op dat ogenblik is het de klant verboden de telefooncentrale over te dragen, om te vormen, in pand of als waarborg te geven of in welke vorm dan ook aan derden uit te lenen, of er op enigere wijze over te beschikken. In geval van inbeslagname of van elke andere aanspraak die derden op de rechten inzake de telefooncentrale zouden doen gelden, dient de klant verzet aan te tekenen en Proximus daarvan onmiddellijk op te hoogte te stellen, zodat deze laatste haar rechten kan vrijwaren.

7.2. De risico's worden op de klant overgedragen, zodra de telefooncentrale is geleverd. Vanaf dat ogenblik draagt de klant de risico's voor verlies, diefstal en gedeeltelijke of totale vernieling van de telefooncentrale.

Artikel 8 - Aansprakelijkheid van Proximus

8.1. 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 125.000 EUR.

8.2. Proximus verwerpt elke aansprakelijkheid voor om het even welke schade rechtstreeks of onrechtstreeks die veroorzaakt werd door de software die geleverd of geïnstalleerd werd bij een telefooncentrale.

8.3. 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 aangeboden diensten of de informatie die via haar Netwerk wordt verspreid. Proximus is niet aansprakelijk voor de transacties tussen een derde en de Klant. Zij is, tenzij anders vermeld, geenszins een partij in het Contract dat tussen de derde en de Klant wordt gesloten.

8.4. 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.

Artikel 9 - Aansprakelijkheid van de klant

9.1. De klant verbindt zich ertoe zich te houden aan de netiquette en de correcte gedragsregels ("acceptable use policies") die gelden in de netwerken waartoe hij zich via de telefooncentrale toegang verschaft.

9.2. De klant dient de geldende wetgeving na te leven wanneer hij gegevens verstuurt via de telefooncentrale. De verboden gegevens zijn meer bepaald, maar niet uitsluitend, informatie met een onwettig,

onjuist, aanstootgevend of lasterlijk karakter, die de openbare orde en/of de goede zeden, evenals het privé-leven van de gebruikers, schendt of aanzet tot rassenhaat en xenofobie.

9.3. De klant dient erover te waken de intellectuele rechten van Proximus of van derden, waaronder de auteursrechten, te respecteren en er geen inbreuk op te plegen.

9.4. De klant verbindt zich er tevens toe geen ongevraagde berichten of gegevens te versturen.

9.5. De klant verbindt zich ertoe af te zien van handelingen van informaticapiraterij of "hacking" tegenover het systeem van Proximus of gelijk welk andersysteem.

9.6. De klant verbindt zich ertoe de geheime en vertrouwelijke aard van de identificatiecode (paswoord en gebruikersnaam) te zullen bewaren. Alle gebruik van de identificatie-elementen zal onder verantwoordelijkheid van de klant gebeuren. In geval van verlies, diefstal of frauduleus gebruik van een van deze elementen, is de klant ertoe gehouden Proximus daarvan onmiddellijk op de hoogte te stellen en zijn mededelingen per aangetekend schrijven te bevestigen. De klant wordt slechts van zijn verantwoordelijkheid ontheven op de werkdag volgend op de datum waarop Proximus de aangetekende brief ontvangen heeft.

9.7. De klant dient regelmatig een back-up van zijn gegevens te nemen.

9.8. De klant is verantwoordelijk voor het vlot kunnen uitvoeren van werkzaamheden en hij stelt kosteloos geschikt personeel ter beschikking.

9.9. 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 is.

Artikel 10 - Documenten en software

10.1. Proximus kent de klant het niet-exclusief recht toe op het gebruik van de schema's en andere eventuele technische en commerciële documenten met betrekking tot de verkochte telefooncentrale. Deze documenten mogen niet aan derden worden doorgegeven, tenzij met schriftelijk akkoord van Proximus.

10.2. Eventueel kan de standaardversie van de software of firmware van de telefooncentrale worden geleverd waarbij de klant een eenvoudig, niet exclusief en niet-overdraagbaar gebruiksrecht van de software of enige andere afzonderlijk bijgeleverde software wordt verleend. De klant erkent uitdrukkelijk dat elke software technische en vertrouwelijke informatie bevat die eigendom zijn van Proximus of van zijn leverancier. De klant verbindt zich ertoe de software niet te vermenigvuldigen of te kopiëren en het vertrouwelijk karakter ervan te bewaren. Elke bijgeleverde software kan bovendien onderworpen zijn aan de algemene voorwaarden die bij de levering horen licentiecontract.

Artikel 11 - Onderhoudscontract

Klanten die bij Proximus een installatie hebben gekocht kunnen op elk ogenblik een onderhoudscontract afsluiten.

Tenzij een onderhoudscontract gelijktijdig met de aankoop wordt afgesloten, zal de aanvaarding van de aanvraag om een onderhoudscontract afhankelijk zijn van een voorafgaand technisch onderzoek, op kosten van de klant aan de geldende tarieven.

Artikel 12 - Opzegging

12.1. Indien, door een fout van Proximus, de voorziene datum voor de levering met meer dan vijftien werkdagen wordt overschreden, kan de klant op eenvoudig verzoek dat aan Proximus via aangetekende brief wordt betekend, hetzij de opzegging van het contract vragen, hetzij de betaling van een schadevergoeding die gelijk is aan anderhalf procent van de verkoopprijs van de niet-geleverde telefooncentrale, per volledige week vertraging. De totale schadevergoeding mag in

geen geval meer dan twintig (20) procent van deze verkoopprijs bedragen.

12.2. Ingeval de klant te laat is met de betaling van de factuur, stuurt Proximus hem via aangetekende brief een ingebrekestelling. Indien de betaling niet gebeurt binnen de vijftien werkdagen volgend op deze ingebrekestelling, kan Proximus het contract onmiddellijk en van rechtswege ontbinden, door de klant een aangetekende brief te versturen. Door de ontbinding is de klant verplicht om op zijn kosten de telefooncentrale terug te bezorgen aan Proximus. De schadeloosstelling waarop Proximus in dit geval recht heeft, mag niet hoger zijn dan twintig (20) procent van de verschuldigde bedragen.

Artikel 13 - Klachten ingediend bij Proximus

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

Artikel 14 - Klachten ingediend bij de Ombudsdienst

14.1. 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.

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

14.3. 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.

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

14.5. 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.

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

Artikel 15 - Toepasselijk recht en bevoegde rechtbanken

15.1. Elke betwisting met betrekking tot de interpretatie of de toepassing van de overeenkomst valt onder de uitsluitende bevoegdheid van de Brusselserechtbanken.

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

Artikel 16 - Bescherming van persoonsgegevens

16.1. ALGEMEEN

16.1.1. De concepten in verband met de bescherming van persoonsgegevens gebruikt in onderhavig Artikel 16, zullen de betekenis hebben die ze hebben gekregen in de Wetgeving inzake Gegevensbescherming.

16.1.2. 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).

16.13. 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).

16.14. 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 16.2 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.

16.2. PROXIMUS ALS VERWERKINGSVERANTWOORDELIJKE

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

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

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

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

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

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

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

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 16.2.

16.3. PROXIMUS ALS VERWERKER

16.3.1. Indien de Klant (of zijn verwerkingsverantwoordelijken 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 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.

16.3.2. De Klant dient ervoor in te staan dat de rechten en verplichtingen van de Partijen krachtens onderhavig Artikel 16 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 16 omvatten, voor zover van toepassing, de respectieve 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:

- 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 verwerkingsverantwoordelijken) de rechten en verplichtingen van een verwerkingsverantwoordelijke hebben zoals beschreven in de Wetgeving inzake Gegevensbescherming.

16.3.3. 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.

16.3.4. 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.

16.3.5. 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.

16.3.6. 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.

16.3.7. 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 toezichhoudende instantie en aan de betrokkene, naar gelang de situatie; en
- het uitvoeren van gegevensbeschermingseffectbeoordelingen (DPIA - Data Protection Impact Assessment) en het raadplegen van de toezichhoudende autoriteit in deze context.

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

16.3.8. Op verzoek van de Klant zal Proximus alle nodige informatie verstrekken om overeenstemming met onderhavig artikel 16.3 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.

16.3.9. 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 16.3 worden opgelegd aan deze andere verwerker.

16.3.10. 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.

16.3.11. 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.

16.3.12. Indien een verzoek van de Klant krachtens onderhavig Artikel 16.3 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.

16.3.13. 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.