

## Toepasselijke algemene Voorwaarden

1. Behoudens de afwijkingen die worden bepaald door deze specifieke voorwaarden en/of het contract, is de terbeschikkingstelling van de dienst van de nationale 0800 nummers onderworpen aan de algemene voorwaarden voor de telefoondienst.

## Woordenlijst

2. Voor de toepassing van deze specifieke voorwaarden, verstaat men onder:

### - Gespecialiseerde centrale

Centrale van het digitale type, die de oproepen naar 0800 nummers behandelt en afwikkelt.

- **Web Contact:** optioneel dienst die gebruikt maakt van de WebRTC technologie

- **WebRTC (Real Time Communication).** Technologie die toelaat om een communicatie tot stand te brengen via een internet browser.

## Procedure voor het sluiten van het contract

### Aanvraag door de klant

3. De klant dient zijn aanvraag om toegang tot de dienst van de nationale 0800 nummers in bij de, te Brussel gevestigde, gespecialiseerde dienst van Proximus.

Het contract wordt schriftelijk vastgelegd. De klant moet in het bezit zijn van een ondernemingsnummer. Indien hij wettelijk vrijgesteld is van de onderworpenheid aan het BTW-stelsel, moet hij de stukken die deze vrijstelling rechtvaardigen aan Proximus laten geworden.

### Duur van het contract

4. Behalve andersluidende bepaling wordt het contract wordt afgesloten voor een bepaalde duur van één maand. Bij het verstrijken van deze periode wordt het contract stilzwijgend voor onbepaalde duur verlengd, indien de klant geen opzeg doet overeenkomstig de modaliteiten voorzien in artikel 73 van de algemene voorwaarden voor de telefoondienst.

## Prestaties en verplichtingen van Proximus

### Beschrijving van de dienst

5. Proximus stelt, onder de benaming "dienst van de nationale 0800 nummers", speciale telefoonnummers ter beschikking van haar klanten. Oproepen naar deze nummers worden via gespecialiseerde centrales afgewikkeld. Voor verkeer met nationale origine geldt dat 0800 gesprekken vanop het vaste of mobiele netwerk van Proximus gratis zijn voor de oproeper. Het is mogelijk de dienst ter beschikking te stellen indien het geografische nummer verbonden aan het marketingnummer zich op het vaste of mobiele netwerk van

Proximus bevindt of op dat van een andere operator die dezelfde interconnectietarieven toepast als Proximus.

### Bereikbaarheid van de nummers

6. Proximus kan de bereikbaarheid door alle gebruikers van de aan de klant toegekende 0800 nummers niet garanderen.

Deze bereikbaarheid is afhankelijk van de tussen de telecommunicatieoperatoren overeengekomen interconnectieakkoorden.

### Telefoongids

7. Op vraag van de klant kunnen de 0800 nummers kosteloos vermeld worden in een bijzonder lijst die opgenomen wordt in de telefoongids van één of meerdere regio's.

### Klantendienst

8. Onze klantendienst zal de vragen van de klant kunnen beantwoorden voor zover deze in het kader van Marketing nummers, gebruik van ons Number Management platform, en de Web Contact gerelateerde WebRTC parameters op dit platform blijven. Onze klantendienst zal geen vragen kunnen beantwoorden met betrekking tot HTML, javascript of PHP programmatie

## Verplichtingen van de klant

### Explosief verkeer

9. De klant wiens verkeer een bijzonder karakter vertoont dat mogelijkerwijze pieken kan uitlokken die het openbaar telefoonnet van Proximus kunnen verstoren, moet een nummer kiezen bestemd voor "explosief verkeer". Dit soort nummers is ondergebracht in een bijzondere reeks.

Een dergelijk nummer heeft tot doel ervoor te zorgen dat het openbaar telefoonnet van Proximus niet verstoord wordt tengevolge van de verkeerspieken, zonder dat dit een garantie biedt dat alle oproepen waarvan de klant de bestemming is worden doorgestuurd, en dat het bijzonder telefoonnet, gebruikt bij explosief verkeer niet zal worden verstoord. Proximus behoudt zich het recht voor het explosieve verkeer te regelen en de hoeveelheid verkeer te beperken indien dit technisch noodzakelijk is.

Als de klant deze verplichting niet nakomt, kan Proximus ogenblikkelijk de dienstverlening stopzetten. De klant zal verantwoordelijk worden geacht voor om het even welke schade die kan voortvloeien uit het niet naleven van deze verplichting.

### Uitzonderlijk verkeer

10. Behoudens overmacht dient de klant Proximus ten minste acht dagen vooraf in kennis te stellen van ieder initiatief dat aanleiding kan geven tot een uitzonderlijk verkeer dat van aard is het openbare telefoonnet te storen.

De te nemen maatregelen met het oog op het voorkomen van de storingen in de dienstuitvoering, vallen ten laste van de klant, behalve indien hij een nummer gekozen heeft voor "explosief verkeer".

### Bestemming van de oproepen

11. Indien de eindbestemming van de oproepen een derde persoon is, is zijn schriftelijk voorafgaand akkoord vereist, hoewel er daardoor voor hem geen rechten of plichten ontstaan in het kader van dit contract.

## Tariefstructuur

### Kosten voor de toegang tot de dienst

12. Wie een abonnement aangaat op een dienst van de nationale 0800 nummers betaalt de kosten voor toegang tot die dienst.

### Abonnementsgelden

13. Voor de terbeschikkingstelling van de nummers worden abonnementsgelden aangerekend volgens de in de prijslijst met betrekking tot 0800 nummers opgenomen tarieven.

### Prijs van de gesprekken

14. De gesprekken worden aan de Klant aangerekend volgens de in de prijslijst met betrekking tot de 0800 nummers opgenomen tarieven. Indien het geografische nummer verbonden aan het marketing nummer zich op het netwerk van een andere operator bevindt en deze laatste zijn interconnectietarieven verhoogt om de gesprekken op zijn netwerk te beëindigen of indien de interconnectietarieven van Proximus door regelgeving worden verlaagd zonder dat deze andere operator een gelijke vermindering toepast, is Proximus gerechtigd om de toegepaste tarieven te wijzigen. Indien de Klant de nieuwe voorwaarden niet aanvaardt, kan hij het contract beëindigen zonder vergoeding noch vooropzeg. In bovenvermeld geval, behoudt Proximus zich tevens het recht voor om de terbeschikkingstelling van de dienst te beëindigen. Proximus zal de Klant hiervan tenminste 1 maand voor de beëindiging schriftelijk op de hoogte brengen. Deze beëindiging geeft de Klant geen recht op enige schadevergoeding.

### Wijzigingen op vraag van de klant

15. Voor elke wijziging van het nummer, van de bestemmingen, van de toegangsbeperkingen of van één van de faciliteiten in het algemeen, uitgevoerd op vraag van de klant, worden forfaitaire vergoedingen aangerekend.

De aanvaarding van een vraag om wijziging wordt door Proximus aan de klant betekend.

### **Nummeroverdraagbaarheid**

16. In de mate dat de klant de betrokken nummer(s) gebruikt voor het leveren van telecommunicatiediensten aan derden, wordt de aandacht van de klant gevestigd op het feit dat, overeenkomstig de reglementaire bepalingen betreffende nummeroverdraagbaarheid, Proximus elke vraag naar nummeroverdraagbaarheid van een derde ten voordele van wie het/de nummer(s) gebruikt word(t)(en), dient te behandelen, en dit zonder dat de klant op deze basis enige schadevergoeding kan eisen.

17. De overdracht van het nummer kan enkel verkregen worden door de klant indien deze aan al zijn verplichtingen tot Proximus voldaan heeft.

### **Klachten en geschillen**

18. Voor problemen met betrekking tot de uitvoering van het contract kan de klant bij afwijking op art. 76 van de algemene voorwaarden zich richten tot de gespecialiseerde, te Brussel gevestigde, dienst van Proximus.