

## Artikel 1 Definities

Breedband	Verwijst naar de technologie gebruikt voor de Dienst in België
Gebruiksvoorwaarden	Gedragscode van toepassing op de Klant die gebruikmaakt van internettoegang van Proximus - Zie bijlage.
Klant	Natuurlijke of rechtspersoon, of een feitelijke vereniging die heeft ingetekend op de Dienst.
Verbruiker	Elke natuurlijke persoon die de Dienst gebruikt voor niet-professionele doeleinden.
Professioneel	Elke natuurlijke of rechtspersoon die de Dienst gebruikt voor gemengde doeleinden.
Dienst	Verwijst naar de dienst 'Onlineaanwezigheid' met of zonder vaste lijn van Proximus, naamloze vennootschap van publiek recht, hierna Proximus genaamd. De Dienst omvat de creatie van een website verbonden aan de domeinnaam gecreëerd door de Klant, de publicatie van gegevens over zijn onderneming of handel in de 1207/1307 en ook de zoekresultaten in Google (Google MyBusiness).
ISP	Internet Service Provider (internettoegangsleverancier)
Netwerk	Verwijst naar het telecomnetwerk gebruikt voor de levering van de Internetdienst aan de Klant.
Tarief	Verwijst naar een of meer tarieven verschuldigd voor de Dienst zoals bepaald in de Prijslijst die beschikbaar is op de website van Proximus.
Software	Verwijst naar het geheel van elementen begrepen bij de Dienst die beschermd zijn door intellectuele eigendomsrechten en naar alle documentatie verstrekt aan de Klant.
Contract	Is samengesteld uit de Gebruiksvoorwaarden, de Algemene Voorwaarden en Tarieven en in voorkomend geval de bestelbon en de bevestigingsbrief.
MyProximus	Een persoonlijke en beveiligde toegang tot diverse onlineapplicaties via <a href="http://www.proximus.be">www.proximus.be</a> die aan de Klant wordt verleend.
Factuur	Het document dat 'factuur' wordt genoemd of elk ander document waarmee Proximus de betaling vordert van zijn prestaties of in naam of voor rekening van derden de bedragen invordert die verbonden zijn aan de prestaties van deze derden.

## Artikel 2 Voorwerp

Proximus verbindt zich ertoe de Klant, die aanvaardt, de Dienst te leveren beschreven in het Contract. De Dienst wordt geleverd conform de voorwaarden van het Contract.

## Artikel 3 Toegangsaanvraag tot de Dienst

- 3.1 Elke persoon die de Dienst wenst te bekomen, moet dit aanvragen bij de verkoopkanalen van Proximus. De Klant moet zich online registreren in een verkooppunt of via een ander verkoopkanaal en dient de volgende documenten en inlichtingen te verstrekken:
- indien de Klant een natuurlijke persoon is: de documenten die de identiteit van de Klant attesteren en het bestaan van een woonplaats of vaste verblijfplaats op zijn naam in de Europese Unie, op basis van officiële documenten;
  - 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 erin werden aangebracht.
  - Indien de persoon gevolmachtigde is van een natuurlijke persoon, een rechtspersoon of een feitelijke vereniging: zijn identiteitsbewijs en de volmacht.
- 3.2 Indien de Klant niet is opgenomen in de database van de Klanten van Proximus kan hij enkel op de Dienst intekenen door persoonlijk naar een verkooppunt van Proximus te gaan of door zich in te schrijven via een verkoopkanaal.
- 3.3 Proximus behoudt zich het recht voor de aanvraag van toegang tot de Dienst te weigeren in de volgende gevallen:
- de Klant weigert zich te onderwerpen aan de voorwaarden vermeld in artikel 3.1 van deze Algemene voorwaarden;
  - de Klant respecteert de verplichtingen niet die op hem rusten krachtens een andere overeenkomst betreffende een door Proximus geleverde dienst;
  - bij bewezen fraude of bij ernstige twijfel over de solvabiliteit van de klant;
  - de Klant deelt een valse of verkeerde identiteit mee;
  - de persoon die de aanvraag indient, weigert het voorschot te betalen of het bewijs te leveren van het bestaan van een onvoorwaardelijke bankgarantie op eenvoudig verzoek van Proximus.
  - de levering van de Dienst is onmogelijk of moeilijk op de IT-installaties van de Klant en/of de telecominstallaties, meer bepaald het Netwerk.

## Artikel 4: Verplichtingen van de Klant

- 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 bedragen en het gebruik van de Dienst.
- 4.2 Proximus dient onmiddellijk schriftelijk door de Klant in kennis te worden gesteld van iedere verandering van een van de identificatie-elementen van de Klant. De Klant is als enige verantwoordelijk voor de informatie die hij aan Proximus verstrekt.
- 4.3 Tenzij hij daartoe uitdrukkelijk is gemachtigd door Proximus is het de Klant verboden de software en de web portal te wijzigen die hij ter beschikking heeft gekregen voor de creatie van zijn online visibiliteit.
- 4.4 De Klant erkent dat de Software enkel wordt geleverd voor het overeengekomen gebruik en eigendom blijft van de derden en Proximus, die houder zijn van de desbetreffende intellectuele eigendomsrechten. 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 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 ermee verbonden specifieke licentievoorwaarden te hebben aanvaard.

- 4.5 De Klant verbindt zich ertoe de Dienst enkel te gebruiken voor geoorloofde doeleinden, overeenkomstig het Contract, de gebruiksvoorwaarden en de goede gedragsregels ('acceptable use policies') in voege voor de netwerken waar hij toegang toe heeft door middel van de Dienst.
- 4.6 De onkosten die Proximus dient te vergoeden wegens 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 handleiding en de werking van de Dienst te kennen.
- 4.8 De Klant verbindt zich ertoe een geldig Belgisch mobiel telefoonnummer en ook een functioneel e-mailadres mee te delen bij de intekening op de Dienst.
- 4.9 De Klant verbindt zich ertoe regelmatig de e-mails te lezen op het e-mailadres dat hij aan Proximus heeft verstrekt. Indien de Klant niet antwoordt op de berichten verstuurd door Proximus tijdens de creatiefase van zijn Dienst behoudt Proximus zich het recht voor zijn Dienst te annuleren, mits betaling van een vergoeding gelijk aan de 'installatiekosten' voor het aangevatte werk. Deze creatieperiode stemt overeen met 30 kalenderdagen vanaf de intekening op de Dienst.
- 4.10 De Klant moet:
- de Algemene voorwaarden van de Dienst 1207/1307 (<http://www.1207.be/algemene-voorwaarden> en <http://www.1307.be/pages/frgeneral-conditions>) gelezen en aanvaard hebben;
  - de Algemene voorwaarden van de Dienst Google My Business (<https://www.google.com/+policy/pages-services.html> en <https://www.google.be/intl/NL/policies/terms/regional.html>) gelezen en aanvaard hebben;
  - kennis genomen hebben van de vertrouwelijkheidsregels van Google.

## Artikel 5 Prijzen en facturatie

- 5.1 De Prijs van de Dienst omvat de activeringskosten van de Dienst en het maandelijks abonnementsgeld voor de levering van de Dienst vastgelegd in de Prijslijst van Proximus. Wat de installatie betreft, varieert de prijs in functie van het type Dienst gekozen door de Klant.
- 5.2 Elke wijziging van de Dienst of overdracht van de Dienst uitgevoerd door Proximus zal het voorwerp uitmaken van een facturatie op basis van de geldende installatietarieven.
- 5.3 Er worden activeringskosten zoals bepaald in de Prijslijst gefactureerd aan de Klant bij elke verhuizing van de Klant of bij elke abonnering van de Klant op een andere onlineaanwezigheidsdienst.
- 5.4 De bedragen verschuldigd voor de duur van het Contract bij Proximus worden gefactureerd. In geval Proximus het contract beëindigt wegens niet-naleving door de klant van zijn verplichtingen, blijven de abonnementsgelden verschuldigd voor de facturatieperiode die nog niet afgelopen is op het ogenblik dat het Contract een einde neemt. Reeds betaalde abonnementsgelden worden niet terugbetaald. Indien dit abonnementsgeld nog niet betaald werd, dient de Klant het integraal te betalen.
- 5.5 Bij niet-betaling van een factuur binnen de termijn vermeld op de factuur stuurt Proximus met gelijk welk geschikt middel een herinnering naar de in gebreke blijvende Klant. Herinneringen geven aanleiding tot de aanrekening van forfaitaire administratiekosten. 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 vervaldag zijn verwijlinteressen, berekend tegen de wettelijke interestvoet, verschuldigd op het niet-betwiste totaalbedrag van de factuur.

Proximus behoudt zich bovendien het recht voor om een forfaitair bedrag aan te rekenen indien de invordering van de schulden uitbesteed wordt aan een derde.

- 5.6 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.

## Artikel 6 Betwisting van facturen

- 6.1 In geval van klachten over de facturen dient de Klant de rubriek en het betwiste bedrag te vermelden.
- 6.2 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 telecomcommunicatie. Het niet-betwiste bedrag moet binnen de normale termijn worden betaald.
- 6.3 Ingeval Proximus de klacht verwerpt, wordt het betwiste bedrag onmiddellijk opeisbaar. De betalingstermijnen voor dit bedrag worden vermeld in de brief waarin de beslissing van Proximus wordt bekendgemaakt.
- 6.4 Proximus houdt onmiddellijk rekening met alle ingediende betwistingen van facturen. Indien blijkt dat de Klant de twee laatste opeenvolgende facturen of drie van de laatste zes facturen ten onrechte betwist heeft, behoudt Proximus zich het recht voor de volledige betaling te eisen van de nieuwe betwiste factuur. Indien de nieuwe klacht ongegrond blijkt, heeft het bovendien het recht analysekosten aan te rekenen.
- 6.5 Om voor Proximus ontvankelijk te zijn, moeten klachten worden ingediend binnen dertig dagen volgend op de datum dat de factuur werd opgemaakt, onverminderd de inroeping van andere mogelijkheden tot beroep.

## Artikel 7 Aansprakelijkheid van Proximus en waarborg

- 7.1 Proximus verbindt zich ertoe de dienst te creëren binnen de vastgelegde termijn in de productbeschrijving en op voorwaarde dat de Klant zijn verplichting nakomt om tijdig te antwoorden op de berichten van Proximus.
- 7.2 Proximus verbindt zich ertoe alle middelen die het ter beschikking heeft in te schakelen om zijn Klanten de toegang tot de Dienst en het beheer van zijn onlineaanwezigheid via een beheersportal te garanderen.
- 7.3 Proximus behoudt zich het recht voor tijdens de duur van het Contract in alle omstandigheden en met voorafgaande kennisgeving de kenmerken van de hosting van de website van de Klant te wijzigen.
- 7.4 Proximus waarborgt dat de Software en alle elementen die het ter beschikking van de Klant heeft gesteld, beantwoorden aan de rechten van derden.
- 7.5 Proximus waarborgt enkel de compatibiliteit van zijn Dienst met de Software die via de beheersportal ter beschikking wordt gesteld.
- 7.6 Proximus kan niet aansprakelijk gesteld worden voor de inhoud van de Dienst. Het kan ook niet aansprakelijk worden gesteld voor de diensten, noch voor de facturatie ervan, indien ze worden aangeboden door derden en toegankelijk zijn via zijn Dienst. Proximus biedt geen garantie en is niet aansprakelijk voor de aangeboden diensten of de verspreide informatie via zijn Dienst. Proximus is niet aansprakelijk voor de transacties tussen een derde en de Klant. Het is geen partij in contracten gesloten tussen een derde en de Klant.
- 7.7 In het algemeen kan Proximus slechts aansprakelijk worden gesteld in geval van opzet of grove fout (met name een inbreuk op zijn wezenlijke verplichtingen) in zijn hoofde of die van

zijn werknemers. Zijn 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.

- 7.8 Onverminderd dwingende wettelijke bepalingen beperkt de aansprakelijkheid van Proximus tegenover de Klant zich in alle gevallen waarin het aansprakelijk zou kunnen worden verklaard tot 50.000 EUR.
- 7.9 De Klant aanvaardt dat Proximus niet aansprakelijk kan worden gesteld voor het wissen of niet bewaren van de informatie.
- 7.10 Proximus verbindt zich ertoe de technische middelen waarover het beschikt aan te wenden om zijn Klanten toegang tot de Dienst te verzekeren. Proximus verstrekt echter noch expliciet noch impliciet garanties betreffende het vermogen van de Dienst om aan de verwachtingen of behoeften van de Klant te voldoen, en ook niet betreffende een foutloze of ononderbroken werking van de Dienst.

## Artikel 8: Aansprakelijkheid van de Klant

- 8.1 De Klant dient als een goede huisvader te waken over het goede gebruik van de Dienst.
- 8.2 De mededeling door de Klant van vertrouwelijke gegevens die op hem betrekking hebben of van gegevens die hij als dusdanig beschouwt via de Dienst gebeurt op zijn eigen risico. De Klant dient alle nodige maatregelen te treffen om de vertrouwelijkheid en de integriteit van zijn gegevens te beschermen. In naleving van de geldende wetgeving en dit Contract is Proximus niet aansprakelijk voor de verspreiding van vertrouwelijke gegevens opgeslagen op zijn Dienst en zijn IT-systeem. De Klant dient zijn gegevens en zijn software ook te beschermen tegen eventuele virussen.
- 8.3 De Klant is als enige aansprakelijk, bij opzet of zware fout voor alle directe, materiële schade door hem of door een derde persoon die de Dienst gebruikt, toegebracht aan Proximus of aan derden. De klant verbindt zich ertoe Proximus te vergoeden voor elke eis tot, betwisting van en veroordeling tot schadevergoeding tegenover Proximus ten gevolge van het gedrag of de berichten die de Klant of iedere derde die gebruikmaakt van de Dienst waarop de Klant heeft ingetekend, op internet heeft verspreid of van een inbreuk op de intellectuele eigendomsrechten van derden door de Klant of door iedere derde die gebruikmaakt van de Dienst waarop de Klant heeft ingetekend.
- 8.4 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 die voortvloeien uit maatregelen genomen door Proximus om deze vermeende inbreuk te verhelpen.

## Artikel 9 Onderhoud

- 9.1 Indien de exploitatievoorwaarden het vereisen, kan Proximus eenzijdig de technische kenmerken van de Dienst wijzigen en dient het de Klant erover in te lichten overeenkomstig artikel 24.
- 9.2 Proximus behoudt zich het recht voor de Dienst te onderbreken of te beperken voor onderhouds- of aanpassingsdoeleinden of bij een storing op de Dienst of andere diensten van Proximus ten gevolge van het gebruik of slechte werking van de Dienst. Proximus dient te zorgen dat de duur van deze onderbrekingen of beperkingen beperkt blijft tot de strikt nodige tijd voor de uitvoering van de werken. Proximus is geen enkele vergoeding of schadevergoeding verschuldigd voor dergelijke onderbrekingen of beperkingen.
- 9.3 Proximus behoudt zich het recht voor zich op afstand toegang te verschaffen tot de Dienst van de Klant om onderhouds-, configuratie- of monitoringactiviteiten uit te voeren. Het personeel van Proximus dient het bewijs te leveren van zijn hoedanigheid.

## Artikel 10 Storing

Proximus stelt een helpdesk ter beschikking van de Klant. De helpdesk van Proximus is uitsluitend beschikbaar om problemen te regelen met betrekking tot de levering en support van de Dienst. Proximus dient alle redelijke inspanningen te leveren die nodig zijn om de problemen van de Klant op te lossen. De Klant beschikt over een uniek contactpunt om hem te helpen met het beheer, de wijziging en de verwijdering van de inhoud van zijn Dienst.

## Artikel 11 Gedragscode toepasselijk op de Klant

Proximus mag de Klant op ieder ogenblik bijkomende, specifieke instructies geven betreffende het gebruik van de Dienst en dat om operationele, kwaliteits-, wettelijke of veiligheidsredenen. De Klant verbindt zich ertoe zich strikt aan deze instructies te houden. Meer details over deze instructies zijn beschikbaar in de Gebruiksvoorwaarden als bijlage bij deze Algemene voorwaarden.

## Artikel 12 – Persoonlijke levenssfeer en vertrouwelijkheid

- 12.1 Proximus registreert in zijn bestanden de gegevens betreffende zijn Klanten zoals identificatiegegevens, gegevens over het gebruik dat de Klant maakt van de producten en diensten van Proximus, trafiekgegevens van de Klant, facturatie- en betalingsgegevens en technische gegevens. Deze gegevens mogen worden verwerkt voor de volgende doeleinden:
- de levering en facturatie van de door de klant gevraagde diensten;
  - de klantenadministratie;
  - het beheer van geschillen;
  - het voeren van informatie- of promotiecampagnes voor de producten en diensten aangeboden door de Proximus Groep per post, sms of e-mail;
  - het opstellen van gebruikersprofielen voor marketingdoeleinden op basis van het gebruik dat de Klant maakt van de producten en diensten van de Proximus Groep en van sociodemografische gegevens;
  - de strijd tegen fraude en inbreuken jegens Proximus, zijn werknemers, klanten of leveranciers;
  - de kwaliteitscontrole van de diensten;
  - marktstudies;
  - het voeren van informatie- of promotiecampagnes voor producten en diensten van derden via een bijlage bij de factuur;
  - de planning en de organisatie van de telecommunicatie-infrastructuur.

De klantgegevens worden bewaard tot maximaal tien jaar nadat de persoon in kwestie geen klant meer is bij Proximus. Voor sommige categorieën van gegevens gelden andere bewaartermijnen, zoals voor de trafiekgegevens, die niet langer dan twaalf maanden bijgehouden worden.

De Klanten die geen commerciële informatie over de producten en diensten van de Proximus Groep wensen te ontvangen, kunnen dit melden aan de lokale dienst via het gratis nummer 0800 99 487 of online via MyProximus.

De identificatiegegevens en gebruikersprofielen mogen worden gedeeld met de filialen van de Proximus Groep met het oog op marketing- of reclamecampagnes voor de producten en diensten van de Proximus Groep. De Klanten die zich daartegen verzetten, kunnen Proximus daarover informeren via de lokale dienst of de klantendienst.

De Klanten die geen commerciële informatie over de producten en diensten van derden wensen te ontvangen via een bijlage bij de factuur, kunnen dit melden aan de lokale dienst. De gegevens met betrekking tot Klanten die hun contract met Proximus hebben opgezegd, mogen door de Proximus Groep worden gebruikt om ze te informeren over de producten en diensten van de Proximus Groep, tenzij de Klant zich daartegen heeft verzet via de lokale dienst.

De bestanden van Proximus worden toegankelijk gemaakt voor derden die werken in naam of voor rekening van Proximus, en voor de agenten en commerciële partners die producten en diensten verkopen voor rekening van Proximus. Hun toegang is in elk geval beperkt tot de gegevens die ze nodig hebben voor het uitvoeren van hun contract met Proximus. De klantgegevens kunnen in de bij wet bepaalde gevallen worden meegedeeld aan de bevoegde instanties.

Indien, met uitzondering van de hierboven bedoelde gevallen, de gegevens met betrekking tot de klanten door Proximus worden doorgegeven aan derden, dienen de klanten daar, via elk geschikt middel, specifieke informatie over te ontvangen. Bovendien krijgen ze in de bij wet bepaalde omstandigheden de mogelijkheid om daartegen bezwaar aan te tekenen.

De Klant heeft recht op inzage en rechtzetting van de gegevens die hem betreffen. Hiertoe dient de Klant een gedateerde en ondertekende aanvraag samen met een kopie van zijn identiteitskaart te sturen naar de juridische dienst van Proximus, Koning Albert II-laan 27 te 1030 Brussel.

De Klant wordt in kennis gesteld van het feit dat de oproepen naar of van de klantendienst van Proximus kunnen worden opgenomen om te dienen als bewijs in geval van betwisting van een commerciële transactie. De Klant aanvaardt deze opname en stemt ermee in.

De oproepen naar of van de klantendienst van Proximus mogen eveneens worden opgenomen met het oog op een kwaliteitscontrole van de dienst.

- 12.2 Proximus neemt geen kennis van gegevens die niet voor hem zijn bestemd, noch van gegevens die de Klant verstuurt op internet (per e-mail bijvoorbeeld of via discussieforums of websites met beperkte toegang), noch van gegevens die voortvloeien uit het rechtstreekse internetgebruik van de Klant, behalve in de volgende gevallen:
- indien het nodig is kennis van deze gegevens te nemen voor de goede werking van de Dienst;
  - indien Proximus redenen heeft aan te nemen dat deze informatie betrekking heeft op illegale of niet-toegelaten activiteiten of indien een derde meent dat deze informatie een inbreuk vormt op een van zijn rechten.
- 12.3 De Klant verbindt zich ertoe het geheime en vertrouwelijke karakter van zijn wachtwoord en toegangscode te vrijwaren en deze niet aan derden mee te delen. De Klant is als enige geheel aansprakelijk voor alle gebruik van de identificatie-elementen. Bij verlies, diefstal of frauduleus gebruik van een van deze elementen dient de Klant ofwel zijn wachtwoord te wijzigen met behulp van de tools verstrekt door Proximus, ofwel Proximus er onverwijld over in te lichten. Deze mededeling dient per aangetekende brief te worden bevestigd. De aansprakelijkheid van de Klant vervalt pas op de werkdag volgend op de datum van ontvangst van deze aangetekende brief door Proximus.

- 12.4 Telefoongesprekken tussen de Klant en de Klantendienst van Proximus kunnen worden opgenomen of beluisterd door medewerkers of consultants van Proximus die niet aan deze gesprekken deelnemen, dit voor opleiding en controle van het personeel van Proximus. De Klant heeft de mogelijkheid deze opname en het beluisteren te weigeren bij elk telefoongesprek.
- 12.5 Proximus vestigt er de aandacht van de Klant op dat de wet op de elektronische handel elke ISP verplicht de klachten die deze laatste met betrekking tot zijn Klanten ontvangt, mee te delen aan de gerechtelijke instanties.

### Artikel 13 Overmacht

Proximus kan niet aansprakelijk worden gesteld bij vertragingen of tekortkomingen in de uitvoering van zijn prestaties wanneer die het gevolg zijn van feiten of omstandigheden waarover het geen controle heeft, die niet te voorzien zijn en die het 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 zijn personeelsleden zijn betrokken), stroomonderbrekingen (met inbegrip van deze die voortvloeien 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.

### Artikel 14 Overdracht van het Contract

- 14.1 De Klant mag het contract slechts overdragen aan iemand die gelijktijdig op hetzelfde adres gedomicilieerd is of verblijft. De overlater en de overnemer dienen een akkoord te sluiten betreffende de overdracht en dit aan Proximus mee te delen aan de hand van een document dat hun beider handtekening draagt.
- 14.2 De Klant die op grond van een vonnis de toegang tot en/of het verblijf op het adres van deze Dienst is ontzegd, erkent dat Proximus het recht heeft het Contract ambtshalve over te dragen aan de persoon die wettelijk gezien de plaats betreft waar de Dienst is gesitueerd, indien deze laatste erom verzoekt.
- 14.3 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.
- 14.4 De overdracht is gratis en houdt in dat alle rechten en verplichtingen die voortvloeien uit het Contract worden overgedragen aan de overnemer.

### Artikel 15 Duur van het Contract

- 15.1 Behalve indien anders overeengekomen, wordt het Contract gesloten voor een duur van 24 maanden en automatisch omgezet in onbepaalde duur na die datum en treedt het in werking op de dag van de aanvaarding van de Klant van de uitvoering van de Dienst door Proximus. De Klant ontvangt met het oog hierop een e-mail ter bevestiging van de aanvaarding van het werk dat door Proximus op de Dienst wordt uitgevoerd.
- 15.2 Elke wijziging in het aanbod verbonden aan de Dienst tijdens de duur van het Contract, leidt tot een nieuw Contract van 24 maanden te rekenen vanaf de datum van deze aanpassing.
- 15.3 Bij een omzetting naar een contract van onbepaalde duur kan de Klant dit opzeggen overeenkomstig artikel 16.

### Artikel 16 Schorsing en opzegging door Proximus



- 16.1 Ingeval de Klant zijn contractuele verplichtingen niet nakomt, heeft Proximus het recht het geheel of een deel van 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 de schadevergoeding bepaald in artikel 21.7 te eisen van de Klant.
- 16.2 Bij een ernstige tekortkoming van de Klant aan zijn verplichtingen, meer bepaald bij een klaarblijkelijke inbreuk op de wet of op de rechten van derden, bij niet-naleving door de Klant van de gebruiksvoorwaarden, bij het in het gedrang brengen van de integriteit van zijn diensten en de goede werking van de Dienst mag Proximus onmiddellijk de toegang van de Klant tot zijn Dienst en de toegang tot de desbetreffende inhoud door derden blokkeren. De Klant wordt over deze blokkering ingelicht per e-mail en/of per gewone post binnen een redelijke termijn en wordt in gebreke gesteld wegens niet-naleving van zijn verplichtingen. Het hiervoor gebruikte e-mailadres is het e-mailadres dat de Klant heeft verstrekt bij het plaatsen van de bestelling.
- 16.3 Proximus behoudt zich het recht voor op zijn eigen initiatief alle nodige maatregelen te nemen indien zijn integriteit en de werking van zijn Dienst in het gedrang komen.
- 16.4 Indien Proximus gegronde redenen heeft om aan te nemen dat de Klant onwettige inhoud op internet plaatst (bv. op zijn website, een discussieforum) of in het algemeen indien de Klant de diensten van Proximus op een ongeoorloofde wijze gebruikt (bv. inbreuk op de intellectuele rechten van derden) heeft Proximus het recht alle maatregelen te nemen die het aangewezen acht om dit ongeoorloofd gebruik van de diensten stop te zetten, meer bepaald onmiddellijk de toegang van de Klant tot de inhoud afschaffen en/of de toegang van de Klant tot de diensten van Proximus opschorten, zonder dat de Klant recht heeft op enige schadevergoeding, ook al blijkt de inhoud achteraf niet onwettig te zijn. Bij een reactie van de Klant heeft Proximus het recht aan de klager de bewijsstukken te bezorgen die in voorkomend geval door de Klant werden geproduceerd.
- 16.5 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.
- 16.6 De opschorting 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.
- 16.7 Gedurende de volledige duur van de schorsing van de Dienst blijft de Klant zijn abonnementsgeld verschuldigd. In dat geval blijft de opzegvergoeding bepaald in artikel 17.1 verschuldigd.
- 16.8 Het contract wordt van rechtswege en zonder ingebrekestelling ontbonden in geval van faillissement, collectieve schuldafflossing of vereffening van de Klant.
- 16.9 Proximus mag de levering van de Dienst stopzetten of opschorten in geval van order of bevel van een administratieve of gerechtelijke instantie. In dat geval heeft de Klant geen recht op schadevergoeding.
- 16.10 Bij een opzegging van de Dienst door Proximus blijft de Dienst geactiveerd en kan dus binnen 30 dagen, vanaf de datum van de opzeggingsaanvraag terug worden hersteld. Proximus behoudt zich het recht voor een vergoeding te factureren overeenkomstig de prijslijst.

## Artikel 17 Opzegging door de Klant

- 17.1 De Klant kan zijn contract van bepaalde duur op elk ogenblik schriftelijk opzeggen zonder de redenen ervan te hoeven meedelen, onverminderd de in artikel 16.2 bepaalde voorwaarden.

Proximus stuurt de Klant een schriftelijke bevestiging van de opzeggingsdatum, rekening houdend met de technische specificiteiten.

- 17.2 Vergoedingen bij opzegging van een contract van bepaalde duur:
- Wat de Klanten betreft die hun contract voortijdig opzeggen, behoudt Proximus zich het recht voor om een opzeggingsvergoeding te eisen die gelijk is aan het maandelijks abonnementsgeld dat nog zou verschuldigd geweest zijn bij uitvoering van het Contract tot aan het einde van de lopende contractuele periode. Deze vergoeding is niet onderworpen aan btw.
  - Voor de Klanten die hun Contract voortijdig opzeggen, behoudt Proximus zich het recht voor een vergoeding te eisen ten belope van de installatiekosten, ook al werd de Dienst niet online geplaatst. Deze vergoeding is niet onderworpen aan btw.
  - 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.
  - Bij een opzegging van de Dienst door de Klant blijft de Dienst geactiveerd en kan dus binnen 30 dagen, vanaf de datum van de opzeggingsaanvraag terug worden hersteld. Er wordt een vergoeding gevraagd conform de Prijslijst.

## **Artikel 18 Levering van het bewijs**

- 18.1 Proximus en de Klant komen overeen dat alle communicatie via beveiligde e-mail dezelfde rechtsgeldigheid heeft als schriftelijke of ondertekende briefwisseling.
- 18.2 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.
- 18.3 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.

## **Artikel 19 Algemene bepalingen**

- 19.1 De volgende documenten, opgesomd in volgorde van het meest algemene tot het meest specifieke, maken integraal deel uit van dit Contract:
- de eventuele bestelbon;
  - de prijslijst van Proximus;
  - de Gebruiksvoorwaarden;
  - de Algemene voorwaarden.
- In geval van tegenstrijdigheid tussen een of meer van deze documenten zijn de volgende regels van toepassing: het specifiekere document dat van toepassing is op het betrokken tariefplan heeft voorrang op ieder ander algemener document.
- 19.2 Alle vorige mondelinge of schriftelijke akkoorden en overeenkomsten worden als nietig beschouwd en volledig vervangen door de bepalingen van dit Contract.
- 19.3 Een bepaling van het Contract die nietig of als niet van toepassing wordt verklaard, doet geen afbreuk aan de geldigheid van de andere bepalingen.
- 19.4 De geldigheid van het Contract gesloten 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.

## **Artikel 20 Verzoeningsprocedure en regeling van de geschillen**

- 20.1 Bij problemen met de uitvoering van het Contract wordt de Klant verzocht zich tot de lokale dienst van Proximus te wenden.
- 20.2 Klachten betreffende een eventueel onterechte buitendienststelling van een Dienst 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.*

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

## **Artikel 21 Toepasselijk recht en bevoegde rechtbanken**

*De bepalingen van dit Contract zijn onderworpen aan het Belgisch recht. Iedere betwisting over de interpretatie of de toepassing van dit Contract die niet kan worden opgelost met een minnelijke schikking tussen de Partijen, valt onder de uitsluitende bevoegdheid van de gewone Belgische rechtbanken.*

## **Artikel 22 Wijzigingen van de voorwaarden van het Contract**

- 22.1 Proximus verbindt zich ertoe wijzigingen aan de voorwaarden van het Contract met alle aangewezen middelen ter kennis van de betrokken Klanten te brengen. Deze informatie moet minstens één maand vóór de inwerkingtreding worden verstrekt indien het om een wijziging van de Algemene of Specifieke voorwaarden gaat of het een prijsverhoging betreft, en minstens één dag vooraf indien het een prijsverlaging betreft.*
- 22.2 De Klant die naar aanleiding van een wijziging van de Algemene of Specifieke voorwaarden de nieuwe voorwaarden niet aanvaardt, mag zijn Contract kosteloos opzeggen uiterlijk de laatste dag van de maand die volgt op de inwerkingtreding van de wijzigingen, voor zover deze in het nadeel van de Klant zijn. In geval van prijsverhoging of indexering mag de Klant zijn Contract zonder boete opzeggen uiterlijk de laatste dag van de maand die volgt op de ontvangst van de eerste factuur na de inwerkingtreding van deze prijsverhoging. De opzegging moet gebeuren via gelijk welk schriftelijk middel.*

## BIJLAGE I Gebruiksvoorwaarden van de Dienst onlineaanwezigheid van Proximus

### Artikel 1. Voorwerp

Als leverancier van de creatie van onlineaanwezigheid met inbegrip van hosting van websites en andere diensten verbonden aan die onlineaanwezigheid (Google MyBusiness, 12x7, online reservatietool, e-marketingtool, ...), biedt Proximus zijn Klanten de mogelijkheid toegang te krijgen tot een schat aan openbare, private, commerciële en niet-commerciële informatie en die te verspreiden. Om de soms tegenstrijdige belangen van surfers te omkaderen, heeft Proximus Gebruiksvoorwaarden opgemaakt ter aanvulling van de Algemene voorwaarden.

Dit document is een gedragscode die een beschrijving van de rechten omvat, maar ook van de verplichtingen en de aansprakelijkheid van de Klant als surfer.

### Artikel 2 – Aanvaarding van de voorwaarden

Het gebruik op zich van zijn internetverbinding om inhoud op internet te raadplegen, becommentariëren of publiceren of om e-mail te versturen, houdt in dat de Klant aanvaardt deze Gebruiksvoorwaarden na te leven.

### Artikel 3 - Gebruiksregels bij de creatie en/of verspreiding van inhoud op internet (bv. : website aangemaakt door de Klant en gehost door Proximus, commentaar gepubliceerd in een discussieforum of op een blog)

#### 3.1 De Klant verbindt zich ertoe:

- niets te publiceren dat in strijd is met de goede zeden, de openbare orde of de geldende wetgeving, of dat kan worden beschouwd als een aansporing om misdrijven of delicten te plegen;
- niets te publiceren dat een inbreuk vormt op de intellectuele rechten van derden;
- niets te publiceren dat schade toebrengt aan de persoonlijke levenssfeer of het imago van derden;
- geen inhoud te publiceren met een ontierend, kwetsend, bedreigend, lasterlijk of vals karakter ten aanzien van wie ook;
- geen inhoud te publiceren van racistische, xenofobe of revisionistische aard of die aanspoort tot discriminatie, haat, geweld ten aanzien van een persoon wegens zijn etnische afkomst, zijn geloof, zijn seksuele geaardheid, zijn huidskleur, zijn voorouders of zijn nationaliteit;
- geen inhoud (teksten, video's, hyperlinks, enz.) te publiceren (op blogs, commentaar gepubliceerd in blogs, op websites) die gevaarlijk gedrag verdedigt en/of aanwijzingen geeft om een gevaarlijk doel te bereiken (bv. het vervaardigen van explosieven of schadelijke substanties, zelfverminking, anorexia, boulimie, comazuipen, enz.);
- geen reclame te maken voor aanbiedingen van seksuele aard;
- geen berichten te posten op blogs of discussieforums die geen verband houden met het onderwerp van de blog of het forum in kwestie en als enig doel hebben de blogger, de forumverantwoordelijke en/of de bezoekers ervan lastig te vallen;
- geen inhoud te publiceren of te posten die niet gegarandeerd vrij is van virussen

#### 3.2 De Klant blijft als enige aansprakelijk tegenover Proximus en derden voor de inhoud die hij heeft gepubliceerd op internet (met inbegrip van software, hyperlinks, door een virus geïnfecteerde bestanden of bestanden die een fout bevatten) en voor eventuele schadelijke gevolgen van die publicatie.

- 3.3 *De inhoud gepubliceerd door de Klant moet niet alleen conform de Algemene voorwaarden en vastgelegde principes in artikel 3 van deze Gebruiksvoorwaarden zijn, maar moet ook regelmatig worden bijgewerkt (in het bijzonder wanneer hij kritiek bevat betreffende activiteiten van derden.*
- 3.4 *De inhoud van de website van de Klant moet toegankelijk zijn vanuit de homepage (geen verborgen bestanden). Alle gegevens (foto's, teksten, animatie, ...) moeten gelinkt worden aan html-pagina's.*
- 3.5 *De Klant dient alle nodige voorzorgen te nemen voor elke gebeurtenis die een plotse en zware stijging van de trafiek op zijn website zou kunnen veroorzaken.*
- 3.6 *De Klant is, als eerste aansprakelijk voor de inhoud door derden geplaatst op zijn discussieforum. Hij dient bijgevolg de commentaar gepubliceerd door de deelnemers aan zijn forum te controleren en in te staan voor de strikte naleving van de regels bepaald in artikel 3 van deze Gebruiksvoorwaarden.*