

ALGEMEEN

De onderhavige algemene voorwaarden zijn van toepassing op de PROXIMUS-dienst, met uitzondering van het toestel voor mobiele communicatie. Deze dienst wordt geleverd door Proximus NV van publiek recht, overeenkomstig de wetten en besluiten die van kracht zijn met betrekking tot de levering van de dienst voor mobiele telefonie.

We onderscheiden:

1) Het contract:

Het contract vermeldt ten minste:

- de identificatie van de klant;
- het nummer van de simkaart;
- de gegevens betreffende de facturering en de betaling;
- het tariefplan en/of de opties die de klant heeft gekozen.

2) De algemene voorwaarden:

De algemene voorwaarden vermelden alle rechten en plichten van PROXIMUS en haar klanten, binnen het kader van de levering van de PROXIMUS-dienst.

3) De prijslijst:

De prijslijst vermeldt alle prijzen van de prestaties van PROXIMUS.

Het contract, de algemene voorwaarden en de prijslijst vormen het geheel van de overeenkomst die wordt afgesloten tussen de klant en PROXIMUS.

Iedereen kan kennisnemen van deze algemene voorwaarden in de verkooppunten van PROXIMUS en op de website (www.proximus.com).

DEFINITIES

Voor de toepassing van deze algemene voorwaarden verstaat men onder:

TELEFOONBOEK (DE GIDS)/BESTAND VAN DE INLICHTINGEN:

Een bestand met de gegevens van de klanten van een telefoondienst, voor het publiek toegankelijk in de vorm van de Gids of via de Inlichtingen.

KLANT:

Een natuurlijke persoon, een rechtspersoon of een feitelijke vereniging die wordt geïdentificeerd in het contract en die houder is van een simkaart als vertegenwoordiging van het abonnement op de PROXIMUS-dienst.

SIMKAART:

Een kaart met een microprocessor die moet worden ingevoerd in een toestel voor mobiele communicatie dat is goedgekeurd voor toegang tot de PROXIMUS-dienst. Deze kaart maakt het mogelijk om de klant via het PROXIMUS-netwerk te identificeren, ongeacht het gebruikte toestel voor mobiele communicatie, om gesprekken tot stand te brengen en te ontvangen, en vertegenwoordigt zijn abonnement op de PROXIMUS-dienst. Zij blijft exclusief eigendom van PROXIMUS.

PROXIMUS:

Het gedeponeerde handelsmerk waaronder Proximus NV hierna "Proximus" genaamd. De PROXIMUS-dienst is contractueel onafhankelijk van het toestel voor mobiele telefonie waarmee oproepen tot stand gebracht en ontvangen kunnen worden.

PROXIMUS-NETWERK:

De netwerken voor mobiele telefonie die in dienst gesteld en beheerd worden door PROXIMUS.

FACTUUR:

het document factuur genoemd of elk ander document waarmee Proximus de betaling vordert voor haar prestaties of in naam en voor rekening van derden de betaling voor de prestaties van deze derden.

ARTIKEL 1: PROCEDURE VOOR INSCHRIJVING OP DE PROXIMUS-DIENST

1.1 Aanvraag door de klant

De klant dient zijn aanvraag voor inschrijving op de PROXIMUS-dienst bij een verkooppunt van PROXIMUS.

1.2 Identificatie van de klant

Op eenvoudig verzoek van PROXIMUS moet de klant de volgende documenten en inlichtingen verschaffen:

- a) indien de klant een natuurlijke persoon is:

- de klant moet zich identificeren en het bewijs leveren van een domicilie of vaste verblijfplaats in de Europese Unie op vertoon van officiële documenten uitgereikt door een Belgische instantie;

- b) indien de klant een rechtspersoon of een feitelijke vereniging is:

- een exemplaar van de statuten die werden gepubliceerd in de bijlagen bij het Belgisch Staatsblad, en van de wijzigingen die er desgevallend in werden aangebracht;

- alle bijkomende stukken die PROXIMUS in staat stellen zijn financiële situatie te controleren.

- c) indien de persoon gevolmachtigde van een natuurlijke persoon, een rechtspersoon of een feitelijke vereniging is:

- het bewijs van zijn identiteit en de volmacht.

PROXIMUS moet onmiddellijk en schriftelijk op de hoogte worden gebracht van elke wijziging aan de naam of het adres van de klant, de hoofdzetel, de benaming of de rechtsvorm van de rechtspersoon. De klant is als enige verantwoordelijk voor de informatie die hij aan PROXIMUS geeft.

1.3 Redenen van weigering

PROXIMUS mag de aanvraag om in te schrijven of de toegang tot buitenlandse netwerken of tot bepaalde diensten en bijkomende opties zoals oproepdoorschakeling weigeren, en dit om de volgende redenen:

- de klant weigert zich te onderwerpen aan de voorwaarden vermeld in artikel 1.2.;

- de klant is zijn verplichtingen krachtens een ander contract met PROXIMUS niet nagekomen;

- in geval van bewezen fraude of wanbetaling van de klant;

- de klant deelt een valse of onjuiste identiteit mee.

1.4. Voorschot op verbruik

Proximus behoudt zich het recht voor de betaling van een voorschot te eisen van residentiële en professionele klanten of een onvoorwaardelijke bankgarantie te eisen van professionele klanten, en dit zowel op het ogenblik van de aanvraag van de aansluiting als tijdens de uitvoering van het contract, en in de volgende gevallen:

- bij fraude;

- indien de Klant onbetaalde, opeisbare schulden heeft bij Proximus;

- indien Proximus vaststelt dat de Klant op abnormale wijze gebruikmaakt van zijn toegang tot het Mobiele netwerk, d.w.z. op een manier die niet in overeenstemming is met het normale gebruik ervan (bijvoorbeeld een abnormaal hoog aantal verbruikte eenheden) of die niet in overeenstemming is met het gebruik dat een andere Klant in een vergelijkbare situatie ervan zou maken;
- bij twijfel over de identiteit van de Klant;

Het voorschot opeisbaar in geval van fraude, onbetaalde, opeisbare schulden en twijfel omtrent de identiteit van de klant bedraagt maximaal zes keer de gemiddelde factuur van de klant, berekend op basis van de facturen van de laatste 12 maanden. Het voorschot opeisbaar in geval van abnormaal gebruik, komt overeen met de prijs van de verbruikte dienst.

Als het voorschot of de bankgarantie niet binnen de opgelegde termijn wordt gegeven, mag Proximus de aanvraag tot intekening weigeren, de Dienst opschorten of het contract opzeggen zonder dat de Klant aanspraak kan maken op een vergoeding. Dit voorschot of deze garantie levert geen interest op. Het voorschot zal volledig worden gebruikt voor de betaling van de eerste factuur(en) van de Klant. Indien dit voorschot of deze bankgarantie niet volledig wordt gebruikt voor de eerste zes facturen, heeft de Klant het recht Proximus de terugbetaling van het te veel geïnde bedrag van het voorschot of de bankgarantie te vragen.

1.5 Inwerkingtreding en duur van het contract

Tenzij anders overeengekomen, bestaat het contract vanaf de wilsovereenstemming en treedt het in werking op de datum waarop PROXIMUS de simkaart activeert op haar netwerk.

Behoudens andersluidend beding, wordt het Contract gesloten voor een beginduur en dat voor elke nieuwe aansluiting. Op de vervaldag voor de Klant/consument zal het automatisch worden verlengd voor onbepaalde duur. De Klant kan het dan gelijk wanneer opzeggen met een opzegtermijn van 1 maand betekend volgens de modaliteiten van artikel 11.2.

Indien het Contract werd gesloten met een professionele Klant (Klant/niet-consument), zal het op de vervaldag van de aanvankelijke duur automatisch worden verlengd voor opeenvolgende periodes met

dezelfde duur als die waarvoor het Contract oorspronkelijk werd gesloten, behoudens wanneer de Klant het contract opzegt op het einde van de contractueel overeengekomen periode mits een opzegperiode van (1) een maand en conform de voorwaarden bepaald in artikel 11.2.

1.6. Wijzigingen van de voorwaarden van de overeenkomst of afschaffing van een tariefplan

PROXIMUS verbindt zich ertoe om de klant via alle geschikte middelen op de hoogte te brengen van elke afschaffing van een tariefplan en de klant de datum mee te delen tot wanneer hij van tariefplan kan veranderen.

PROXIMUS verbindt zich ertoe om haar klanten via alle geschikte middelen op de hoogte te brengen van wijzigingen aan deze algemene voorwaarden en verhogingen van de tarieven. Behoudens eventuele afwijkingen die door het BIPT (Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie) aan PROXIMUS werden toegestaan, wordt deze informatie ten minste een maand voor de inwerkingtreding van de wijzigingen verstrekt.

De klant die, naar aanleiding van een wijziging van de algemene voorwaarden, die in zijn nadeel zouden zijn, de nieuwe voorwaarden van de opgelegde wijziging niet aanvaardt, mag het contract zonder boete beëindigen via een aangetekende brief gericht aan PROXIMUS, ten laatste op de laatste dag van de maand die volgt op de inwerkingtreding van de wijzigingen.

In geval van een verhoging van de tarieven heeft de klant het recht om zijn contract zonder boete op te zeggen, uiterlijk op de laatste dag van de maand die volgt op de ontvangst van de eerste factuur na de inwerkingtreding van de gewijzigde tarieven.

1.7. Indexering

PROXIMUS behoudt zich het recht voor om haar prijzen eenmaal per jaar aan te passen, in de loop van de maand januari, op basis van de index der consumptieprijsen.

Aangezien het om een indexering in de zin van artikel 108§2 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie en niet om een tariefverhoging gaat, heeft de klant niet het recht om het contract op te zeggen overeenkomstig artikel 1.6.

ARTIKEL 2: PRESTATIES EN VERPLICHTINGEN VAN PROXIMUS

2.1. PROXIMUS-dienst

2.1.1. PROXIMUS is enkel gebonden door een middelenverbintenis en zal alles in het werk stellen om de goede werking van de PROXIMUS-dienst te verzekeren.

Alleen zij bepaalt welke technische middelen noodzakelijk zijn om de toegang tot deze dienst onder de gunstigste voorwaarden te realiseren, zonder dat ze evenwel verplicht is het netwerk uit te breiden of de capaciteit ervan te verhogen.

De mobilofonie is een vorm van draadloze communicatie, die werkt via de verspreiding van radiosignalen. Aangezien deze signalen kunnen worden verstoord door een externe bron of door obstakels die inherent zijn aan gebouwen, beplanting of het reliëf, kan niet altijd en overal een perfecte transmissie worden gewaarborgd. De kwaliteit van de PROXIMUS-dienst is verder ook afhankelijk van de kwaliteit van het toestel dat de klant gebruikt.

2.1.2.1. Uiterlijk op het ogenblik dat het contract wordt afgesloten, bezorgt PROXIMUS de klant de zo volledig mogelijke informatie over de capaciteiten van de PROXIMUS-dienst, de toegepaste tarieven, de beschikbare opties en het gebruik van de simkaart in België en in het buitenland.

Buiten België is het, afhankelijk van het land, mogelijk dat de simkaart preferentieel geprogrammeerd wordt. De klant kan niettemin ook manueel een netwerk selecteren via hetwelk hij zijn oproepen wenst tot stand te brengen en te ontvangen of toegang wenst te hebben tot het internet, op voorwaarde dat PROXIMUS een roamingovereenkomst heeft afgesloten met dit andere netwerk.

2.1.2.2. De Klant kan opteren voor aparte roamingdiensten geleverd door alternatieve providers van roamingdiensten, dit volgens de op de website [www.proximus.be/roaming] vermelde voorwaarden. Deze mogelijkheid om over te stappen naar een alternatieve provider van roamingdiensten of van een alternatieve provider van roamingdiensten over te gaan naar een andere provider kan gratis en te allen tijde gebeuren.

In de hiernavermelde heeft Proximus geen toegang tot de vraag van de klant om naar een aparte provider van roamingdiensten over te gaan:

- wanneer de SIM-kaart van de klant niet meer in dienst is;
- wanneer een opt-out werd gevraagd voor de SIM-kaart van de klant.

Een opt-out betekent dat de titularis van de SIM-kaart aan Proximus uitdrukkelijk gevraagd heeft dat de kaart niet kan gebruikt worden voor de levering van alternatieve roamingdiensten.

Proximus is in geen geval verantwoordelijk voor de levering van de roamingdienst die aangeboden wordt door de provider van de alternatieve dienst en evenmin voor eventuele aan de levering van deze dienst verbonden problemen.

2.1.3. Aan elke simkaart zijn een pincode (persoonlijk identificatienummer) en een pukcode (persoonlijke deblokkeringsleutel) verbonden. Deze codes worden door PROXIMUS toegekend en meegegeeld aan de klant bij de overhandiging van de simkaart. De gebruikswijze ervan is afhankelijk van de technologische evolutie en wordt uitgelegd in de handleiding van het toestel voor mobiele communicatie.

PROXIMUS mag de programmering van de simkaart op elk ogenblik wijzigen.

2.1.4. PROXIMUS stelt 24 uur per dag en 7 dagen per week een klantendienst ter beschikking om, in de mate van het mogelijke, te kunnen tegemoetkomen aan de behoeften van de klanten.

Deze klantendienst behandelt de vragen en klachten van de klanten, in verband met een eventuele slechte werking van de PROXIMUS-dienst. De klant kan ook een beroep doen op deze dienst bij verlies, diefstal of defect van zijn simkaart.

De klant wordt op de hoogte gebracht van het feit dat oproepen van of naar de klantendienst van PROXIMUS kunnen worden opgenomen, om als bewijs te kunnen dienen bij de betwisting van een commerciële transactie. De klant aanvaardt dit en geeft hiervoor zijn toestemming.

De oproepen naar of vanuit de klantendienst kunnen ook beluisterd of opgenomen worden, om de kwaliteit van de dienstverlening te controleren.

2.1.5. Indien zijn toestel voor mobiele communicatie dit mogelijk maakt, kan de klant vragen dat bepaalde soorten oproepen onmogelijk worden gemaakt vanaf zijn toestel. Het is mogelijk dat hij moet betalen voor de activering van deze beperking, tenzij het gaat om de beperking van oproepen naar nationale nummers waarvoor een verhoogd tarief wordt aangerekend, nationale nummers die worden gebruikt voor de levering van inhoud voor volwassenen, internationale nummers waarvoor een verhoogd tarief wordt aangerekend en die niet worden geëxploiteerd volgens het internationale telefoonnummersplan E164.

2.2. Toegang tot de PROXIMUS-dienst en storing

PROXIMUS verbindt zich ertoe om zo snel mogelijk de simkaart te activeren en storingen waarvan zij weet heeft, op te lossen.

2.3. Oproepnummer

PROXIMUS moet één enkel nummer per abonnement toekennen, tenzij de klant zijn nummer van een andere operator aan PROXIMUS overdraagt.

Op aanvraag van de klant kan een ander oproepnummer worden toegekend.

PROXIMUS onderzoekt hiervoor de technische mogelijkheden.

PROXIMUS mag de klant de kosten in verband met de wijziging van het oproepnummer aanrekenen.

Indien het oproepnummer van de klant om dienstredenen moet worden gewijzigd, wordt de klant ten minste 2 maanden vooraf hiervan verwittigd.

2.4 CLIP/CLIR

CLIP: weergave van de identificatie van het nummer van de oproeper op het scherm van het toestel voor mobiele communicatie.

CLIR: beperking van de identificatie van het nummer van de oproeper.

Indien de technische omstandigheden het mogelijk maken en voor zover het toestel voor mobiele communicatie van de klant deze mogelijkheid biedt, ziet de klant (die wordt opgebeld) het oproepnummer van zijn correspondent verschijnen op het scherm van zijn toestel (CLIP), op voorwaarde dat die correspondent dit niet heeft verboden (CLIR). Als de oproep tot stand wordt gebracht op een ander netwerk, is de weergave van het nummer van de correspondent alleen mogelijk als de operatoren van de andere netwerken in kwestie de transmissie van het nummer toelaten.

De klant kan de weergave van zijn nummer weigeren (CLIR) bij de ondertekening van het PROXIMUS-contract of op gelijk welk later moment, door contact op te nemen met de PROXIMUS-klantendienst (d.w.z. dat de klant op elk moment kan beslissen om de optie "permanente weergave" van zijn nummer gratis te veranderen in "permanente niet-weergave" (CLIR) van zijn nummer, en omgekeerd). De CLIR-functie werkt niet voor de verzending van sms- of mms-berichten.

Bij de doorschakeling of de doorverbinding van oproepen ziet de laatste opgebeldde klant (d.w.z. de persoon naar wie de oproep wordt doorgeschakeld) het nummer van de eerste oproeper verschijnen op het scherm van zijn toestel voor mobiele communicatie.

De nummers van de personen die bellen naar de hulpdiensten 100, 101, 102, 110 en 112, worden systematisch weergegeven bij deze laatste, zelfs als de klant de weergave van zijn nummer heeft uitgeschakeld.

2.5 Wijziging en schorsing van de prestaties

Indien de exploitatie- of organisatievoorwaarden van de PROXIMUS-dienst dit vereisen, kan PROXIMUS de technische kenmerken van haar prestaties wijzigen. PROXIMUS behoudt zich bovendien, in het kader van de datadiensten, uitdrukkelijk het recht voor om de toegangsnummers van de toegangspunten tot haar netwerk of de loginprocedure te wijzigen.

PROXIMUS zal de klant ten minste 12 maanden vooraf op de hoogte brengen van veranderingen die aanleiding geven tot wijziging of vervanging van het toestel voor mobiele communicatie, behalve in geval van overmacht of wanneer dit onmogelijk is om praktische of technische redenen. De klant kan geen aanspraak maken op een schadevergoeding naar aanleiding van deze vervanging of wijziging.

Indien de overblijvende dienst als gevolg van bijzondere exploitatievereisten moet worden beperkt of afgeschaft, verbindt PROXIMUS zich ertoe om alle betrokken klanten hiervan via alle geschikte middelen te verwittigen. In ieder geval krijgen deze klanten de mogelijkheid om het contract op te zeggen volgens de modaliteiten voor het opzeggen van een contract van onbepaalde duur (cf. artikel 11.2.2 van deze algemene voorwaarden).

2.6 Bescherming van de persoonsgegevens

2.6.1 Dit artikel is van toepassing wanneer de Klant de Proximus-producten en -diensten gebruikt als consument.

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 de netwerkinfrastructuur;
- de levering van rapporteringsdiensten aan derden op basis van geanonimiseerde data.

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.

2.6.2 Dit artikel is van toepassing wanneer de Klant de Proximus-producten en diensten niet als consument gebruikt.

2.6.2.1. Algemeen

2.6.2.1.1. De concepten in verband met de bescherming van persoonsgegevens gebruikt in onderhavig Artikel 22 zullen de betekenis hebben die ze hebben gekregen in de Wetgeving inzake Gegevensbescherming.

2.6.2.1.2. 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).

2.6.2.1.3. 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).

2.6.2.1.4. 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 2.6.2.2 waarover 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.

2.6.2.2. 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 de netwerkinfrastructuur;
- de levering van rapporteringsdiensten aan derden op basis van geanonimiseerde data.

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, 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 het privacybeleid van Proximus en meer in het bijzonder over de wijze waarop de medewerkers 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 2.6.2.2.

2.6.2.3. Proximus als verwerker

2.6.2.3.1. Indien de Klant (of zijn verwerkingsverantwoordelijken indien de Klant niet 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.

2.6.2.3.2. De Klant dient ervoor in te staan dat de rechten en verplichtingen van de Partijen krachtens onderhavig Artikel 2.6. 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 2.6. omvatten, voor zover van toepassing, ook de respectievelijke 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:

- Identificatiegegevens, 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 toepasselijke Contractuele dienstbeschrijving of door de Klant geïdentificeerd in de toepasselijke Bestelbon.

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.

2.6.2.3.3. Proximus zal de persoonsgegevens in overeenstemming met de gedocumenteerde instructies van de Klant verwerken of doorgeven, tenzij Proximus krachtens de wetten van de Europese Unie of een van haar Lidstaten verplicht is de persoonsgegevens te verwerken of door te geven. 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.

2.6.2.3.4. 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.

2.6.2.3.5. 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.

2.6.2.3.6. 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.

2.6.2.3.7. 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.

2.6.2.3.8. Op verzoek van de Klant zal Proximus alle nodige informatie verstrekken om overeenstemming met onderhavig artikel 2.6.2.3 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.

2.6.2.3.9. 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 2.6.2.3 worden opgelegd aan deze andere verwerker.

2.6.2.3.10. 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 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.

2.6.2.3.11. 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.

2.6.2.3.12. Indien een verzoek van de Klant krachtens onderhavig Artikel 2.6.2.3 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 ze heeft opgelopen om deze bijkomende stappen te nemen.

2.6.2.3.13. 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.

2.7. Kwaadwillige oproepen

Klanten die kwaadwillige oproepen ontvangen, kunnen zich wenden tot de Ombudsdienst. Op vraag van deze dienst zal PROXIMUS de identiteit en het adres meedelen van de klant die titularis is van het nummer waarmee de kwaadwillige oproepen tot stand werden gebracht, indien zij over de nodige gegevens beschikt.

2.8. Gids en Inlichtingen

2.8.1. De Gids en de Inlichtingen 1307 hebben de volgende functies: het telefoonnummer vinden van een klant op basis van de naam en het adres die door hem werden doorgegeven en/of op basis van het oproepnummer, de naam en/of het adres van een klant vinden en/of op basis van zijn professionele activiteiten, het telefoonnummer, de naam en het adres vinden van een klant (enkel voor zelfstandigen en bedrijven).

Vermelding in het bestand van de Inlichtingen 1307: worden gratis vermeld de familienaam, de eerste letter van de voornaam, het aansluitingsadres en het telefoonnummer, zoals doorgegeven door uw telecomoperator. Voor zelfstandigen en bedrijven kan de professionele activiteit eveneens vermeld worden.

2.8.2. De klant kan een gratis vermelding in de Gids krijgen, in de lijst van de gemeente waar hij zijn aansluiting heeft.

De klant die meerdere telefoonlijnen heeft in dezelfde gemeente, heeft recht op één enkele gratis vermelding waarin elk oproepnummer dat hem werd toegekend eenmaal kan worden opgenomen ongeacht het type aansluiting. Mits schriftelijke toestemming van de houder van de lijn, hebben de natuurlijke personen die met deze laatste samenwonen, recht op een gratis vermelding onder hun eigen naam volgens de regels voorzien in het volgende artikel.

2.8.3. De keuze om al dan niet te worden opgenomen in de Gids en het bestand van de Inlichtingen, evenals in andere gidsen en inlichtingendiensten wordt aan de klant voorgesteld bij de ondertekening van het contract. Als de klant de overeenkomstige velden van het contract voor de telefoongidsen en de inlichtingendiensten niet invult, zal zijn nummer als privé worden beschouwd. De naam en het adres van de klanten met privénummers worden, overeenkomstig de geldende regelgeving, alleen meegedeeld aan de uitgever van de Gids opdat zij een telefoonboek zouden ontvangen.

2.8.4. De volgende gegevens verschijnen gratis in de Gids: de familienaam, de eerste letter van de voornaam (voor bedrijven: de officiële handelsnaam), het adres van de aansluiting en het oproepnummer zoals doorgegeven door uw telecomoperator. Indien de klant dit wenst, kan de voornaam voluit vermeld worden. Behoudens schriftelijk tegenbericht van de klant, uiterlijk 6 maanden vóór de afsluitingsdatum van de Gids waarin de vermelding opgenomen is, wordt de vermelding automatisch hernomen in de volgende publicaties van de Gids.

2.8.5. Mits betaling van een jaarlijkse vergoeding kan de klant extra vermeldingen verkrijgen, van de informatieve gegevens, extra tekstregels of een weergave van de naam in grote letters. Behoudens schriftelijk tegenbericht van de klant, uiterlijk 6 maanden vóór de afsluitingsdatum van de Gids waarin de vermelding opgenomen is, worden al deze

betalende aanvullingen automatisch hernomen in de volgende publicaties van de Gids. Het nummer van een klant kan ook opgenomen worden in de vermelding van een andere klant, ongeacht of hij al opgenomen is in de Gids of niet, en dit steeds tegen betaling.

2.8.6. De klant is verantwoordelijk voor de juistheid van de gegevens die hij meedeelt aan PROXIMUS. Eventuele klachten moeten, om ontvankelijk te zijn, schriftelijk worden ingediend, binnen 60 dagen na de publicatiedatum van de Gids.

2.8.7. Conform de geldende regelgeving deelt PROXIMUS het telefoonnummer, de naam en het adres van de klant mee aan alle uitgevers van telefoongidsen en aan alle leveranciers van een telefonische inlichtingendienst, tenzij de klant een privénummer heeft of uitdrukkelijk bezwaar heeft aangetekend.

2.8.8. De publicatie van de Gids gebeurt conform de geldende regelgeving.

2.8.9. Elke wijziging aan een identiteitsgegeven van de klant of van de aansluiting, zal zo snel mogelijk worden ingevoerd in de gegevensbank van de Gids en in het bestand van de Inlichtingen.

2.8.10. Met de dienst 'Mailbox 1307' kan iemand een bericht op de voicemail van de klant achterlaten via de dienst 1307, zonder dat het gsm-nummer wordt meegedeeld. Om deze dienst aan te bieden geeft Proximus de persoonsgegevens en het gsm-nummer door aan PROXIMUS, Directory Information Services, die deze dienst levert. Indien de klant geen boodschappen wenst te ontvangen via de dienst 'Mailbox 1307' op zijn gsm, kan hij dat melden op het gratis nummer 0800 93 742.

2.8.11. De klanten die niet willen dat hun telefoonnummer, naam en adres worden vermeld in de Gids of in het bestand van de Inlichtingen 1307, kunnen gratis bezwaar aantekenen op de website www.phoneinfo.be. Het telefoonnummer van de klant is bijgevolg een privénummer. De naam en het adres van klanten met privénummers worden, overeenkomstig de geldende regelgeving, alleen meegedeeld aan de uitgever van de Gids opdat zij een telefoonboek zouden ontvangen.

2.8.12. De klanten die niet wensen dat hun naam en adresgegevens kunnen gevonden worden op basis van hun telefoonnummer, kunnen gratis bezwaar aantekenen via de website www.phoneinfo.be. De klanten die niet wensen dat hun telefoonnummer, naam en adresgegevens kunnen gevonden worden op basis van hun beroepsactiviteit, kunnen gratis bezwaar aantekenen via de website www.phoneinfo.be.

2.8.13. Overeenkomstig de van kracht zijnde reglementering deelt PROXIMUS het telefoonnummer, de naam en de adresgegevens van de klant mee aan alle uitgevers van telefoongidsen en leveranciers van telefonische inlichtingendiensten, tenzij de klant een privénummer heeft of laten weten heeft dat hij niet vermeld wenst te worden in deze bestanden op de website www.phoneinfo.be. PROXIMUS kan de gegevens die de klant laat vermelden in de Gids, tegen betaling ter beschikking stellen van derden, tenzij de klant een privénummer heeft of bezwaar heeft aangetekend op de website www.phoneinfo.be.

ARTIKEL 3: VERPLICHTINGEN VAN DE KLANT

3.1. De klant moet alle voorzorgen nemen om zijn pin- en pukcodes, en alle codes die aan de klant worden doorgegeven om hem toegang te verlenen tot een dienst die door PROXIMUS wordt aangeboden, geheim te houden. Hij is verantwoordelijk voor elk kwaadwillig of onrechtmatig gebruik dat het resultaat is van de vrijwillige of toevallige mededeling van voormelde codes of van de simkaart.

3.2. De klant alleen is ten aanzien van PROXIMUS aansprakelijk voor het gebruik van zijn inschrijving. Hij moet de PROXIMUS-dienst gebruiken als een goede huisvader en de voorgeschreven bepalingen van de overeenkomst naleven.

3.3. De klant is persoonlijk verantwoordelijk voor de betaling van de verschuldigde bedragen. Elke andere persoon dan de klant die een betaling uitvoert, verwerft uit dien hoofde geen enkel recht ten opzichte van PROXIMUS.

De klant die zijn simkaart overdraagt, verliest, kopieert, uitleent of kwijtraakt door diefstal of die zijn pin- en/of pukcode of elke andere code die aan de klant wordt gegeven voor de toegang tot een dienst van PROXIMUS doorgeeft, blijft verantwoordelijk voor het gebruik van het abonnement en de betaling van de bedragen die verschuldigd zijn aan PROXIMUS binnen de grenzen vermeld in artikel 8.

3.4. Enkel goedgekeurde toestellen voor mobiele communicatie die in perfecte staat zijn, mogen worden aangesloten op het netwerk. De klant verbindt zich ertoe om deze bepaling na te leven bij elk gebruik van het toestel dat op het netwerk is aangesloten. PROXIMUS behoudt zich het

recht voor om alle nodige maatregelen te nemen om haar netwerk te beschermen, indien blijkt dat het door de klant gebruikte toestel van twijfelachtige origine is.

3.5. Indien wordt vastgesteld dat een toestel voor mobiele communicatie de goede werking van het netwerk en/of de voorziene functies in het gedrang brengt en/of indien PROXIMUS meent dat een toestel ingaat tegen een bepaling van de algemene voorwaarden van de PROXIMUS-dienst, moet de klant op verzoek van PROXIMUS zijn volledige uitrusting ter controle aanbieden. PROXIMUS kan in dat geval de PROXIMUS-dienst voor deze klant schorsen.

Indien een klant klachten heeft over de werking van de dienst, zal PROXIMUS een onderzoek instellen om na te gaan of de slechte werking te wijten is aan de netwerkinfrastructuur. Als dat niet het geval is, mag PROXIMUS aan de klant vragen om zijn toestel voor mobiele communicatie aan te bieden voor controle.

3.6.

3.6.1. Wat de PROXIMUS-dienst betreft, mag de klant geen gebruik maken van een toestel voor mobiele communicatie waarop op gelijk welke manier een uitrusting is geïnstalleerd die storingen kan teweegbrengen of die de integriteit of de goede werking van het netwerk in het gedrang kan brengen.

3.6.2. Het is de klant verboden om de PROXIMUS-dienst geheel of gedeeltelijk, rechtstreeks of onrechtstreeks, aan derden ter beschikking te stellen, over te dragen of in gebruik te geven om hen aldus in eigen naam en voor eigen rekening telecommunicatiediensten te verlenen, tenzij PROXIMUS hiervoor uitzonderlijk haar akkoord heeft gegeven.

3.6.3. Het is verboden de PROXIMUS-dienst te gebruiken:

a. op zo'n manier dat bepaalde functies van het PROXIMUS-netwerk of een netwerk dat ermee verbonden is, niet meer correct uitgevoerd kunnen worden (bijvoorbeeld het doorgeven van het identificatienummer van de oproeper – tenzij dit geweigerd wordt –), het doorgeven van het IMEI-nummer van de mobiele telefoon waarmee de oproep tot stand wordt gebracht, de interceptie en de opname van gesprekken in het kader van een bevel uitgevaardigd door een gerechtelijke of administratieve instantie, de registratie van oproep- en identificatiegegevens, enz.) en/of op zo'n manier dat de PROXIMUS-dienst wordt gebruikt voor het doorsturen van oproepen die werden verbonden met een andere plaats dan die waar de klant zich bevindt, en dit in het kader van een activiteit die valt onder artikel 3.6, punt 2 en/of;

b. op zo'n manier dat de identificatie of de lokaliserings van de oproeper na een oproep naar de hulpdiensten niet meer mogelijk zou zijn, of op zo'n manier dat de interconnectietarieven aangerekend door PROXIMUS vermeden zouden kunnen worden en/of;

c. met een toestel waarvan het gebruik, volgens PROXIMUS, verboden gebruik inhoudt krachtens de bovenstaande punten a en b.

De bepalingen in dit artikel 3.6 worden beschouwd als zijnde overtreden door de klant, die het tegendeel zal moeten bewijzen, indien deze een abnormaal groot aantal simkaarten koopt of indien zijn verbruik (inkomende en uitgaande oproepen, sms'en, gebruik van voicemail, type oproepen) niet overeenstemt met het gemiddelde verbruik van een andere PROXIMUS-klant in vergelijkbare omstandigheden.

Het bewijs van bovenvermeld verboden gebruik mag door PROXIMUS via alle geschikte middelen geleverd worden, met inbegrip van gegevens en overzichten afkomstig van haar eigen systemen of systemen van derden of van andere telecomoperatoren waarlangs de communicatie is verlopen.

De klant en PROXIMUS beschouwen deze gegevens en overzichten als waarheidsgetrouw, tot het tegendeel bewezen is.

3.7. De klant onthoudt zich van elke poging tot het kopiëren van de technische identificatiegegevens die zijn vervat in zijn simkaart en, in het algemeen, van elk misbruik of frauduleus gebruik van zijn simkaart.

3.8. Het is de klant verboden het PROXIMUS-netwerk en de diensten aangeboden door PROXIMUS te gebruiken op een manier die in strijd is met de openbare orde en de goede zeden.

3.9. De klant verbindt zich ertoe om, in het kader van de PROXIMUS-dienst, de geldende wetten na te leven en de intellectuele eigendomsrechten en andere rechten van derden te respecteren.

3.10. Alle kosten die door PROXIMUS gedragen worden, en alle betalingen die PROXIMUS in het algemeen doet (bijvoorbeeld schadevergoedingen, interesten aan derden, herstellingskosten, enz.) als gevolg van de inbreuk door de klant op dit artikel 3, zijn ten laste van de klant, onverminderd alle andere rechten en vorderingen van PROXIMUS.

3.11. De mobiele tariefplannen die een "onbeperkte" formule aanbieden, beogen een normaal gebruik van de dienst voor mobiele telefonie in het kader van een onbeperkt aanbod. Om fraude te vermijden, behoudt PROXIMUS zich het recht voor om de levering van de dienst te beperken en/of het contract op te schorten en/of te beëindigen wanneer het gebruik van de dienst per maand regelmatig tien keer of meer hoger ligt

dan het gemiddelde gebruik van alle gebruikers van het onbeperkte aanbod of in geval van abnormaal gebruik van de dienst voor mobiele telefonie zoals het gebruik van het toestel als babyfoon, het gebruik van de dienst voor callcenter- of simboxdoeleinden of de terbeschikkingstelling van de dienst aan derden.

ARTIKEL 4: Bepalingen met betrekking tot het gebruik van de internettoegang

4.1. Voor elke installatie moet de klant zich vergewissen van de compatibiliteit van zijn computer met onze software. De toegang tot de dienst voor mobiel internet op (draagbare) computer het gebruik van een USB-stick vereist, die compatibel is en ontworpen is om de SIM-kaart te lezen die de Klant bij de inschrijving wordt overhandigd of per post wordt opgestuurd. De dienst voor mobiel internet is ook beschikbaar op een draagbare computer met geïntegreerde 3G-module met groot debiet.

4.2. Om de dienst op (draagbare) computer te kunnen gebruiken, downloadt de klant via een USB-stick een verbindingsoftware. De klant erkent dat de software eigendom blijft van derden en van PROXIMUS, die titularis zijn van de intellectuele rechten die erop rusten, en dit zelfs in geval van verkoop van de uitrusting aan de klant. Bijgevolg beschikt de klant slechts over een gebruikslicentie op de software, die geldt voor de volledige duur van de bescherming van de software door de intellectuele rechten. De klant verbindt zich ertoe om de software niet te kopiëren, met uitzondering van een back-up, de software niet te wijzigen en bovendien alle specifieke licentievoorwaarden na te leven die hem bij de installatie of het downloaden van bepaalde software zullen worden meegedeeld. Van de klant die beslist deze software te gebruiken, wordt aangenomen dat hij de specifieke licentievoorwaarden die er betrekking op hebben, heeft aanvaard.

4.3. De klant kan zich op elk moment registreren en/of inschrijven voor de diensten die via een internettoegang ter beschikking worden gesteld. De klant die gebruik maakt van de PROXIMUS-dienst om toegang te krijgen tot het internet, verklaart bovendien kennis te hebben genomen van de werking van de diensten, het internet en de gebruiksregels van het internet en deze te aanvaarden. De toegang tot diensten en producten die worden aangeboden via een internettoegang, kan afhankelijk zijn van de technische mogelijkheden van het gebruikte toestel voor mobiele communicatie.

4.4. PROXIMUS behoudt zich het recht voor om op elk moment bepaalde interactieve diensten te wijzigen of te schrappen en er nieuwe voor te stellen.

4.5. De klant mag de internettoegang alleen gebruiken voor privédoeleinden, met uitsluiting van alle commerciële doeleinden. Het is de klant met name verboden derden toegang te verlenen tot de diensten aangeboden via de internettoegang, in ruil voor een financiële of andere tegemoetkoming.

4.6. Het is de klant eveneens verboden om de internettoegang te misbruiken of te gebruiken op een frauduleuze of overmatige manier, met name door vrijwillig of onvrijwillig de mailservers van PROXIMUS en/of de bestemmingen van data te overstelpen (spam, junkmail, enz.) of door berichten te verzenden die een groot aantal antwoorden genereren en op die manier de beschikbaarheid van de servers of het PROXIMUS-netwerk verstoren. PROXIMUS behoudt zich het recht voor om de ontvangst van e-mails te blokkeren indien deze e-mails afkomstig zijn van servers die niet beschermd zijn tegen "open relay", m.a.w. van servers die e-mails doorsturen die niet voor hen bestemd zijn en op die manier de massale verzending van niet-gewenste e-mails mogelijk maken.

4.7. Via een verbinding met het internet zijn gegevens toegankelijk die mogelijkwijze beschermd zijn door een intellectueel eigendomsrecht of die indruisen tegen de geldende wettelijke bepalingen. Behoudens een uitdrukkelijk akkoord van PROXIMUS of een derde, mag de klant geen gegevens opslaan, kopiëren, downloaden of verzenden die verboden, ongeoorloofd, onwettig of schadelijk zijn, indruisen tegen de goede zeden of de openbare orde of een inbreuk vormen of kunnen vormen op de rechten, en met name de intellectuele eigendomsrechten, van derden.

4.8. Terwijl de klant met het internet verbonden is, moet hij alle nodige voorzorgen nemen om zijn eigen gegevens en/of software te beschermen, met name tegen eventuele virussen die de ronde doen op het internet of tegen inbraken door derden in het systeem van zijn toestel voor mobiele communicatie. De klant erkent eveneens dat hij volledig op de hoogte is van het feit dat het internet niet volledig betrouwbaar is, in het bijzonder wat de veiligheid van het doorsturen van

gegevens betreft, en dat geen garanties worden gegeven over de prestaties inzake het volume en de snelheid van gegevenstransmissie. De klant erkent dat hij op de hoogte is van het feit dat de integriteit, de authenticiteit en de vertrouwelijkheid van gegevens, bestanden en informatie van welke aard ook die hij via het internet wil uitwisselen, niet gegarandeerd kunnen worden op het netwerk. De klant draagt dan ook de volledige verantwoordelijkheid voor een eventuele schending van de vertrouwelijkheid van gegevens die zijn doorgestuurd via de internettoegang.

4.9. In het geval van informatie, producten en diensten aangeboden door derde partijen die toegankelijk zijn vanaf de internettoegang zal de klant eventuele klachten over de uitvoering van de genoemde diensten of de verkoop van genoemde informatie en producten rechtstreeks richten tot de derde partijen die deze informatie, diensten en producten commercialiseren.

4.10. PROXIMUS kan niet verantwoordelijk worden gesteld: voor de inhoud, de juistheid en/of de integriteit van de informatie en de gegevens die worden doorgestuurd via de internettoegang; voor schade, beschadigingen, fouten of weglatingen, onderbrekingen, gebreken, diefstal, verlies en vernietiging van gegevens, zich voordoend terwijl de klant of een derde zich toegang verschafft tot het internet, behalve in het geval van bedrog of ernstige fout vanwege PROXIMUS; in geval van lange antwoordtijden, gehele of gedeeltelijke ontoegankelijkheid en/of onderbreking van de internettoegang of de toegang tot diensten die aangeboden worden via het internet; in geval van wijzigingen aan het aanbod van diensten op het internet die worden doorgevoerd door uitgevers, producers en verspreiders van informatie of die worden opgelegd door wettelijke of reglementaire bepalingen; voor overtredingen en fraude, via de internettoegang begaan door de klant of door derden.

4.11. Rekening houdend met de verplichte geheimhouding van privécorrespondentie, oefent PROXIMUS geen enkele controle uit op de inhoud of de eigenschappen van gegevens die worden verstuurd of ontvangen door de klant, via het PROXIMUS-netwerk en/of het internet. Desalniettemin geldt het volgende: PROXIMUS behoudt zich het recht voor om de communicatiegegevens met betrekking tot de internettoegang te verwerken conform bovenstaand artikel 2.6.

Om een goed beheer van het systeem voor toegang tot het internet te verzekeren, behoudt PROXIMUS zich het recht voor om berichten te wissen of handelingen te verhinderen waarmee de klant de goede werking van het PROXIMUS-net of het internet kan verstoren of waarmee de klant de gewone gebruiksregels overtreedt. De klant erkent op de hoogte te zijn van het feit dat, indien PROXIMUS door een derde of door de gerechtelijke instanties op gelijk welke manier wordt verwittigd van een onwettige inhoud die werd doorgestuurd via het PROXIMUS-net, zij de inhoud in kwestie zal overhandigen aan de bevoegde instanties. PROXIMUS behoudt zich bovendien het recht voor om, na de behandeling van een klacht die voldoende bewijzen bevat, de toegang tot het internet onmiddellijk te schorsen of te onderbreken voor een klant die schadelijke of onwettige inhoud verspreidt of doorstuurt, en dit zonder voorafgaande kennisgeving of schadevergoeding.

4.12. Aangezien PROXIMUS geen enkele controle uitoefent op de inhoud, vraagt zij dat ouders toezien op het gebruik dat hun minderjarige kinderen via de PROXIMUS-dienst maken van de toegang tot het internet.

4.13. PROXIMUS behoudt zich het recht voor om de toegang tot het internet tijdelijk geheel of gedeeltelijk op te schorten in geval van overmacht of om te zorgen voor het onderhoud van de toegang tot of de werking van de diensten, en dit zonder voorafgaande kennisgeving of schadevergoeding. In de mate van het mogelijke zal PROXIMUS de klant binnen een redelijke termijn op de hoogte brengen van deze schorsing, via alle middelen die zij geschikt acht. Zij zal het nodige doen om ervoor te zorgen dat deze schorsing tot een minimum beperkt wordt.

4.14. De klant verbindt zich ertoe om PROXIMUS te vergoeden voor alle schade die voortvloeit uit het niet-naleven van zijn verplichtingen krachtens dit artikel.

4.15. De klant verbindt zich ertoe om de toegestane volumelimiët van het onderschreven tariefplan niet te overschrijden. PROXIMUS behoudt zich het recht voor om de surfsnelheid te verlagen tot 128 kbps indien het toegestane volume wordt overschreden voor sommige van deze tariefplannen. De klant wordt verwittigd per sms om de betaling van supplementen conform de geldende prijzen te vermijden. Deze beperking is enkel van toepassing op gebruik in België. De klant krijgt de keuze om de surfsnelheidsbeperking op te heffen telkens wanneer hij de limiet overschrijdt of hij kan ervoor kiezen dat zijn snelheid nooit wordt

beperkt. Daarvoor moet hij contact opnemen met de klantendienst die hem een gepaste oplossing zal voorstellen.

4.16. In toepassing van de Europese richtlijnen, voor een gebruik van de dienst voor mobiel internet in de Europese Unie, verbreekt PROXIMUS de verbinding voor mobiel internet zodra het bedrag van de maandelijkse factuur hoger is dan 60 EUR (btw inbegrepen). Voor de klanten met een tariefplan is deze onderbreking van toepassing, indien het verbruik 60 EUR (btw inbegrepen) hoger is dan dat tariefplan. De klant die geen surfbepanking wil, wordt verzocht om contact op te nemen met de klantendienst. De klant wordt verwittigd via sms vooraleer hij de surflimiet bereikt of wanneer hij die limiet overschreden zal hebben

ARTIKEL 5: FACTURERING

5.1. Naast de wettelijk voorgeschreven vermeldingen bevat de standaardfactuur die aan de klant wordt overgemaakt ten minste de volgende informatie:

- de activeringskosten (indien van toepassing);
- het abonnementsgeld voor de basisdienst of het forfaitair bedrag;
- bijkomende abonnementskosten voor opties en/of diensten waarvoor een supplement wordt aangerekend;
- de totale kostprijs van de nationale gesprekken;
- de gedetailleerde kosten van de internationale communicatie en/of gesprekken (uitgezonderd sms'en, mms'en en diensten aangeboden door derden, enz.).

De klant kan op elk moment, op schriftelijke aanvraag, kiezen voor een factureringstype dat meer of minder details bevat. De klant kan echter geen gedetailleerde weergave krijgen van de kosten voor tekstuele of digitale berichten (afbeeldingen, symbolen, enz.) die werden verstuurd via zijn toestel voor mobiele communicatie.

Desgevallend worden de gedetailleerde kosten voor het gebruik van de inlichtingendiensten via sms aangeduid op de factuur, hetzij als maandelijks forfait, hetzij als aantal sms'en, hetzij als aantal keren dat een dienst werd geraadpleegd. De factuur wordt maandelijks in een enkel exemplaar naar de klant gestuurd. De eerste factuur volgend op de activering van de PROXIMUS-dienst kan worden verzonden tussen twee normale factureringsdata.

5.2. Klachten betreffende de aangerekende bedragen voor de gesprekken, de abonnementen of de betalende opties moeten worden ingediend binnen 30 dagen na de datum waarop de factuur werd opgemaakt. Na deze termijn aanvaardt de klant het principe en het bedrag van de factuur.

5.3. De indiening van een klacht ontslaat de klant niet van zijn verplichting om het niet-betwiste bedrag te betalen. Indien de klant zijn factuur betwist, kan hij op verzoek gratis een gedetailleerde factuur krijgen.

5.4. De klant erkent in zijn relatie met PROXIMUS de geldigheid en de bewijskracht van de facturen en van alle documenten die dienen voor de opmaak ervan.

ARTIKEL 6: BETALINGSMODALITEITEN

6.1. De door PROXIMUS gefactureerde bedragen moeten worden betaald binnen de termijn die op de factuur vermeld staat. De betaling gebeurt op het rekeningnummer dat door PROXIMUS wordt opgegeven, met vermelding van de referenties vermeld op de factuur. PROXIMUS is niet verplicht om betalingen in contant geld te aanvaarden.

6.2. De klant die beweert zijn factuur niet te hebben ontvangen, moet het bedrag betalen dat PROXIMUS hem opgeeft. Op verzoek van de klant wordt een duplicaat verstrekt. Administratieve kosten kunnen in rekening worden gebracht.

6.3. PROXIMUS behoudt zich het recht voor om in geval van laattijdige betaling een schadevergoeding aan te rekenen van 15% van het totaal verschuldigde bedrag, met een minimum van € 60, om de recuperatiekosten te dekken.

Indien de lijn gereactiveerd moet worden als gevolg van een schorsing, conform artikel 11, behoudt PROXIMUS zich het recht voor om de kosten voor de wederindienststelling aan te rekenen.

6.4. Indien de klant een gedeeltelijke betaling uitvoert en deze betaling niet volledig overeenkomt met het openstaande bedrag voor het gebruik van de PROXIMUS-dienst of de M-commerce documenten, behoudt PROXIMUS zich het recht voor om de betaling in kwestie willekeurig toe te kennen aan de nog verschuldigde bedragen.

6.5. In geval van niet-betaling verstuurt PROXIMUS via alle geschikte middelen een herinnering naar de klant die in gebreke blijft, of naar de derdebetaler die door hem is aangesteld.

De herinneringen geven aanleiding tot de facturering van forfaitaire administratieve kosten.

Door het verstrijken van de in de herinnering vermelde betalingstermijn wordt de klant van rechtswege in gebreke gesteld. Verwijlntresten, berekend tegen het wettelijke tarief, zijn verschuldigd op het niet-betwiste totaalbedrag van de factuur in geval van niet-betaling op de vervaldag van de factuur.

Wanneer PROXIMUS de inning van de vordering toevertrouwt aan een derde, zal daarvoor een bedrag in rekening worden gebracht. Indien de klant die zijn inschrijving gebruikt voor niet-professionele doeleinden, een vordering heeft tegenover PROXIMUS, heeft hij recht op datzelfde bedrag ingeval PROXIMUS in gebreke zou blijven opdracht tot terugbetaling te geven als gevolg van de vraag om terugbetaling ingediend door de klant.

De eerste herinnering onderbreekt de verjaringstermijn.

6.6 In sommige hypothesen biedt PROXIMUS een dienst "cash collecting" aan, dat wil zeggen dat de klant via zijn PROXIMUS -factuur kan betalen voor producten/diensten, die verdeeld worden via haar netwerk maar die verkocht worden door derden. Aangezien de derde de verkoper is, wordt het aankoopcontract rechtstreeks afgesloten tussen de klant en de derde. De rol van PROXIMUS is beperkt tot het vergemakkelijken van de betaling. PROXIMUS draagt geen enkele verantwoordelijkheid met betrekking tot de goede uitvoering van het eigenlijke aankoopcontract. In geval van klachten moet de klant zich rechtstreeks tot de derdeverkoper wenden. Het bedrag voor deze aankoop, btw inbegrepen, zal apart worden vermeld op de factuur van PROXIMUS in de vorm van een formulering die niet de waarde heeft van een factuur in de fiscale zin van het woord. De klant die een factuur wenst voor deze aankoop, moet zich vooraf tot de derde-verkoper wenden.

ARTIKEL 7: BEPERKING VAN DE AANSPRAKELIJKHEID VAN PROXIMUS

7.1. In het algemeen kan Proximus slechts aansprakelijk worden gesteld in geval van opzet of grove fout (met name een inbreuk op haar wettelijke verplichtingen) in haar hoofde of die van haar werknemers. Bovendien erkent en aanvaardt de klant dat PROXIMUS geen enkele aansprakelijkheid neemt voor onstoffelijke schade, noch voor schade zoals winstderving, inkomstenverlies, onderbreking van de activiteiten, verlies of beschadiging van gegevens.

Onverminderd dwingende wettelijke bepalingen beperkt de aansprakelijkheid van PROXIMUS zich in alle gevallen waarin zij eventueel aansprakelijk zou worden gesteld, tot € 650.000.

7.2. PROXIMUS kan niet aansprakelijk worden gesteld bij slecht gebruik van de PROXIMUS-dienst, bij slechte werking van het toestel voor mobiele communicatie en/of de accessoires ervan of wanneer de simkaart niet werkt in een niet-goedgekeurd toestel.

7.3. PROXIMUS kan niet aansprakelijk worden gesteld voor schade die voortvloeit uit de inhoud van gesprekken of berichten. Ze kan ook niet aansprakelijk worden gesteld voor diensten, noch de facturering ervan, wanneer die worden aangeboden door derden en toegankelijk zijn via de PROXIMUS-dienst.

7.4. PROXIMUS kan niet aansprakelijk worden gesteld voor schade die voortvloeit uit de tussenkomst van een derde.

7.5. PROXIMUS kan niet verantwoordelijk worden gesteld voor schade die voortvloeit uit de activering/deactivering van diensten en/of opties door de klant, bijvoorbeeld de deactivering van de pincode.

7.6. PROXIMUS wijst elke verantwoordelijkheid af voor schade die voortvloeit uit de keuze van de klant om de Pin Check te deactiveren.

7.7. De klant wordt op de hoogte gebracht van eventuele risico's die inherent zijn aan het gebruik van een toestel voor mobiele communicatie, met name het gevaar dat men loopt door het gebruik van een toestel voor mobiele communicatie terwijl men een voertuig bestuurt.

PROXIMUS kan niet aansprakelijk worden gesteld voor schade die voortvloeit uit een ongeluk veroorzaakt door het gebruik van een toestel voor mobiele communicatie tijdens het besturen van een voertuig.

De klant wordt op de hoogte gebracht van eventuele storingen die een toestel voor mobiele communicatie kan veroorzaken in bepaalde gevoelige apparatuur, zoals medische apparaten, vliegtuigen, enz. Het is bijgevolg uitermate belangrijk dat de klant de instructies van de personen die verantwoordelijk zijn voor dergelijke apparatuur, strikt opvolgt.

PROXIMUS kan niet aansprakelijk worden gesteld voor schade die voortvloeit uit het niet-naleven van deze instructies.

ARTIKEL 8: AANSPRAKELIJKHEID VAN DE KLANT

8.1. Enkel in geval van bedrog of zware fout is de klant ten opzichte van PROXIMUS verantwoordelijk voor alle materiële en immateriële schade die voortvloeit uit foutief gebruik van de PROXIMUS-netwerken en/of -diensten, en is PROXIMUS een vergoeding verschuldigd voor het nadeel dat hierdoor werd berokkend.

8.2. De klant is verantwoordelijk voor alle schade berokkend aan PROXIMUS of aan derden als gevolg van het gebruik van zijn simkaart, ongeacht door wie en op welk toestel, zelfs in geval van verlies of diefstal.

In geval van verlies of diefstal blijft de klant verantwoordelijk voor de bedragen die verschuldigd zijn krachtens de overeenkomst, tenzij hij PROXIMUS onmiddellijk telefonisch op de hoogte brengt van het verlies of de diefstal en op voorwaarde dat hij PROXIMUS tezelfdertijd verzoekt zijn lijn buiten dienst te stellen. In dat geval wordt de klant vrijgesteld van betaling voor eventueel gebruik van de simkaart na de bovengenoemde verwittiging en het bovengenoemde verzoek.

De verklaring van de klant moet onmiddellijk bevestigd worden via een aangetekende brief gericht tot PROXIMUS.

De buitendienststelling van de lijn onder deze voorwaarden heeft niet de opzegging van het contract tussen PROXIMUS en de klant tot gevolg; elke andere betaling blijft verschuldigd. De lijn wordt weer in dienst gesteld zodra PROXIMUS daarvoor een aanvraag van de klant ontvangt.

ARTIKEL 9: OVERDRAAGBAARHEID VAN HET NUMMER

De klant kan een overdracht van zijn nummer naar een andere operator vragen. De klant die zijn nummer wenst over te dragen naar een andere operator, moet zich tot die laatste wenden. De nieuwe operator zal namens de klant de nodige stappen ondernemen bij PROXIMUS om het nummer over te dragen en de contractuele relatie tussen de klant en PROXIMUS te beëindigen. Aangezien de overdracht van een nummer tot gevolg heeft dat de overeenkomst wordt opgezegd door de klant, zijn de modaliteiten opgesomd in artikel 11.2 van toepassing.

Enkel nummers die niet gedeactiveerd zijn, kunnen worden overgedragen. De diensten waarvan een klant bij PROXIMUS gebruik maakte, worden niet overgedragen. PROXIMUS kan klanten die hun nummer naar haar overdragen, bijgevolg ook niet garanderen dat zij hen dezelfde diensten zal kunnen aanbieden als die waarvan ze vroeger gebruik maakten. Tijdens de overdracht zal de klant enige tijd onbereikbaar zijn.

PROXIMUS weigert niettemin de nummeroverdracht:

- indien de operator waarnaar de klant zijn nummer wenst over te dragen, de wettelijke procedure voor nummeroverdracht niet naleeft;
- in geval van vermoedelijke of bewezen fraude door de klant of een derde.

PROXIMUS zal alle redelijke maatregelen nemen om de nummeroverdracht goed te laten verlopen. Het is mogelijk dat de nummeroverdrachtfunctie niet beschikbaar is of dat er fouten gebeuren tijdens de nummeroverdracht om technische redenen of als gevolg van de interventie van een derde tijdens de overdracht.

PROXIMUS kan niet aansprakelijk worden gesteld voor schade die voortvloeit uit een onjuiste overdracht van een of meer nummers, uit de technische onbeschikbaarheid van de functie of uit fouten die gebeurd zijn tijdens de nummeroverdracht.

ARTIKEL 10: OVERDRACHT VAN DE OVEREENKOMST

De klant kan zijn rechten en plichten die voortvloeien uit de overeenkomst, enkel overdragen indien hij de formaliteiten die door PROXIMUS worden vereist, respecteert, indien PROXIMUS haar toestemming geeft en indien de klant de financiële gevolgen van een dergelijke overdracht aanvaardt. PROXIMUS heeft het recht om het geheel of een deel van haar rechten en plichten die voortvloeien uit de overeenkomst, over te dragen aan een derde zonder de toestemming van de klant.

ARTIKEL 11: SCHORSING EN OPZEGGING

Een schorsing of opzegging geldt eveneens voor de eventuele optionele diensten van de inschrijving in kwestie.

11.1 Schorsing en opzegging door PROXIMUS

11.1.1. Schorsing

PROXIMUS kan, zonder voorafgaande ingebrekestelling, elke aan de klant aangeboden PROXIMUS-dienst geheel of gedeeltelijk schorsen indien de klant zijn verplichtingen ten opzichte van PROXIMUS niet nakomt, indien hij de gebruiksvoorwaarden van de dienst niet respecteert of indien het aantal verbruikte eenheden PROXIMUS abnormaal hoog lijkt. PROXIMUS kan de PROXIMUS-dienst ook geheel of gedeeltelijk schorsen, zonder voorafgaande ingebrekestelling, indien de klant alle voorwaarden in artikel 1.3 niet of niet meer vervult, indien hij tijdens de aanvraag of tijdens de uitvoering van het contract verkeerde of onvolledige informatie heeft doorgegeven aan PROXIMUS. De kosten van buitendienststelling en wederindienststelling zijn ten laste van de klant.

De schorsing vindt plaats zonder dat de klant aanspraak kan maken op een schadevergoeding. Zij eindigt wanneer de klant zijn verplichtingen weer is nagekomen en als dusdanig wordt geregistreerd bij PROXIMUS. Zelfs in geval van schorsing van de dienst, moet de klant alle verplichtingen naleven die hem krachtens de overeenkomst worden opgelegd.

11.1.2. Beëindiging

Indien de klant zich binnen 15 dagen na de schorsing niet in regel heeft gesteld, mag PROXIMUS het contract van rechtswege beëindigen met een opzegtermijn van minstens 15 kalenderdagen. Die opzegging vindt plaats zonder dat de klant aanspraak kan maken op enige schadeloosstelling en onverminderd de betaling van de bedragen die hij nog verschuldigd is, boetes die voorzien zijn in artikel 11.2.3.

De overeenkomst wordt van rechtswege ontbonden in geval van faillissement van de klant, rechtspersoon of feitelijke vereniging.

11.2. Schorsing en opzegging door de klant

11.2.1. Schorsing

De klant kan op elk moment zijn inschrijving schorsen voor een periode van bepaalde duur. Deze schorsing brengt geen vermindering met zich van de abonnementsgelden en/of het forfaitaire bedrag dat verschuldigd blijft gedurende de periode van buitendienststelling.

11.2.2. Opzegging van een contract van onbepaalde duur

De klant kan zijn contract van onbepaalde duur op elk moment opzeggen via een aangetekende brief. Het contract wordt beëindigd binnen 30 kalenderdagen volgend op de ontvangst van de aanvraag van de klant.

11.2.3. Opzegging van een contract van bepaalde duur

Een contract afgesloten voor een bepaalde duur zal door stilzwijgende verlenging vernieuwd worden voor onbepaalde duur, indien de klant het contract een maand voor de vervaldatum niet heeft beëindigd via een aangetekende brief.

Voor de professionele klanten (rechtspersoon die btw-plichtig is, handelaars, ambachtslui, vrije beroepen, administratie en gelijkgestelde entiteiten) zal het contract stilzwijgend verlengd worden voor dezelfde welbepaalde duur als die van het initiële contract.

Indien de klant een contract van bepaalde duur opzegt vóór de vervaldatum, moet hij PROXIMUS een forfaitaire en onverminderbare schadevergoeding betalen, gelijk aan het totaal van de nog te vervallen abonnementsgelden en/of de nog te vervallen maandelijkse forfaitaire bedragen tot het einde van de aanvankelijke duur van de overeenkomst, als de uitvoering ervan normaal zou worden voortgezet tot het einde. Voor niet-professionele klanten bedraagt het maximumbedrag van de schadevergoeding, met inbegrip van de administratiekosten, € 150.

Voor de professionele klanten (rechtspersoon die btw-plichtig is, handelaars, ambachtslui, vrije beroepen, administratie en gelijkgestelde entiteiten), is de hierboven beschreven vergoeding niet geplafonneerd. Bovendien is de klant een vergoeding verschuldigd die overeenstemt met 50% van het gemiddelde bedrag van de gesprekken die de laatste 3 maanden werden gefactureerd (afgesloten facturen op het moment van de opzegging), vermenigvuldigd met het aantal resterende maanden, evenals een forfaitaire schadevergoeding van € 50 per simkaart voor de administratiekosten veroorzaakt door de voortijdige opzegging.

ARTIKEL 12: KLACHTEN EN GESCHILLEN

12.1. Minnelijke schikking

De klant wendt zich tot PROXIMUS in geval van problemen met betrekking tot de uitvoering van de overeenkomst, buiten de gevallen die beoogd worden in artikel 6.4 hierboven, waarvoor de klant zich tot de derdeverkoper wendt.

Indien de klant niet tevreden is met het antwoord dat door PROXIMUS op zijn klacht gegeven wordt, staat het hem vrij zich schriftelijk te wenden tot de Ombudsdienst die hiervoor werd aangeduid door de bevoegde instanties. Het adres en het telefoonnummer van deze dienst zijn opgenomen in de infopagina's van de telefoongidsen of kunnen worden opgevraagd bij de klantendienst van PROXIMUS.

12.2. Gerechtelijke bevoegdheid

Elke betwisting met betrekking tot de interpretatie of de toepassing van het contract valt onder de uitsluitende bevoegdheid van de gewone Belgische rechtbanken.

12.3. Toepasselijk recht

De bepalingen van de overeenkomst vallen onder het Belgisch recht.