

## Algemene voorwaarden My Proximus for Enterprises

## ALGEMENE VOORWAARDEN

## 1 ALGEMENE INFORMATIE

1.1. Dit document beschrijft de algemene voorwaarden die van toepassing zijn op de levering van de Dienst door Proximus naamloze vennootschap van publiek recht (hierna 'Proximus' genoemd) aan de professionele Klanten.

## 1.2. Definities

**Verbonden vennootschap:** rechtspersoon over wie de Klant in feite of in rechte controle uitoefent.

De Klant wordt geacht rechtstreeks of door toedoen van een rechtspersoon die hij controleert 'controle in rechte' uit te oefenen over een rechtspersoon, wanneer hij:

- houder is van meer dan de helft van de stemrechten verbonden aan de aandelen, het kapitaal of de aandeelhoudersrechten van deze rechtspersoon, of;

- het recht heeft de meerderheid van de bestuurders of zaakvoerders van deze rechtspersoon te benoemen of te ontslaan, of;

- beschikt over controlebevoegdheid krachtens de statuten van deze rechtspersoon of krachtens overeenkomsten die hij met deze laatste heeft gesloten.

De Klant wordt geacht 'controle in feite' uit te oefenen over een rechtspersoon indien hij op de vorige twee jaarlijkse algemene vergaderingen van de betrokken rechtspersoon rechtstreeks of via een rechtspersoon waarover hij controle heeft, stemrechten heeft uitgeoefend die meer dan de helft van de stemmen vertegenwoordigen verbonden aan de aandelen vertegenwoordigd op deze vergaderingen.

**Werkdag:** elke dag behalve zaterdag, zondag en Belgische feestdagen, tenzij anders vermeld in de Overeenkomst.

**Kantooruren:** de uren tussen 8 en 18 u in MET/MEZT op eender welke Werkdag, uitgezonderd indien uitdrukkelijk anders vermeld in de toepasselijke Contractuele dienstbeschrijving.

**Kalenderdag:** elke dag van de gregoriaanse kalender.

**Vertrouwelijke informatie:** alle informatie bekendgemaakt door de Partijen in het kader van de Overeenkomst die specifiek bestempeld wordt als vertrouwelijk en alle informatie waarvan de andere Partij redelijkerwijs geacht wordt te weten dat ze vertrouwelijk is en die door een van de Partijen aan de andere wordt bezorgd. Wordt niet beschouwd als Vertrouwelijke informatie, (i) informatie die rechtmatig in het bezit is van de ontvangende Partij of haar bekend is vóór ze deze heeft ontvangen van de bekendmakende Partij; (ii) informatie die rechtmatig werd bekendgemaakt aan de ontvangende Partij door een andere persoon; (iii) informatie die deel uitmaakt van of gaat behoren tot het publiek domein zonder onrechtmatige handeling of verzuim door de ontvangende Partij; en (iv) informatie die in alle onafhankelijkheid werd ontwikkeld door de ontvangende Partij. De bewijslast dat de informatie in een van de categorieën beschreven in punten (i) tot en met (iv) hierboven valt, rust op de ontvangende Partij.

**Klant:** natuurlijke persoon of juridische entiteit die Producten en/of Diensten bestelt bij Proximus.

**Eindgebruiker of gebruiker:** natuurlijke persoon die uiteindelijk een Product of Dienst gebruikt of bedoeld is om uiteindelijk een Product of Dienst te gebruiken. In dit document worden verschillende gebruikersprofielen gedefinieerd.

**Hardware:** het fysieke computersysteem (of elementen ervan). Ze kunnen mechanisch, magnetisch, elektronisch en elektrisch zijn. Bijvoorbeeld: CPU, schijfstations, toetsenbord of scherm.

**Incident:** een onverwachte onderbreking of kwaliteitsvermindering van een Dienst. Een storing van een Oplossingselement die nog geen impact op de Dienst heeft gehad, wordt eveneens als een Incident beschouwd.

**'Factuur' of 'aanrekening'** verwijst naar het document dat als dusdanig wordt genoemd en waarmee Proximus de betaling voor zijn diensten vordert of in naam en voor rekening van derden de betaling voor de diensten van deze derden vordert.

**Partijen:** Proximus en de Klant.

**Partij:** Proximus of de Klant.

**Product:** Software en/of Hardware die gehuurd, verkocht of in licentie gegeven is aan de Klant binnen de Overeenkomst.

**'Dienst'** verwijst naar de levering door Proximus van de toegang tot en het gebruik van de Support Portal en een of meer bijbehorende applicaties.

**'Support Portal'** verwijst naar de MyProximus-portal die Proximus in het kader van deze Overeenkomst ter beschikking stelt van de Klant, en die toegang biedt tot de geselecteerde applicatie(s).

**Software:** door een machine leesbare (object code) versie van een computerprogramma, een kopie en bijhorende documentatie.

**Handelsmerk:** alle handelsmerken, dienstmerken, handelsnamen, logo's of andere woorden of symbolen die verwijzen naar de Producten en/of Diensten of businessactiviteiten van Proximus of zijn leveranciers.

1.3. De Overeenkomst die de Klant aan Proximus bindt, bestaat uit de volgende documenten: (i) deze Algemene voorwaarden; (ii) de Specifieke voorwaarden (indien van toepassing op de inschrijving van de Klant) en (iii) het Inschrijvingsformulier.

In geval van tegenstrijdigheid of onsamenvatbaarheid tussen de documenten van de Overeenkomst is de volgende hiërarchie van toepassing (in dalende prioriteitsorde):

- het Inschrijvingsformulier
- de Specifieke voorwaarden
- de Algemene voorwaarden.

1.4. Door toegang te vragen tot en/of door gebruiken de Dienst, erkent de Klant uitdrukkelijk dat hij de bovengenoemde documenten heeft ontvangen of over het bestaan ervan is ingelicht, de gelegenheid heeft gehad om ze te lezen, en ze heeft aanvaard. Indien hij niet akkoord gaat met deze documenten, dient hij zich te onthouden van elk(e) toegang en gebruik van de Dienst.

Daardoor ziet de Klant af van zijn eigen algemene en/of specifieke voorwaarden, ook als daarin vermeld wordt dat ze voorrang hebben en/of ze bij het Inschrijvingsformulier gevoegd zijn.

## 2 CONTRACTUELE PROCEDURE

## 2.1. AANVRAAG DOOR DE KLANT

2.1.1. Om de Support Portal/Dienst te kunnen raadplegen en gebruiken, moet de Klant inschrijven en een account creëren (hierna de 'Account' genoemd). Door het Inschrijvingsformulier in te dienen, bevestigt de natuurlijke persoon dat hij beschikt over de nodige bevoegdheid en machtiging om de Klant te binden.

2.1.2. Op het eerste verzoek van Proximus dient de Klant de volgende documenten en informatie voor te leggen:

- a) Indien de klant een rechtspersoon of een feitelijke vereniging is: een kopie van de statuten die werden gepubliceerd in de Bijlagen van het Belgisch Staatsblad en de eventuele wijzigingen eraan.
- b) Indien de persoon een vertegenwoordiger van een rechtspersoon of een feitelijke vereniging is: de persoon moet een bewijs van zijn identiteit en de volmacht voorleggen.

Proximus moet onmiddellijk schriftelijk op de hoogte worden gebracht van een eventuele wijziging van de naam of het adres van de Klant, van de hoofdzetel of van de naam of rechtsvorm van de rechtspersoon. De Klant is als enige verantwoordelijk voor de informatie die hij aan Proximus verstrekt.

## 2.2. INWERKINGTREDDING, DUUR EN BEÏNDIGING VAN DE OVEREENKOMST

2.2.1. De Overeenkomst treedt in werking op de dag dat Proximus de bestelling van de Klant aanvaardt en wordt gesloten voor onbepaalde duur.

2.2.2. De Klant kan de Overeenkomst op elk moment schriftelijk beëindigen, mits een opzegtermijn van 15 kalenderdagen wordt nageleefd.

## Algemene voorwaarden My Proximus for Enterprises

Proximus mag de Overeenkomst op elk moment schriftelijk beëindigen, mits een opzegtermijn van 3 maanden wordt nageleefd.

De beëindiging van de Overeenkomst leidt tot de desactivering van de Account van de Klant, inclusief alle bijbehorende applicaties waarop de Klant heeft ingetekend en de gegevens van de Klant zullen niet langer beschikbaar zijn.

Elke Partij mag de Overeenkomst beëindigen voor een of meer inschrijvingen, onder de voorwaarden die in dit Artikel zijn beschreven. In dat geval zijn de effecten van de beëindiging beperkt tot de inschrijvingen in kwestie.

2.2.3. In het geval dat de Gebruiker een Account aanmaakt zonder er gedurende minstens 12 maanden gebruik van te maken, behoudt Proximus zich het recht voor de Overeenkomst te beëindigen en de Account en de applicaties te desactiveren zonder schadevergoeding. Zodra de Account is gedesactiveerd, informeert Proximus de Klant op het e-mailadres dat in het Inschrijvingsformulier is vermeld. Als hij het wenst kan de Klant dan een nieuwe account aanmaken, maar Proximus kan niet waarborgen dat de vroegere klantgegevens nog beschikbaar zullen zijn.

Proximus behoudt zich het recht voor de Account van de Klant te desactiveren zonder voorafgaande kennisgeving of schadevergoeding wanneer de Klant sinds 25 maanden geen actief contract meer heeft met Proximus. De klant zal hierover geen melding krijgen.

Proximus behoudt zich het recht voor om een applicatie te desactiveren zonder voorafgaande kennisgeving of schadevergoeding wanneer de Klant de applicatie in kwestie minstens 6 maanden niet meer heeft gebruikt. Zodra de applicatie is gedesactiveerd, informeert Proximus de Klant op het e-mailadres dat in het Inschrijvingsformulier is vermeld.

2.2.4. Proximus behoudt zich het recht voor om gelijk wanneer, op eigen initiatief en zonder voorafgaande kennisgeving, de vereiste maatregelen te nemen indien de veiligheid, de integriteit of de correcte werking van zijn diensten, netwerken of infrastructuur (of die van zijn onderaannemers, leveranciers of klanten) in het gedrang (zouden) komen of in geval van fraude of ernstige vermoedens van fraude. Die maatregelen kunnen onder meer bestaan in het activeren van beschermingsmaatregelen, het opschorten van de toegang van de Klant tot de Dienst/Support Portal/Account of het blokkeren van het netwerkadres. Proximus kan tegenover de Klant in geen geval aansprakelijk worden gesteld voor eventuele gevolgen van het treffen van deze maatregelen.

2.2.5. Elk van de Partijen mag de uitvoering van haar verplichtingen opschorten indien de andere Partij haar contractuele verplichtingen niet nakomt en deze situatie niet rechtzet binnen een termijn van vijftien (15) kalenderdagen na de verzending van een ingebrekestelling door de Partij die geen schuld treft. De opschorting eindigt zodra de in gebreke blijvende Partij haar verplichtingen opnieuw nakomt.

Elk van de Partijen mag de Overeenkomst gelijk wanneer eenzijdig en zonder voorafgaande gerechtelijke tussenkomst beëindigen door schriftelijke kennisgeving aan de andere Partij, indien deze laatste ernstig tekortschiet in één van haar verplichtingen krachtens deze Overeenkomst of (voor zover rechtzetting mogelijk is) deze tekortkoming niet wordt rechtgezet binnen dertig (30) dagen volgend op de in het voorgaande Artikel bedoelde schriftelijke kennisgeving.

Bij beëindiging van de Overeenkomst wegens niet-nakoming door de Klant van zijn verplichtingen, heeft Proximus het recht administratiekosten en schadevergoedingen te vorderen wegens verlies, schade, kosten of uitgaven die Proximus heeft geleden door de fout van de Klant of zijn medewerkers, met inbegrip van, maar niet beperkt tot redelijke advocatenhonoraria en gerechtskosten.

2.2.6. Voor zover de wet het toelaat, wordt de Overeenkomst automatisch beëindigd indien een van de Partijen haar activiteiten stopzet, insolvent wordt, failliet gaat, ontbonden wordt of een soortgelijke procedure ondergaat.

### 3 WIJZIGINGEN AAN DE OVEREENKOMST

Proximus behoudt zich het recht voor eender wanneer en zonder voorafgaande kennisgeving de Overeenkomst en de technische kenmerken van de Dienst te wijzigen, zelfs als dat een impact heeft op de kwaliteit van de Support portal/Dienst, en zonder enige schadevergoeding verschuldigd te zijn.

Het is dan ook aangewezen om deze voorwaarden regelmatig te raadplegen, teneinde op de hoogte te zijn van de recentste versie. De recentste versie van deze voorwaarden kan gelijk wanneer worden

geraadpleegd op de website van Proximus of bij Proximus worden aangevraagd.

Indien de Klant deze wijzigingen niet aanvaardt, mag hij de Overeenkomst schriftelijk beëindigen. Door de Dienst/de Portal te blijven gebruiken, verklaart de Klant zich met de wijzigingen akkoord.

Indien Belgische, Europese of gelijk welke andere instanties of regelgevingen Proximus ertoe verplichten de Overeenkomst te wijzigen of ervan af te zien het geheel of een deel van de Producten en/of Diensten te leveren, heeft Proximus het recht deze wijzigingen door te voeren of ervan af te zien de Dienst en/of de Service portal te leveren zonder de Klant daarvan vooraf in kennis te moeten stellen en zonder de Klant daarvoor een schadeloosstelling te moeten betalen. Een dergelijke gebeurtenis wordt beschouwd als een geval van overmacht.

### 4 RECHTEN EN VERPLICHTINGEN VAN DE KLANT

4.1 De Klant dient Proximus alle medewerking te verlenen die nodig is voor de correcte uitvoering van deze Overeenkomst. Dit omvat, maar is niet beperkt tot:

- bestanden, documenten of andere relevante informatie voor de levering van de Dienst bezorgen;
- Proximus prompt informeren over gelijk welke wijziging van relevante informatie voor de levering van de Dienst (bv. wijziging van het e-mailadres voor contact, wijziging van de identiteit van de gemachtigde persoon);
- Proximus toelaten om gelijk welke verrichting uit te voeren, via elk middel dat nodig of nuttig wordt geacht om zijn verplichtingen krachtens deze Overeenkomst voor te bereiden en na te komen, zonder de Klant daarvoor vooraf te moeten raadplegen;
- één of een beperkt aantal contactpersonen aanduiden voor technische, administratieve en andere aangelegenheden in verband met de Diensten die het voorwerp van de Overeenkomst uitmaken.

De Klant erkent en aanvaardt dat het niet verlenen van deze medewerking of (gepaste) informatie aan Proximus met het oog op de levering van de Diensten deze levering kan beïnvloeden. Bijgevolg wijst Proximus elke aansprakelijkheid voor niet-levering, laattijdige levering of schade af, voor zover dit aan de Klant of een derde te wijten is.

4.3. De Klant verbindt zich ertoe zijn gekregen identificatiecodes (wachtwoord, gebruikersnaam, enz.) geheim en vertrouwelijk te houden. De Klant is als enige verantwoordelijk voor het gebruik dat van deze identificatie-elementen wordt gemaakt. In geval van verlies, diefstal of frauduleus gebruik van een van deze elementen dient de Klant Proximus daarvan onmiddellijk in kennis te stellen en deze mededeling per aangetekend schrijven te bevestigen. Proximus raadt de Klant aan om zijn identificatiecode regelmatig te veranderen en aan het eind van elke sessie uit te loggen om te vermijden dat derden toegang zouden krijgen tot zijn account.

De Klant dient ervoor te zorgen dat enkel bevoegde personen toegang krijgen tot de Support Portal/diensten. De Klant dient alle andere veiligheids- of technische normen te respecteren die Proximus van tijd tot tijd kan opleggen om in te loggen op de Support Portal. Proximus kan niet controleren of aanvragen voor toegang en het gebruik van de Support Portal/Dienst wettig zijn en wijst elke aansprakelijkheid voor de gevolgen van frauduleuze of onrechtmatige toegang en frauduleus of foutief gebruik af. De Klant dient Proximus onmiddellijk schriftelijk op de hoogte te stellen van elke wijziging aan de identificatiegegevens van de gemachtigde personen.

4.4. De Klant verbindt zich ertoe de Support Portal en/of Diensten te gebruiken als een goede huisvader, voor wettige doeleinden en in overeenstemming met de bepalingen van deze Overeenkomst en gelijk welke documentatie die Proximus ter beschikking stelt in verband met de Diensten en/of de Support portal en in overeenstemming met de toepasselijke wetgeving (indien van toepassing met inbegrip van de regels inzake telecommunicatie- en databescherming) en andere rechten van derden.

De Klant zal geen misbruik of frauduleus gebruik maken van de Support Portal en/of de Dienst en evenmin derden in staat stellen om dat te doen.

De Klant mag de Support Portal en/of de Dienst enkel gebruiken voor eigen rekening en bedrijfsdoeleinden. In geen geval mag hij ze overdragen, doorverkopen, verhuren, uitlenen of ter beschikking stellen van derden.

## Algemene voorwaarden My Proximus for Enterprises

4.5 De Klant moet ervoor zorgen dat alle gebruikers die toegang hebben tot de Dienst en/of de Support Portal de verplichtingen nakomen die voortvloeien uit deze Overeenkomst, en aanvaardt hiervoor de aansprakelijkheid.

4.6 Om veiligheidsredenen is het gebruik van de Account beperkt tot SSL-compatibele browsers.

4.7 Proximus mag d.m.v. de Support Portal diensten van derden aan de Klant beschikbaar maken. Deze diensten vallen onder de verantwoordelijkheid van de derde en niet die van Proximus. De leveranciers van deze diensten van derden mogen van de Klant eisen dat hij bijkomende voorwaarden aanvaardt en/of een vergoeding betaalt voor het gebruik van hun diensten. Dergelijke aanvullende voorwaarden gelden tussen de Klant en de derde partij. Proximus is bij een dergelijke contractuele relatie een derde partij. Bovendien is Proximus niet verantwoordelijk voor de hyperlink naar websites van de inhoud van deze derden.

De Klant dient Proximus te vrijwaren in geval van gerechtelijke procedures, acties of vorderingen van een derde in verband met het aangaan en/of de uitvoering van deze relatie, transacties en/of betalingen.

### 5 RECHTEN EN VERPLICHTINGEN VAN PROXIMUS

5.1. De Dienst zal worden geleverd met de vaardigheid en zorg die redelijkerwijs mogen worden verwacht en conform de algemeen door de sector aanvaarde normen. De verbintenissen van Proximus moeten worden beschouwd als middelverbintenissen.

5.2. Proximus zal alle redelijke inspanningen leveren om de Overeenkomst op het overeengekomen tijdstip uit te voeren. Behoudens andersluidende bepaling worden de uitvoeringstermijnen louter ter informatie gegeven.

5.3. Proximus zal alle redelijke inspanningen leveren om technische en organisatorische maatregelen te implementeren om de gegevens van de Klant die beschikbaar zijn via de Support Portal (hierna 'de gegevens van de Klant' genoemd) te beschermen tegen onopzettelijke of onwettige vernietiging of onopzettelijk verlies, wijziging, ongeoorloofde verspreiding of toegang, en tegen alle andere vormen van onwettige verwerking van de gegevens van de Klant.

Proximus biedt echter geen waarborgen m.b.t. de capaciteit van deze maatregelen om gelijk welke virussen, ongeoorloofde toegang en andere beveiligingsdreigingen te detecteren of ertegen te beschermen. Bovendien kan Proximus niet garanderen dat deze maatregelen verlies of beschadiging van de gegevens van de Klant zullen voorkomen. Proximus is in dit verband tot een middelverbintenis gehouden.

Bovendien kan Proximus niet aansprakelijk worden gesteld voor schade die de Klant of een derde oploopt (zoals operationeel verlies, dataverlies, het in gevaar brengen van de vertrouwelijkheid/integriteit van de data van de Klant, enz.) ten gevolge van een slechte werking van de Dienst veroorzaakt door een opzettelijke of onopzettelijke wijziging aangebracht door de Klant of een derde, of door een inbreuk in het veiligheidssysteem (frauduleuze handeling of aanval) door gelijk wie (met uitzondering van de Proximus-medewerkers). Bij fout of nalatigheid van de Klant dient de Klant Proximus te vrijwaren tegen vorderingen, aanspraken of acties door derden (met inbegrip van de eigen klanten, gebruikers of leveranciers van de Klant) in dit verband.

5.4. Enkel Proximus bepaalt welke technische middelen noodzakelijk zijn om de toegang tot de Dienst te verschaffen. Het onderhoud of de ontwikkeling van de Portal/Dienst kan Proximus ertoe nopen de Dienst te beperken of tijdelijk op te schorten. In dat geval zal Proximus (1) maximaal gebruikmaken van de slots voor gepland onderhoudswerk van de Dienst (23 u - 6 u) en (2) de periode van beperking of opschorting beperken tot de tijd die nodig is voor de betreffende interventies. Wanneer geplande onderhoudswerken leiden tot een onderbreking van de Dienst van meer dan 2 uur, ongeacht of deze werken binnen of buiten de slots voor gepland onderhoud vallen, zal Proximus in ieder geval alle redelijke inspanningen leveren om de Klant van het onderhoud in kennis te stellen via een pagina op de Support Portal.

Proximus dient alle redelijke inspanningen te leveren om het Incident op te lossen, maar Proximus biedt geen waarborgen om het binnen een specifiek tijdsbestek te verhelpen.

5.5. Proximus onthoudt zich van alle waarborgen dat de werking van de dienst permanent, ononderbroken en foutloos zal zijn of dat de Dienst geschikt is voor de specifieke bedrijfsbehoeften van de Klant. Bovendien erkent en aanvaardt de Klant dat Proximus geen andere verplichtingen heeft dan die welke volledig worden opgesomd in deze Overeenkomst.

### 6 DOCUMENTEN

6.1. Het opmaken van documenten (andere dan Facturen), gegevens en rapporten door Proximus in het kader van de Dienst gebeurt te goeder trouw op basis van de informatie die op dat ogenblik beschikbaar is. Ze zijn enkel bedoeld voor intern gebruik door de Klant. Derden mogen ze niet gebruiken of er een beroep op doen zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van Proximus.

6.2. Indien de Klant binnen vijf (5) Werkdagen nadat het document, de gegevens of de rapporten beschikbaar zijn op de Support Portal geen schriftelijk bezwaar naar Proximus heeft gestuurd, worden ze geacht definitief en onherroepelijk door de Klant te zijn aanvaard. Deze kennisgeving moet in detail uiteenzetten op welke manier het document niet voldoet aan het vereiste performantieniveau. De Partijen dienen alle redelijke inspanningen te leveren om alle gemelde en erkende problemen op te lossen.

6.3. De Dienst kan advies en aanbevelingen behelzen. Proximus bereidt dergelijk advies en dergelijke aanbevelingen met de redelijkerwijs vereiste vaardigheden en zorg voor, maar de Klant erkent dat alle beslissingen in verband met de opvolging van dergelijk advies of dergelijke aanbevelingen onder zijn eigen verantwoordelijkheid vallen. Proximus kan niet aansprakelijk worden gesteld voor de resultaten die de Klant verkrijgt door het advies en de aanbevelingen van Proximus op te volgen, noch voor verliezen of schade opgelopen als gevolg van of in verband met het vertrouwen dat de Klant in dergelijk advies of dergelijke aanbevelingen stelt.

### 9 TARIEVEN

De toegang tot en het gebruik van de Support Portal en de Dienst zijn gratis.

Wanneer de toegang tot en het gebruik van een applicatie die toegankelijk is via de Portal betalend is, dient de Klant hierover vooraf te worden geïnformeerd. De toegang tot en het gebruik van deze specifieke applicatie zijn het voorwerp van een afzonderlijk contract.

### 10 GEBRUIKERSPROFIELEN

#### 8.1 Algemeen concept

8.1.1 Zodra de gebruiker geauthentiseerd is, heeft hij, afhankelijk van zijn gebruikersprofiel, toegang tot de volledige of een deel van de Support Portal en de Dienst. De Klant is als enige verantwoordelijk om de gebruikersprofielen aan zijn gebruikers toe te kennen. Vier gebruikersprofielen zijn beschikbaar: Access Owner, Access Manager, Professional Support Portal User (die de verschillende subprofielen omvat) en Professional Service User. De delegatie van de beheers- en toegangsrechten gebeurt ook onder de exclusieve verantwoordelijkheid van de Klant.

8.1.2. De Klant duidt binnen zijn organisatie ook één natuurlijke persoon aan als Access Owner. Standaard is de Access Owner de natuurlijke persoon die de Klant voor de Dienst heeft ingeschreven. Als de Klant liever geen Access Owner heeft, vermeldt hij dit op het Inschrijvingsformulier. In dat geval zal de natuurlijke persoon de hoedanigheid van Access Manager hebben. Indien deze persoon verandert, dient de Klant Proximus schriftelijk te informeren over deze verandering. Dit zal Proximus toelaten om het beheersysteem voor de toegangsrechten te updaten.

#### 8.2. ACCESS OWNER

## Algemene voorwaarden My Proximus for Enterprises

Standaard is de Access Owner de natuurlijke persoon die de Klant voor de Dienst heeft ingeschreven. De Klant kan gelijk wanneer een andere persoon aanduiden via de Support Portal.

De Access Owner heeft toegang tot de Support Portal en alle applicaties waarop de Klant heeft ingetekend en tot alle ermee verband houdende gegevens van de Klant. Hij is verantwoordelijk om de toegangsrechten m.b.t. de Support Portal/Dienst te beheren binnen de organisatie van de Klant. In dit verband heeft de Access Owner het recht om:

- Professional Support Portal Users en Professional Service Users toe te voegen en te schrappen
- toegangsrechten aan Professional Support Portal Users en Professional Service Users toe te kennen
- de geselecteerde applicaties te gebruiken
- de toegangsrechten van Professional Support Portal Users en Professional Service Users te beperken tot een deel van de Support Portal/Dienst;
- sommige van zijn verantwoordelijkheden te delegeren aan bijkomende Access Owners en andere gebruikersprofielen;
- toegang te krijgen tot alle klantgegevens en ze wijzigen.

Daarnaast heeft de Access Owner het recht om via de Support Portal namens de Klant in te tekenen op Producten en Diensten.

### 8.4. ACCESS MANAGER

De Klant mag binnen zijn organisatie een of meer natuurlijke personen aanstellen als Access Manager. De toewijzing gebeurt door de Access Owner via de Support Portal. Als er geen Access Owner is, is de Access Manager de natuurlijke persoon die de Klant voor de Dienst heeft ingeschreven.

De Access Manager heeft toegang tot de Support Portal en tot de applicatie voor het beheren van de gebruikers. Hij heeft geen toegang tot de gegevens van de Klant.

Hij mag:

- Professional Support Portal Users en Professional Service Users toevoegen en schrappen;
- toegangsrechten aan Professional Support Portal Users en Professional Service Users toekennen;
- sommige van zijn verantwoordelijkheden delegeren aan bijkomende Access Managers en andere gebruikersprofielen.

### 8.5. PROFESSIONAL SUPPORT PORTAL USER

De Klant duidt binnen zijn organisatie de natuurlijke personen als Professional Support Portal Users aan. Verschillende subprofielen zijn mogelijk (zoals purchaser, incident manager, financial manager ...). Deze aanduiding gebeurt door de Access Owner en/of de Access Manager via de Support Portal.

De Professional Support Portal User heeft toegang tot de Support Portal en applicatie waarvoor hij gedelegeerde toegangsrechten heeft ontvangen en ook toegang tot alle bijbehorende gegevens van de Klant. Hij heeft het recht om de volledige functionaliteit van dit deel van de Dienst/Support Portal te gebruiken (bv. een ticket aanmaken, een specifiek verzoek aan Proximus doen ...). Hij heeft het recht om via de Support Portal namens de Klant in te tekenen op Producten en Diensten, op voorwaarde dat hij dergelijke gedelegeerde rechten heeft gekregen.

Het is ook mogelijk dat hij via de Support Portal kan intekenen op het Product en/of de Dienst binnen de grenzen van de aan hem gedelegeerde rechten.

### 8.6. PROFESSIONAL SERVICE USER

De Professional Service User is de natuurlijke persoon die mag gebruikmaken van de Producten en/of Diensten van Proximus in het kader van de Proximus-dienst waarop de Klant heeft ingetekend.

Het zou kunnen dat de Professional Service User via de Support Portal toegang heeft tot gegevens m.b.t. het gebruik dat hij ervan heeft gemaakt of de configuratie van de dienst waarop de Klant heeft

ingetekend. In dergelijke gevallen heeft de Professional Service User alleen toegang tot zijn/haar eigen gegevens.

## 9. ORGANISATIE-OVERSCHRIJDENDE DELEGATIE

### 9.1. INTRA-GROEP DELEGATIE

Tijdens de inschrijvingsprocedure kan de Klant toegang vragen tot de gegevens van zijn Verbonden vennootschappen die zijn vermeld in het Inschrijvingsformulier. In dat geval zal de Access Owner van de Klant ook de Access Owner van de Verbonden vennootschappen in kwestie zijn.

De toegang tot en de delegatie van toegangsrechten in verband met de genoemde Verbonden vennootschappen wordt aangevraagd, verleend of tot stand gebracht door de Access Owner van de Klant, onder de uitsluitende aansprakelijkheid van de Klant. De Access Owner van de Klant heeft ook het recht om in te tekenen op de Producten en Diensten, in naam en voor rekening van de Verbonden vennootschappen in kwestie. In dat geval zijn de Verbonden vennootschappen gebonden door de contractuele voorwaarden van toepassing op de door de Klant bestelde Dienst en/of Producten en zal de Klant hoofdelijk en gezamenlijk aansprakelijk zijn voor de uitvoering van alle verbintenissen, waarborgen en verplichtingen, met inbegrip van de betalingsverplichtingen, die krachtens de Overeenkomst op de Verbonden vennootschappen rusten. De Klant verzekert Proximus dat hij van zijn Verbonden vennootschappen de toelating heeft verkregen om hun gegevens te raadplegen en te wijzigen en om in te tekenen op de Dienst en/of de Producten namens en voor rekening van zijn Verbonden vennootschappen. De Klant vrijwaart Proximus tegen en stelt Proximus schadeloos voor elke eis, aanspraak, vordering, schade en/of kosten die Proximus oploopt uit hoofde van het feit dat de Klant van zijn Verbonden vennootschappen, zijn gebruikers (of die van zijn Verbonden vennootschappen) niet de nodige toelating heeft verkregen en/of Proximus niet geïnformeerd heeft over de situatie betreffende de controle die hij in rechte of in feite over zijn Verbonden vennootschappen bezit.

### 9.2. DELEGATIE AAN DERDEN

Behalve in het geval van delegatie binnen de groep en delegatie aan derden, zal gelijk welke delegatie verleend door de Access Owner of de Access Manager gebeuren binnen de organisatie van de Klant, wat betekent dat alle natuurlijke personen die de toegangs- en gedelegeerde rechten ontvangen, natuurlijke personen moeten zijn die met de Klant zijn verbonden via een arbeidscontract van bepaalde of onbepaalde duur, het statuut van ambtenaar of een beheerscontract voor de volledige looptijd van de Overeenkomst. Zodra deze voorwaarde niet langer vervuld is, dient de Klant de toegang tot de Support Portal/dienst voor de betrokken persoon te desactiveren.

De Klant heeft, via zijn Access Owner, het recht om bepaalde toegangs- en beheersrechten aan een derde te delegeren, mits hij Proximus daarvan schriftelijk voorafgaandelijk in kennis stelt. Proximus behoudt zich op ieder moment het recht voor deze delegatie aan een derde te weigeren.

Deze derde heeft namens en voor rekening van de Klant toegang tot de Support Portal en de Dienst en kan die gebruiken. De Klant waarborgt Proximus dat hij door zijn Professional Service Users en eventueel door zijn Verbonden vennootschappen en de gebruikers van zijn Verbonden vennootschappen werd gemachtigd om aan deze derde toegangs- en beheersrechten te geven. De Klant vrijwaart Proximus tegen en stelt Proximus schadeloos voor elke eis, aanspraak, vordering, schade en/of kosten die Proximus oploopt uit hoofde van het feit dat de Klant van zijn Professional Service Users en eventueel van zijn Verbonden vennootschappen en de gebruikers van zijn Verbonden vennootschappen niet de nodige toelating heeft verkregen. De Klant is aansprakelijk voor de gebruik van de Dienst door deze derde.

## 10. VERTROUWELIJKHEID

10.1. Vertrouwelijke informatie mag krachtens deze Overeenkomst door de Partijen enkel worden bekendgemaakt aan personeel en/of onderaannemers en/of Verbonden vennootschappen van de ontvangende Partij die redelijkerwijs geacht worden toegang tot deze informatie nodig te hebben met het oog op de uitvoering van de

## Algemene voorwaarden My Proximus for Enterprises

Overeenkomst, en in de andere gevallen indien de andere Partij daarmee voorafgaandelijk schriftelijk heeft ingestemd.

10.2. De Vertrouwelijke informatie blijft eigendom van de Partij die ze meedeelt. Het meedelen van Vertrouwelijke informatie impliceert geen overdracht of toekenning van intellectuele of industriële eigendomsrechten.

10.3. De Partijen kunnen niet aansprakelijk worden gesteld voor het gebruik dat de andere Partij van de Vertrouwelijke informatie maakt.

10.4. Indien de ontvangende Partij bij wet of op bevel van een bevoegde rechtbank of overheid verplicht wordt het geheel of een deel van de Vertrouwelijke informatie openbaar te maken, dient ze de meedelende Partij daarvan onverwijld schriftelijk in kennis te stellen, op voorwaarde dat dit wettelijk toegestaan is, en deze laatste de mogelijkheid te bieden alle mogelijke rechtsmiddelen aan te wenden om de Vertrouwelijke informatie vertrouwelijk te houden. In elk geval zal de ontvangende Partij enkel de Vertrouwelijke Informatie meedelen waartoe ze wettelijk verplicht is en alle mogelijke maatregelen nemen om de Vertrouwelijke Informatie vertrouwelijk te houden.

10.5. De verplichting tot vertrouwelijkheid die in dit deel wordt beschreven, blijft van toepassing tot drie (3) jaar na de beëindiging van de Overeenkomst.

## 11. BESCHERMING VAN PERSOONSGEGEVENS

### 11.1. ALGEMEEN

11.1.1. De termen die in dit artikel worden gebruikt hebben dezelfde betekenis als in de Europese Verordening 2016/679 van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van Persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens, hierna de 'AVG' genoemd.

11.1.2. Indien de Dienst de Klant in staat stelt om de persoonsgegevens van zijn eigen klanten, werknemers of andere derden te raadplegen, te verzamelen en te verwerken, worden deze activiteiten onder de uitsluitende aansprakelijkheid van de Klant uitgevoerd. In dat geval is de Klant aansprakelijk voor de implementering en naleving van de wetgeving met betrekking tot de persoonlijke levenssfeer en de gegevensbescherming. In voorkomend geval verbindt de Klant zich ertoe alle bepalingen van de bovengenoemde wetgeving (waaronder het verkrijgen van een geldige toestemming van elke betrokkene, indien vereist) na te leven en Proximus schadeloos te stellen in geval van aanspraken van derden op basis van mogelijke inbreuken op deze wetgeving.

### 11.2 PROXIMUS ALS VERWERKINGSVERANTWOORDELIJKE

11.2.1. Indien de persoonsgegevens die de Klant aan Proximus verstrekt, vereist zijn voor de klantenadministratie, de uitvoering van de Overeenkomst en het beheer van de relaties met de klanten, zal Proximus als verwerkingsverantwoordelijke worden aangemerkt. Proximus zal ook optreden als verwerkingsverantwoordelijke voor de gegevens die worden gegenereerd door het gebruik dat de Klant maakt van de Producten en Diensten van Proximus. Als verwerkingsverantwoordelijke zal Proximus de persoonsgegevens verwerken om de Klant de Dienst ter beschikking te stellen en voor de doeleinden gespecificeerd in de Proximus Privacy policy en in overeenstemming met deze policy. De Proximus Privacy policy bevat de wettelijk vereiste informatie betreffende de verwerking van de persoonsgegevens door Proximus als verwerkingsverantwoordelijke. Proximus verzoekt de Klant derhalve de Proximus Privacy policy, die op regelmatige basis het voorwerp uitmaakt van een update, regelmatig via de website van Proximus te raadplegen. Op eenvoudig verzoek kan eveneens een exemplaar van de policy aan de Klant worden overgemaakt.

Indien Proximus via online tools aan de Klant gegevens ter beschikking stelt over het gebruik dat de Klant en zijn Eindgebruikers maken van de diensten, kan de Klant deze uitsluitend gebruiken voor facturatie doeleinden, zoals opvolging van nog te factureren bedragen en controle van de Factuur.

11.2.2. Proximus heeft het recht om de gegevens die door het gebruik van zijn Producten en Diensten door de Klant worden gegenereerd

anoniem te maken en voor zijn eigen commerciële doeleinden aan te wenden.

### 11.3 PROXIMUS ALS VERWERKER

11.3.1. Ingeval de Klant persoonsgegevens die eigendom zijn van de Klant uploadt en verwerkt in een tool die deel uitmaakt van de Support Portal of de Dienst, zal Proximus namens de Klant optreden als verwerker van de gegevens.

11.3.2. De data die eigendom zijn van de Klant, heben betrekking op zijn eigen klanten, werknemers, eindgebruikers en gebruikte toestellen. De Klant zal Proximus informeren over gelijk welk type gegevens of type betrokkenen waarvoor de Klant de rechten en verplichtingen heeft van een verwerkingsverantwoordelijke zoals beschreven in de AVG.

11.3.3. Proximus zal de persoonsgegevens verwerken in overeenstemming met de door de Klant gedocumenteerde instructies, tenzij de wet anders bepaalt. Proximus heeft toegang tot de persoonsgegevens om de Klant support te bieden. Dit artikel vormt de volledige instructie van de Klant aan Proximus in dit verband. Bijkomende of alternatieve instructies moeten schriftelijk overeengekomen worden door de Partijen.

11.3.4. Proximus is ertoe gehouden de Persoonsgegevens strikt vertrouwelijk te behandelen en garandeert dat voor alle afgevaardigden die gemachtigd zijn tot het verwerken van Persoonsgegevens een geheimhoudingsplicht geldt. Proximus zal alle redelijke maatregelen nemen om ervoor te zorgen dat zijn afgevaardigden de persoonsgegevens enkel conform de instructies van de Klant verwerken.

11.3.5. Proximus zal de nodige technische en organisatorische maatregelen treffen om de Persoonsgegevens te beschermen tegen accidentele of onrechtmatige vernietiging of accidenteel verlies, wijziging, ongeoorloofde bekendmaking, ongeoorloofd gebruik en ongeoorloofde toegang en tegen elke andere onrechtmatige vorm van verwerking. Deze maatregelen moeten het gepaste niveau van beveiliging garanderen, rekening houdend met de recentste ontwikkelingen, de kosten van de implementatie en de aard van de persoonsgegevens en de potentiële risico's.

11.3.6. Nadat het een inbreuk op de persoonsgegevens in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst heeft vastgesteld, dient Proximus de Klant over de inbreuk in te lichten. Proximus moet dit doen binnen een termijn en op een manier die de Klant toelaat te voldoen aan de verplichtingen betreffende de melding van inbreuken op Persoonsgegevens die krachtens de AVG van toepassing zijn.

11.3.7. Rekening houdend met de aard van de verwerking, de informatie die voor Proximus beschikbaar is en in de mate van het mogelijke zal Proximus alle redelijke inspanningen leveren om de Klant te helpen met:

- het gevolg geven aan verzoeken van betrokkenen in het kader van hoofdstuk III van de AVG;

- het waarborgen dat hij voldoet aan zijn veiligheidsverplichtingen inzake de verwerking van persoonsgegevens, het melden van inbreuken op de gegevens en het evalueren van de impact van de gegevensbescherming.

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

11.3.8. Proximus zal toestemming verlenen voor en meewerken aan redelijke verzoeken voor audits uitgevoerd door de Klant of een door de Klant gemandateerde auditor. Dit moet minstens 60 (zestig) kalenderdagen op voorhand worden aangekondigd, tenzij de toepasselijke wet een spoediger 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 zijn beperkt tot maximaal 3 werkdagen en zijn enkel toegestaan tijdens de kantooruren, zonder impact op de business van Proximus. Proximus en de Klant komen overeen om het aantal audits zo laag mogelijk te houden, met een maximum van een om de twee jaar, tenzij er gegronde redenen voor een vroegere audit zouden zijn of een instantie voor gegevensbescherming dit zou vereisen. Er zal worden

## Algemene voorwaarden My Proximus for Enterprises

gebruikt van certificaties en bestaande auditrapporten om audits te vermijden.

Op vraag van de Klant maakt Proximus de informatie beschikbaar die noodzakelijk is om aan te tonen dat het zijn verplichtingen als verwerker nakomt.

11.3.9. Aan het eind van de Overeenkomst zal Proximus de persoonsgegevens wissen of, indien de Klant erom vraagt, ze aan de Klant terugbezorgen, of de Klant de mogelijkheid bieden de gegevens te extraheren, tenzij de wet vereist dat de gegevens verder worden opgeslagen.

11.3.10. De Klant geeft Proximus toelating om voor de verwerking van Persoonsgegevens onderaannemers in te schakelen i) voorzover dat nodig is om zijn contractuele verplichtingen krachtens deze Overeenkomst te vervullen en ii) zolang Proximus verantwoordelijk blijft voor de handelingen of tekortkomingen van zijn Subverwerkers zoals voor zijn eigen handelingen of tekortkomingen in dit verband.

11.3.11. Proximus mag de Persoonsgegevens niet overdragen buiten de Europese Economische Ruimte en moet erover waken dat de persoonsgegevens niet toegankelijk zijn vanuit een land dat niet behoort tot de Europese Economische Ruimte, met uitzondering van landen die een toereikend niveau van gegevensbescherming garanderen overeenkomstig een gelijkwaardigheidsbeschikking van de Europese Commissie. Het is Proximus echter toegestaan de Persoonsgegevens buiten de Europese Economische Ruimte toegankelijk te maken als daarvoor de passende garanties conform de AVG van kracht zijn (zoals de ondertekening van de modelcontractbepalingen van de Europese Commissie betreffende de doorgifte van Persoonsgegevens aan in derde landen gevestigde verwerkers (2010/87/EU) of goedgekeurde Binding Corporate Rules (bindende bedrijfsregels) of de naleving van een goedgekeurde gedragscode), of indien de doorgifte vereist is in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst.

## 12. INTELLECTUEEL EIGENDOM

12.1. Alle intellectuele eigendomsrechten en andere eigendomsrechten op de Portal en Dienst die deel uitmaken van de Overeenkomst (met inbegrip van alle documenten die door Proximus in het kader van de Overeenkomst worden gepubliceerd) zijn exclusief eigendom van Proximus en/of zijn Verbonden vennootschappen en/of leveranciers. De Klant kan geen aanspraak maken op deze intellectuele eigendomsrechten, noch krijgt hij enige andere rechten dan die welke expliciet worden vermeld in deze Overeenkomst. De Klant mag de Software of de Producten niet reproduceren, afgeleide werken creëren op basis van de Portal/Dienst, reverse engineeren, decrypteren, decompileren, disassembleren, de Portal/Dienst omzetten in een door mensen leesbare vorm, aanpassen of veranderen, noch ze openbaar maken of ter beschikking stellen van derden.

12.2. Alle handelsmerken, dienstmerken, handelsnamen, logo's of andere woorden of symbolen die verwijzen naar de Portal en/of Diensten of naar de commerciële activiteiten van Proximus in het algemeen (hierna de 'Merken' genoemd) zijn en blijven exclusief eigendom van Proximus of van zijn Verbonden vennootschappen of leveranciers. De Klant mag geen enkele daad stellen die deze eigendomsrechten in gevaar brengt, noch enig recht gebruiken of verwerven op deze Merken, behoudens andersluidende bepaling in de Overeenkomst. De Klant mag de door Proximus, zijn Verbonden ondernemingen of zijn leveranciers op het Product aangebrachte etiketten, plaatjes, eigendomsvermeldingen, legendes of andere onderscheidende tekens die zijn opgenomen in of gevoegd bij deze Portal/Dienst, niet verwijderen, aanpassen, wijzigen of verbergen.

## 13. BEPERKING VAN DE AANSPRAKELIJKHEID

13.1. Proximus kan enkel aansprakelijk worden gesteld in geval van bedrog of zware fout van zichzelf of een van zijn werknemers. In dat geval zal de aansprakelijkheid van Proximus beperkt zijn tot de herstelling van de door de Klant geleden voorzienbare, directe, persoonlijke en zekere schade, met uitsluiting van de herstelling van indirecte of onstoppelijke schade zoals bijkomende kosten, inkomsten- of winstderving, verlies van klanten, verlies of beschadiging van gegevens, verlies van contracten, schade aan derden, enz.

13.2. Geen van de Partijen kan aansprakelijk worden gesteld voor schade ten gevolge van het feit dat de andere Partij haar verplichtingen niet nakomt.

3.3. De aansprakelijkheid van Proximus t.o.v. de Klant is beperkt tot een totaalbedrag van 100 EUR per kalenderjaar. Deze beperking is niet van toepassing in geval van lichamelijk letsel of overlijden veroorzaakt door Proximus.

13.4. Proximus is niet aansprakelijk voor de tijd die is begrepen tussen een communicatie of transactie door de Klant of zijn Gebruiker en het ogenblik waarop de communicatie- of transactiegegevens toegankelijk worden via de Dienst.

13.5. Proximus biedt geen waarborgen m.b.t. de accuraatheid en consistentie van de gegevens die beschikbaar zijn via de Dienst/Support Portal en gelijk welk ander officieel document (zoals factuur) dat Proximus aan de Klant bezorgt. In geval van tegenstrijdigheid heeft het officiële document voorrang.

13.6. Wat de toegang tot de Support Portal en de applicaties betreft, zal Proximus niet aansprakelijk kunnen worden gesteld voor enige vertraging, slechte werking of andere schade veroorzaakt door de bewerkingen van de Klant, door de toegangsdienst tot internet of door de hard- of software die de Klant gebruikt in relatie tot de Support Portal en de applicaties, en in het algemeen door omstandigheden of infrastructuren die niet volledig onder het toezicht van Proximus staan.

13.7. De Klant kan Proximus niet aansprakelijk stellen voor aanspraken van derden (Gebruiker en Verbonden ondernemingen inbegrepen) in verband met het raadplegen en het gebruik van de gegevens en informatie verstrekt via de Support Portal en zijn applicaties en/of de inhoud van deze gegevens en informatie.

### 13.8. Aansprakelijkheid inzake intellectuele eigendomsrechten

13.8.1. In geval van een klacht of procedure tegen de Klant in verband met een intellectueel eigendomsrecht betreffende de uitvoering van de Overeenkomst moet de Klant Proximus onmiddellijk op de hoogte brengen en Proximus in staat stellen zichzelf op eigen kosten te verdedigen. Proximus dient de Klant te vrijwaren tegen alle definitief door de bevoegde rechtbank toegekende schadeloosstellingen en kosten wegens een inbreuk op een intellectueel eigendomsrecht dat verband houdt met de uitvoering van de Overeenkomst, op voorwaarde dat Proximus als enige controle heeft over de procedure, dat de Klant zijn volledige medewerking verleent en geen actie onderneemt die de positie van Proximus op enige wijze kan schaden.

13.8.2. Indien de Producten en/of Diensten het voorwerp uitmaken of dreigen uit te maken van een procedure wegens inbreuk op een of meer intellectuele rechten, mag Proximus naar eigen goeddunken:

- voor de Klant het recht verkrijgen om de Producten en/of Diensten verder te gebruiken;

- gelijkaardige Producten en/of Diensten ter beschikking stellen of de Producten en/of Diensten wijzigen om de inbreuk weg te werken, voor zover dat niet tot een substantieel verlies van functies of diensten leidt.

Wanneer geen van de voormelde oplossingen commercieel haalbaar is, mag Proximus de Overeenkomst beëindigen en de Klant de bedragen terugbetalen die hij betaald heeft voor de Producten en/of Diensten die hij nog niet heeft kunnen gebruiken. In dat geval is de aansprakelijkheid van Proximus beperkt tot de bedragen bepaald in Artikel 13.3.

13.8.3. De bovenstaande bepaling is niet van toepassing op inbreuken te wijten aan wijzigingen aan de Producten en/of Diensten aangebracht door andere personen dan Proximus, noch op inbreuken die voortvloeien uit het gebruik van de Producten en/of Diensten samen met andere intellectuele eigendom, andere Software of andere Hardware.

13.8.4. De rechtsmiddelen die in dit artikel worden uiteengezet, zijn de enige rechtsmiddelen die Proximus ter beschikking van de Klant stelt in verband met aanspraken betreffende intellectuele eigendomsrechten. De rechtsmiddelen beschreven in dit deel gelden, op straffe van verval, enkel indien de Klant Proximus uiterlijk binnen tien (10) kalenderdagen nadat een dergelijke gebeurtenis zich heeft voorgedaan op de hoogte brengt.

13.9 De Klant is aansprakelijk voor ieder gebruik, raadpleging van de gegevens of informatie verstrekt via de Support Portal en zijn applicaties die niet strookt met deze voorwaarden, ieder misbruik van deze gegevens en informatie en in het algemeen ieder gebruik of iedere raadpleging die niet strookt met een gebruik en raadpleging als goede huisvader.

## Algemene voorwaarden My Proximus for Enterprises

### 14. VARIA

14.1. Indien één of meer bepalingen van de Overeenkomst ongeldig, onwettig of onuitvoerbaar worden geacht, dienen deze bepalingen zo geïnterpreteerd te worden dat ze coherent zijn met de geldende wetgeving, om de oorspronkelijke intenties van de Partijen zo goed mogelijk te weerspiegelen. De rest van die bepalingen blijft van kracht.

14.2. De Partijen stemmen er hiermee in dat alle communicatie uitgewisseld via e-mail dezelfde juridische waarde zal hebben als schriftelijke of ondertekende briefwisseling. De Partijen komen ook overeen dat informatie inzake mededelingen, contracten of betalingen die door Proximus wordt opgeslagen op een duurzame en onveranderlijke drager, bewijskracht heeft tot bewijs van het tegendeel.

14.3. Tenzij de Klant zich er uitdrukkelijk tegen verzet, mag Proximus de Overeenkomst gebruiken als referentie voor zijn commerciële activiteiten.

14.4. De niet-uitoefening door een van de Partijen van een van haar rechten zal onder geen beding worden geïnterpreteerd als een afstand van deze rechten.

14.5. Proximus kan niet aansprakelijk worden gesteld voor vertragingen of tekortkomingen in de levering van de Dienst/toegang tot de Support Portal wanneer deze het gevolg zijn van feiten of omstandigheden die onafhankelijk van zijn wil, onvoorzienbaar of onvermijdelijk zijn, zoals oorlog, opstanden, onlusten, burgeroproer, handelingen van burgerlijke of militaire instanties, embargo's, ontploffingen, faillissement van een licentiegever of leverancier, stakingen of arbeidsconflicten (met inbegrip van die waarbij zijn personeel betrokken is), incidenten in het kader van connectiviteit, kabelbreuken, stroomonderbrekingen (met inbegrip van die welke voortvloeien uit de toepassing van een door de overheid opgelegd afschakelplan), overstromingen, aanhoudende vorst, brand of onweer. Wanneer het een dergelijk geval van Overmacht inroept, heeft Proximus het recht de levering van de Dienst/toegang tot de Support Portal op te schorten of te beperken, zonder dat de Klant daarvoor het recht heeft een schadevergoeding te eisen. Wanneer het een dergelijk geval van Overmacht inroept, zal Proximus alles in het werk stellen om de duur ervan tot een strikt minimum te beperken. Indien deze feiten of omstandigheden van Overmacht definitief zijn of langer dan drie (3) maanden aanhouden, mag elk van de Partijen de Overeenkomst van rechtswege en schriftelijk beëindigen zonder een schadeloosstelling verschuldigd te zijn.

14.6. Deze Overeenkomst vormt de volledige Overeenkomst tussen de Partijen met betrekking tot de Diensten van Proximus, met uitsluiting van alle eerdere schriftelijke of mondelinge mededelingen, voorstellen en overeenkomsten.

14.7. Proximus heeft het recht het geheel of een deel van zijn rechten en plichten voortvloeiend uit de Overeenkomst over te dragen aan een derde zonder de toestemming van de Klant. De Klant mag zijn rechten en plichten krachtens de Overeenkomst enkel overdragen wanneer Proximus vooraf zijn specifieke schriftelijke goedkeuring heeft gegeven.

14.8. Deze Overeenkomst wordt beheerst door het Belgisch recht. In geval van een geschil dat niet in der minne kan worden geregeld, zijn alleen de Brusselse rechtbanken bevoegd.

## Algemene voorwaarden My Proximus for Enterprises

### SPECIFIEKE VOORWAARDEN

### ALGEMENE INFORMATIE

De Specifieke voorwaarden vormen een aanvulling op de Algemene voorwaarden voor MyProximus for Enterprises (hierna de 'Algemene voorwaarden' genoemd). Zij bevatten de rechten en verplichtingen van Proximus en de Klant met betrekking tot de levering van de applicatie die wordt beschreven in de toepasselijke paragraaf hieronder en ondertekend door de Klant.

### SPECIFIEKE VOORWAARDEN M.B.T. 'MIJN FACTUUR ONLINE'

1. De 'Mijn factuur online'-applicatie biedt de Klant toegang tot zijn facturatie- en verbruiksgegevens via de Support Portal om hem toe te laten zijn kosten en budget te analyseren. Oproepgegevens (opgeroepen spraaknummers, verstuurd sms-nummers zonder inhoud), belkredieten zijn zichtbaar, alsook de evolutie ervan en eventuele overdrachten.
2. Deze applicatie wordt door Proximus geactiveerd voor alle klanten die toegang hebben tot de Support Portal.
3. Proximus biedt geen waarborgen dat alle facturatie- en verbruiksgegevens van alle Diensten waarop de Klant heeft ingetekend, in deze applicatie beschikbaar zullen zijn.
4. Deze facturatiegegevens zijn beschikbaar in de applicatie na de afsluiting van de facturatieperiode. Het is niet mogelijk om deze gegevens binnen de applicatie te raadplegen voor een facturatieperiode die nog niet is afgesloten. Deze gegevens blijven 12 maanden beschikbaar. Na deze periode worden deze gegevens uit de applicatie gewist. Pdf-document van de facturen (zonder details) blijven echter tot 24 maanden zichtbaar (enkel voor vaste diensten).

Niet-gefactureerde communicaties zijn beschikbaar in de applicatie met de standaardprijzen (de getoonde bedragen zijn standaard; ze houden geen rekening met promoties, kortingen of bijdragen van een derde (zoals de werkgever)). Deze noodzakelijke aanpassingen gebeuren op het ogenblik van de facturatie. Niet-gefactureerd communicaties zijn zichtbaar na 8 uur na de communicatie. Details van gefactureerde oproepen zijn beschikbaar voor elke factuur.

5. De facturatie- en verbruiksgegevens die toegankelijk zijn via de applicatie worden enkel ter informatie gegeven. Deze applicatie vormt geen vervanging voor de verzending van de wettelijke factuur in papier of elektronisch formaat dat de Klant heeft gekozen.
6. Conform artikel 110 §3 van de Wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie, zullen uitgaande oproepen naar gratis nummers of hulpdiensten niet worden opgenomen in de gegevens toegankelijk via de applicatie. Proximus behoudt zich het recht voor om bij wijziging van de wetgeving, zonder voorafgaande kennisgeving aan de Klant, uitgaande oproepen naar nummers die krachtens de toepasselijke wetgeving worden uitgesloten uit de inhoud van de Officiële Factuur, tevens uit te sluiten uit de gegevens toegankelijk via de applicatie.

### SPECIFIEKE VOORWAARDEN VOOR DE PROXIMUS FLEET MANAGER

1. De applicatie 'Proximus Fleet Manager' (hierna 'PFM' genoemd) biedt de Klant de mogelijkheid zijn mobiele vloot te beheren, voorzover de toestellen een Proximus-simkaart bevatten, alsook

de facturatiegegevens die door dat mobiele park worden gegenereerd.

2. De PFM-applicatie wordt op verzoek van de Klant door Proximus geactiveerd, op voorwaarde dat de Klant ten minste 30 Proximus-simkaarten telt (op het niveau van de de Klant) en zodra de eerste PFM-gegevens beschikbaar zijn.
3. PFM stelt de Klant in staat om de gegevens i.v.m. de 'all-mobile'-accounts van de Klant die bestaan op het ogenblik van de activering van PFM. Indien de Klant nieuwe mobiele klantenaccounts zou activeren, moet de toegang tot deze gegevens worden aangevraagd.

Specifiek voor de facturatiegegevens: deze gegevens worden beschikbaar in de PFM na de afsluiting van de facturatieperiode. Het is niet mogelijk om facturatiegegevens in PFM te raadplegen voor een facturatieperiode die nog niet is afgesloten. De facturatiegegevens blijven 12 maanden beschikbaar. De oproepdetails blijven evenwel 6 maanden beschikbaar. Na deze periode worden deze gegevens uit de PFM-applicatie gewist.

4. De PFM-applicatie stelt de Klant in staat om de gegevens zoals hierboven gedefinieerd, te raadplegen, te personaliseren, te filteren, te analyseren, uit te printen en te exporteren.
5. De facturatiegegevens die toegankelijk zijn via de PFM-applicatie worden enkel ter informatie gegeven. PFM vormt geen vervanging voor de verzending van de wettelijke factuur in papier- of elektronisch formaat dat de Klant heeft gekozen.
6. Conform artikel 110 §3 van de Wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie, zullen de gegevens toegankelijk via 'Mijn factuur online' geen uitgaande oproepen naar gratis nummers of hulpdiensten bevatten. Proximus behoudt zich het recht voor om bij wijziging van de wetgeving, zonder voorafgaande kennisgeving aan de Klant, uitgaande oproepen naar nummers die krachtens de toepasselijke wetgeving worden uitgesloten uit de inhoud van de wettelijke factuur, tevens uit te sluiten uit de gegevens toegankelijk via de PFM-applicatie.
7. Onverminderd de Algemene voorwaarden behoudt Proximus zich het recht voor de PFM-overeenkomst onmiddellijk op te zeggen zonder opzeggingstermijn wanneer de Klant de voorwaarden vermeld in artikel 2 niet naleeft.

### SPECIFIEKE VOORWAARDEN M.B.T. INVOICE INSIGHTS ESSENTIAL

1. De 'Invoice Insights Essential'-applicatie biedt de Klant de mogelijkheid een basisanalyse te maken van zijn Proximus-factuur.
2. De 'Invoice Insights Essential'-applicatie wordt door Proximus geactiveerd voor alle klanten die toegang hebben tot de Support Portal en zodra de eerste Invoice Insights Essential-gegevens beschikbaar zijn via de Support Portal.
3. Proximus biedt geen waarborgen dat alle facturatie- en verbruiksgegevens van alle Diensten waarop de Klant heeft ingetekend, in deze applicatie beschikbaar zullen zijn.
4. Invoice Insights Essential stelt de Klant in staat om de gegevens i.v.m. de 'all Customer'-accounts die bestaan op het ogenblik van de activering van de applicatie. Indien de Klant nieuwe Klantenaccounts activeert, moet de toegang tot deze gegevens worden aangevraagd.

5. Specifiek voor de facturatiegegevens: deze gegevens worden beschikbaar na de afsluiting van de facturatieperiode. Het is niet mogelijk om deze facturatiegegevens in de applicatie te raadplegen voor een facturatieperiode die nog niet is



## Algemene voorwaarden My Proximus for Enterprises

afgesloten. De facturatiegegevens blijven 12 maanden beschikbaar. De oproepdetails blijven evenwel 6 maanden beschikbaar. Na deze perioden worden deze gegevens uit de applicatie gewist.

6. De applicatie stelt de Klant in staat om de data zoals hierboven gedefinieerd, te raadplegen, te personaliseren, te filteren, te analyseren en uit te printen.
7. De facturatiegegevens die toegankelijk zijn via Invoice Insights Essential worden enkel ter informatie gegeven. Invoice Insights Essential vormt geen vervanging voor de verzending van de wettelijke factuur in papier- of elektronisch formaat dat de Klant heeft gekozen.
8. Conform artikel 110 §3 van de Wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie, zullen de gegevens toegankelijk via de applicatie geen uitgaande oproepen naar gratis nummers of hulpdiensten bevatten. Proximus behoudt zich het recht voor om bij wijziging van de wetgeving, zonder voorafgaande kennisgeving aan de Klant, uitgaande oproepen naar nummers die krachtens de toepasselijke wetgeving worden uitgesloten uit de inhoud van de wettelijke factuur, tevens uit te sluiten uit de gegevens toegankelijk via de Applicatie.

### SPECIFIEKE VOORWAARDEN M.B.T. DE FACTUREN VIA E-MAIL

#### Artikel 1: Voorwerp

Deze Specifieke voorwaarden zijn van toepassing wanneer de Klant de activering selecteert van de aflevering van de elektronische factuur via e-mail (hierna 'GreenBill' genoemd), hetzij via de Support Portal of via een afzonderlijk contract.

Wanneer de Klant op GreenBill intekent, kiest hij ervoor om zijn factuur in pdf-formaat te ontvangen op zijn e-mailadres. Hij zal niet langer een papieren factuur ontvangen. Ieder eventueel abonnement voor ontvangst van papieren facturen wordt stopgezet. In overeenstemming met de van kracht zijnde fiscale wetgeving, zal Proximus geen duplicaten van de elektronische factuur in papieren vorm verstrekken.

De pdf-factuur heeft dezelfde juridische waarde als een papieren factuur. De wettelijke factuur (pdf-formaat) is voor de Klant ook beschikbaar via de Support Portal.

Conform artikel 110 §3 van de Wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie, zullen de gegevens toegankelijk via GreenBill geen uitgaande oproepen naar gratis nummers of hulpdiensten bevatten. Proximus behoudt zich het recht voor om bij wijziging van de wetgeving, zonder voorafgaande kennisgeving aan de Klant, uitgaande oproepen naar nummers die krachtens de toepasselijke wetgeving worden uitgesloten uit de inhoud van de wettelijke factuur, tevens uit te sluiten uit de gegevens toegankelijk via GreenBill.

#### Artikel 2: Activering

De Klant activeert GreenBill via 'Mijn factuur online > Instellingen > De elektronische factuur via e-mail activeren' op de Support Portal. De Klant voert zijn e-mailadres en optioneel zijn mobiel nummer in. Proximus stuurt de Klant een verwittigingsmail naar het e-mailadres dat hij heeft opgegeven. De Klant dient dit e-mailadres te valideren door te klikken op de verwittigingsmail die hij heeft ontvangen. De activering gebeurt pas na de validering.

Als de Klant een e-mailadres gebruikt dat door een robot wordt beheerd (geen manuele interventie mogelijk), dient hij zijn Proximus-contactpersoon te contacteren via **GreenBill** voor de activering. Dit e-mailadres kan niet worden gebruikt, omdat niemand op de verwittigingsmail zal antwoorden en er daarom geen activering zal gebeuren.

Algemene voorwaarden My Proximus for Enterprises

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

Pag.9 van 10

Merk op dat de activering van de elektronische factuur van toepassing is op alle betalingsovereenkomsten in geval van Fix-diensten. Alle aanvragen zullen daarom naar hetzelfde opgegeven e-mailadres worden gestuurd. In andere gevallen gebeurt de activering per betalingsovereenkomst.

#### Artikel 3: Kennisgeving van het factuurdocument

Wanneer een factuur beschikbaar is op 'Mijn factuur online', verwittigt Proximus de Klant via het kanaal of de kanalen die de Klant heeft gekozen bij zijn intekening.

Aan de Klant kan per e-mail, per sms of via beide, zoals gevraagd door de Klant tijdens het activeringsproces, worden gemeld dat er een factuur beschikbaar is.

Zodra GreenBill geactiveerd is, kan de Klant dit e-mailadres wijzigen via 'Mijn factuur online > Instellingen'. Er zal een verwittigingsmail naar de Klant worden gestuurd waarin hij zijn e-mailadres dient te bevestigen. Pas na deze bevestiging zal het e-mailadres worden gewijzigd. Deze eventuele verandering heeft geen impact op het login-e-mailadres dat wordt gebruikt om op de Support Portal in te loggen.

#### Artikel 4: Verplichtingen van de Klant

4.1. De Klant is verantwoordelijk voor het correct invoeren en up-to-date houden van zijn e-mailadres.

Een incorrect e-mailadres kan ertoe leiden dat facturen verkeerdelijk naar een derde worden gestuurd. Proximus kan niet aansprakelijk worden gesteld voor een verkeerde transmissie.

4.2. Facturen dienen betaald te worden vóór de datum vermeld op het factuurdocument, ongeacht of de Klant de elektronische berichten betreffende de factuurdocumenten heeft ontvangen, geopend of gelezen. De betalingsmodaliteiten en de herinneringsprocedures van toepassing op grond van de voorwaarden van toepassing op de geleverde diensten/producten blijven ongewijzigd van toepassing.

4.3. De opslag en archivering van de officiële factuur valt onder de uitsluitende verantwoordelijkheid van de Klant. Daarom wordt aanbevolen dat de Klant regelmatig zijn digitale facturen downloadt en ze opslaat in een elektronisch formaat van zijn keuze om zijn eigen archivering te creëren.

#### Artikel 5: Opzegging

De Klant kan GreenBill op gelijk welk ogenblik schriftelijk opzeggen via de Support Portal of via zijn CSO.

De opzegging van GreenBill houdt in dat de Klant zal terugkeren naar het proces van de papieren facturatie. Deze opzegging doet geen afbreuk aan de rechten van Proximus wat de betaling van de lopende facturen betreft. Er wordt aangeraden dat de Klant, vooraleer de opzegging van GreenBill effectief ingaat, de officiële facturen van de Support Portal downloadt voor archiveringsdoeleinden.

### SPECIFIEKE VOORWAARDEN M.B.T. DE FACTUREN VIA ZOOMIT

#### Artikel 1: Voorwerp

Deze Specifieke voorwaarden zijn van toepassing wanneer de Klant de activering van de aflevering van de elektronische factuur via Zoomit (hierna 'Zoomit' genoemd) selecteert, hetzij via de Support Portal of via een afzonderlijk contract.

Zoomit laat de Klant toe om zijn facturen in digitaal formaat via de Zoomit-applicatie van de bank van de Klant of de account van Isabel te ontvangen.

Door de activering van Zoomit te selecteren, stemt de Klant ermee in om zijn factuur in elektronische vorm te ontvangen. Er zal niet langer

## Algemene voorwaarden My Proximus for Enterprises

een papieren factuur naar hem worden gestuurd. Ieder eventueel abonnement voor ontvangst van papieren facturen wordt stopgezet. In overeenstemming met de van kracht zijnde fiscale wetgeving, zal Proximus geen duplicaten van de elektronische factuur in papieren vorm verstrekken.

De pdf-factuur heeft dezelfde juridische waarde als een papieren factuur. De wettelijke factuur (pdf-formaat) is voor de Klant ook beschikbaar via de Support Portal.

### Artikel 2: Activering

De Klant activeert Zoomit via 'Mijn factuur online > Instellingen > Uw factuur via Zoomit' op MyProximus. De Klant kiest de betalingsovereenkomst die hij wil configureren en geeft de overeenkomstige IBAN-rekening op. Vanaf de volgende facturatiecyclus zal de nieuwe factuur beschikbaar zijn in de bankapplicatie van de Klant, waar hij de uitnodiging van Zoomit moet aanvaarden. De activering gebeurt pas na de aanvaarding.

De Klant erkent dat de Zoomit-applicatie enkel kan worden gebruikt door klanten van de volgende banken:  
<https://www.zoomit.be/nl/start/bank.html>.

De bewaarde gegevens worden pas gebruikt vanaf de dag na inschrijving op Zoomit. Het is evenwel mogelijk dat De Klant kort na de inschrijving nog een document per post ontvangt.

### Artikel 3: Aansprakelijkheid

Proximus is niet aansprakelijk voor de Zoomit-applicatie. Proximus kan evenmin aansprakelijk worden gesteld voor schade die voortvloeit uit het feit dat de Klant of zijn bank zijn verplichtingen niet nakomt.

### Artikel 4: Verplichtingen van de Klant

4.1. De Klant is verantwoordelijk voor het correct invoeren en up-to-date houden van zijn IBAN-rekening.

Een incorrecte IBAN-rekening kan ertoe leiden dat facturen verkeerdelijk naar een derde worden gestuurd. Proximus kan niet aansprakelijk worden gesteld voor een onjuiste verzending.

4.2. De factuur dient betaald te worden vóór de datum vermeld op het factuurdocument, ongeacht of de Klant de elektronische berichten betreffende de factuurdocumenten heeft ontvangen, geopend of gelezen. De betalingsmodaliteiten en de herinneringsprocedures van toepassing op grond van de voorwaarden van toepassing op de geleverde diensten/producten blijven ongewijzigd van toepassing.

4.3. De opslag en archivering van de officiële factuur valt onder de uitsluitende verantwoordelijkheid van de Klant. Daarom wordt aanbevolen dat de Klant regelmatig zijn digitale facturen downloadt en ze opslaat in een elektronisch formaat van zijn keuze om zijn eigen archivering te creëren.

### Artikel 5: Opzegging

De Klant kan Zoomit op gelijk welk ogenblik schriftelijk opzeggen via de Support Portal or via zijn CSO.

De opzegging van Zoomit houdt in dat de Klant zal terugkeren naar het proces van de papieren facturatie. Deze opzegging doet geen afbreuk aan de rechten van Proximus wat de betaling van de lopende facturen betreft.

### SPECIFIEKE VOORWAARDEN VOOR HET BEHEER VAN MOBILEE NUMMERS

1. Applicatie voor het beheer van mobiele nummers waarmee de Klant zijn simkaartenvloot digitaal kan beheren:
  - a. Het realtimeverbruik van de simkaarten die door de Eindgebruikers worden gebruikt (verbruik van data/spraak/sms'en) opvolgen

- b. De mobiele abonnementen van de Eindgebruikers (tariefplan wijzigen, optie toevoegen, enz.) wijzigen/aanpassen
- c. De geschiedenis van de doorgevoerde wijzigingen aan zijn simkaartenvloot bekijken
- d. Selfservicerechten creëren en aan de Eindgebruikers delegeren, zodat zij hun mobiele abonnementen zelf kunnen beheren (op basis van hun rechten)

2. De volgende gegevens zijn beschikbaar in de applicatie:

- enkel m.b.t. Proximus-simkaarten
- enkel m.b.t. mobiele toestellen die eigendom zijn van de Klant (geen mobiele toestellen die eigendom zijn van de Eindgebruiker - Bring Your Own Device).

3. Deze applicatie wordt door Proximus geactiveerd voor alle Klanten die een Proximus Mobile-contract hebben en toegang hebben tot de Support Portal.

4. De Klant garandeert dat hij in de tool correct aanduidt van welke mobiele toestellen hij de eigenaar is. Proximus zal de Klant enkel het IMEI-nummer, het merk en type van het mobiele toestel, de IMEI-geschiedenis en de simgeschiedenis bezorgen voor de toestellen die door de Klant in de tool als 'eigendom van de Klant' zijn aangeduid. De Klant is aansprakelijk voor alle gevolgen indien de eigendom niet correct wordt aangeduid.

5. De facturatiegegevens die toegankelijk zijn via de applicatie worden enkel ter informatie gegeven. Deze applicatie vormt geen vervanging voor de verzending van de wettelijke factuur in papier- of elektronisch formaat, zoals gekozen door de Klant.

6. Conform artikel 110 §3 van de Wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie, zullen de gegevens toegankelijk via de applicatie geen uitgaande oproepen naar gratis nummers of hulpdiensten bevatten. Proximus behoudt zich het recht voor om bij wijziging van de wetgeving, zonder voorafgaande kennisgeving aan de Klant, uitgaande oproepen naar nummers die krachtens de toepasselijke wetgeving worden uitgesloten uit de inhoud van de wettelijke factuur, tevens uit te sluiten uit de gegevens toegankelijk via de Applicatie.