

1. Definities

In het kader van dit Contract hebben de onderstaande termen de volgende betekenis:

Dienst: dienst genaamd 'Proximus TV' die wordt beschreven in artikel 3 en die eruit bestaat de Klant een *digitaaltelevisiedienst* (*digitale basisboeketten en aanvullende boeketten*) en Interactieve digitale diensten te bieden via het netwerk van Proximus naamloze vennootschap van publiek recht hierna "Proximus" genaamd.

Inhoud: alle audio-, visuele of audiovisuele inhoud die via de Dienst beschikbaar is op het ontvangstapparaat (televisie, computer, enz.) van de Klant, met name de tv-programma's opgenomen in basisaanbiedingen of aanvullende aanbiedingen, de Elektronische programmagids, de werken in de 'Op aanvraag'-catalogus, de programma's uit het Voetbalaanbod, interactieve inhoud die al dan niet verbonden is aan tv-programma's, webapplicaties of andere via internet toegankelijke inhoud.

Contract: deze Algemene voorwaarden alsook het aanbod van Proximus voor de Dienst (of een variant ervan wanneer op de Dienst wordt ingetekend bij een erkend agent van Proximus die een specifiek contract met Proximus heeft ondertekend, zoals Scarlet) dat geldt de dag van de bestelling van de Klant (hierna 'het Aanbod').

Decoder: technische oplossing, inzonderheid elke uitrusting, met inbegrip van haar eventuele toebehoren (kabels, afstandsbediening, toetsenbord, enz.), die noodzakelijk is voor de werking van de Dienst en door Proximus ter beschikking van de Klant wordt gesteld.

Proximus TV-interface: scherm specifiek voor de Dienst dat beschikbaar is op het ontvangstapparaat van de Klant.

Elektronische programmagids: elektronische programmagids via de Proximus TV-interface, waarmee de Klant informatie kan bekijken over de programmering van televisie- en radiodiensten die beschikbaar zijn via het Digitaaltelevisieaanbod.

Pay-per-view: mogelijkheid voor de Klant om een uitzending in real time te bekijken, door alleen voor deze uitzending te betalen.

Klant: de natuurlijke persoon of rechtspersoon met wie dit Contract wordt gesloten.

'Op aanvraag'-dienst of Video on Demand (VoD): dienst waarmee de Klant op eenvoudig verzoek een audiovisueel programma dat wordt aangeboden in een catalogus, kan bestellen en bekijken. De toegang kan worden verleend 1) op basis van de transactie, zonder enige abonnementsformule, 2) ofwel in het kader van een abonnementsformule.

Digitaaltelevisieaanbod: commercieel aanbod van Proximus dat bestaat uit digitale televisie- en radiodiensten. Deze televisiediensten kunnen deel uitmaken van een 'basisaanbod' of van een 'aanvullend aanbod'.

Voetbalaanbod: commercieel aanbod van Proximus waarmee de Klanten toegang kunnen krijgen tot voetbalwedstrijden. Deze toegang is beschikbaar, hetzij in pay-per-view voor welbepaalde wedstrijden, hetzij in het kader van de abonnementsformules.

Interactieve diensten: toegang tot een interactieve omgeving, zoals pauze van livetelevisie, 'op aanvraag', interactieve diensten, Elektronische programmagids, dienst met persoonlijke aanbevelingen of niet afhankelijk van de keuze van de Klant, en bepaalde applicaties van het webtype, aangepast aan de Proximus TV-interface.

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.

2. Contractuele documenten

2.1. De voorwaarden m.b.t. de levering van de Dienst zijn opgenomen in deze Algemene voorwaarden, in het Aanbod (aanbod van Proximus dat aan de Klant wordt meegedeeld en dat van kracht is op het ogenblik dat het Contract of de variant ervan, wanneer op de Dienst wordt ingetekend bij een erkend agent van Proximus die een specifiek contract met Proximus heeft ondertekend, zoals Scarlet) en in de eventuele bestelbon. Het Aanbod en de eventuele bestelbon maken een integrerend deel uit van het Contract. In geval van tegenstrijdigheid tussen de verschillende documenten primeren de Algemene voorwaarden op elk ander document dat deel uitmaakt van het Contract, tenzij:

- dit document duidelijk en uitdrukkelijk stipuleert dat het voorrang heeft op de Algemene voorwaarden; of
- de Klant een abonnement voor internettoegang heeft genomen bij een andere operator. Omdat bepaalde functies niet beschikbaar zijn, zijn in dat geval alleen de relevante delen van deze Algemene voorwaarden van toepassing.

2.2. Wanneer de Klant het Contract gesloten heeft met een erkend agent van Proximus (die een specifiek contract met Proximus heeft ondertekend), zoals Scarlet, kan de Dienst verschillen vertonen ten opzichte van de Dienst geleverd aan de Proximus TV-klanten van Proximus, in die zin dat:

- bepaalde functies of tv-zenders van Proximus TV onbeschikbaar kunnen zijn;
- bepaalde delen van de Dienst, zoals de ondersteuning, de facturatie, de inning van de betaling rechtstreeks door de erkende agent kunnen worden uitgevoerd. In dat geval wordt de Klant daarvan in kennis gesteld en moet elke verwijzing naar Proximus in de tekst van deze Algemene voorwaarden worden verstaan als een verwijzing naar de erkende agent, en moet het Contract, wat deze delen van de Dienst betreft, worden geacht te zijn gesloten tussen de Klant en deze erkende agent.

2.3. Het Contract wordt gesloten tussen de Klant en Proximus. Wanneer de Klant evenwel op de Dienst heeft ingetekend via een erkend agent van Proximus (die een specifiek contract met Proximus heeft ondertekend), wordt het Contract voor bepaalde delen van de Dienst, zoals de commercialisering, de ondersteuning en de facturatie, ook gesloten tussen de Klant en deze erkende agent.

3. Beschrijving van de Dienst

3.1. Algemene beschrijving: de Dienst bestaat uit het op de markt brengen van een commercieel aanbod, bestaande uit de distributie van audiovisuele Inhoud en de terbeschikkingstelling van Interactieve diensten op de ontvangstmonitor van de Klant.

Ingeval de Klant op de Dienst heeft ingetekend via een erkend agent van Proximus (die een specifiek contract met Proximus heeft ondertekend), kan de Dienst verschillen vertonen ten opzichte van de Dienst die rechtstreeks door Proximus wordt aangeboden.

De Dienst bestaat uit verschillende Aanbiedingen (bv. het Digitaaltelevisieaanbod – dat zelf bestaat uit het Basisaanbod en Aanvullende aanbiedingen, het 'Op aanvraag'-aanbod) en Interactieve diensten waarvan de exacte samenstelling en de bijbehorende abonnementsformules beschreven worden in het Aanbod voor de Klant. Zodra de Dienst is geactiveerd en de Decoder geïnstalleerd conform artikel 5 hieronder, heeft de Klant toegang tot bepaalde Inhoud, met name het Basisaanbod en desgevallend een of meer Aanvullende aanbiedingen, de Elektronische programmagids, bepaalde Interactieve diensten en de 'Op aanvraag'-catalogus. Hij kan Aanvullende aanbiedingen of andere Interactieve diensten bestellen via 1) het callcenter, 2) de verkooppunten van Proximus, 3) indien beschikbaar, via internet, met name op www.ProximusTV.be of 4) indien beschikbaar, via de Proximus TV-interface. De toegang tot de bestelde Aanbiedingen en Interactieve diensten zal zo snel mogelijk worden verleend.

Indien de Klant Aanbiedingen en Diensten bestelt op afstand, bijvoorbeeld via internet of via de Proximus TV-interface, heeft hij niet het recht om binnen veertien werkdagen af te zien van de Aanbiedingen en Diensten waarvan de uitvoering met het akkoord van de Klant reeds begonnen is.

De Dienst omvat een technische voorziening die de Klant toelaat om de toegang tot bepaalde Inhoud, die hij zelf kiest, afhankelijk te maken van het gebruik van specifieke toegangscode of identificatiegegevens (hierna 'pincode' genoemd). Dankzij dit systeem kan hij bijvoorbeeld beletten dat een minderjarige gebruiker programma's bekijkt die mogelijk schadelijk voor hem zijn of dat online goederen en diensten worden besteld. Standaard is het kinderslot geactiveerd; de Klant dient dit kinderslot te deactiveren om toegang te krijgen. De Klant kan zijn persoonlijke toegangscode wijzigen. De Klant is geheel aansprakelijk voor het gebruik van zijn identificatiegegevens en de mededeling ervan aan andere gebruikers. Elk gebruik dat van de Dienst wordt gemaakt na de invoering van de pincode van de Klant, wordt geacht te zijn uitgevoerd door de Klant zelf of met zijn toestemming.

Proximus stelt een helpdesk ter beschikking van de Klant op de uren en via de telefoonnummers die in het Aanbod zijn vermeld.

3.2. Basisaanbod

Het Basisaanbod dat, tot aan de Decoder (de Klant is verantwoordelijk voor zijn ontvangstapparaat), aan de Klant ter beschikking wordt gesteld, is samengesteld als volgt:

3.2.1. Basisaanbod: er zijn verschillende Basisaanbiedingen, elk met een aantal (nationale en internationale) tv- en radiodiensten. Dit Aanbod is het eerste niveau van dienstverlening aan de Klant.

Bij wijze van promotie kan Proximus nieuwe Klanten tijdelijk gratis toegang verlenen tot dit Aanbod. De toegang tot dit Aanbod is onderworpen aan de onderhavige Algemene voorwaarden.

3.2.2. Elektronische programmagids: toepassing waarmee de Klant de gegevens m.b.t. de programmering van via de Dienst beschikbare tv- en radiodiensten kan raadplegen en desgevallend de opname van programma's op aanvraag van de Klant kan programmeren. De gegevens opgenomen in deze Elektronische programmagids worden geleverd door de tv- en radiodiensten. Proximus is gezinszins aansprakelijk voor fouten of weglatingen.

3.2.3. Toegang tot de 'Op aanvraag'-catalogus: het abonnement op het Basisaanbod geeft de Klant ook toegang tot de 'Op aanvraag'-catalogus. Deze catalogus is verdeeld in verschillende categorieën: enerzijds programma's die rechtstreeks verbonden zijn aan een tv-dienst die via de Dienst wordt aangeboden en anderzijds onafhankelijke audiovisuele programma's. De Klant kan op het ogenblik van zijn keuze elk element uit de catalogus bestellen en huren tegen betaling van hetzij een abonnement, hetzij een forfaitaire vergoeding per gehuurde eenheid, ofwel gratis voor bepaalde programma's. De aldus gehuurde programma's zijn ter beschikking van de Klant gedurende minstens 24 uur en de betaling van de huur zal worden aangerekend conform artikel 11. De prijs per transactie zal worden weergegeven op de interface van de Dienst vóór de bestelling en zal in rekening worden gebracht op de eerstvolgende factuur na de bestelling. De Inhoud wordt onmiddellijk na de bestelling geleverd aan de Klant, die dus niet van de huur kan afzien. De Klant mag geen enkel element uit de catalogus kopiëren of reproduceren.

Bij wijze van promotie kan Proximus nieuwe Klanten tijdelijk gratis toegang verlenen tot bepaalde programma's. De toegang tot deze programma's is onderworpen aan de onderhavige Algemene voorwaarden.

3.2.4. Toegang tot de interactieve applicaties verbonden aan tv-dienstprogramma's: Proximus kan in samenwerking met bepaalde tv-diensten aan de Klanten voorstellen om via de afstandsbediening van de Dienst op interactieve wijze deel te nemen aan bepaalde programma's (voting, wedstrijden, interactieve spelletjes, enz.). Aan deze deelname kunnen kosten verbonden zijn, die worden aangerekend via de facturatie van de Dienst. Het gebruik van de interactieve applicaties is betalend, per transactie of per programma. De prijs van de transactie wordt vooraf weergegeven op het scherm van de Klant en wordt op de eerstvolgende factuur na de transactie in rekening gebracht. De Dienst wordt onmiddellijk na de bestelling ervan geleverd aan de Klant, die er dus niet van kan afzien.

3.2.5. Toegang tot de besteldienst via de Dienst: indien deze functie beschikbaar is, kunnen Klanten rechtstreeks via de Dienst intekenen op bepaalde Aanvullende aanbiedingen of aanvullende applicaties. De abonnementen op deze Aanbiedingen of diensten worden in rekening gebracht via de facturatie van de Dienst.

3.2.6. Toegang tot bepaalde Interactieve internetapplicaties: indien dergelijke applicaties beschikbaar zijn, biedt de Dienst de Klanten de mogelijkheid om informatiesites te bezoeken waarop partners van Proximus hun producten en/of diensten kunnen voorstellen. Proximus is niet aansprakelijk voor de in deze applicaties voorgestelde informatie. Proximus kan dus gezinszins aansprakelijk worden gesteld voor de inhoud van deze informatie, noch voor de aanbiedingen van derden of de opvolging of naverkoopdienst van bestellingen die de Klant er eventueel plaatst.

Wat de Interactieve internetapplicaties betreft, erkent en aanvaardt de Klant dat de applicaties aan bijkomende voorwaarden kunnen worden onderworpen, bv. voorwaarden m.b.t. de toegang tot internet of tot communicatieapplicaties zoals e-mail. Om toegang te krijgen tot dergelijke toepassingen, dient de Klant in te stemmen met de toepasselijke bijkomende voorwaarden die hem zullen worden meegedeeld op de wijze die Proximus aangewezen acht.

3.2.7. De functies opnemen, pauzeren en voor- of achteruit spoelen in programma's maken het de Klant mogelijk, voor zover ze door de rechthebbenden op deze programma's worden toegelaten, al dan niet automatisch programma's op te nemen op de harde schijf van zijn Decoder of, desgevallend, op het netwerk van Proximus, en ze op verzoek te bekijken in de private familiekring.

3.2.8. Toegang tot een aanbevelingendienst. Met deze dienst kan de Klant aanbevelingen krijgen in verband met Inhoud die hem zou kunnen interesseren. Deze aanbevelingen kunnen afhankelijk van de door de Klant aangegeven keuze al dan niet gepersonaliseerd zijn. Gepersonaliseerde aanbevelingen kunnen gebaseerd zijn op de persoonlijke gegevens van de Klant en het gebruik dat hij maakt van de diensten van Proximus, inzonderheid van de Dienst.

3.3. Aanvullende aanbiedingen

3.3.1. Naast de Basisaanbiedingen kan de Klant ook een abonnement nemen op een of meer Aanvullende aanbiedingen, die beschikbaar zijn voor Klanten die al hebben ingetekend op een Basisaanbod. Deze betalende Aanvullende aanbiedingen zijn opgebouwd uit

televisiediensten die vallen onder een bepaald thema (sport, muziek, cultuur, film, kinderen, natuur, enz.).

Bij wijze van promotie kan Proximus nieuwe Klanten tijdelijk gratis toegang verlenen tot deze Aanvullende aanbiedingen. De gratis toegang tot deze Aanbiedingen is onderworpen aan de onderhavige Algemene voorwaarden.

Proximus verbindt zich ertoe elke Aanvullende aanbieding waarop de Klant intekent te leveren tot aan de Decoder; de Klant is verantwoordelijk voor zijn ontvangstapparatuur.

3.3.2. Wat het eventuele Aanvullende voetbalaanbod betreft, kan de Klant intekenen op een specifiek voetbalabonnement (My Club, All Foot, pay-per-view, Multilive). De Klant erkent dat Proximus niet aansprakelijk kan worden gesteld voor de annulering of verschuiving van een match. Indien de geannuleerde of verschoven match door de Klant werd besteld in pay-per-view, zal Proximus deze bestelling terugbetalen.

Indien de geannuleerde wedstrijd door de Klant wordt besteld in het kader van een abonnementsformule (d.w.z. anders dan via pay-per-view), wordt de Klant niet terugbetaald, aangezien de wedstrijd in principe door de organisatoren opnieuw zal worden geprogrammeerd.

4. Intekening op de Dienst

4.1. De intekening op de Dienst en het gebruik ervan gelden voor één enkele telefoonlijn tegelijk van de Klant, en houden in dat:

- de Klant beschikt over een compatibele ontvangstmonitor (televisie, computer, enz.), uitgerust (wat een televisie betreft) met een scartaansluiting en een modem die compatibel is met de Dienst;
- de Klant, desgevallend bij Proximus, beschikt over een telefoonlijn (Classic Line) of een breedbandinternettoegang met voldoende capaciteit, die in orde zijn op het vlak van betalingen en die in het Aanbod worden vermeld als zijnde compatibel met de Dienst;
- op de telefoonlijn in kwestie een andere operator geen breedbandinternettoegangsdiensten levert die technisch gezien niet compatibel zijn met de Dienst;
- de telefoonlijn in kwestie zich binnen de geografische zone bevindt waar de Dienst beschikbaar is en door Proximus geschikt is bevonden om de Dienst te ondersteunen, zowel op het ogenblik van de intekening als op het ogenblik van de activering van de Decoder.

De Klant kan, afhankelijk van de technische capaciteit (beschikbaarheid te checken bij Proximus), verschillende ontvangstterminals aansluiten op de Dienst, met een maximum van drie ontvangstmonitors, waarvan maximaal twee tv-toestellen, afhankelijk van de beschikbare bandbreedte op de lijn. Elke ontvangstterminal moet aangesloten zijn op een Decoder.

Proximus houdt bijkomende informatie over de technische specificaties m.b.t. de compatibiliteit van de apparatuur van de Klant met de Dienst ter beschikking van de Klant. Voor de rest is de Klant als enige verantwoordelijk voor de compatibiliteit van zijn uitrusting met de Dienst. De Klant erkent en aanvaardt dat Proximus, zonder bijkomende waarschuwing en om de kwaliteit en de ondersteuning van de Dienst te waarborgen, op afstand kan inloggen, en eventueel de apparatuur van de Klant m.b.t. de Dienst, die zich tussen het aansluitpunt van het Proximus-netwerk en de Decoder bevindt, opnieuw kan opstarten en beheren. In dit verband dient de Klant de door Proximus gecommuniceerde richtlijnen toe te passen.

4.2. Het abonnement op de Dienst houdt in de installatie en de activering van de Decoder bij de Klant. Wanneer verschillende Decoders kunnen worden besteld, betaalt de Klant voor elke bestelde Decoder de bijbehorende leverings-, installatie-, huur- of aankoopkosten. De Aanvullende aanbiedingen kunnen los van elkaar en op gelijk welk ogenblik gedurende de looptijd van het Contract worden besteld, overeenkomstig de bepalingen van dit Contract.

4.3. Verhuizing: de Klant die verhuist naar een zone waar de Dienst beschikbaar is, kan zijn Decoder meenemen naar zijn nieuwe adres en zijn persoonlijke instellingen behouden. In dat geval moet een nieuwe afspraak worden gemaakt met Proximus voor de installatie van de Decoder en de activering van de bestaande Dienst op het nieuwe adres. Voor de reactivering van de Dienst kan de Klant een vergoeding aangerekend krijgen.

4.4. De Dienst impliceert het gebruik van een Decoder en, in bepaalde gevallen, van bijkomende technische apparatuur die daartoe door Proximus ter beschikking van de Klant wordt gesteld. De gebruiksvoorwaarden van de Decoder en van deze technische apparatuur worden beschreven in artikel 8.

4.5. De aanvraag tot intekening op de Dienst kan om een van de volgende redenen worden geweigerd:

- a) de persoon weigert zich te onderwerpen aan de onderhavige Algemene voorwaarden, meer bepaald aan artikel 4.1;
- b) de persoon komt zijn verplichtingen krachtens een ander contract dat hem met Proximus bindt niet na;
- c) fraude of ernstige twijfel over de solvabiliteit van de persoon;
- d) de persoon geeft een valse of verkeerde identiteit op;
- e) de persoon weigert het bewijs voor te leggen van het bestaan van een eventueel door Proximus gevraagde onvoorwaardelijke bankwaarborg op eerste verzoek van Proximus.

5. Installatie en activering van de Decoder

5.1. Proximus stelt de Decoder ter beschikking van de Klant, voor zover de beschikbare voorraad het toelaat en in overeenstemming met artikel 8. Afhankelijk van het Aanbod kan de installatie door de Klant zelf, door Proximus of door gecertificeerde derde-technici worden uitgevoerd. De Klant verbindt zich ertoe de Decoder enkel op de afgesproken lijn en volgens de meegedeelde gebruiksinstructies te installeren.

Zodra de Decoder is geïnstalleerd, dient de Klant hem te activeren door de gevraagde identificatiegegevens in te voeren.

5.2. Indien de partijen overeenkomen dat de installatie door Proximus zal worden uitgevoerd, leggen zij in onderling overleg een afspraak vast. Proximus is niet aansprakelijk voor de schade die onvermijdelijk aan een goed wordt toegebracht wanneer ze werken uitvoert die nodig zijn voor de installatie of de desinstallatie van de Decoder.

5.3. Tenzij met de Klant een andere termijn wordt overeengekomen, verbindt Proximus zich ertoe alles in het werk te stellen om de Dienst te activeren binnen een termijn van maximaal vijf werkdagen indien de Klant de Decoder zelf installeert, en van vijftien werkdagen indien Proximus de installatie uitvoert.

6. Waarborgen m.b.t. de Dienst

6.1. Proximus verbindt zich ertoe haar expertise te benutten om de Klant een onderbroken Dienst van de best mogelijke kwaliteit te waarborgen. Indien zich een probleem voordoet, dient de Klant Proximus hierover zo spoedig mogelijk in te lichten. In dat geval zal Proximus alle redelijke inspanningen leveren om het probleem te verhelpen.

6.2. Proximus mag de Dienst onderbreken met het oog op het onderhoud, de herstelling, de wijziging en de uitbreiding van het netwerk. Indien er met betrekking tot de Decoder een ontoereikende beveiliging wordt vastgesteld, heeft Proximus ook het recht om de Dienst te onderbreken tot de veiligheid is hersteld. Proximus verbindt zich ertoe de duur van dergelijke onderbrekingen te beperken tot het strikt noodzakelijke. In de mate van het mogelijke, behalve in geval van nood en voor zover het redelijkerwijs haalbaar is, dient de Klant vooraf te worden verwittigd van de uitvoering van werken die mogelijk een impact kunnen hebben op de ontvangst van de Dienst. Indien de ontvangst bij een groot aantal Klanten is onderbroken, behoudt Proximus zich het recht voor om dit door middel van een algemene publieke kennisgeving op de Proximus TV-interface of op gelijk welke wijze die Proximus aangewezen acht, mee te delen.

7. Wijziging van de Dienst

De Dienst is evolutief. Proximus behoudt zich het recht voor om gelijk wanneer niet alleen de technische eigenschappen van de Dienst, maar tevens de Aanbiedingen en de samenstelling ervan te wijzigen, met name het aantal of de aard van de aangeboden tv- en radiodiensten of de samenstelling van de 'Op aanvraag'-catalogus, en dat om commerciële, juridische, economische of technische redenen. Proximus zal trachten een min of meer equivalent Aanbod te behouden. Proximus dient de Klant zo spoedig mogelijk van dergelijke wijzigingen op de hoogte te brengen, op de wijze die Proximus aangewezen acht. In geen geval is er op grond van deze wijzigingen een schadevergoeding verschuldigd aan de Klant.

8. Decoder

8.1. Huuroptie

8.1.1. Indien het Aanbod een huuroptie voor de Decoder bevat en de Klant voor deze optie kiest, stellen Proximus of haar erkende verdelers de Decoder in huur ter beschikking van de Klant, voor zover de beschikbare voorraad het toelaat.

Dit gebruiksrecht is strikt persoonlijk en de Decoder blijft eigendom van Proximus en haar leveranciers. Hij mag niet worden verkocht, onderverhuurd, omgevormd, in pand of als waarborg gegeven of in welke

vorm ook aan derden worden uitgeleend door de Klant, die er op geen enkele wijze over mag beschikken.

8.1.2. De Klant is als enige aansprakelijk voor het gebruik en de bewaring van de Decoder als goede huisvader. Hij is aansprakelijk voor beschadiging, verlies, diefstal of vernieling van de Decoder, ongeacht de oorzaak van de schade, behalve indien deze beschadiging, dit verlies, deze diefstal of vernieling te wijten is aan Proximus. Proximus beveelt de Klant aan de Decoder te verzekeren bij zijn verzekeringsmaatschappij (in het kader van zijn polis multirisico woning).

8.1.3. In geval van verlies of diefstal van de Decoder dient de Klant Proximus daarvan zo snel mogelijk te verwittigen, desgevallend met een kopie van de aangifte van diefstal bij de bevoegde instanties. De Klant moet Proximus de forfaitaire som van 149 EUR terugbetalen.

8.1.4. Proximus is als enige gemachtigd om de Decoder te wijzigen, alsook om het onderhoud, de vervanging en de eventuele herstellingen uit te voeren. Indien de Decoder niet of gebrekkig functioneert, verbindt de Klant zich ertoe Proximus daarvan onmiddellijk op de hoogte te brengen en de Decoder naar een verkooppunt van Proximus of volgens de hem meegedeelde modaliteiten naar de hem meegedeelde plaats terug te brengen. Proximus dient alles in het werk te stellen om, voor zover de beschikbare voorraad het toelaat, de vervanging zo spoedig mogelijk te laten gebeuren. Proximus bepaalt als enige welke de aangewezen technische middelen zijn en de aansprakelijkheid van Proximus beperkt zich tot deze vervanging. Indien het defect niet te wijten is aan de Klant of in geval van een technische interventie op afstand op de Decoder, wordt de Decoder gratis hersteld of geruild binnen de looptijd van het Contract, voor zover de rekening van de Klant geen achterstallige betalingen of andere onregelmatigheden vertoont. Proximus is in geen geval aansprakelijk voor het verlies van de persoonlijke gegevens van de Klant die in de Decoder zijn opgeslagen.

8.1.5. De Klant dient de Decoder, in zijn oorspronkelijke staat, afgezien van de normale sleet, in een door Proximus erkend verhuurpunt of volgens de hem meegedeelde modaliteiten op een hem meegedeelde plaats terug te bezorgen, en dat binnen drie werkdagen volgend op het einde van het Contract, wat ook de oorzaak daarvan is. Indien de teruggave niet binnen deze termijn gebeurt, wordt een bedrag van 149 EUR gefactureerd aan de Klant. De Klant dient Proximus schadeloos te stellen voor elke schade of elk defect aan de Decoder die niet het gevolg is van normaal gebruik.

8.2. Aankoopoptie

8.2.1. Indien het Aanbod een aankoopoptie voor de Decoder bevat en de Klant voor deze optie kiest, stellen Proximus of haar erkende verdelers de Decoder in verkoop ter beschikking van de Klant, voor zover de beschikbare voorraad het toelaat. De Klant wordt eigenaar van de Decoder, maar zijn abonnement op de Dienst blijft strikt persoonlijk.

De aankoopoptie is niet langer beschikbaar voor Decoders die zijn gekoppeld aan Aanbiedingen onderschreven na 2 november 2015, aangezien vanaf deze datum de Aanbiedingen niet langer in deze aankoop-optie voorzien.

8.2.2. De Decoder wordt als leverend beschouwd zodra hij door de Klant wordt afgehaald of op het leveringsadres toekomt. De leveringskosten vallen ten laste van de Klant.

In geval van levering door Proximus dient de Klant of de persoon die door deze laatste is aangeduid, zodra hij de Decoder in ontvangst heeft genomen, na te gaan of deze overeenstemt met wat de Klant heeft besteld.

8.2.3. De Decoder blijft eigendom van Proximus tot de prijs ervan volledig is betaald. Tot dat ogenblik mag hij niet aan derden worden overgedragen, omgevormd, in pand of als waarborg gegeven of in gelijk welke vorm worden uitgeleend door de Klant, die er op geen enkele wijze over mag beschikken. In geval van beslaglegging of elke andere aanspraak van een derde op rechten op de Decoder dient de Klant verzet aan te tekenen en Proximus daarvan onmiddellijk op de hoogte te brengen, opdat deze laatste haar rechten zou kunnen vrijwaren. De risico's worden overgedragen aan de Klant vanaf het ogenblik van de levering of de afhaling van de Decoder. Vanaf dat ogenblik draagt de Klant de risico's van verlies, diefstal en gedeeltelijke of volledige vernieling van de Decoder.

8.2.4. Onverminderd de wettelijke rechten van de Klant is de door Proximus verkochte Decoder of andere apparatuur door een 'materiaal'-waarborg gedekt tegen elk materiaalgebrek of elke fabricagefout. De duur van de waarborg bedraagt twee jaar, behoudens andersluidende contractuele bepalingen. Deze termijn begint te lopen vanaf de datum waarop de Decoder wordt afgehaald of geleverd, of vanaf de datum van de factuur van enig ander materiaal verkocht door Proximus. De waarborg is slechts geldig voor zover de Klant het eindapparaat in normale omstandigheden en als een goede huisvader gebruikt. De waarborg zal slechts worden verleend op voorlegging van de factuur, het kasticket of het door Proximus ingevulde certificaat ad hoc. Proximus stelt alles in het werk om de Decoder zo snel mogelijk opnieuw goed te doen

functioneren. Proximus bepaalt als enige welke herstellingen en/of vervangingen nodig zijn. De Klant heeft evenwel het recht om van Proximus de kosteloze herstelling of vervanging van de Decoder te eisen, tenzij dat onmogelijk of buiten verhouding is.

Indien de Klant Proximus niet binnen twee maanden na de vaststelling van een non-conformiteit op de hoogte brengt, verliest de Klant al zijn rechten in het kader van de wet op de verkoop aan consumenten, alsook het recht om een schadevergoeding te vorderen.

Afhankelijk van de bepalingen in het waarborgcertificaat dient de Klant contact op te nemen met de bevoegde technische dienst of dient hij de defecte Decoder of enig ander defect apparaat naar een Proximus-verkooppunt of volgens de hem meegedeelde modaliteiten naar de hem meegedeelde plaats terug te brengen, in zijn oorspronkelijke verpakking of in een andere verpakking die een gelijkaardige bescherming biedt. Afhankelijk van de aard van het defect wordt de Decoder of ander materiaal ter plaatse hersteld, omgewisseld of naar de werkplaats gebracht.

De waarborgtermijn die van toepassing is op een herstelde of vervangen Decoder of ander materiaal verstrekt op het ogenblik dat de op de gekochte Decoder of ander materiaal toepasselijke waarborgtermijn afloopt, vermeerderd met de eventuele periodes voor herstelling en/of vervanging, zonder dat deze evenwel minder dan drie maanden mag bedragen.

De waarborg is niet van toepassing op:

- gelijk welke schade die niet vóór de verkoop werd veroorzaakt;
- schade, storingen en defecten te wijten aan een fout van de Klant of waarvan de oorzaak buiten het toestel ligt: onopzettelijke schade, verkeerd gebruik of slecht onderhoud, niet-naleving van de instructies van de gebruiksaanwijzing, bliksem, vochtigheid, overspanning, alsook alle andere gevallen van overmacht;
- herstelling of vervanging van bewegende elementen (snoeren, draden, contactdozen, antennes, enz.), vervanging van verbruiksgoederen (batterijen, papier, inkt, enz.) en levering van reinigingsproducten.

De waarborg geldt niet:

- indien de Klant de Decoder zelf wijzigt of herstelt of daarvoor gebruikmaakt van de diensten van personen die niet door Proximus werden aangeduid;
- indien hij de fabricagenummers en/of de merken van de Decoder verwijdert of vervalst.

Proximus is in geen geval aansprakelijk voor het verlies van de persoonlijke gegevens van de Klant die in de Decoder zijn opgeslagen.

8.3. De Klant wordt er uitdrukkelijk over geïnformeerd dat Proximus zich het recht voorbehoudt om de Decoder of ander materiaal op elk ogenblik te wijzigen, indien technische aanpassingen vereist zijn of om de Dienst te verbeteren. Deze wijzigingen kunnen automatisch op afstand worden uitgevoerd, maar het is tevens mogelijk dat nieuwe modellen van Decoders of ander materiaal op de markt worden gebracht. In de mate van het mogelijke zal Proximus trachten ervoor te zorgen dat de oude modellen van Decoders of ander materiaal compatibel blijven met de evolutie van de Dienst. Wanneer deze compatibiliteit echter niet langer mogelijk is, dient de Klant de nodige stappen te ondernemen om de Decoder of ander materiaal te vervangen indien hij zijn abonnement op de Dienst wenst te verlengen.

8.4. De Klant erkent en aanvaardt dat deze Decoder of enig ander materiaal door verschillende intellectuele rechten van Proximus of van haar leveranciers wordt beschermd en dat de samenstelling ervan als vertrouwelijk moet worden beschouwd. Wat de bestanddelen van de aldus beschermde Decoder of ander materiaal betreft, verleent Proximus de Klant een persoonlijk en privaat gebruiksrecht met als enige doel de goede levering van de Dienst mogelijk te maken. Elk niet-toegelaten gebruik, in het bijzonder de demontage, de combinatie met niet-toegelaten materiaal, de vermenigvuldiging, de wijziging, de decompilatie van computerprogramma's, de mededeling ervan aan het publiek, de installatie ervan op andere hardware, de aansluiting op het netwerk, eigenhandig of door een derde, of het gebruik van andere hardware dan die welke in het Contract is vermeld, met name illegale decoders, kaarten of modems die de toegang tot de Dienst mogelijk maken, is verboden en kan aanleiding geven tot strafrechtelijke vervolgingen.

In bepaalde gevallen kunnen, voor sommige bestanddelen van de Decoder of ander materiaal, bijkomende licentievoorwaarden aan de Klant worden meegedeeld voor bepaalde informaticaprogramma's.

De Klant mag de eventuele eigendomsvermeldingen of merken op de Decoder of ander materiaal niet verwijderen of afdekken, noch de serienummers van de verschillende bestanddelen ervan verwijderen of onzichtbaar maken. Inbreuken op deze verplichtingen kunnen aanleiding geven tot burgerrechtelijke en strafrechtelijke vervolgingen.

8.5. De Klant erkent en aanvaardt dat de Decoder bij zijn telefoonlijn hoort en dat hij aansprakelijk is voor het gebruik van de Decoder. De Klant

verbindt zich er binnen dat kader toe Proximus onmiddellijk in kennis te stellen van het feit dat hij de Decoder niet meer gebruikt, opdat Proximus deze zou kunnen deactiveren. Proximus verbindt zich ertoe de Decoder binnen drie werkdagen te deactiveren. Zolang deze deactivering niet gebeurd is, blijft de Klant aansprakelijk voor het gebruik dat van zijn Decoder zou worden gemaakt.

9. Intellectuele rechten op de Inhoud

9.1. De Inhoud die ter beschikking van de Klant wordt gesteld, wordt beschermd door de wetgeving betreffende de intellectuele rechten, met name door de auteursrechten en de naburige rechten, en door andere exclusieve rechten van derden. De prijs die door de Klant wordt betaald, omvat de bedragen die aan de verschillende rechthebbenden worden toegekend. Proximus herinnert de Klant eraan dat illegaal kopiëren de artistieke creatie schaadt en dat elk gebruik van de Inhoud dat niet uitdrukkelijk is toegestaan, alsook het omzeilen van technische maatregelen voor de bescherming van de producties worden beschouwd als daden van vervalsing ten aanzien van de rechten van Proximus en van derden, die aanleiding kunnen geven tot burgerrechtelijke en strafrechtelijke vervolging.

9.2. De Klant erkent en aanvaardt dat hij de Dienst, met inbegrip van de Decoder, enkel voor familiale en privédoeleinden mag gebruiken. Meer bepaald mag hij de Inhoud niet gebruiken, registreren, kopiëren of vastleggen of door derden laten gebruiken, registreren, kopiëren of vastleggen, hetzij door hem uit te zenden, hetzij door hem te kopiëren voor derden. De Klant wordt ervan in kennis gesteld dat het streng verboden is toegang tot de Dienst te verschaffen aan een derde via de aansluiting op de Decoder of de lijn van de Klant, of commercieel gebruik te maken van de Dienst. In geval van verlies of diefstal van de Decoder dient de Klant Proximus daarvan zo spoedig mogelijk in kennis te stellen, opdat Proximus in staat zou zijn eventuele daden van vervalsing te bestrijden. De aansprakelijkheid van de Klant wordt pas 24 uur na een dergelijke kennisgeving opgeheven.

Proximus kan bovendien de opname en het vastleggen van bepaalde Inhoud blokkeren of beperken op verzoek van de rechthebbenden op het programma in kwestie.

9.3. De Klant verbindt zich ertoe de eventuele technische maatregelen die de Inhoud beschermen of het gebruik ervan beperken, niet te omzeilen, alsook alle beperkingen na te leven die hem betreffende het gebruik van deze Inhoud worden meegedeeld. De Klant erkent dat bepaalde Inhoud ter beschikking van de Klant wordt gesteld op voorwaarde dat hij hem niet opslaat.

9.4. De Klant vrijwaart Proximus tegen klachten of rechtszaken van derden voortvloeiend uit het onwettige gebruik van de Inhoud of de Dienst door de Klant, of uit een niet door het Contract toegelaten gebruik.

9.5. Behoudens uitdrukkelijke toestemming is de Dienst uitsluitend bestemd voor gebruik in de private familiekring. Elk ander gebruik, al dan niet tegen betaling, is verboden. Het is meer bepaald verboden het geheel of een deel van de Dienst aan het publiek te verdelen of communiceren, buiten de private familiekring ter beschikking te stellen, of op gelijk welke andere wijze publiek te maken. De Klant vrijwaart Proximus tegen elk beroep ten gevolge van gebruik dat niet conform deze algemene voorwaarden is.

10. Aansprakelijkheid en waarborgen

10.1. Proximus dient alle redelijke inspanningen te leveren om een ononderbroken en kwaliteitsvolle Dienst te waarborgen en om eventuele gebreken te verhelpen. Proximus biedt evenwel geen enkele waarborg betreffende een foutloze of ononderbroken werking van de Dienst.

Naast de onderbrekingen bedoeld in artikel 6.2. mag Proximus de Dienst op elk ogenblik onderbreken, zonder ingebrekestelling, opzeggingstermijn of schadevergoeding, wanneer:

- de eind- en privé-installatie de goede werking van de Dienst of van het Proximus-netwerk van Proximus in het algemeen in het gedrang kan brengen;
- de Klant de Dienst op een niet-toegelaten manier gebruikt, onder meer door illegaal te kopiëren of door het illegaal kopiëren van programma's mogelijk te maken.

10.2. Proximus heeft geen zeggenschap over de Inhoud van derden en verstrekt bijgevolg geen enkele waarborg in verband met de kwaliteit of de wettelijkheid ervan en is er bijgevolg ook niet aansprakelijk voor. Evenmin kan zij aansprakelijk worden gesteld voor de diensten, noch voor de facturatie ervan, wanneer deze worden aangeboden door derden en toegankelijk zijn via haar netwerk of via de Dienst. In het algemeen kan

Proximus geenszins aansprakelijk worden gesteld voor de Inhoud en de wijzigingen van tijdschema's of programma's die door derden worden samengesteld of die op grond van wettelijke en reglementaire bepalingen worden voorgeschreven.

10.3. De Klant wordt ervan in kennis gesteld en aanvaardt dat het gebruik van de Dienst een impact kan hebben op de snelheid van zijn internettoegang, en aanvaardt dit ongemak.

10.4. In het algemeen kan Proximus slechts aansprakelijk worden gesteld in geval van opzet of grove fout (met name een inbreuk op haar wezenlijke verplichtingen) in haar hoofde of die van haar werknemers. Bovendien erkent en aanvaardt de Klant dat Proximus geen aansprakelijkheid aanvaardt 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 een bedrag dat overeenkomt met drie maanden abonnementsgeld voor het basisboeket.

10.5. Voor alle abonnementen afgesloten vanaf 1 juli 2014 kan Proximus het behoud van de verschillende elementen van de dienst(en) niet meer waarborgen voor klanten die verhuizen naar een zone die bediend wordt door een andere en nieuwe technologie, waaronder optische vezel.

11. Prijzen, facturatie en betaling

11.1. Voor Klanten die op de Dienst hebben ingetekend via Proximus worden de bedragen die niet verschuldigd zijn op het ogenblik dat het Contract wordt gesloten of de Decoder wordt geleverd, aangerekend op de Proximus-factuur van de Klant, overeenkomstig de voorwaarden en modaliteiten die opgenomen zijn in de Algemene voorwaarden van Proximus met betrekking tot de telefoondienst of de internettoegang van de Klant bij Proximus. Deze Algemene voorwaarden zijn beschikbaar op aanvraag of op de website van Proximus.

11.2. Voor Klanten die op de Dienst hebben ingetekend via een erkend agent van Proximus die een specifiek contract met Proximus heeft ondertekend zoals Scarlet, gebeuren de facturatie en de inning van de betalingen volgens de algemene voorwaarden van deze erkende agent. Wanneer de erkende agent de Dienst niet factureert voor eigen rekening, maar hij enkel de inning van de betaling voor de Dienst beheert voor rekening van Proximus, ontvangt de Klant een informatiedocument of 'statement' met betrekking tot de Dienst. Hij betaalt de agent het bedrag vermeld in dit document, maar indien de Klant een factuur in de fiscale zin van het woord nodig heeft, dient hij zijn aanvraag richten naar de erkende agent die het nodige zal doen bij Proximus voor het bekomen van een factuur.

11.3. De prijs van de Dienst heeft enkel betrekking op deze laatste en omvat geen kosten betreffende een telefoonlijn of internettoegang.

De eerste factuur omvat:

- de kosten voor activering van de Dienst;
- in voorkomend geval, de kosten met betrekking tot de levering en de installatie van de Decoder en de Dienst;
- in voorkomend geval, de prijs voor de huur van de Decoder en/of de bestelde opties, pro rata berekend vanaf de dag van de activering ervan tot de dag dat de factuur wordt opgemaakt;
- in voorkomend geval, de prijs van elke bestelde Aanbieding, pro rata berekend indien de Aanbieding in de vorm van een abonnement wordt aangeboden, vanaf de dag dat deze Aanbieding werd geactiveerd tot de dag dat de factuur wordt opgemaakt;
- de bedragen die reeds als verschuldigd gekend zijn voor de volgende facturatieperiode van de Dienst.

11.4. De volgende facturen omvatten de bedragen die reeds als verschuldigd gekend zijn voor de volgende facturatieperiode van de Dienst, alsook de eventuele bijkomende bedragen die ondertussen verschuldigd zouden zijn voor de vorige periode.

11.5. Proximus mag haar prijzen eenmaal per jaar herzien en aanpassen in de loop van de maand januari, afhankelijk van de index van de consumptieprijzen.

11.6. Wanneer Proximus een 'cash collecting'-dienst aanbiedt, m.a.w. wanneer ze de Klant toelaat via zijn Proximus-factuur producten en/of diensten te betalen die worden verdeeld door derden, met name via nummers met toeslag zoals 0900-nummers, enz., wordt het verkoop- of dienstencontract rechtstreeks tussen de Klant en de derde gesloten. De rol van Proximus beperkt zich tot de inning van de betaling in naam en voor rekening van deze derde of de door deze laatste aangewezen instelling. Proximus aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid betreffende de goede uitvoering van het verkoop- of dienstencontract als dusdanig. In geval van klachten dient de Klant zich rechtstreeks tot de derde te wenden. Het bedrag met betrekking tot deze aankoop of dienstverlening,

inclusief btw, zal afzonderlijk worden vermeld op de factuur van Proximus in de vorm van een vermelding die niet geldt als factuur in de fiscale zin van het woord. De Klant die voor deze aankoop of dienstverlening een factuur wenst, dient zich vooraf tot de derde te wenden.

12. Wijziging van het Contract

12.1. Proximus behoudt zich het recht voor om op gelijk welk ogenblik de eigenschappen van de Dienst of de bijbehorende contractuele voorwaarden te wijzigen. Zij maakt deze wijzigingen bekend op de wijze die zij aangewezen acht. De publicatie van een mededeling op de tv-interface van de Dienst of een vermelding op de factuur wordt beschouwd als een aangewezen methode voor kennisgeving.

12.2. Deze wijzigingen treden onmiddellijk in werking, tenzij het gaat om een substantiële wijziging van de contractuele voorwaarden ten nadele van de Klant of om een prijsverhoging of indexering. In die gevallen treden de nieuwe voorwaarden dertig kalenderdagen na de kennisgeving ervan in werking.

12.3. De Klant die een substantiële wijziging van de contractuele voorwaarden in zijn nadeel niet aanvaardt, mag het Contract zonder boete verbreken, en dat ten laatste op de laatste dag van de maand volgend op de inwerkingtreding van de wijziging. De Klant die een prijsverhoging niet aanvaardt, mag het Contract zonder boete opzeggen en dat ten laatste op de laatste dag van de maand volgend op de eerste factuur na de inwerkingtreding van de verhoging. De opzegging kan schriftelijk gebeuren.

Indien de Klant het Contract niet binnen de voornoemde termijnen opzegt, wordt hij geacht de nieuwe voorwaarden te hebben aanvaard. In elk geval blijven alle bedragen voor de bestelde Aanbiedingen waarvan de facturatieperiode reeds aangevat is, verschuldigd.

13. Persoonlijke gegevens

13.1. De persoonsgegevens die door de Klant worden verstrekt en de gegevens die door Proximus worden verzameld betreffende het gebruik dat de Klant van de Dienst maakt, worden opgeslagen in de databanken van Proximus (Koning Albert II-laan 27 te 1030 Brussel).

Deze gegevens worden verwerkt om:

- de goede uitvoering van het Contract mogelijk te maken;
- het beheer van de klanten toe te laten;
- marktstudies uit te voeren en gebruiksprofielen op te stellen;
- fraude op te sporen, zoals schendingen van intellectuele eigendomsrechten;
- met gelijk welke middelen, onder meer per brief en/of via e-mail, informatie- of promotiecampagnes te voeren rond producten en diensten van de Proximus Groep. Deze informatie kan worden gepersonaliseerd op basis van het gebruik dat de Klant maakt van de producten en diensten van Proximus. Indien de Klant in dit kader niet wenst te worden gecontacteerd, kan hij hiertegen op elk ogenblik verzet aantekenen op MyProximus.

Vanaf 1 september 2016 : De advertenties op TV kunnen afgestemd worden op het profiel van de klant dat gebaseerd wordt op zijn klantgegevens met name zijn administratieve gegevens, zijn gebruik van Proximus-TV of andere Proximus diensten. Indien de Klant geen advertenties op maat wenst te zien op Proximus TV, kan hij zijn instellingen via MyProximus aanpassen.

De verzamelde gegevens mogen worden meegedeeld aan derden indien deze mededeling nodig is om de Dienst te leveren of indien de Klant zijn toestemming heeft verleend voor een dergelijke mededeling, of indien Proximus bij wet verplicht wordt gegevens zoals de naam, het adres, de geboortedatum, de begindatum van het abonnement, enz. mee te delen aan de fiscale instanties van het Waals Gewest. Proximus kan de verzamelde gegevens anonimiseren en aggregeren voor interne en externe rapportering over kijkgedrag.

13.2. Door middel van een gedateerde en ondertekende schriftelijke aanvraag gericht aan de klantendienst van Proximus kan de Klant die vooraf zijn identiteit bewijst van Proximus kosteloos de mededeling verkrijgen van de gegevens die op hem betrekking hebben en, desgevallend, de verbetering van de gegevens die onjuist, onvolledig of niet relevant zouden zijn.

13.3. De Klant dient Proximus tijdig te informeren over elke wijziging van de gegevens die hij Proximus in het kader van dit Contract heeft verstrekt.

13.4. Indien de Klant op de Dienst heeft ingetekend via een erkend agent van Proximus (die een specifiek contract met Proximus heeft ondertekend), zijn de dezelfde principes als die vermeld in de vorige paragrafen ook van toepassing op deze erkende agent, voor zover ook

door deze erkende agent persoonsgegevens van de Klant worden verzameld.

14. Sluiting en duur van het Contract

14.1. Het Contract wordt gesloten vanaf het ogenblik dat Proximus de intekening op de Dienst door de Klant aanvaardt. Het is evenwel mogelijk dat, na de activering van de Decoder, Proximus oordeelt dat de kwaliteit van de Dienst ontoereikend is om technische redenen die zich pas op dat ogenblik manifesteren. In dat geval wordt het Contract onmiddellijk en met terugwerkende kracht ontbonden, zonder dat dit aanleiding geeft tot een vergoeding in hoofde van een van de partijen.

14.2. Behalve indien anders overeengekomen, wordt het Contract gesloten en treedt het in werking op de dag van de aanvaarding van de door Proximus geregistreerde aanvraag. De Klant zal daartoe een bevestigingsdocument ontvangen dat op zijn minst zijn naam en adres, het adres van de aansluiting en de prestaties die het voorwerp van het Contract uitmaken, vermeldt.

Tenzij het door de Klant ondertekende document of de bevestigingsbrief betrekking heeft op een contract van bepaalde duur, wordt het Contract voor onbepaalde duur gesloten.

De vervanging van een Contract van onbepaalde duur of van een Contract van bepaalde duur afgesloten met een Klant/consument door een nieuw contract voor bepaalde duur mag alleen gebeuren indien de Klant vooraf schriftelijk in kennis werd gesteld van deze mogelijkheid en indien hij zijn uitdrukkelijke en schriftelijke akkoord heeft gegeven. Indien de Klant de verlenging van zijn Contract van bepaalde duur niet aanvaardt, zal het automatisch worden omgezet in een Contract van onbepaalde duur. De Klant kan het beëindigen overeenkomstig artikel 15.

Indien het Contract wordt gesloten met een professionele klant (Klant/niet-consument) en in de bij wet toegestane gevallen, zal het op de vervaldag van de oorspronkelijke duur automatisch worden verlengd met opeenvolgende periodes van dezelfde duur als die waarvoor het Contract oorspronkelijk werd gesloten, tenzij de Klant het contract opzegt op het einde van de contractueel overeengekomen periode betekend conform de modaliteiten van artikel 15.

14.3. Tijdens de uitvoering van het Contract kan de Klant de verschillende Aanbiedingen van de Dienst bestellen.

Wat de thema-aanbiedingen betreft, kan de Klant tijdens de eerste maand van het initiële abonnement zijn bestelling zonder boete wijzigen of opzeggen, en slechts de kosten betalen pro rata van het aantal dagen dat hij het abonnement op het thema-aanbod heeft genoten.

14.4. Indien de Klant binnen de looptijd van het Contract Aanbiedingen heeft besteld waarvan de duur de einddatum van het Contract zoals vermeld in artikel 14.2. hierboven overschrijdt, wordt het Contract, wat deze Aanbiedingen betreft, automatisch verlengd tot het einde van de geldigheidsperiode van het lopende abonnement op de Aanbiedingen in kwestie.

15. Opzegging door de Klant en Easy Switch

15.1. De Klant kan zijn contract van bepaalde of onbepaalde duur op elk ogenblik schriftelijk opzeggen zonder de redenen ervan te hoeven meedelen, onverminderd de in het volgende lid en in artikel 15.2 bepaalde voorwaarden. Proximus stuurt de Klant een schriftelijke bevestiging van de opzeggingsdatum, rekening houdend met de technische specificiteiten. Een schadevergoeding kan worden gevraagd aan de Klant (professionele of consument) die intekent op een gezamenlijke aanbieding waarbij de Klant kosteloos of tegen een lagere prijs een eindapparatuur heeft verkregen waarvan de verkrijging gebonden was aan de intekening op (een) dienst(en) voor bepaalde en/of onbepaalde duur. Deze vergoeding is gelijk aan het nog uitstaande bedrag overeenkomstig de afschrijvingstabel, die bij de intekening op het contract aan de klant werd meegedeeld en die de restwaarde weergeeft van de eindapparatuur gedurende elke maand.

15.2. Opzeggingsvergoedingen in geval van voortijdige opzeg van een contract van bepaalde duur :

- Wat betreft de professionele Klanten (niet-consumenten) die hun contract voortijdig opzeggen, behoudt Proximus zich het recht voor om een opzeggingsvergoeding te eisen die gelijk is aan de maandelijkse huurgelden die nog zouden verschuldigd geweest zijn bij uitvoering van het Contract tot aan het einde van de lopende contractuele periode.

- In geval van overlijden van de Klant zijn de vergoedingen wegens voortijdige opzegging niet verschuldigd op voorwaarde dat de rechthebbenden Proximus via gelijk welk schriftelijk middel, aangevuld met een bewijsstuk, van het overlijden in kennis stellen.

15.3. De Klant die zijn tv-dienst (en desgevallend zijn internettoegangsdienst) naar een andere operator wenst te migreren, dient zich tot deze laatste te wenden. Tenzij de Klant het uitdrukkelijk anders vermeldt, zal deze operator namens de Klant de noodzakelijke stappen bij Proximus ondernemen.

De Klant dient ook aan te geven of hij zijn vaste lijn en/of zijn mobiele nummer(s) wenst te schrappen of over te dragen.

Proximus zal de migratie echter weigeren indien de operator naar wie de Klant zijn dienst(en) wenst te migreren de wettelijke migratieprocedure niet naleeft.

De migratie van de tv-dienst (en desgevallend de internettoegangsdienst) geeft aanleiding tot het opzeggen van het contract m.b.t. de genoemde diensten, alsook tot het afschaffen van alle aanvullende of optionele diensten in verband met deze dienst(en).

15.4. Het Contract wordt onmiddellijk en van rechtswege beëindigd, zonder voorafgaande ingebrekestelling, indien één van de partijen zich in een toestand van staking van betaling, financiële insolventie, collectieve schuldaflissing, faillissement of vereffening bevindt.

15.5. Proximus heeft het recht om het Contract van rechtswege en zonder voorafgaande ingebrekestelling of schadeloosstelling voor de Klant onmiddellijk te beëindigen in geval van zware fout van de Klant, met name in geval van:

- verstoring door de Klant van de Dienst of, in het algemeen, van het netwerk van Proximus;

- niet-toegelaten gebruik van de Dienst of de Decoder, met name illegaal kopiëren, poging tot illegaal kopiëren of het beschikbaar stellen van de Inhoud aan derden;

- fraude of ernstige twijfel over de solvabiliteit van de Klant.

Bovendien kan Proximus, in geval van bedrog of fraude vanwege de Klant, naast de betaling van de verschuldigde prijs voor de periode gedurende welke de Dienst werd geleverd, ook de betaling van een schadevergoeding eisen, die alle technische, administratieve en juridische kosten omvat die voortvloeien uit dit bedrog of deze fraude.

15.6. Indien de Klant op de Dienst heeft ingetekend zonder dat hij een Aanbod heeft besteld of zonder dat hij zijn Decoder gedurende ten minste drie maanden op actieve wijze heeft gebruikt, mag Proximus het Contract onmiddellijk, van rechtswege en zonder enige schadeloosstelling beëindigen.

15.7. Indien de Klant zijn contractuele verplichtingen niet nakomt of indien hij de verplichtingen die op hem rusten krachtens een ander contract dat hem met Proximus bindt niet nakomt, heeft deze laatste het recht het geheel of een deel van de Dienst op te schorten.

15.8. Buiten de hierboven vermelde gevallen kan elke partij het Contract zonder boete opzeggen indien de andere partij haar verplichtingen niet nakomt. De opzegging vindt pas plaats na een ingebrekestelling die gedurende een termijn van vijftien kalenderdagen, te rekenen vanaf de kennisgeving ervan via elk gepast middel, zonder gevolg is gebleven indien de opzegging schriftelijk door Proximus wordt meegedeeld, en via gelijk welk schriftelijk middel indien ze door de Klant wordt meegedeeld.

15.9. Indien de Dienst technisch gekoppeld is aan het bestaan van een telefoonlijn of een breedbandinternettoegang bij Proximus, geeft een opschorting of opzegging van het Contract tussen Proximus en de Klant voor deze telefoonlijn of internettoegang lastens de Klant automatisch aanleiding tot de opschorting of opzegging van het Contract voor de Dienst lastens de Klant.

15.10. Indien in geval van een Aanbod andere apparatuur dan de Decoder (bijvoorbeeld een modem of router) gratis ter beschikking van de Klant werd gesteld en deze laatste of Proximus het Contract opzegt, zal de Klant deze apparatuur binnen drie werkdagen na de opzegging van het Contract moeten terugbezorgen. Wordt de apparatuur niet binnen deze termijn terugbezorgd, dan zal aan de Klant een bedrag van 50 EUR worden aangerekend. De Klant dient Proximus schadeloos te stellen voor elke schade of elk defect aan deze apparatuur die niet het gevolg is van normaal gebruik.

16. Overdraagbaarheid van het Contract en onderaanneming

16.1. De Klant mag het Contract slechts aan een derde overdragen mits hij daartoe schriftelijk en voorafgaand de toestemming van Proximus heeft gekregen. Bij overlijden van de Klant blijft het Contract lopen jegens de erfopvolging tot het wordt opgezegd of overgedragen aan een erfgenaam, een legataris of iemand die gelijktijdig woont of verblijft op hetzelfde adres als de overleden Klant. De overdracht is gratis en houdt in dat alle rechten en verplichtingen die voortvloeien uit het Contract worden overgedragen aan de overnemer.

16.2. Proximus mag haar rechten en verplichtingen krachtens het Contract geheel of gedeeltelijk aan een derde overdragen. Bovendien

mag zij het geheel of een deel van haar verplichtingen laten uitvoeren door een onderaannemer van haar keuze. In dat geval blijft Proximus aansprakelijk tegenover de Klant voor de goede uitvoering van haar verplichtingen door deze onderaannemer.

17. Toepasselijk recht en regeling van geschillen

Bij problemen in verband met de uitvoering van het contract wordt de klant verzocht zich tot de klantendienst van Proximus te wenden.

Het Contract wordt beheerst door het Belgisch recht. Elke betwisting met betrekking tot de interpretatie of de uitvoering ervan valt onder de exclusieve bevoegdheid van de gewone Belgische rechtbanken.

Iedere Klant die niet tevreden is over het gevolg dat aan een klacht gegeven werd, kan zich tot de Ombudsdienst voor telecommunicatie wenden (Koning Albert II laan, 8bus3 te 1000 Brussel, tel. 02 223 09 09, fax 02 219 86 59, klachten@ombudsmantelecom.be, www.ombudsmantelecom.be, die bij wet werd opgericht bij het Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie.