

## Algemeen

In dit document vindt u de algemene voorwaarden die van toepassing zijn op de toegang tot de telefoondienst, met uitzondering van de eindapparatuur. Deze dienst wordt aangeboden door Proximus Naamloze Vennootschap van publiek recht hierna "Proximus" genaamd, in het kader van de wettelijke bepalingen inzake telecommunicatie en die opgenomen in het lastenboek voor de spraaktelefoondienst dat elke operator die een spraaktelefoondienst aanbiedt, verplicht is na te leven.

De Bestelbon, deze algemene voorwaarden, de prijslijst (beschikbaar op [www.proximus.be](http://www.proximus.be)), de bevestigingsbrief en, in voorkomend geval, de specifieke voorwaarden of in geval van professionele Klanten de Contractuele Dienstbeschrijving, het Glossarium en de Algemene voorwaarden voor professionele klanten vormen het volledige contract (of de Overeenkomst) dat door de Klant en Proximus wordt gesloten. Deze documenten kunnen worden verkregen bij alle diensten van Proximus toegankelijk voor het publiek of door te bellen naar de klantendienst.

Behoudens andersluidende bepalingen, of tenzij anders gevraagd door de Klant, wordt het contract mondeling gesloten en schriftelijk bevestigd. Indien, in antwoord op een welbepaalde vraag, Proximus het niet redelijk acht toegang tot de telefoondienst te verlenen onder de voorwaarden bepaald in deze algemene voorwaarden en de prijslijst, behoudt zij zich het recht voor deze voorwaarden te wijzigen met goedkeuring van het Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie. (\*) Overeenkomstig het wettelijk kader inzake de Universele Dienstverlening, de levering van de dienst voor spraaktelefonie onder voordeliger tariefvoorwaarden aan bepaalde categorieën van Klanten.

## Lexicon

Voor de toepassing van deze algemene voorwaarden verstaat men onder:

- **Klant:**  
natuurlijke persoon of rechtspersoon, of feitelijke vereniging met wie Proximus het contract gesloten heeft.
- **Consument:**  
ledere natuurlijke persoon of rechtspersoon die de telefoondienst uitsluitend gebruikt voor niet-professionele doeleinden.
- **Openbaar telefoonnet:**  
openbare telecommunicatie-infrastructuur van Proximus die ze gebruikt voor de uitbating van de telefoondienst en die eindigt bij het Netwerkaansluitpunt.
- **Lokale dienst:**  
geheel van de diensten waar iedereen inlichtingen kan verkrijgen over de telefoondienst, en waar de Klant terecht kan om een aansluiting op deze dienst te verkrijgen of om alles wat betrekking heeft op zijn contract met Proximus te regelen.  
De lokale dienst bestaat minstens uit:
  - a) de klantendienst, waaraan alle briefwisseling kan gericht worden;
  - b) de telefonische klantendienst;
  - c) de Proximus-verkooppunten, waar iedereen wordt ontvangen.
- **Gewoon abonnement:**  
abonnement dat betrekking heeft op een permanente aansluiting op de telefoondienst.
- **Tijdelijk abonnement:**  
abonnement dat betrekking heeft op een niet-permanente aansluiting op de telefoondienst, met andere woorden, een aansluiting die werd uitgevoerd:
  - a) in een duurzame constructie ter gelegenheid van tijdelijke gebeurtenissen zoals congressen, tentoonstellingen, sportmanifestaties, enz.;
  - b) in een gemakkelijk te verplaatsen onderkomen, een bouwkeet of elke andere tijdelijke of onbestendige constructie.
- **Openbaar nummer:**  
oproepnummer dat in de telefoongidsen en/of bij de inlichtingendiensten voorkomt.
- **Privénummer:**  
oproepnummer dat niet in de telefoongidsen voorkomt en niet wordt meegedeeld door de inlichtingendiensten.
- **Geregistreerde aanvraag:**  
aanvraag die door Proximus ontvangen werd en alle door haar vereiste inlichtingen bevat om de aansluiting te kunnen realiseren.
- **Netwerkaansluitpunt:**  
het punt waar een eindgebruiker toegang tot het openbare telefoonnet van Proximus krijgt.

- **Storing:**  
staat van een telefoonaansluiting waarbij het voor de Klant onmogelijk is verbindingen tot stand te brengen of te ontvangen of waarbij de verbindingen van slechte kwaliteit zijn, die door de Klant op het gratis nummer vermeld in de telefoongidsen werd gemeld, en die mondeling door Proximus werd bevestigd.
- **MyProximus:**  
persoonlijke en beveiligde toegang tot diverse onlineapplicaties via [www.Proximus.com](http://www.Proximus.com) die aan Proximus-klanten wordt aangeboden.
- **Universele telefoongids/inlichtingendienst (1207):**  
database met de gegevens van de Klanten van een telefoondienst voor de terbeschikkingstelling van een Universele inlichtingendienst en de Universele telefoongids (op papier en elektronisch).
- **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.

## Procedure voor het sluiten van het contract

### Toegangs aanvraag

1. Elke persoon die toegang wenst te krijgen tot het openbare telefoonnet en tot de telefoondienst aangeboden door Proximus, kan daartoe een aanvraag indienen bij Proximus, bij voorkeur via de lokale dienst.

De Klant dient de volgende documenten en inlichtingen te verstrekken:

- a) indien de Klant een natuurlijke persoon is: de Klant dient zich te identificeren en een bewijs voor te leggen van een domicilie of een vaste verblijfplaats in de Europese Unie op basis van officiële documenten;
- b) indien de Klant een rechtspersoon of een feitelijke vereniging is: een exemplaar van de statuten die werden gepubliceerd in de bijlagen van het Belgisch Staatsblad, en van de wijzigingen die er desgevallend in werden aangebracht.

Indien de persoon bovendien gevolmachtigde is van een natuurlijke persoon, een rechtspersoon of een feitelijke vereniging, is het bewijs van zijn identiteit de volmacht.

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

2. Proximus behoudt zich het recht voor een aanvraag of de toegang tot het buitenlandse netwerk of tot bepaalde diensten en opties te weigeren om een van de volgende redenen:

- a) de Klant weigert zich te onderwerpen aan de voorwaarden vermeld in artikel 1 van deze algemene voorwaarden;
- b) de persoon die de aanvraag indient, komt zijn verplichtingen krachtens een ander contract dat hem aan Proximus bindt niet na;
- c) bij bewezen fraude of bij ernstige twijfel over de solvabiliteit van de Klant;
- d) de Klant deelt een valse of verkeerde identiteit mee;
- c) de persoon die de aanvraag doet, weigert een voorschot te betalen of het bewijs te leveren van het bestaan van een onvoorwaardelijke bankgarantie op eerste verzoek die Proximus van hem zou hebben gevraagd.

De Klant kan tegen deze beslissing beroep aantekenen volgens de procedure bepaald in artikels 72 en volgende van deze algemene voorwaarden.

### Inwerkingtreding en duur van het contract

3. 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, het oproepnummer van deze aansluiting en de prestaties die het voorwerp van het contract uitmaken, vermeldt. Tenzij het door de Klant ondertekende contract of de bevestigingsbrief stipuleert dat het om een contract van bepaalde duur gaat, wordt het contract gesloten voor onbepaalde duur.

De vervanging van een contract van onbepaalde duur of van een contract van bepaalde duur afgesloten met een Klant/consument door een nieuw contract van 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 68. Indien het contract werd gesloten met een professionele klant (Klant/niet-consument) en behalve de bij wet niet 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 68.

## Wijzigingen van de voorwaarden van het contract

4 Proximus verbindt zich ertoe om wijzigingen aan de voorwaarden van het Contract of prijswijzigingen op een individuele manier ter kennis van de betrokken Klanten te brengen. Deze informatie wordt minimaal één maand vóór de inwerkingtreding van deze wijzigingen verstrekt.

5 De Klant die naar aanleiding van een wijziging van de voorwaarden van het Contract de nieuwe voorwaarden niet aanvaardt, mag zijn contract opzeggen kosteloos en dit uiterlijk op de laatste dag van de maand die volgt op de inwerkingtreding van de wijzigingen, onverminderd artikel 68.2. In geval van een prijswijziging mag de Klant zijn contract zonder boete opzeggen uiterlijk op de laatste dag van de maand die volgt op de ontvangst van de eerste factuur na de inwerkingtreding van deze prijswijziging. De opzegging mag via gelijk welk schriftelijk middel worden meegedeeld. Proximus mag haar prijzen eenmaal per jaar herzien en aanpassen in de loop van de maand januari, afhankelijk van de index van de consumptieprijzen.

## Rechten en verplichtingen van Proximus

### Telefoondienst

6 Proximus is verplicht de noodzakelijke middelen aan te wenden voor een goede werking van de telefoondienst. Proximus alleen bepaalt welke technische middelen vereist zijn voor de realisatie van de toegang tot deze dienst.

7 Het openbare telefoonnet van Proximus is ingedeeld in zones die verschillende lokale netten omvatten.

Elk lokaal net wordt bediend door een telefooncentrale. Proximus legt de grenzen van de zones en de netten vast. Indien een wijziging van deze grenzen een prijsverhoging meebrengt, worden de betrokken Klanten daarover ingelicht en hebben zij de mogelijkheid het contract op te zeggen overeenkomstig artikel 5.

8 Proximus biedt de Klant een normale aansluiting, dat wil zeggen een aansluiting op de centrale van de telefoonzone van de Klant die zij, vanuit technisch oogpunt, als de meest geschikte beschouwt om hem te bedienen.

9 Een buitennetaansluiting is een aansluiting die, op verzoek van de Klant, verbonden wordt met een andere centrale dan die welke door Proximus vastgesteld is, maar die tot dezelfde zone behoort.

Proximus willicht een dergelijke aanvraag van een Klant in voor zover het technisch mogelijk is. Het contract met betrekking tot een buitennetaansluiting wordt schriftelijk vastgelegd.

10 Door middel van zijn aansluiting kan de Klant te allen tijde verbindingen tot stand brengen met alle andere aansluitingen op het openbare telefoonnet van Proximus, met alle aansluitingen op een ander openbaar telefoonnet dat met dat van Proximus geïnterconnecteerd is, met alle aansluitingen op een mobiele telecommunicatiedienst aangeboden aan het publiek die met het openbare telefoonnet van Proximus geïnterconnecteerd is en met elke dienst die via het openbare telefoonnet van Proximus toegankelijk is of met elke dienstverlener die met dat net geïnterconnecteerd is.

Voor zover de technische uitrustingen het toelaten, kan de Klant verkrijgen dat sommige types oproepen vanaf zijn aansluiting onmogelijk worden gemaakt. Deze beperking wordt geactiveerd tegen betaling, behalve indien het gaat om de beperking van oproepen naar nationale nummers met verhoogd tarief, nationale nummers met verhoogd tarief die worden gebruikt voor de levering van inhoud voor volwassenen, internationale nummers met verhoogd tarief die niet worden geëxploiteerd volgens het internationale telefoonnummeringsplan E164. Proximus biedt de functies carriëselectie per aparte oproep en carriëpreselectie met de mogelijkheid tot afwijking per aparte oproep aan.

## Herstelling - onderhoud

11 De openbare telecommunicatie-infrastructuur van Proximus, met inbegrip van het netwerkaansluitpunt, is eigendom van Proximus. Proximus beschermt ze als een goede huisvader. Alleen Proximus is gemachtigd er onderhouds- en herstellingswerken aan uit te voeren.

## Termijnen

12 §1. Behalve indien zij met de Klant een andere termijn is overeengekomen, verbindt Proximus zich ertoe alles in het werk te stellen om de aansluitingen tot stand te brengen binnen een termijn van maximaal vijf werkdagen voor een enkelvoudige aansluiting. Indien deze termijn niet kan worden nageleefd, verbindt Proximus zich ertoe de Klant in kennis te stellen van de redenen van de vertraging en van de nieuwe termijn waarbinnen Proximus aan zijn aanvraag zal voldoen. Indien Proximus de aansluiting niet heeft verwezenlijkt:

- binnen een termijn van vijf werkdagen of op de met de Klant overeengekomen datum voor een enkelvoudige aansluiting;
  - op de met de Klant overeengekomen datum voor ISDN-2-lijnen, Proximus Twin-lijnen en Proximus Duo Line;
- behoudens de gevallen van overmacht of die waarin de vertraging te wijten is aan de Klant of aan een andere operator, heeft de Klant recht op een vergoeding die gelijk is aan twee maanden basisabonnementsgeld, in voorkomend geval verhoogd met het bijkomende abonnementsgeld voor de Slimme Diensten.

Dit lid is niet van toepassing op de bundels met rechtstreekse inkiesing die inkomend verkeer verwerken, op de lijnen in cascade (lijnen die op dusdanige wijze onderling verbonden zijn dat de oproepen die toekomen op de hoofdlijn automatisch worden afgeleid naar een andere vrije lijn van de cascade), op de toegangen tot de telefoondienst via digitale lijnen met een debiet van 2 Mbit/s (R2) en op de ISDN-30-toegangen.

De termijn voor de totstandbrenging van een aansluiting begint te lopen op de dag dat Proximus de geregistreerde aanvraag aanvaardt.

§2. Proximus verbindt zich er ook toe alles in het werk te stellen om storingen te lichten vóór het einde van de werkdag die volgt op de dag dat ze haar werden medegedeeld. Indien Proximus de storing niet heeft gelicht vóór het einde van de werkdag volgend op die waarop ze haar werd gemeld of binnen de met de Klant overeengekomen termijn, behoudens de gevallen van overmacht of die waarin de vertraging te wijten is aan de Klant of aan een andere operator, heeft de Klant recht op een vergoeding per kalenderdag vertraging die gelijk is aan één maand basisabonnementsgeld of, indien de Klant een abonnement met forfaitaire vergoeding heeft, aan één maand forfaitaire vergoeding, in voorkomend geval verhoogd met het bijkomende abonnementsgeld voor de Slimme Diensten. Dit lid is niet van toepassing op de bundels met rechtstreekse inkiesing die inkomend verkeer verwerken, op de toegangen tot de telefoondienst via digitale lijnen met een debiet van 2 Mbit/s (R2) en op de ISDN-30-toegangen (PRA).

§3. Indien Proximus door een geval van overmacht de aansluiting niet tot stand kan brengen of de storing niet kan lichten binnen de aangekondigde termijn, dient Proximus de Klant de termijn mee te delen waarbinnen vermoedelijk aan zijn vraag zal worden voldaan.

13 Indien de aansluiting niet binnen een termijn van acht werkdagen kan worden uitgevoerd, wordt de Klant een tijdelijk toestel ter beschikking gesteld tot het ogenblik dat de definitieve aansluiting tot stand is gebracht, behalve in de volgende gevallen:

- a) er werd met de Klant een langere uitvoeringstermijn overeengekomen;
  - b) de vertraging is toe te schrijven aan de Klant.
- Met dit toestel kan de Klant telefoneren en getelefoneerd worden. In deze tijdelijke dienst aan de Klant zijn de bijkomende prestaties van de telefoondienst niet begrepen.

Het definitieve oproepnummer van de telefoondienst wordt aan de Klant toegewezen vóór de terbeschikkingstelling van het tijdelijke toestel. Als de oproepen op dat nummer moeten worden doorgeschakeld naar het tijdelijke toestel tot de telefoonaansluiting tot stand is gebracht, gebeurt deze doorschakeling zonder kosten voor de Klant.

De toegangskosten en het abonnementsgeld voor de telefoondienst zijn door de Klant verschuldigd vanaf het ogenblik dat het tijdelijke toestel hem ter beschikking wordt gesteld. De oproepen met het tijdelijke toestel vóór de telefoonaansluiting tot stand is gebracht, worden gefactureerd tegen het normale telefoontarief.

De Klant dient het tijdelijke toestel in België te houden, alle nodige voorzorgsmaatregelen te nemen om het in goede staat te houden en het zo spoedig mogelijk aan Proximus terug te bezorgen nadat de telefoonaansluiting tot stand is gebracht. De Klant is verantwoordelijk voor elke beschadiging, verlies of vernieling van dit toestel tijdens de gehele periode dat hij het in bezit heeft. Indien het tijdelijke toestel niet wordt teruggegeven binnen dertig kalenderdagen nadat de aansluiting tot stand is gebracht, wordt de Klant een forfaitaire schadevergoeding aangerekend. De oproepen die de Klant eventueel heeft gedaan met het tijdelijke toestel nadat de telefoonaansluiting tot stand is gebracht, worden hem aangerekend tegen het gebruikstarief.

Dit artikel is niet van toepassing op de bundels met rechtstreekse inkiezing die inkomend verkeer verwerken, op de toegangen tot de telefoondienst via digitale lijnen met een debiet van 2 Mbit/s (R2), op de toegangen Proximus Duo Line, Proximus Twin® en op de ISDN-30-toegangen (PRA).

## Oproepnummer

14. Proximus dient één nummer per lijn toe te kennen.

De procedure voor het toekennen van de nummers is geautomatiseerd. Indien hij daarom vraagt, kan de Klant niettemin tegen betaling van een forfaitaire prijs en een bijkomend abonnementsgeld, waarvan de bedragen werden vastgelegd in de prijslijst, en afhankelijk van de technische mogelijkheden, zijn nummer kiezen uit de nummers die op het ogenblik van de aanvraag beschikbaar zijn.

15. De Klant behoudt zijn nummer tot aan het einde van het contract, behalve indien Proximus verplicht wordt het te wijzigen om diensredenen. In dat geval zal de Klant daarvan minstens zes maanden vooraf verwittigd worden.

Indien hij dat wenst, kan de Klant Proximus vragen zijn oproepnummer te wijzigen. Deze wijziging gebeurt tegen betaling.

Behoudens andersluidende vraag van de Klant, deelt Proximus gedurende drie maanden het nieuwe oproepnummer dat ze heeft toegekend mee aan de correspondenten die het oude oproepen, behalve indien het gaat om een privénummer, en dit voor elk geval van nummerwijziging, ongeacht of deze het gevolg is van een beslissing van Proximus, een vraag van de Klant of een verhuizing.

Deze mededeling is gratis indien de Klant het door Proximus voorgesteld standaardbericht aanvaardt.

Op verzoek van de Klant en tegen betaling kan het standaardbericht worden vervangen door een ander bericht.

Indien de technische voorwaarden het toelaten, kan de Klant tegen betaling eveneens verkrijgen dat deze dienst wordt verlengd na de periode van drie maanden.

16. Indien de technische voorwaarden het toelaten, kan de Klant vragen dat tegen betaling op zijn lijn het nummer of de naam en het nummer worden weergegeven van de correspondenten die hem opbellen, voor zover deze laatsten zich niet verzetten tegen deze weergave. Om dit nummer of deze naam en nummer te kunnen lezen, moet hij over een daartoe geschikt toestel beschikken. De weergave van de naam gebeurt op basis van de vermelding zoals bekend bij de Inlichtingendienst (1207), met de eerste letter van de voornaam. Indien er bij de Inlichtingendienst (1207) geen vermelding bestaat, wordt de naam van de titularis van de lijn vermeld.

Wanneer de oproep uitgaat van een aansluiting op het net van een andere operator, is de weergave van het nummer van de oproeper slechts mogelijk indien deze operator het doorsturen van nummers naar het Proximus-netwerk toelaat. De weergave van de naam van de oproeper is echter onmogelijk.

Indien de oproeper een privénummer heeft, wordt noch zijn nummer, noch zijn naam standaard meegestuurd, tenzij de titularis daartoe via een ingreep op zijn telefoontoestel de toelating heeft gegeven.

De Klant kan zich kosteloos op bestendige wijze verzetten tegen het doorgeven van zijn naam en nummer aan de opgeroepene of tegen de weergave van zijn naam en nummer op het toestel van de opgeroepene door middel van een ingreep die hij op zijn telefoontoestel uitvoert. Als hij beschikt over een telefoontoestel met multifrequentieklavier kan hij zich daar eveneens oproep per oproep gratis tegen verzetten.

Het nummer van de personen die de hulpdiensten zoals omgeschreven in het Koninklijk Besluit van 2 februari 2007 oproepen, wordt systematisch weergegeven bij de hulpdiensten, zelfs indien de Klant het meesturen van zijn nummer verhinderd heeft.

De Klant van wie de lijn de weergave van de naam en het nummer permanent beperkt, kan deze weergave gratis op bestendige wijze mogelijk maken door een ingreep uit te voeren op zijn telefoontoestel. Indien hij beschikt over een telefoontoestel met multifrequentieklavier, kan hij deze weergave ook gratis oproep per oproep mogelijk maken.

In geval van oproepdoorschakeling of oproepafleiding door de opgeroepene worden enkel het nummer of de naam en het nummer van de oproeper weergegeven aan de opgeroepene. De Klant kan anonieme oproepen weigeren door zich tegen betaling te abonneren op de dienst ACR (Anonymous Call Rejection).

Wanneer de Klant een oproep verstuurt naar een aansluiting op het net van een andere operator, stuurt Proximus zijn nummer naar deze operator door indien ze met deze laatste een wederkerigheidsovereenkomst heeft gesloten en indien de Klant zich niet heeft verzet tegen de weergave van zijn nummer. De Klant kan bij de lokale dienst van Proximus de lijst krijgen van de operatoren met wie Proximus een wederkerigheidsovereenkomst voor de weergave van de nummers heeft gesloten.

Bij het versturen van een sms van op een vaste lijn wordt het nummer van de oproeper altijd weergegeven.

## Wijziging en schorsing van de prestaties

17. Indien de exploitatie- of organisatievoorwaarden van het openbare telefoonnet het vereisen, kan Proximus de technische kenmerken van haar prestaties wijzigen.

Voor zover de wijziging in het nadeel van de Klant is, zal Proximus haar Klanten hierover zo snel mogelijk informeren met alle aangewezen middelen. Behalve in geval van overmacht informeert Proximus haar Klanten minstens zes maanden vooraf over elke verandering die de vervanging of de aanpassing van bepaalde eindapparaten noodzakelijk maakt. De Klant die deze wijziging niet aanvaardt, mag het contract beëindigen overeenkomstig artikel 5.

18. Het onderhoud en de ontwikkeling van het openbare telefoonnet kunnen Proximus ertoe nopen de telefoondienst te beperken of te schorsen of te beëindigen.

Proximus verbindt zich ertoe de draagwijdte van de beperking of schorsing van de telefoondienst binnen de perken te houden, alsook de duur ervan te begrenzen tot de tijd die strikt noodzakelijk is voor de uitvoering van deze werken. Proximus zal de betrokken Klanten hierover via elk gepast middel en indien mogelijk individueel inlichten.

Proximus behoudt zich het recht voor om alle gepaste maatregelen te treffen om op te treden bij een incident met betrekking tot de veiligheid van het netwerk om of het hoofd te bieden aan bedreigingen en aan kwetsbare situaties. Deze maatregelen kunnen in bepaalde gevallen bestaan uit een tijdelijke wijziging van de gebruiksvoorwaarden van de dienst

## Telefoongidsen en inlichtingendiensten

19. Algemene regels

19.1. Overeenkomstig de geldende regelgeving deelt Proximus aan alle uitgevers van telefoongidsen en leveranciers van inlichtingendiensten de volgende gegevens van de Klant mee:

- de naam en de eerste letter van de voorna(m)en (of de volledige voornaam als de Klant gevraagd heeft deze te vermelden);
- het volledige adres;
- het door Proximus toegekende telefoonnummer.

Deze gegevens worden niet meegedeeld indien de Klant een privénummer heeft of indien hij via de site [www.1207.be](http://www.1207.be), Wettelijke Vermeldingen, heeft laten weten dat hij niet wil worden opgenomen in de telefoongidsen en/of de inlichtingen. In verband met privénummers geeft de inlichtingendienst geen enkele andere informatie dan de bevestiging van het bestaan van een privénummer op het gevraagde adres.

19.2. De keuze om al dan niet te worden opgenomen in de telefoongidsen en/of inlichtingen wordt aan de Klant voorgesteld op het ogenblik dat hij op het contract intekent. Als de Klant de overeenkomstige velden van het contract voor de telefoongidsen en de inlichtingendiensten niet invult, zal zijn nummer als privé worden beschouwd.

De Klant die niet wenst dat zijn naam en adres kunnen worden gevonden op basis van zijn telefoonnummer kan dat ook laten weten via de site [www.1207.be](http://www.1207.be), Wettelijke Vermeldingen

19.3. De gegevens die de Klanten laten vermelden in de telefoongidsen en/of inlichtingen (met uitzondering van Klanten die een privénummer hebben) worden door Proximus enkel gebruikt op de wijze beschreven in Art. 20.1.

20. Universele telefoongids/ Inlichtingendienst (1207)

20.1. De functies van de 1207 telefonische inlichtingen en telefoongids ([www.1207.be](http://www.1207.be) en 1207 PRO) zijn:- een oproepnummer vinden op basis van de naam en het adres en/of;

- een naam en een adres vinden op basis van een oproepnummer en/of;
- een oproepnummer en de naam en het adres van een zelfstandige of een bedrijf vinden op basis van de beroepsactiviteit.

De opgesomde gegevens kunnen ook in grotere aantallen op geautomatiseerde wijze opgevraagd worden.

20.2. Gratis vermelding in de Universele telefoongids (op papier en [www.1207.be](http://www.1207.be)) en de Inlichtingen 1207

De volgende gegevens van de Klant worden gratis opgenomen:

- voor natuurlijke personen: de naam en de eerste letter van de voorna(m)(en) (of de volledige voornaam als de Klant gevraagd heeft deze te vermelden);
- voor rechtspersonen: de officiële naam;
- het aansluitingsadres;
- het telefoonnummer.

Met de schriftelijke toestemming van de Klant die titularis is van de lijn hebben de natuurlijke personen die met hem samenwonen recht op een gratis vermelding onder hun eigen naam overeenkomstig de bovenstaande regels.

20.3. Betalende vermelding in de Universele telefoongids (op papier en [www.1207.be](http://www.1207.be)) en de Inlichtingen 1207

Tegen betaling kan de Klant een of meer betalende inlassingen krijgen voor bijvoorbeeld bijkomende vermeldingen, informatie zoals de beroepsactiviteit, enz. Voor meer informatie over de verschillende mogelijkheden kunt u terecht op [www.1207.be/ads](http://www.1207.be/ads).

20.4. De Klant is verantwoordelijk voor de juistheid van de gegevens die hij meedeelt aan Proximus.

20.5. Elke wijziging van een identificatie-element van de Klant of van de aansluiting dient zo snel mogelijk te worden ingevoerd in de databank van de Inlichtingendienst 1207 en de Universele telefoongids (op papier en elektronisch).

20.6. De terbeschikkingstelling van de Universele inlichtingendienst 1207 en de Universele telefoongids (op papier en elektronisch) gebeurt overeenkomstig de geldende regelgeving.

## Bescherming van persoonsgegevens

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

Proximus verwerkt persoonsgegevens met betrekking tot haar Klanten (en eventueel hun medegebruikers en eindgebruikers) zoals identificatiegegevens, contactgegevens, gegevens over het gebruik dat de Klant maakt van de Proximus-producten en -diensten, gegevens over het communicatieverkeer van de Klant, facturatie- en betalingsgegevens en technische gegevens. Proximus treedt daarbij op als verwerkingsverantwoordelijke. De gegevens worden verwerkt voor de volgende doeleinden:

- de uitvoering van de overeenkomst met de Klant en de levering van de door de Klant gevraagde diensten;
- de administratie en het beheer van de relatie met de Klant;
- klantprofilering en het voeren van informatie- of promotiecampagnes voor de producten en diensten aangeboden door de Proximus Groep, tenzij de Klant zich hiertegen verzet;
- verbetering en ontwikkeling van de Proximus-diensten en -producten en netwerkinfrastructuur.

De bestanden van Proximus kunnen toegankelijk zijn voor derden die werken in naam of voor rekening van Proximus.

Proximus kan klantgegevens delen met Verbonden vennootschappen van de Proximus Groep voor het voeren van informatie- of promotiecampagnes voor producten en diensten van de Proximus Groep, tenzij de Klant zich daartegen verzet.

In de gevallen bij de wet bepaald zal Proximus klantgegevens meedelen op vraag van de bevoegde overheidsdiensten.

De Klant heeft recht op inzage, rechtzetting en verwijdering van de gegevens die hem betreffen.

Voor verdere informatie over de verwerking van persoonsgegevens door Proximus, de finaliteiten van de verwerking, de categorieën van persoonsgegevens die daarbij betrokken zijn, de wijze van dataverzameling, de bewaartermijn van de persoonsgegevens en de manier waarop de Klant zijn rechten kan uitoefenen en zijn privacykeuze kan maken, verwijst Proximus naar haar privacybeleid dat beschikbaar is op [proximus.be/privacy](http://proximus.be/privacy).

De gegevens met betrekking tot Klanten die hun contract met Proximus hebben opgezegd, kunnen door de Proximus Groep worden gebruikt om hen te informeren over de producten en diensten van de Proximus Groep, tenzij de Klant zich daartegen heeft verzet.

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

### 22.1 Algemeen

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

22.1.2. De Klant verbindt zich ertoe om zich te houden aan (i) de nationale wetten tot tenuitvoerlegging van de Richtlijn betreffende gegevensbescherming (95/46/EC) tot 24 mei 2018 en (ii) de Algemene Verordening Gegevensbescherming (2016/679) vanaf 25 mei 2018 en (iii) de nationale wetten tot tenuitvoerlegging van de Richtlijn betreffende privacy en elektronische communicatie (waarbij de wetgeving waarnaar hierboven onder (i), (ii) en (iii) wordt verwezen collectief als de 'Wetgeving inzake Gegevensbescherming' wordt aangeduid).

22.1.3. Proximus zal zich houden aan de Wetgeving inzake Gegevensbescherming wanneer het informatie verwerkt in verband met een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon in uitvoering van de Overeenkomst (waarnaar wordt verwezen als 'persoonsgegevens' krachtens de Wetgeving inzake Gegevensbescherming).

22.1.4. De rol van Proximus (verwerkingsverantwoordelijke of verwerker) met betrekking tot de persoonsgegevens die verwerkt worden in de context van de uitvoering van de Overeenkomst, met uitzondering van de persoonsgegevens die vermeld worden in artikel 22.2 waarover Proximus verwerkingsverantwoordelijke is, wordt bepaald in de Bestelbon of in de toepasselijke Contractuele Dienstbeschrijving of in het privacybeleid van Proximus dat beschikbaar is op [proximus.be/privacy](http://proximus.be/privacy).

### 22.2. Proximus als verwerkingsverantwoordelijke

Proximus verwerkt persoonsgegevens met betrekking tot haar Klanten (en eventueel hun medegebruikers en eindgebruikers) zoals identificatiegegevens, contactgegevens, gegevens over het gebruik dat de Klant maakt van de Proximus-producten en -diensten, gegevens over het communicatieverkeer van de Klant, facturatie- en betalingsgegevens en technische gegevens. Proximus treedt daarbij op als verwerkingsverantwoordelijke. De gegevens worden verwerkt voor de volgende doeleinden:

- de uitvoering van de overeenkomst met de Klant en de levering van de door de Klant gevraagde Producten en Diensten;
- de administratie en het beheer van de relatie met de Klant;
- klantprofilering en het voeren van informatie- of promotiecampagnes voor de producten en diensten aangeboden door de Proximus Groep, tenzij de Klant zich hiertegen verzet;
- verbetering en ontwikkeling van de Proximus-diensten en -producten en netwerkinfrastructuur.

De bestanden van Proximus kunnen toegankelijk zijn voor derden die werken in naam of voor rekening van Proximus.

Proximus kan klantgegevens delen met Verbonden vennootschappen van de Proximus Groep voor het voeren van informatie- of promotiecampagnes voor producten en diensten van de Proximus Groep, tenzij de Klant zich daartegen verzet.

In de gevallen bij de wet bepaald zal Proximus klantgegevens meedelen op vraag van de bevoegde overheidsdiensten.

De Klant heeft recht op inzage, rechtzetting en verwijdering van de gegevens die hem betreffen.

Voor verdere informatie over de verwerking van persoonsgegevens door Proximus, de finaliteiten van de verwerking, de categorieën van persoonsgegevens die daarbij betrokken zijn, de wijze van dataverzameling, de bewaartermijn van de persoonsgegevens en de manier waarop de Klant zijn rechten kan uitoefenen en zijn privacykeuze kan maken, verwijst Proximus naar haar privacybeleid dat beschikbaar is op [proximus.be/privacy](http://proximus.be/privacy).

De gegevens met betrekking tot Klanten die hun contract met Proximus hebben opgezegd, kunnen door de Proximus Groep worden gebruikt om hen te informeren over de producten en diensten van de Proximus Groep, tenzij de Klant zich daartegen heeft verzet.

Proximus draagt de Klant, die aanvaardt, op om de volgende verplichtingen van Proximus krachtens de Wetgeving inzake Gegevensbescherming te vervullen. De Klant zal in het bijzonder:

- verzekeren dat alle persoonsgegevens correct, volledig en up-to-date zijn;
- verzekeren dat betrokkenen op wie de persoonsgegevens betrekking hebben er in overeenstemming met de Wetgeving inzake Gegevensbescherming naar behoren worden over geïnformeerd dat persoonsgegevens die op hen betrekking hebben door Proximus worden verwerkt krachtens deze Overeenkomst. Daartoe dient de Klant de betrokkenen te informeren over het privacybeleid van Proximus en meer in het bijzonder over de wijze waarop de medewerkers hun rechten met betrekking tot hun persoonsgegevens kunnen uitoefenen;
- op verzoek van Proximus het bewijs leveren dat de betrokkenen naar behoren werden geïnformeerd in overeenstemming met onderhavig Artikel 22.2.

### 22.3. Proximus als verwerker

22.3.1. Indien de Klant (of zijn verwerkingsverantwoordelijken indien de Klant niet de verwerkingsverantwoordelijke is) persoonsgegevens verstrekt aan Proximus in verband met zijn gebruik van de Dienst/het Product en aan Proximus vraagt om persoonsgegevens te verwerken ten behoeve van de Klant (of namens de verwerkingsverantwoordelijken van de Klant) met als enig doel om de Dienst/het Product ter beschikking te stellen van de Klant, treedt de Klant op als verwerkingsverantwoordelijke voor deze persoonsgegevens en treedt Proximus op als verwerker voor deze persoonsgegevens.

22.3.2. De Klant dient ervoor in te staan dat de rechten en verplichtingen van de Partijen krachtens onderhavig Artikel 22 op gepaste wijze weerspiegeld worden naar zijn verwerkingsverantwoordelijken die hij toelaat de Dienst/het Product te gebruiken. De Partijen aanvaarden dat de Klant zal optreden als het enige contactpunt voor Proximus, hetzij in zijn hoedanigheid van verwerkingsverantwoordelijke, hetzij namens zijn verwerkingsverantwoordelijken. Alle verwijzingen naar de rechten en verplichtingen van de Klant krachtens onderhavig Artikel 22 omvatten, voor zover van toepassing, ook de respectievelijke verwerkingsverantwoordelijken van de Klant.

De persoonsgegevens die door de Klant ter beschikking worden gesteld, kunnen betrekking hebben op de volgende types van betrokkenen: zijn eigen klanten, leveranciers, ambtenaren, bedienden, arbeiders, agenten, vertegenwoordigers, consultants of derden.

De persoonsgegevens kunnen de volgende gegevenscategorieën omvatten:

- Identificatiegegevens, contactgegevens;
- voorkeuren in verband met direct marketing;
- facturatiegegevens;
- gegevens in verband met het gebruik van de Diensten waarop deze Overeenkomst betrekking heeft;
- gelijk welk ander type gegevens geïdentificeerd in de toepasselijke Contractuele dienstbeschrijving of door de Klant geïdentificeerd in de toepasselijke Bestelbon.

Wat deze persoonsgegevens betreft, zal de Klant (of zijn verwerkingsverantwoordelijken) de rechten en verplichtingen van een verwerkingsverantwoordelijke hebben zoals beschreven in de Wetgeving inzake Gegevensbescherming.

22.3.3. Proximus zal de persoonsgegevens in overeenstemming met de gedocumenteerde instructies van de Klant verwerken of doorgeven, tenzij Proximus krachtens de wetten van de Europese Unie of een van haar Lidstaten verplicht is de persoonsgegevens te verwerken of door te geven. Wanneer Proximus daartoe verplicht wordt, dient Proximus de Klant daarvan vooraf in kennis te stellen, tenzij de wet deze kennisgeving verbiedt om belangrijke redenen van openbaar belang. De Overeenkomst, met inbegrip van onderhavig artikel, vormt de volledige instructie van de Klant aan Proximus in dit verband. Bijkomende of alternatieve instructies moeten schriftelijk worden overeengekomen door de Partijen.

22.3.4. Proximus zal de persoonsgegevens als strikt vertrouwelijk behandelen en ervoor zorgen dat elke natuurlijke persoon die handelt onder zijn gezag en toegang heeft tot de persoonsgegevens (i) zich verbindt tot vertrouwelijkheid of wettelijk verplicht is tot vertrouwelijkheid en (ii) de persoonsgegevens niet verwerkt, behalve op instructies van de Klant, tenzij hij/zij verplicht is de persoonsgegevens anders te verwerken of door te geven krachtens de wetten van de Europese Unie of een van haar Lidstaten.

22.3.5. Ongeacht waar Proximus de persoonsgegevens ontvangt of bewaart, dient Proximus de technische en organisatorische maatregelen overeengekomen in de Overeenkomst te treffen om een beschermingsniveau te garanderen dat voldoet aan de risico's die de verwerking inhoudt (inzonderheid risico's van onopzettelijke of onrechtmatige vernietiging, verlies, wijziging, ongeoorloofde verspreiding, ongeoorloofd gebruik of ongeoorloofde toegang en alle andere onrechtmatige vormen van verwerking), rekening houdend met de stand van de techniek, de uitvoeringskosten en de aard van de persoonsgegevens en de potentiële risico's.

22.3.6. Indien Proximus een inbreuk in verband met persoonsgegevens detecteert die betrekking heeft op de persoonsgegevens in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst, dient Proximus de Klant onverwijld in kennis te stellen van de inbreuk.

22.3.7. Op verzoek van de Klant en rekening houdend met zowel de aard van de verwerking als de informatie waarover Proximus beschikt, zal Proximus de Klant in de mate van het mogelijke redelijke bijstand bieden met betrekking tot:

- het gevolg geven aan verzoeken van betrokkenen die hun rechten van betrokkene uitoefenen krachtens de Wetgeving inzake Gegevensbescherming;
- het treffen van technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen om de verplichting van de Klant van beveiliging bij de verwerking van persoonsgegevens te vervullen;
- het melden van inbreuken in verband met persoonsgegevens die een effect hebben op de persoonsgegevens aan de toezichthoudende instantie en aan de betrokkene, naar gelang de situatie; en
- het uitvoeren van gegevensbeschermingseffectbeoordelingen (DPIA - Data Protection Impact Assessment) en het raadplegen van de toezichthoudende autoriteit in deze context.

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



22.3.8. Op verzoek van de Klant zal Proximus alle nodige informatie verstrekken om overeenstemming met onderhavig artikel 22.3 te bewijzen, alsook om mee te werken aan redelijke vragen om audits uitgevoerd door de Klant of een andere onafhankelijke auditor gemachtigd door de Klant. Dit moet minstens 60 (zestig) kalenderdagen vooraf worden aangekondigd, tenzij toepasselijke Wetgeving inzake Gegevensbescherming een spoedigere audit vereist. In geval van een audit zal de Klant instaan voor zijn eigen uitgaven en voor de kosten van de interne resources van Proximus die nodig waren om de audit uit te voeren. De audits mogen enkel slaan op dataprivacyaspecten; ze zijn beperkt tot maximaal 3 (drie) Werkdagen en zijn enkel toegestaan tijdens de Werkuren, zonder impact op de activiteiten van Proximus. Proximus en de Klant komen overeen om het aantal audits zo laag mogelijk te houden, met een maximum van één audit om de twee jaar, tenzij er gegronde redenen voor een vroegere audit zouden zijn of een instantie voor gegevensbescherming dit zou eisen. Er zal worden gebruikgemaakt van certificeringen en bestaande auditrapporten om audits te vermijden. Indien uit een audit zou blijken dat Proximus, of een Dienst/Product, niet in overeenstemming is met de bepalingen van deze Overeenkomst en/of de Wetgeving inzake Gegevensbescherming, is het enige verhaal van de Klant, en de enige verplichting van Proximus, dat: (i) de Partijen deze bevinding zullen bespreken en (ii) Proximus, op zijn eigen kosten, alle corrigerende maatregelen zal nemen, met inbegrip van tijdelijke alternatieven die het nodig acht om te voldoen aan de bepalingen van deze Overeenkomst en/of de Wetgeving inzake Gegevensbescherming. Proximus mag de Klant corrigerende acties aanrekenen, indien deze nodig zijn wegens wijzigingen van de Wetgeving inzake Gegevensbescherming.

22.3.9. De Klant verleent Proximus hierbij een algemene schriftelijke toelating om voor de verwerking van de persoonsgegevens onderaannemers in te schakelen (i) voor zover dat nodig is om zijn contractuele verplichtingen krachtens deze Overeenkomst te vervullen en (ii) zolang Proximus verantwoordelijk blijft voor handelingen of nalatigheden van zijn onderaannemers zoals voor zijn eigen handelingen of nalatigheden in dit verband. Proximus dient de Klant in kennis te stellen van eventuele geplande toevoegingen of vervangingen van andere verwerkers, om de Klant de mogelijkheid te geven zich tegen dergelijke wijzigingen te verzetten. Indien de Klant een geldige reden tot verzet heeft die verband houdt met de verwerking van persoonsgegevens, is het mogelijk dat Proximus zich niet in een positie bevindt om de Dienst/het Product aan de Klant te blijven leveren. Het zal in dat geval het recht hebben om de Overeenkomst te beëindigen. Ingeval Proximus een beroep doet op een andere verwerker krachtens dit Artikel, zal Proximus er aan de hand van een schriftelijk contract voor zorgen dat de verplichtingen uiteengezet in onderhavig Artikel 22.3 worden opgelegd aan deze andere verwerker.

22.3.10. Proximus heeft het recht om de persoonsgegevens door te geven aan een land buiten de Europese Economische Ruimte waarvan de Europese Commissie niet erkent dat het een passend niveau van gegevensbescherming heeft, indien Proximus (i) gepaste waarborgen voorziet in overeenstemming met de Wetgeving inzake Gegevensbescherming of (ii) zich kan beroepen op een afwijking waarin de Wetgeving inzake Gegevensbescherming voorziet om deze doorgifte mogelijk te maken. De Klant dient nu en dan documenten te ondertekenen en handelingen te stellen die Proximus redelijkerwijs kan eisen om dergelijke gepaste waarborgen te implementeren.

22.3.11. Op het einde van de Overeenkomst zal Proximus de persoonsgegevens wissen (tenzij de wet verdere bewaring van de persoonsgegevens voorschrijft) of, indien gevraagd door de Klant, ze teruggeven aan de Klant of de Klant de mogelijkheid geven om de persoonsgegevens zelf op te halen.

22.3.12. Indien een verzoek van de Klant krachtens onderhavig Artikel 22.3 Proximus ertoe noopt om bijkomende stappen te nemen naast die waartoe Proximus rechtstreeks verplicht wordt door de Wetgeving inzake Gegevensbescherming, dient de Klant aan Proximus de eventuele kosten terug te betalen die ze heeft opgelopen om deze bijkomende stappen te nemen.

22.3.13. Een inbreuk op de Wetgeving inzake Gegevensbescherming door Proximus zal enkel een fout van Proximus worden geacht indien Proximus heeft gehandeld buiten of tegen de wettige instructies van de Klant.

## Kwaadwillige oproepen

23. De Klant die kwaadwillige oproepen ontvangt, kan aan Proximus vragen het nummer vanwaar hij wordt gebeld te identificeren. Indien de identificatie technisch mogelijk is, zal Proximus de titularis van het nummer verzoeken de oproepen te staken.

Indien de Klant desondanks kwaadwillige oproepen blijft ontvangen, kan hij zich tot de Ombudsdienst wenden. Op verzoek van deze dienst worden de identiteit en het adres van de titularis van het nummer van waaruit de kwaadwillige oproepen tot stand zijn gebracht door Proximus aan de Ombudsdienst medegedeeld, met het oog op de bekendmaking ervan aan de Klant.

Een brochure met meer informatie daaromtrent is beschikbaar bij de lokale diensten van Proximus.

## Verplichtingen van de Klant

24. Alleen de Klant is aansprakelijk tegenover Proximus voor het gebruik van de aansluiting.

De dienst maakt het voor de Klant mogelijk te communiceren met de hulpdiensten door de overeenstemmende nummers van de hulpdiensten te vormen.

De Klant dient ervoor te zorgen dat de oproepen naar de hulpdiensten gebeuren via een lijn waarvan het fysieke adres overeenstemt met het reële adres van de oproeper. Zoniet kan Proximus de oproeper niet correct lokaliseren en kan het geenszins aansprakelijk worden gesteld, noch voor het sturen van de hulpdiensten naar een verkeerd adres, noch voor de daaruit voortvloeiende directe en/of indirecte schade.

25. Iedere persoon die een aansluiting, een wijziging van de aansluiting of een verhuizing of overdracht van zijn nummer heeft aangevraagd en daar vóór de realisatie van afziet, dient Proximus schadeloos te stellen voor de reeds gemaakte kosten.

Deze kosten zijn beperkt tot de bedragen bepaald in de prijslijst voor de toegang tot de telefoondienst, het realiseren van de wijziging of de verhuizing of overdracht van het nummer, afhankelijk van het geval.

26. De bedragen die verschuldigd zijn uit hoofde van dit contract maken het voorwerp uit van facturen die worden verstuurd naar de Klant, op het door de Klant vermelde adres, of naar een betalende derde die door hem werd aangeduid. Indien de betalende derde in gebreke blijft, ontslaat dit de Klant niet van zijn verplichting tot betalen. De betalende derde verwerft geen enkel recht op de aansluiting.

27. De Klant die zijn woning of bedrijf verlaat of overlaat zonder zijn contract op te zeggen of over te dragen, blijft verantwoordelijk voor de betaling van de aan Proximus verschuldigde bedragen en het gebruik van de aansluiting.

28. Proximus dient onmiddellijk schriftelijk door de Klant in kennis te worden gesteld van iedere verandering van een van de identificatie-elementen van de Klant.

29. Het is de Klant verboden de openbare telecommunicatie-infrastructuur, het netwerkaansluitpunt inbegrepen, te wijzigen. De Klant dient zich als een goede huisvader te gedragen met betrekking tot de installaties van Proximus die zich bevinden op de plaatsen die hij alleen of in gemeenschap met andere personen betreft.

30. Alleen eindapparaten die aan alle wettelijke voorwaarden voldoen, mogen op het netwerkaansluitpunt worden aangesloten. De kosten die Proximus oploopt ingevolge een inbreuk op deze bepaling vallen ten laste van de Klant.

31. Voor het aansluiten van de eindapparaten dient de Klant de technische voorschriften na te leven, teneinde storingen op het net te vermijden.

Proximus kan de Klant verzoeken om het aantal aangesloten eindapparaten te beperken, indien zij vaststelt dat de technische voorschriften niet worden nageleefd. De kosten die Proximus oploopt ingevolge een inbreuk op deze bepaling vallen ten laste van de Klant.

32. De Klant dient de personen die werken voor Proximus en die zich als zodanig legitimeren, op elk behoorlijk tijdstip vlot toegang te verschaffen tot de plaatsen waar zich de verschillende onderdelen van de aansluiting bevinden, en dat tot aan het netwerkaansluitpunt.

33. De Klant mag het verkeer op het openbare telefoonnet niet storen.

34. Om de goede werking van de dienst niet te verstoren moet de Klant het aantal lijnen waarop zijn eindapparatuur is aangesloten, aanpassen aan het af te wikkelen verkeersvolume. Hiertoe kan de Klant worden verplicht de door Proximus opgelegde maatregelen te nemen. Dezelfde verplichtingen kunnen hem opgelegd worden wanneer hij een actie onderneemt die een intensief gebruik van de aansluitingen kan veroorzaken, zelfs indien dit occasioneel is.

## Tariefstructuur

35. De tariefstructuur omvat de toegangskosten voor de telefoondienst, het abonnementsgeld en de prijs voor de gesprekken.

### Toegangskosten voor de telefoondienst

36. §1. Het realiseren van een normale aansluiting op het openbare telefoonnet geeft aanleiding tot de betaling van de volgende kosten:

- a) in voorkomend geval, forfaitaire verplaatsingskosten; deze kosten worden slechts eenmaal aangerekend voor de gelijktijdige verwezenlijking van meerdere telefoonaansluitingen aangevraagd op eenzelfde adres door eenzelfde Klant;
- b) forfaitaire kosten voor het plaatsen van een netwerkaansluitpunt; deze kosten dekken ook het trekken van de kabels, in een bestaande buis of in een open sleuf, conform de technische voorschriften vastgelegd door Proximus tussen de dichtstbijzijnde rand van de openbare weg voorzien van een rijbaan, met uitzondering van autosnelwegen en autowegen, en het gebouw waar de aansluiting moet worden gerealiseerd. Indien de aansluiting dient te gebeuren in een woning die de hoofdverblijfplaats vormt van de aanvrager, omvatten deze kosten ook het leggen van maximaal honderd meter kabel op het openbare domein, behalve indien het gaat om een openbare weg voorzien van een rijbaan;
- c) kosten per meter voor het plaatsen in het gebouw, zichtbaar of in bestaande leidingen, van de kabel nodig voor de realisatie van maximaal zes aansluitingen.

§2. Worden afzonderlijk aan de Klant aangerekend:

- a) de kosten voortvloeiend uit het leggen van een kabel op het openbare domein, en de kosten voor het dwarsen van een rijbaan teneinde een aansluiting op effen grond of een niet voor voertuigen toegankelijke ruimte die twee of meer rijbanen scheidt, te realiseren;
- b) de dossierkosten voortvloeiend uit het gebruik van een eigendom dat geen deel uitmaakt van de openbare weg voor het realiseren van de aansluiting;
- c) de kosten voor werken die werden uitgevoerd op aanvraag van de Klant. Indien de Klant het wenst, maakt Proximus een bestek op van de uit te voeren werken en deelt hem dit vooraf mee voor akkoord.

37. De indienststelling van de lijn geeft aanleiding tot de betaling van een forfaitaire vergoeding die de dossierkosten dekt, alsook de eventuele werken in de lokalen van Proximus, de werken aan de kabels, de luchtlijnen en de bestaande bijbehorende uitrustingen of de werken op een openbare weg voorzien van een rijbaan, met uitzondering van autosnelwegen en autowegen.

Indien de indienststelling van meerdere lijnen tegelijkertijd op eenzelfde adres en door eenzelfde Klant wordt aangevraagd, wordt de vergoeding met de helft vermindert vanaf de tweede lijn.

38. Voor de toepassing van artikels 36 en 37 van deze algemene voorwaarden dienen de termen 'rijbaan', 'autosnelweg' en 'autoweg' te worden begrepen in de zin zoals bepaald in het Koninklijk Besluit houdende algemene reglement op de politie van het wegverkeer.

39. Voor de verwezenlijking van een buitennetaansluiting en de daaropvolgende indienststelling van de lijn, maakt Proximus een bestek op van de werken die nodig zijn om aan de aanvraag van de Klant tegemoet te komen en legt hem dit vooraf voor akkoord voor.

### Abonnementsgeld

40. De terbeschikkingstelling van een normale aansluiting op het openbare telefoonnet geeft aanleiding tot de betaling van een basisabonnementsgeld.

41. Het basisabonnementsgeld dekt naast de terbeschikkingstelling van de telefoondienst ook de onderhoudswerken. Het omvat eveneens het lichten van storings in het openbare telefoonnet, het aansluitpunt inbegrepen, tijdens de normale werkuren (op werkdagen, van maandag tot vrijdag, tussen 8 uur en 16.30 uur).

Als de storing voortvloeit uit een abnormaal gebruik van de aansluiting, zijn de kosten van deze tussenkomst ten laste van de Klant. De Klant kan, rekening houdend met de mogelijkheden, een afspraak maken voor het lichten van een storing op werkdagen, van maandag tot vrijdag, tussen 16.30 uur en 18.30 uur of op zaterdag tussen 8.30 uur en 16 uur. Deze tussenkomst geeft aanleiding tot de betaling van een forfaitair bedrag.

42. De bijkomende prestaties geven volgens het geval aanleiding tot de betaling van bijkomende abonnementsgelden of van eender welk bedrag vastgesteld conform de prijslijst.

43. De optionele prestaties worden beschreven in de specifieke voorwaarden die er betrekking op hebben.

Ze geven aanleiding tot het betalen van bijzondere abonnementsgelden of van bijkomende bedragen bovenop het basisabonnementsgeld.

44. De abonnementsgelden worden elke maand of om de twee maanden vooruitbetaald, afhankelijk van het feit of de Klant met Proximus al dan niet een maandelijke facturatie is overeengekomen, in overeenstemming met artikel 50 van deze algemene voorwaarden.

45. Het basisabonnementsgeld is verschuldigd vanaf de dag van indienststelling van de lijn. De bijkomende abonnementsgelden zijn verschuldigd vanaf de dag dat de bijkomende of de optionele prestatie ter beschikking van de Klant wordt gesteld.

In geval Proximus het contract beëindigt wegens niet-naleving door de klant van zijn verplichtingen, blijven de abonnementsgelden voor de facturatie periode die nog niet afgelopen is op het ogenblik dat het contract een einde neemt, verschuldigd. In geval deze abonnementsgelden reeds betaald zijn, worden zij niet pro-rata terugbetaald. In geval zij nog niet betaald zijn, moet de klant ze nog voor het geheel betalen.

46. Dienstonderbrekingen van meer dan zeven opeenvolgende kalenderdagen die niet aan de Klant te wijten zijn, geven, indien hij geen aanspraak kan maken op betaling van de vergoeding voorzien in artikel 12, laatste lid van deze algemene voorwaarden, recht op de terugbetaling van het abonnementsgeld dat betrekking heeft op de duur van de onderbreking. De duur die in aanmerking komt voor de berekening van het terug te betalen bedrag loopt van de dag dat de dienstonderbreking werd gemeld tot en met de dag dat de dienst werd hersteld.

Onderbrekingen van meer dan zeven opeenvolgende kalenderdagen in de levering van een bijkomende prestatie die niet aan de Klant te wijten zijn, geven recht op een terugbetaling van het bijkomende abonnementsgeld met betrekking tot deze prestatie in verhouding tot de duur van de onderbreking, met als minimum twee maanden abonnementsgeld.

47. Voor een buitennetaansluiting wordt een bijkomend abonnementsgeld aan de Klant gefactureerd.

### Verkeerskosten

48. De prijs van een verbinding is afhankelijk van de bestemming, de duur, het uur en de dag waarop zij tot stand wordt gebracht. Deze prijs wordt vastgelegd door het registratiesysteem van de technische apparatuur van Proximus, waarvan de rapporten bewijskracht hebben.

De duur van een verbinding is de tijd begrepen tussen het ogenblik dat de oproepene opneemt of bereikt wordt en het ogenblik dat de oproeper ophangt of het sein geeft tot het beëindigen van de verbinding. Elke verbinding bestemd voor een dienst met toeslag (0900, enz.)<sup>®</sup> wordt beperkt tot dertig minuten.

De Klant die titularis is van een ISDN- of Proximus Twin@-aansluiting betaalt de prijs voor de oproepingen, d.w.z. de oproepen gedaan naar een andere ISDN- of Proximus Twin@-aansluiting of naar een aansluiting op een digitaal mobiel telefoonnet die niet zijn geslaagd omdat de oproepene niet antwoordde of de lijn bezet was.

De prijs van de andere producten of diensten wordt afzonderlijk vermeld. 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 het innen van de betaling in naam en voor rekening van deze derde of het door hem aangeduid organisme. Proximus is niet aansprakelijk voor de goede uitvoering van het aankoop- of dienstencontract als dusdanig. Met klachten dient de Klant zich rechtstreeks tot de derde te wenden. Het bedrag met betrekking tot deze aankoop of deze dienst, 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 dienst een factuur wenst, dient zich vooraf tot de derde te wenden.

### Facturatie

49. Naast de wettelijk voorgeschreven vermeldingen staat op de facturen van de consument minstens het volgende:

- het abonnementsgeld;
- de totaalprijs van de internationale gesprekken;
- de totaalprijs van de nationale gesprekken;
- de totaalprijs van de verbindingen met de mobiele diensten;
- de totaalprijs van de verbindingen met de zogenaamde nummers 'tegen zonaal tarief' (078 15);

- de periodes die betrekking hebben op het gefactureerde abonnementsgeld en het gefactureerde verkeer;
- de vervaldatum voor de betaling.

De gratis oproepen, inclusief de oproepen naar de hulpdiensten, worden niet vermeld op de factuur.

De prijs van de andere producten of diensten wordt afzonderlijk vermeld. De Klant kan gratis via MyProximus of op eenvoudige aanvraag een meer gedetailleerde versie van de ontvangen basisfactuur krijgen. Tegen betaling kan de Klant permanent een meer gespecificeerde versie van zijn factuur krijgen.

Deze gedetailleerde factuur wordt naar het door de Klant vermelde facturatieadres gestuurd. In dat geval licht de Klant de medegebruikers van zijn telefoonlijn in over het feit dat de oproepen gedetailleerd op de factuur vermeld worden. Via MyProximus kan de Klant gratis de details van zijn laatste factuur en de nog aan te rekenen gesprekken raadplegen.

50. Tenzij anders overeengekomen wordt de factuur om de twee maanden naar de Klant gestuurd.

In geval van erkende of veronderstelde fraude of van ernstige twijfel wat de solvabiliteit van de Klant betreft, kan Proximus beslissen deze Klant maandelijks of wekelijks te factureren.

De factuur wordt opgemaakt in één exemplaar en naar de Klant of de door hem aangeduide betalende derde gestuurd volgens het tijdschema (factuurvervalddagen) vastgesteld door Proximus.

51. Op verzoek van de Klant en tegen betaling kan een tussentijdse factuur worden gestuurd.

Proximus heeft het recht een tussentijdse factuur of een verzoek tot betaling van een voorschot op de factuur te sturen indien het te factureren totaalbedrag het gemiddelde bedrag gefactureerd voor het geheel van de aansluitingen van de Klant en berekend over een periode van vier bimesters of van vier volledige facturatiemaanden met minstens 125 EUR, exclusief btw, overschrijdt. Indien de aansluitingen minder dan vier bimesters of vier volledige facturatiemaanden in dienst zijn, kan een tussentijdse factuur of een verzoek tot betaling van een voorschot op een factuur worden gestuurd, zodra het te factureren totaalbedrag meer dan 125 EUR, exclusief btw, bedraagt.

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

- bij vermeende of bewezen fraude of bij ernstige twijfel over de solvabiliteit van de Klant;
- bij abnormaal gebruik door de Klant van zijn aansluiting, d.w.z. op een manier die niet overeenkomt met het gebruik dat hij er normaal van maakt (bijvoorbeeld bij een abnormaal hoog aantal verbruikte eenheden) of die niet overeenkomt met het gebruik dat een andere Klant in een vergelijkbare situatie ervan zou maken;

bij twijfel over de identiteit van de Klant;

als de Klant een domicilie, een vaste woonplaats of een facturatieadres in het buitenland opgeeft.

Onverminderd art. 67, §1 behoudt Proximus zich het recht voor om de telefoondienst van de Klant gedeeltelijk of volledig te schorsen indien de Klant weigert het bewijs van het bestaan van dit voorschot of deze garantie voor te leggen binnen drie werkdagen na de vraag daartoe van Proximus.

De Klant erkent in zijn relatie met Proximus de geldigheid en de bewijskracht van de facturen en van alle andere documenten die dienen voor de opmaak ervan.

## Klachten inzake de factuur

53. In geval van klachten over de factuur is de Klant gehouden de rubriek en het betwiste bedrag te vermelden.

De verplichting tot betaling van de betwiste som wordt dan opgeschort, zowel voor een klacht ingediend bij de lokale dienst van Proximus als bij de Ombudsdienst voor telecomcommunicatie. Het onbetwiste gedeelte moet worden betaald binnen de normale termijn.

In geval van verwerping van de klacht door Proximus, wordt het betwiste bedrag onmiddellijk opeisbaar. De betalingstermijnen voor deze som worden vermeld in de brief waarin de beslissing van Proximus wordt bekendgemaakt.

Conform artikel 48 hierboven dient elke klacht met betrekking tot de facturatie van een product of dienst verkocht door een derde rechtstreeks tot deze derde-verkoper te worden gericht.

54. Alle betwistingen van facturen die haar worden voorgelegd, worden onmiddellijk door Proximus behandeld.

Indien blijkt dat de Klant de twee vorige facturen of drie van de zes laatste facturen ten onrechte heeft betwist, behoudt Proximus zich het recht voor de volledige betaling te eisen van de nieuwe betwiste factuur.

Bovendien kunnen onderzoekskosten worden gefactureerd indien blijkt dat de nieuwe klacht ongegrond is.

55. Om bij Proximus ontvankelijk te zijn, moet elk bezwaar betreffende de gefactureerde bedragen worden ingediend binnen dertig dagen na de datum waarop de factuur werd opgesteld, onverminderd de aanwending van andere beroepsmiddelen.

## Betalingsmodaliteiten

56. De door Proximus gefactureerde bedragen moeten worden betaald binnen de termijn die op de factuur vermeld staat.

De betaling mag slechts gebeuren via overschrijving op het door Proximus aangeduide rekeningnummer met vermelding van de referenties (gestructureerde mededeling).

57. Proximus deelt het te betalen bedrag mee aan de Klant die verklaart zijn factuur niet te hebben ontvangen. Indien de Klant dat vraagt, ontvangt hij een duplicaat van de factuur. Herhaalde aanvragen van een duplicaat en aanvragen van duplicaten van facturen die voorafgaan aan de laatste drie facturen van de Klant, kunnen aanleiding geven tot de facturatie van forfaitaire administratiekosten per afgeleverd duplicaat.

58. In geval van niet-betaling stuurt Proximus via alle geschikte middelen (brief, e-mail, sms, enz.) een aanmaningsbericht naar de in gebreke blijvende Klant of de door hem aangeduide betalende derde.

De herinneringen geven aanleiding tot de aanrekening van forfaitaire administratiekosten.

Door het verstrijken van de in de herinnering vermelde betalingstermijn wordt de Klant van rechtswege in gebreke gesteld. In geval van niet-betaling op de vervaldag van de factuur zijn per dag vertraging verwijlinteressen verschuldigd op het niet-betwiste totaalbedrag van de factuur, berekend tegen de wettelijke interestvoet.

Wanneer Proximus de inning van de vordering toevertrouwt aan een derde, zal daarvoor een forfaitair bedrag in rekening worden gebracht. Indien de Klant die zijn aansluiting gebruikt voor niet-professionele doeleinden een vordering heeft tegenover Proximus, heeft de Klant recht op datzelfde bedrag ingeval Proximus in gebreke zou blijven opdracht tot terugbetaling te geven ten gevolge van de vraag om terugbetaling ingediend door de Klant.

## Aansprakelijkheid van Proximus

59. §1. Onverminderd de bepalingen vermeld in de volgende paragrafen is Proximus tegenover de Klant alleen aansprakelijk voor de fouten die zij heeft begaan bij het leveren van de telefoondienst.

§2. Proximus is aansprakelijk in geval van vertraging bij de totstandbrenging van de aansluitingen en de lichte van storingen, binnen de voorwaarden en de grenzen bepaald in artikel 12 van deze algemene voorwaarden.

§3. Proximus kan aansprakelijk worden gesteld als de Klant overlijdt of lichamelijke schade lijdt ten gevolge van een fout of een nalatigheid van Proximus. De bepalingen voorzien in paragrafen 7 en 8 zijn niet van toepassing.

§4. Proximus is niet aansprakelijk voor schade die te wijten is aan het feit dat de Klant zijn verplichtingen niet nakomt.

§5. Proximus kan niet aansprakelijk worden gesteld voor de inhoud van de gesprekken of berichten. Ze kan ook niet aansprakelijk worden gesteld voor diensten, noch voor de facturatie ervan, wanneer die worden aangeboden door derden en toegankelijk zijn via haar netwerk.

§6. Proximus is niet aansprakelijk bij vertragingen of tekortkomingen in de uitvoering van haar prestaties wanneer deze het gevolg zijn van feiten of omstandigheden waarover zij geen controle heeft, die niet te voorzien zijn en die ze niet kan vermijden (overmacht), zoals onder andere oorlog, oproer, rellen, burgerlijke onrust, handelingen van burgerlijke of militaire autoriteiten, embargo's, explosies, stakingen of sociale conflicten (inclusief conflicten waarbij haar personeelsleden zijn betrokken), stroomonderbrekingen (met inbegrip van deze die voortvloeien uit de toepassing van een door de overheid opgelegd afschakelplan), overstromingen, langdurige vorst, brand, onweer of daden van derden.



§7. Onverminderd de bepalingen van de voorgaande paragrafen 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. In dat laatste geval beperkt haar aansprakelijkheid zich tot de herstelling van voorzienbare, directe, persoonlijke en zekere schade die de Klant heeft geleden, met uitsluiting van de herstelling van alle indirecte of onstoffelijke schade zoals bijkomende uitgaven, winstderiving, winstverlies, verlies van klanten, verlies of beschadiging van gegevens en verlies van contracten.

§8. In alle gevallen waarin Proximus aansprakelijk wordt gesteld, is haar aansprakelijkheid tegenover de Klant beperkt tot 650.000 EUR.

### Overdracht van het contract/Overname van het nummer

60. §1. De Klant mag het contract slechts overdragen aan iemand die gelijktijdig op hetzelfde adres gedomicilieerd is of verblijft. De overdrager en de overnemer dienen het onderling eens te zijn over de overdracht en Proximus daarvan in kennis te stellen via een door beiden ondertekend document.

§2. De titularis van een aansluiting die op grond van een vonnis de toegang tot en/of het verblijf op het adres van deze aansluiting is ontzegd, erkent dat Proximus het recht heeft het contract ambtshalve over te dragen aan de persoon die wettelijk gezien de plaats betreft waar de aansluiting is gesitueerd, indien deze laatste erom verzoekt.

§3. De overdracht is gratis en houdt in dat alle rechten en verplichtingen die voortvloeien uit het contract worden overgedragen aan de overnemer. De overnemer neemt de volledige installatie en alle Proximus-diensten die op het ogenblik van de overname op de lijn worden verhuurd over (met uitzondering van de domiciliëring, het sociaal tarief en de carriëreselectiecode).

61. 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.

62. Wanneer een Klant de aansluiting en het oproepnummer van een andere Klant wenst over te nemen, behoudens de gevallen bedoeld in artikels 60 en 61, dienen zij voorafgaandelijk een speciaal formulier in te vullen en het ondertekend terug te sturen naar Proximus. De kosten voor de overname van het oproepnummer vermeld in de prijslijst zullen hem worden aangerekend. Proximus zal de overdracht pas aanvaarden wanneer de eraan verbonden schulden volledig betaald werden.

### Schorsing en opzegging door Proximus

63. §1. Indien een Klant/consument zijn contractuele verplichtingen niet nakomt, heeft Proximus het recht het geheel of een deel van de dienst(en) aangeboden door Proximus aan de Klant krachtens dit contract of een ander contract en die het voorwerp uitmaakt (uitmaken) van dezelfde factuur te schorsen en mag ze de levering van de telefoondienst beperken tot die van een minimumdienst. De minimumdienst maakt het voor de Klant mogelijk oproepen te ontvangen, met uitzondering van oproepen betaald door de bestemming, en oproepen tot stand te brengen naar de hulpdiensten (nummers 100, 101 en 112). Alle andere oproepen zijn onmogelijk.

In geval van niet-betaling van een tussentijdse factuur die niet door de Klant werd gevraagd of niet-nakoming van een verzoek van een bankgarantie of tot betaling een voorschot op een factuur die door Proximus werd verzonden conform artikel 56 van deze algemene voorwaarden, zal de telefoondienst beperkt worden tot een minimumdienst na een termijn van drie werkdagen, te rekenen vanaf de datum van verzending van de tussentijdse factuur die niet door de Klant werd gevraagd of van de aanvraag van een bankgarantie of voorschot op factuur.

§2. Indien een Klant/ niet-consument zijn contractuele verplichtingen niet nakomt, heeft Proximus het recht het geheel of een deel van de dienst(en) aangeboden door Proximus aan de Klant krachtens dit contract of een ander contract te schorsen en mag ze de levering van de telefoondienst beperken tot die van een minimumdienst na de verzending van een herinnering die gedurende een termijn van veertien kalenderdagen, te rekenen vanaf de datum vermeld in de herinnering, onbeantwoord is gebleven. In geval van niet-betaling van een tussentijdse factuur die niet door de Klant werd gevraagd of niet-nakoming van een verzoek van een bankgarantie of tot betaling een voorschot op een factuur die door Proximus werd verzonden conform artikel 52 van deze algemene voorwaarden, zal de telefoondienst volledig geschorst worden na een termijn van drie werkdagen, te rekenen vanaf de datum van verzending

van de tussentijdse factuur die niet door de Klant werd gevraagd of van de aanvraag van voorschot op factuur.

§3. In geval van niet-naleving door de Klant van de verplichtingen waaraan hij dient te voldoen krachtens artikels 31, 32 of 34 van deze algemene voorwaarden, mag Proximus de telefoondienst die de Klant geniet volledig schorsen na hem via elk geschikt middel te hebben verwittigd en geen reactie te hebben ontvangen gedurende een termijn van tien werkdagen, te rekenen vanaf de datum van de verwittiging. De volledige schorsing kan onmiddellijk plaatsvinden zonder voorafgaande kennisgeving indien de Klant het verkeer op het openbare telefoonnet verstoort.

Ingeval Proximus vaststelt dat eindapparaten niet aan alle wettelijke voorwaarden voldoen of dat de slechte werking ervan een storing veroorzaakt, de integriteit van het openbare telefoonnet aantast of personen in gevaar brengt, kan zij de Klant vragen zijn eindapparatuur los te koppelen van zijn aansluitingspunt. Indien de Klant niet onmiddellijk kan worden bereikt of indien deze laatste het verzoek niet onmiddellijk inwilligt, mag Proximus de telefoondienst onverwijld en volledig schorsen, tot de eindapparatuur daadwerkelijk wordt afgekoppeld.

Proximus verbindt zich ertoe de Klant via elk geschikt middel zo vlug mogelijk en ten laatste de volgende werkdag te informeren over deze schorsing. De totale schorsing belet de Klant gesprekken te ontvangen en tot stand te brengen, inclusief die naar de hulpdiensten.

In geval van uitzonderlijke toename van het verbruik van de Klant kan Proximus ertoe gebracht worden het geheel of een deel van de telefoondienst te schorsen nadat zij de Klant hierover heeft geïnformeerd of getracht te informeren.

§4. De informatieve brief vermeldt in elk geval het motief voor het opleggen van de minimumdienst of van de volledige schorsing.

De beperking of de volledige schorsing van de telefoondienst eindigt wanneer de Klant zijn verplichtingen is nagekomen. De herstelling van de normale dienst geeft aanleiding tot de facturatie van forfaitaire kosten.

64. Tijdens de volledige duur van de minimumdienst of de volledige schorsing van de telefoondienst blijft de betaling van het basisabonnementsgeld en de eventuele bijkomende abonnementsgelden verschuldigd.

65. §1. Indien de Klant bedoeld in artikel 63 §1 zich binnen zestig dagen na de overschakeling op minimumdienst niet in regel heeft gesteld, mag Proximus het contract van rechtswege opzeggen met een opzeggingstermijn van minimaal dertig kalenderdagen, betekend via elk geschikt middel. In dat geval behoudt Proximus zich het recht voor een verbrekingsvergoeding zoals bepaald in artikels 68 en volgende aan te rekenen. Tijdens deze periode van negentig kalenderdagen minimumdienst stelt Proximus de Klant een aanzuiveringsplan voor. In geval van akkoord en voor zover de Klant zich aan het aanzuiveringsplan houdt, wordt de periode van negentig kalenderdagen verlengd voor de duur van het aanzuiveringsplan. Bij gebrek aan akkoord kan de Klant zich wenden tot de Ombudsdienst voor telecommunicatie.

De verplichting van minimumdienst is niet van toepassing wanneer het gaat om een nieuwe Klant die binnen de termijn voorzien in de herinnering geen gevolg geeft aan de eerste factuur, of een Klant die zijn facturen systematisch te laat betaalt en die reeds gedurende een periode van twaalf maanden van het stelsel van de minimumdienst heeft gebruikgemaakt.

§2. Indien de Klant bedoeld in artikel 63 §2 zich veertien kalenderdagen na de volledige schorsing niet in regel heeft gesteld, mag Proximus het contract van rechtswege opzeggen met een opzeggingstermijn van minimaal tien kalenderdagen, betekend via elk geschikt middel.

In deze gevallen zal de Klant de schadevergoeding bepaald in artikel 68 verschuldigd zijn.

§3. Indien Proximus het contract op onrechtmatige wijze opzegt vóór het verstrijken van het eerste jaar, heeft de Klant bedoeld in artikel 63 §1 recht op een vergoeding voor zijn bewezen schade ten belope van een bedrag gelijk aan de schadevergoeding voorzien in artikel 68.

66. Behoudens andersluidend verzoek van de Klant stelt Proximus de correspondenten die het nummer van de Klant oproepen gedurende een periode van drie maanden op de hoogte van de opzegging van het contract. Deze mededeling is gratis indien de Klant het door Proximus voorgestelde standaardbericht aanvaardt. Op verzoek van de Klant en tegen betaling kan het standaardbericht worden vervangen door een ander bericht.

Indien de technische voorwaarden het toelaten, kan de Klant tegen betaling eveneens verkrijgen dat deze dienst wordt verlengd na de periode van drie maanden.

67. Het contract wordt van rechtswege en zonder voorafgaande ingebrekestelling opgezegd in geval van stopzetting van de activiteiten, faillissement van de Klant of vereffening.

Niettegenstaande deze ontbinding kan Proximus met de curator of de vereffenaar die er uitdrukkelijk om vraagt ten behoeve van het faillissement of de vereffening een nieuw contract afsluiten betreffende het geheel of een deel van de telefoonnummers die voordien aan de Klant waren toegekend. Het is de taak van de curator of vereffenaar om binnen acht dagen na de ontbinding zijn voornemen om van deze mogelijkheid gebruik te maken kenbaar te maken.

Het nieuw gesloten contract heeft als kenmerken dat het precair, *intuitu personae* in hoofde van de curator of vereffenaar, en onoverdraagbaar is. Het sluiten van het contract kan afhankelijk gemaakt worden van het aanleggen van een gepaste provisie. De vorderingen ontstaan in hoofde van Proximus wegens de uitvoering van het contract zijn schulden in faillissement.

Bovendien zijn de huidige algemene voorwaarden integraal van toepassing op dit contract.

## Opzegging door de Klant, verhuizing en nummeroverdraagbaarheid

68.1. 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 68.2 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 eindapparaat 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 eindapparaat gedurende elke maand.

68.2. 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.
- Voor professionele klanten die over niet meer dan vijf nummers beschikken heeft, in afwijking van het vorige lid, Proximus het recht om een opzeggingsvergoeding te eisen die gelijk is aan de totaliteit van het maandelijkse abonnementsgeld dat verschuldigd is tot aan de afloop van de eerste zes maanden van het Contract. Deze vergoeding is niet onderworpen aan btw.

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

69. Een Klant die verhuist, zal kunnen vragen zijn nummer tegen betaling mee te verhuizen, op voorwaarde dat hij binnen dezelfde telefoonzone blijft en op een digitale centrale aangesloten is. Proximus zal alles in het werk stellen om de verhuizing van het nummer zo goed mogelijk te laten verlopen. Het is echter mogelijk dat bepaalde functies of diensten met toegevoegde waarde verbonden aan het nummer om technische redenen niet samen met het nummer kunnen worden verhuisd. 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.

70. De Klant die een nummeroverdracht naar een andere operator wenst, moet zich tot deze laatste wenden. In naam van de Klant zal de nieuwe operator de nodige stappen ondernemen bij Proximus. Proximus weigert echter een nummeroverdracht:

- indien de Klant zijn nummer naar een andere telefoonzone wil overdragen;
- indien de operator naar wie de Klant zijn nummer wil overdragen de wettelijke procedure voor nummeroverdracht niet naleeft. Nummeroverdracht leidt tot de verbreking van het contract waarop dit nummer betrekking heeft en tot de afschaffing van alle aanvullende of optionele diensten die met dit nummer zijn verbonden. Indien de Klant maar een deel van de nummers waarvan hij titularis is, wenst over te dragen, betaalt hij eventuele herconfiguratiekosten.

Proximus zal alles in het werk stellen om de nummeroverdracht zo goed mogelijk te laten verlopen. Het is echter mogelijk dat de overdracht om technische redenen niet kan worden uitgevoerd.

71. In geval van overlijden van de Klant zijn de vergoedingen wegens voortijdige opzegging zoals bepaald in artikel 68 niet verschuldigd en moet de opzeggingstermijn niet worden gerespecteerd, op voorwaarde dat de rechthebbenden Proximus via gelijk welk schriftelijk middel, aangevuld met een bewijsstuk, van het overlijden in kennis stellen.

## Procedure voor verzoening en voor beslechting van geschillen

### Klacht ingediend bij Proximus

72. Bij problemen met de uitvoering van het contract wordt de Klant verzocht zich tot de lokale dienst van Proximus te wenden.

73. Klachten betreffende een eventueel onrechtelijke buitendienststelling van een aansluiting moeten worden ingediend binnen vijf kalenderdagen na de buitendienststelling. Indien de klacht na deze termijn wordt ingediend, wordt er voor de berekening van een eventuele schadevergoeding geen rekening gehouden met de duur begrepen tussen de vijfde dag en de dag waarop de klacht werd ingediend.

### Klacht ingediend bij de Ombudsdienst voor telecommunicatie

74. De Klant kan zich wenden tot de Ombudsdienst voor telecommunicatie (Koning Albert II laan 8 bus3 te 1000 Brussel, tel. 02 223 09 09, fax 02 219 86 59, [klachten@ombudsmantelecom.be](mailto:klachten@ombudsmantelecom.be), [www.ombudsmantelecom.be](http://www.ombudsmantelecom.be)) die bij wet werd opgericht bij het Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie.

De Ombudsdienst voor telecommunicatie werkt volledig onafhankelijk van Proximus. Binnen de perken van zijn bevoegdheden ontvangt hij van geen enkele instantie instructies.

De Klant kan zich naar keuze wenden tot de Nederlandstalige of de Franstalige ombudsman.

Alleen schriftelijke klachten worden in aanmerking genomen. Niettemin kan de Klant zich mondeling tot de Ombudsdienst voor telecommunicatie wenden teneinde zo goed mogelijk voorgelicht te worden over zijn belangen.

Klachten zijn enkel ontvankelijk indien de Klant kan aantonen dat hij eerst bij Proximus stappen heeft ondernomen.

De Ombudsdienst voor telecommunicatie kan weigeren een klacht te behandelen wanneer deze laatste betrekking heeft op feiten die zich meer dan een jaar vóór het indienen van de klacht hebben voorgedaan.

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

Er kan altijd een gerechtelijke procedure worden ingesteld conform artikel 77 van deze algemene voorwaarden.

75. De Ombudsdienst heeft als wettelijke opdracht:

- a) de klachten van Klanten die verband houden met de activiteiten van Proximus te onderzoeken;
- b) te bemiddelen om een minnelijke schikking te vergemakkelijken voor geschillen tussen Proximus en haar klanten;
- c) een aanbeveling te richten tot Proximus indien geen minnelijke schikking kan worden bereikt; een afschrift van de aanbeveling wordt naar de klager gestuurd. In dat geval beschikt Proximus over een termijn van twintig werkdagen om haar beslissing te motiveren indien ze de gegeven aanbeveling niet volgt;

- d) van elke Klant die beweert het slachtoffer te zijn van kwaadwillig gebruik van een netwerk of dienst voor elektronische communicatie het verzoek te onderzoeken om inlichtingen te krijgen over de identiteit en het adres van de gebruikers van netwerken of diensten voor elektronische communicatie die deze persoon hebben lastiggevallen, voor zover die gegevens beschikbaar zijn. De Ombudsdienst willicht het verzoek in indien de volgende voorwaarden vervuld zijn:

de feiten lijken vast te staan;  
het verzoek heeft betrekking op precieze data en uren.

76. De Ombudsdienst mag, in het kader van een klacht die hij behandelt, ter plaatse kennis nemen van de boeken, de briefwisseling, de processen-verbaal en, in het algemeen, van alle documenten en alle geschriften van Proximus die rechtstreeks betrekking hebben op het voorwerp van de klacht. Hij mag van de bestuurders en van het personeel van Proximus alle uitleg of informatie vragen en alle verificaties uitvoeren die nodig zijn voor het onderzoek.

De aldus verkregen informatie wordt door de Ombudsdienst vertrouwelijk behandeld wanneer de verspreiding ervan de onderneming in het algemeen zou kunnen schaden.

**Bevoegde rechtbanken**

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

**Toepasselijk recht**

78. De bepalingen van het contract zijn onderworpen aan het Belgisch recht.