

1. Voorwerp van de overeenkomst

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de technische bijstand van sommige door Proximus naamloze vennootschap van publiek recht, die haar activiteiten uitoefent onder de commerciële naam Proximus hierna "Proximus" genaamd, verkochte eindapparaten, met inbegrip van hun toebehoren en opties. Indien Proximus een aanvraag voor technische bijstand aanvaardt voor een toestel dat niet bij haar werd gekocht, dan zijn deze voorwaarden eveneens van toepassing. Bij tegenstrijdigheid hebben de bepalingen van de overeenkomst of van de eventuele bijzondere voorwaarden, eigen aan sommige types van eindapparaten, voorrang op de algemene voorwaarden.

Verder hebben deze voorwaarden altijd voorrang op de eventuele algemene voorwaarden van de klant.

2. Inwerkingtreding en duur van de overeenkomst

De overeenkomst treedt in werking op de datum van de ondertekening ervan, voor een bepaalde duur van minimum één jaar.

Indien het eindapparaat echter op het ogenblik van de ondertekening van de overeenkomst nog steeds onder de waarborg valt, dan neemt de overeenkomst een aanvang op de datum waarop de waarborg vervalt.

Indien geen van beide partijen de overeenkomst ten minste vijftien dagen voor de vervaldag opzegt, dan wordt de overeenkomst stilzwijgend verlengd tot op de datum waarop het eindapparaat zes jaar oud is.

3. Wijziging van de voorwaarden van de overeenkomst

Proximus behoudt zich het recht voor de voorwaarden van de overeenkomst te wijzigen en verbindt zich ertoe haar klanten vooraf ervan op de hoogte te stellen.

De klant beschikt over een termijn van één maand, te rekenen vanaf het van kracht worden van de wijziging, om de opzeggingsclausule te doen gelden die is bepaald in artikel 9.1.

4. Geleverde prestaties

4.1. Indien er zich in de werking van het eindapparaat een storing voordoet, dan verbindt Proximus zich ertoe alles in het werk te stellen om de herstellingen en/of vervangingen zo snel mogelijk uit te voeren. Alleen Proximus bepaalt welke herstellingen moeten worden uitgevoerd om de goede werking van het eindapparaat opnieuw te garanderen.

4.2. De technische bijstand van Proximus vindt plaats tijdens de normale diensturen en is onderworpen aan een tweemaandelijks of maandelijks bijdrage. Buiten de normale diensturen komt Proximus tussen op verzoek en tegen de van kracht zijnde tarieven en voorwaarden.

4.3. De technische bijstand omvat het arbeidsloon, de wisselstukken alsook de eventuele verplaatsingen van en naar het installatieadres.

Indien de overeenkomst voor technische bijstand wordt gesloten wanneer het toestel nog onder de waarborg valt, dan neemt Proximus de eventuele verplaatsingskosten van en naar het installatie-adres op zich.

4.4. De technische bijstand dekt in geen geval de herstelling van schade die veroorzaakt werd door een abnormaal gebruik van het eindapparaat. De herstelling van schade die te wijten

is aan vochtigheid, schade door ongeval, overspanning, blikseminslag en alle gevallen van overmacht valt eveneens buiten het toepassingsveld van de technische bijstand. In die gevallen kan Proximus op verzoek van de klant een bestek van de herstellingen opmaken, waarbij deze buiten de overeenkomst aan de klant worden gefactureerd tegen de geldende tarieven. Vallen eveneens buiten het toepassingsveld van de technische bijstand: de herstelling of de vervanging van losse elementen (snoeren, draden, contactdozen, antennes, enz.), de vervanging van toebehoren die regelmatig moeten worden vernieuwd (batterijen, papier, inkt, enz.) en de levering van reinigingsproducten.

4.5. Een eindapparaat wordt niet meer door de technische bijstand gedekt nadat het zes jaar oud is geworden, te rekenen vanaf de aankoop of de installatie ervan.

5. Verplichtingen van de klant

5.1. Zodra de klant een defect in de werking waarneemt, dient hij dat onmiddellijk te melden.

5.2. Bij een aanvraag om tussenkomst dient de klant de technische dienst alle inlichtingen te verschaffen die nuttig kunnen zijn bij het opsporen van het defect. Hij moet er ook voor zorgen dat de testprogramma's - voor zover zij beschikbaar zijn - worden uitgevoerd op verzoek van de technische dienst.

5.3. De klant bevestigt dat hij geen enkele interventie of herstelling op het eindapparaat zal uitvoeren. Het niet naleven van deze verplichting kan van rechtswege leiden tot de opzegging van de overeenkomst in overeenstemming met artikel 9.2.

5.4. De klant dient aan de door Proximus aangeduide personen, op elk gepast uur, een vlotte toegang te verlenen tot de lokalen waar het eindapparaat zich bevindt, zodat zij de technische bijstand ervan kunnen uitvoeren.

6. Abonnementsgeld voor technische bijstand

6.1. Het bedrag van het abonnementsgeld voor technische bijstand wordt in de overeenkomst en/of op de factuur vermeld. De BTW of alle andere belastingen die op het ogenblik van de facturatie van kracht zijn, vallen ten laste van klant.

6.2. Met uitzondering van het geval van de enkelvoudige telefoontoestellen zal het bedrag van het abonnementsgeld voor technische bijstand worden herzien op de eerste januari van ieder jaar. De herziening wordt toegepast bij de eerste facturatie van het jaar, op basis van de volgende formule:

$$P_j + 1 = P_j (0,3 + 0,7 S_j) \quad \text{waarbij:}$$

$$S_j - 1$$

$P_j + 1$ = het bedrag van het nieuwe tweemaandelijks abonnementsgeld

P_j = het bedrag van het tweemaandelijks abonnementsgeld tijdens het voorbije burgerlijk jaar j

S_j = de index van de referenteloonkosten in de Belgische metaalverwerkende nijverheid, geldig voor de maand juni van het jaar j

S_{j-1} = de index van de referenteloonkosten in de Belgische metaalverwerkende nijverheid, geldig voor de maand juni van het jaar $j - 1$.

7. Facturatie en betaling

- 7.1. Het abonnementsgeld voor technische bijstand dient tweemaandelijks en vooraf te worden betaald, tenzij de klant met Proximus een maandelijkse facturatie is overeengekomen. Alle bedragen die krachtens de overeenkomst verschuldigd zijn, worden aan de klant gefactureerd of aan een door hem aangeduide derde betaler. De aanduiding van een derde betaler ontslaat de klant niet van zijn verplichting tot betaling indien die derde betaler in gebreke blijft. De facturen vermelden de betalingstermijn of de uiterste datum van betaling. De betaling gebeurt op het door Proximus aangeduide rekeningnummer met vermelding van de referenties.
- 7.2. Het abonnementsgeld voor technische bijstand wordt tijdens de waarborgperiode van het eindapparaat niet aan de klant gefactureerd.
- 7.3. Bij vertraging van betaling door de klant van de verschuldigde bedragen, dan kan Proximus van rechtswege en zonder voorafgaande ingebrekestelling de betaling eisen van verwijlinteressen die tegen het wettelijk tarief verhoogd met 5% worden berekend, met een minimum van 12%.
- 7.4. Indien de klant de verschuldigde bedragen niet betaalt, dan kan Proximus de overeenkomst van rechtswege opzeggen. De opzegging gaat slechts in nadat binnen een termijn van vijftien kalenderdagen, te rekenen vanaf de datum van kennisgeving, niet wordt ingegaan op de ingebrekestelling die met een per post aangetekende brief wordt verstuurd.

8. Overdracht van de overeenkomst

De klant mag de overeenkomst slechts overdragen aan een derde dan mits voorafgaand en schriftelijk akkoord van Proximus.

9. Opzegging

- 9.1. De klant heeft het recht om de overeenkomst op de vervalddag op te zeggen door middel van een vooropzeg van vijftien kalenderdagen, door middel van een per post aangetekende brief aan Proximus. Het gedeelte van het abonnementsgeld dat bij voorbaat werd gestort en dat overeenstemt met de periode waarin de overeenkomst niet meer van kracht is, wordt aan de klant terugbetaald.
- 9.2. Indien een partij haar verplichtingen niet nakomt, dan mag de andere partij de overeenkomst van rechtswege opzeggen. De opzegging neemt slechts een aanvang nadat niet werd ingegaan op de ingebrekestelling binnen vijftien kalenderdagen, te rekenen vanaf de datum van kennisgeving ervan door middel van een per post aangetekende brief.

10. Klacht ingediend bij Proximus

Bij problemen in verband met de uitvoering van de overeenkomst, wordt de klant verzocht zich tot de lokale dienst van Proximus te wenden.
Het adres en het telefoonnummer van deze dienst staan vermeld in de informatiebladzijden van de gidsen.

11. Klacht ingediend bij de Ombudsdienst

De klant kan zich wenden tot de Ombudsdienst voor Telecommunicatie die volledig onafhankelijk van Proximus optreedt en die de klachten van klanten onderzoekt met betrekking tot de activiteiten van Proximus.

Het adres en het telefoonnummer van de Ombudsdienst zijn te vinden in de informatiebladzijden van de gidsen en worden op verzoek van de klant door Proximus aan deze laatste meegedeeld.

Enkel schriftelijke klachten worden aanvaard. Weliswaar kan de klant zich mondeling tot de Ombudsdienst richten om de stand van zaken van zijn klacht te kennen.

De klachten zijn enkel ontvankelijk indien de klant kan aantonen dat hij eerst bij Proximus de nodige stappen heeft ondernomen.

De Ombudsdienst voor Telecommunicatie kan weigeren om een klacht te behandelen indien 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.

12. Beroep op de rechtbank

Met uitzondering van het geval van arbitrage waar de ombudsdienst een scheidrechtelijke uitspraak doet die voor de beide partijen bindend is, is een gerechtelijke procedure altijd mogelijk.

Elke betwisting over de interpretatie of de toepassing van de overeenkomst valt onder de exclusieve bevoegdheid van de gewone Belgische rechtbanken.

13. Toepasselijk recht

De bepalingen van de overeenkomst zijn onderworpen aan het Belgisch recht.