

Artikel 1 Begriffe

Breitband	Bezeichnet die zur Bereitstellung des Dienstes in Belgien verwendete Technologie.
Nutzungsbedingungen	Verhaltenskodex, den Kunden bei der Nutzung eines Internetzugangs von Proximus beachten müssen. Siehe Anhang.
Kunde	Eine natürliche oder juristische Person oder faktische Vereinigung, die einen Vertrag über den Dienst abschließt.
Verbraucher	Jede natürliche Person, die den Dienst zu nichtgewerblichen Zwecken nutzt.
Geschäftskunde	Jede natürliche oder juristische Person, die den Dienst zu einer Mischung aus gewerblichen und nichtgewerblichen Zwecken nutzt.
Dienst	Bezeichnet den Dienst „Online-Präsenz“ mit oder ohne Festnetzanschluss, den die Proximus AG öffentlichen Rechts, im Folgenden „Proximus“, bereitstellt. Der Dienst umfasst die Erstellung einer mit dem vom Kunden festgelegten Domain-Namen verbundenen Website und die Veröffentlichung von Informationen über sein Unternehmen oder Gewerbe über den Auskunftsdienst 1207/1307, die Google-Suchergebnisse (Google MyBusiness) und den Kauf der Bizz Online Webshop Option die Integration eines Online Shops.
ISP	Internet Service Provider (Internetzugangsanbieter).
Netz	Bezeichnet das zur Bereitstellung des Internetdienstes an den Kunden verwendete Telekommunikationsnetz.
Preis(e)	Bezeichnet Preise, die für den Dienst fällig werden und die in der von Proximus auf seiner Website abrufbaren Preisliste aufgeführt sind.
Software	Bezeichnet sämtliche im Dienst enthaltenen Elemente, die über geistige Eigentumsrechte geschützt sind, sowie die gesamte dem Kunden übermittelte Dokumentation.
Vertrag	Der Vertrag setzt sich aus den Nutzungsbedingungen, den Allgemeinen Geschäftsbedingungen und den Preisen sowie gegebenenfalls dem Bestellschein und dem Bestätigungsschreiben zusammen.
MyProximus	Persönlicher und gesicherter Zugang zu verschiedenen Online-Anwendungen, der dem Kunden über www.proximus.be bereitgestellt wird.
Rechnung	Das mit „Rechnung“ bezeichnete Dokument oder jedes andere Dokument, mit dem Proximus die Zahlung seiner Dienstleistungen einfordert oder im Namen und für Rechnung Dritter Beträge bezüglich von ihnen erbrachter Dienstleistungen einzieht.

Artikel 2 Gegenstand

Proximus verpflichtet sich, dem Kunden, der sich hiermit einverstanden erklärt, den im Vertrag angegebenen Dienst bereitzustellen. Der Dienst wird unter Einhaltung der Vertragsbedingungen erbracht.

Artikel 3 Antrag auf den Zugang zum Dienst

- 3.1 Jede Person, die einen Zugang zum Dienst wünscht, kann diesen über die Proximus-Vertriebskanäle beantragen. Der Kunde muss sich online, in einer Verkaufsstelle oder über einen anderen Vertriebskanal anmelden und ist verpflichtet, folgende Unterlagen und Auskünfte zu übermitteln:
 - a) falls es sich beim Kunden um eine natürliche Person handelt: Dokumente zum Nachweis der Identität des Kunden und der Existenz eines Wohnsitzes oder einer festen Adresse des Kunden innerhalb der Europäischen Union anhand offizieller Dokumente;
 - b) falls es sich beim Kunden um eine juristische Person oder eine faktische Vereinigung handelt: ein Exemplar der Statuten, die in den Anhängen des Belgischen Staatsblatts veröffentlicht wurden, sowie deren eventuelle Änderungen;
 - c) falls die Person von einer natürlichen oder juristischen Person oder einer faktischen Vereinigung bevollmächtigt ist: den Nachweis ihrer Identität und die entsprechende Vollmacht.
- 3.2 Falls der Kunde nicht in der Proximus-Kundendatenbank geführt ist, muss er sich zum Abschluss des Vertrags über den Dienst persönlich zu einer Proximus-Verkaufsstelle begeben oder sich über einen Vertriebskanal registrieren.
- 3.3 Proximus behält sich das Recht vor, den Antrag auf den Zugang zum Dienst in folgenden Fällen abzulehnen:
 - a) Der Kunde lehnt die in Artikel 3.1 der vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen enthaltenen Bestimmungen ab.
 - b) Der Kunde kommt seinen Verpflichtungen im Rahmen eines anderen ihm von Proximus bereitgestellten Dienstes nicht nach.
 - c) Es wurde Betrug seitens des Kunden nachgewiesen oder es liegen ernste Zweifel an seiner Zahlungsfähigkeit vor.
 - d) Der Kunde gibt eine falsche oder fehlerhafte Identität an.
 - e) Die Person, die den Antrag gestellt hat, weigert sich, die Anzahlung zu leisten oder den Nachweis über das Vorliegen einer uneingeschränkten und auf erste Aufforderung von Proximus wirksamen Bankgarantie zu erbringen.
 - f) Die IT-Einrichtungen des Kunden und/oder die Telekommunikationseinrichtungen wie insbesondere das Netz erlauben es nicht oder nur unter erschwerten Bedingungen, den Dienst bereitzustellen.

Artikel 4 Pflichten des Kunden

- 4.1 Verlässt bzw. überlässt ein Kunde seine Wohnung oder sein Unternehmen einem Dritten, ohne seinen Vertrag zu kündigen bzw. abzutreten, so haftet er weiterhin für die Zahlung der gegenüber Proximus geschuldeten Beträge sowie für die Nutzung des Dienstes.
- 4.2 Der Kunde informiert Proximus unverzüglich in Schriftform über jede Änderung bezüglich der zu seiner Identifizierung verwendeten Daten. Der Kunde allein haftet für die Informationen, die er Proximus übermittelt.
- 4.3 Sofern er nicht von Proximus ausdrücklich hierzu beauftragt wurde, ist es dem Kunden untersagt, Änderungen an der ihm zur Erstellung seines Online-Auftritts zur Verfügung gestellten Software und web portal vorzunehmen.
- 4.4 Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass die Software nur für die vereinbarte Nutzung bereitgestellt wird und das Eigentum von Proximus und von Dritten bleibt, die die Rechte am geistigen Eigentum über diese Software innehaben. Demzufolge verfügt der Kunde lediglich über eine Nutzungslizenz für die Software, die für die gesamte Dauer des Schutzes der geistigen Eigentumsrechte an der Software gültig ist. Der Kunde verpflichtet sich, die Software weder zu kopieren (mit Ausnahme einer Sicherungskopie) noch ganz oder in Teilen zu modifizieren, weiterverkaufen oder zu vermieten und alle spezifischen Lizenzbedingungen einzuhalten, die ihm bei der Installation oder beim Download bestimmter Softwareprogramme

- mitgeteilt werden. Mit seiner Entscheidung für die Nutzung dieser Software nimmt der Kunde die mit ihr verbundenen spezifischen Lizenzbedingungen an.
- 4.5 Der Kunde verpflichtet sich, den Dienst nur zu rechtmäßigen Zwecken und im Einklang mit dem Vertrag, den Nutzungsbedingungen und dem Verhaltenskodex („Acceptable Use Policies“) in ihren gültigen Fassungen in den Netzwerken zu verwenden, auf die er über den Dienst zugreift.
- 4.6 Für Kosten, die Proximus infolge einer Verletzung der Vertragsbedingungen durch den Kunden entstehen, kommt Letzterer auf.
- 4.7 Der Kunde bestätigt, Kenntnis vom Benutzerhandbuch genommen zu haben und mit der Funktionsweise des Dienstes vertraut zu sein.
- 4.8 Der Kunde verpflichtet sich, beim Abschluss des Vertrags über den Dienst eine gültige belgische Mobiltelefonnummer sowie eine funktionierende E-Mail-Adresse anzugeben.
- 4.9 Der Kunde verpflichtet sich, regelmäßig die an die E-Mail-Adresse, die er Proximus gegenüber angegeben hat, gerichteten E-Mails zu lesen. Antwortet der Kunde nicht auf Nachrichten, die ihm während der Erstellung seines Dienstes von Proximus zugesandt werden, so behält Proximus sich das Recht vor, den Dienst abzubrechen und dem Kunden eine Entschädigung in Form von „Installationskosten“ für die begonnenen Arbeiten in Rechnung zu stellen. Dieser Erstellungszeitraum entspricht 30 Kalendertagen ab dem Vertragsabschluss über den Dienst.
- 4.10 Der Kunde muss:
- die Allgemeinen Bedingungen des Dienstes 1207/1307 gelesen haben und annehmen (<http://www.1207.be/algemene-voorwaarden> und <http://www.1307.be/pages/frgeneral-conditions>)
 - die Allgemeinen Bedingungen des Dienstes Google My Business gelesen haben und annehmen (<https://www.google.com/+policy/pages-services.html> und <https://www.google.be/intl/de/policies/terms/regional.html>)
 - die Datenschutzerklärung von Google zur Kenntnis genommen haben

Artikel 5 Preis und Rechnungsstellung

- 5.1 Der für den Dienst zu entrichtende Preis umfasst die Kosten der Aktivierung des Dienstes sowie die monatliche Grundgebühr für seine Bereitstellung, die in der Proximus-Preisliste festgelegt ist. Der Preis für die Installation kann je nach der vom Kunden gewählten Art des Dienstes unterschiedlich ausfallen.
- 5.2 Jede von Proximus vorgenommene Änderung oder Übertragung des Dienstes wird dem Kunden auf der Grundlage der geltenden Installationstarife in Rechnung gestellt.
- 5.3 Die in der Preisliste aufgeführten Aktivierungskosten werden dem Kunden jedes Mal, wenn er umzieht oder einen Vertrag über einen anderen Online-Präsenz-Dienst abschließt, berechnet.
- 5.4 Die Beträge, die Proximus für die Vertragsdauer geschuldet werden, werden in Rechnung gestellt.
Im Fall der Kündigung des Vertrags auf Initiative von Proximus, weil der Kunde seinen Vertragspflichten nicht nachgekommen ist, bleiben die Grundgebühren, die zum Zeitpunkt der Kündigung bis zum Ende des laufenden Abrechnungszeitraums noch zu zahlen sind, fällig. Bereits entrichtete Gebühren werden nicht erstattet. Sollte die Zahlung dieser Gebühren noch ausstehen, so muss sie seitens des Kunden vollständig erfolgen.
- 5.5 Bei Nichtzahlung einer Rechnung innerhalb der auf der Rechnung angegebenen Frist lässt Proximus dem säumigen Kunden über jeden geeigneten Weg eine Zahlungserinnerung zukommen.
Zahlungserinnerungen gehen mit der Berechnung pauschaler Verwaltungskosten einher. Bei Ablauf der in der Zahlungserinnerung angegebenen Frist wird der Kunde automatisch in Verzug gesetzt. Auf den gesamten, nicht strittigen Rechnungsbetrag fallen bei Nichtzahlung zum Fälligkeitstermin nach dem gesetzlichen Zinssatz berechnete Verzugszinsen an. Proximus behält sich außerdem das Recht vor, einen Pauschalbetrag in Rechnung zu stellen, falls es angezeigt scheint, die Beitreibung der Schuldforderung einem Dritten anzuvertrauen.
- 5.6 Der Kunde erkennt in seinen Beziehungen zu Proximus die Gültigkeit und Beweiskraft der Rechnungen und jedes anderen Dokuments an, das zur Erstellung dieser Rechnungen dient.

Artikel 6 Anfechtung von Rechnungen

- 6.1 Im Fall der Anfechtung einer Rechnung ist der Kunde gehalten, die Rubrik und den angefochtenen Betrag anzugeben.

- 6.2 Die Pflicht zur Zahlung des angefochtenen Betrags wird ausgesetzt, und zwar unabhängig davon, ob die Anfechtung an die örtliche Proximus-Niederlassung oder an den Ombudsdienst für Telekommunikation gesandt wurde. Der unstrittige Betrag ist in der normalen Frist zu zahlen.
- 6.3 Bei Zurückweisung der Anfechtung seitens Proximus ist der angefochtene Betrag sofort zahlbar. Die für diesen Betrag geltenden Zahlungsfristen sind in dem Schreiben angegeben, mit dem Proximus dem Kunden seine Entscheidung mitteilt.
- 6.4 Jede an Proximus gerichtete Anfechtung von Rechnungen wird von Proximus unverzüglich bearbeitet.
Stellt sich heraus, dass der Kunde entweder die letzten zwei oder drei der letzten sechs Rechnungen zu Unrecht angefochten hat, so behält sich Proximus das Recht vor, die vollständige Zahlung einer weiteren angefochtenen Rechnung zu fordern.
Zudem kann Proximus die Überprüfungskosten in Rechnung stellen, sofern sich erweist, dass auch die neue Anfechtung nicht begründet ist.
- 6.5 Um von Proximus berücksichtigt werden zu können, müssen Anfechtungen binnen 30 Tagen ab dem Rechnungsdatum eingehen, und dies unbeschadet der Anwendung anderer Rechtsmittel.

Artikel 7 Haftung seitens Proximus und Garantie

- 7.1 Proximus verpflichtet sich, den Dienst innerhalb der in der Produktbeschreibung vorgesehenen Frist zu erstellen, sofern der Kunde seiner Pflicht nachkommt, rechtzeitig auf die von Proximus versandten Nachrichten zu antworten.
- 7.2 Proximus verpflichtet sich, mit allen ihm zur Verfügung stehenden Mitteln dafür zu sorgen, dass der Kunde Zugang zum Dienst und zur Verwaltung seiner Online-Präsenz über ein Verwaltungsportal hat.
- 7.3 Proximus behält sich das Recht vor, während der Vertragsdauer unter jeglichen Umständen und mit Vorankündigung die Merkmale des Hostings der Kunden-Website zu ändern.
- 7.4 Proximus garantiert, dass die Software sowie sämtliche weiteren Elemente, die Proximus dem Kunden zur Verfügung stellt, die Rechte Dritter respektieren.
- 7.5 Proximus garantiert keine Kompatibilität mit seinem Dienst; ausgenommen ist lediglich dessen Kompatibilität mit der über das Verwaltungsportal bereitgestellten Software.
- 7.6 Proximus übernimmt keine Haftung für den Inhalt des Dienstes. Auch für von Dritten angebotene Leistungen, die über den von Proximus bereitgestellten Dienst verfügbar sind, oder deren Rechnungsstellung wird jede Haftung abgelehnt. Proximus gewährt keine Garantie bezüglich der über seinen Dienst angebotenen Leistungen oder veröffentlichten Informationen und lehnt jede diesbezügliche Haftung ab. Proximus haftet nicht für Transaktionen, die der Kunde mit Dritten eingeht. Proximus haftet nicht für Verträge, die der Kunde mit Dritten abschließt.
- 7.7 Generell haftet Proximus nur bei Arglist oder grober Fahrlässigkeit (das heißt bei einer Verletzung wesentlicher Pflichten) seinerseits oder seitens seiner Mitarbeiter. Die Haftung beschränkt sich auf den Ersatz des dem Kunden entstandenen vorhersehbaren, direkten, persönlichen und sicheren Schadens unter Ausschluss immaterieller und indirekter Schäden wie zusätzlicher Ausgaben, entgangener Umsätze oder Gewinne, der Abwanderung von Kunden, des Verlusts oder der Beschädigung von Daten und entgangener Aufträge.
- 7.8 Unbeschadet zwingender rechtlicher Bestimmungen ist die Haftung seitens Proximus gegenüber dem Kunden in Fällen, in denen Proximus für haftbar erklärt wird, auf 50.000 EUR beschränkt.
- 7.9 Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass Proximus keine Haftung für gelöschte oder nicht gespeicherte Daten übernimmt.
- 7.10 Proximus verpflichtet sich, mit allen ihm zur Verfügung stehenden Mitteln für den Zugang seiner Kunden zum Dienst zu sorgen. Proximus gibt jedoch keinerlei ausdrückliche oder stillschweigende Garantie bezüglich der Eignung des Dienstes zur Erfüllung der Erwartungen und Anforderungen des Kunden oder bezüglich des fehler- und unterbrechungsfreien Betriebs des Dienstes.

Artikel 8 Haftung des Kunden

- 8.1 Der Kunde verpflichtet sich, mit gebührender Sorgfalt die ordnungsgemäße Nutzung des Dienstes zu gewährleisten.

- 8.2 Die Übermittlung vertraulicher Informationen durch den Kunden, die diesen selbst betreffen oder die er als vertraulich betrachtet, über den Dienst erfolgt auf eigene Gefahr. Der Kunde ergreift alle erforderlichen Maßnahmen zum Schutz der Vertraulichkeit und Integrität seiner Daten. Im Einklang mit der geltenden Gesetzgebung und dem vorliegenden Vertrag haftet Proximus nicht für die Offenlegung vertraulicher Daten, die in seinem Dienst und in seinem IT-System gespeichert werden. Darüber hinaus ist der Kunde verpflichtet, seine Daten und seine Software vor Computerviren zu schützen.
- 8.3 Im Fall von Arglist oder grober Fahrlässigkeit haftet einzig der Kunde für jeden direkten materiellen Schaden, den er oder eine dritte Person, die den Dienst nutzt, Proximus oder Dritten zufügt. Der Kunde verpflichtet sich, Proximus für jegliche Forderung, Streitigkeit oder Verurteilung zu Schadensersatz zu entschädigen, die infolge des Verhaltens oder von Nachrichten, die der Kunde oder jeder Dritte, der den vom Kunden gebuchten Dienst nutzt, über das Internet verbreitet, oder infolge von Verletzungen von Rechten an geistigem Eigentum Dritter durch den Kunden oder jeden Dritten, der den vom Kunden gebuchten Dienst nutzt, an Proximus gerichtet oder gegen Proximus verhängt wird.
- 8.4 Der Kunde hält Proximus bezüglich jeglicher Klagen, Ansprüche oder Forderungen Dritter schadlos, die wegen Verletzung der Rechte dieser Dritten aufgrund der Nutzung der von Proximus erbrachten Dienste durch den Kunden oder im Zusammenhang mit Maßnahmen, die Proximus zur Abstellung der vorgeblichen Rechtsverletzung ergreift, angestrengt oder geltend gemacht werden.

Artikel 9 Wartung

- 9.1 Sofern es die Betriebsbedingungen verlangen, ist Proximus berechtigt, die technischen Merkmale des Dienstes einseitig zu ändern, worüber der Kunde gemäß Artikel 24 informiert wird.
- 9.2 Proximus behält sich das Recht vor, den Dienst zu Wartungszwecken, im Rahmen einer Reorganisation oder im Fall einer Störung des Dienstes oder anderer von Proximus bereitgestellter Dienste infolge der Nutzung oder einer Fehlfunktion des Dienstes zu unterbrechen oder einzuschränken. Proximus stellt die strikte Beschränkung der Dauer dieser Unterbrechungen oder Einschränkungen auf die zur Ausführung der vorgenommenen Arbeiten erforderliche Zeit sicher. Entsprechende Unterbrechungen und Einschränkungen begründen keinerlei Schadensersatzansprüche gegenüber Proximus.
- 9.3 Proximus behält sich das Recht vor, Fernzugriffe auf den Dienst des Kunden auszuführen, um Wartungs-, Konfigurations- oder Überwachungsarbeiten vorzunehmen. Die Proximus-Mitarbeiter müssen sich hierbei als solche ausweisen.

Artikel 10 Störungen

Proximus stellt dem Kunden ein Helpdesk zur Verfügung. Das Proximus-Helpdesk ist ausschließlich mit der Behebung von Problemen im Zusammenhang mit der Bereitstellung des Dienstes und des diesbezüglichen Supports betraut. Proximus verpflichtet sich, alle angemessenen Anstrengungen zur Lösung der Probleme des Kunden zu unternehmen. Der Kunde verfügt über einen einzigen Anlaufpunkt, über den er Hilfe bei der Verwaltung, Änderung oder Löschung der Inhalte seines Dienstes anfordern kann.

Artikel 11 Für den Kunden verbindlicher Verhaltenskodex

Proximus ist berechtigt, dem Kunden spezifische Anweisungen bezüglich der Nutzung des Dienstes zu erteilen, die betriebliche, qualitative, rechtliche oder Sicherheitsaspekte betreffen. Der Kunde ist verpflichtet, diese Anweisungen strikt zu befolgen. Nähere Informationen zu diesen Anweisungen können den Nutzungsbedingungen entnommen werden, die den vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen als Anhang beiliegen.

Artikel 12 Datenschutz und Vertraulichkeit

- 12.1 Proximus nimmt Angaben zu seinen Kunden wie zum Beispiel Identifizierungsdaten, Daten über die Nutzung von Proximus-Produkten und -Dienstleistungen durch den Kunden, Informationen zum Datenverkehr des Kunden, Rechnungs- und Zahlungsdaten sowie technische Daten in seine Dateien auf. Diese Daten können zu folgenden Zwecken verarbeitet werden:
- Bereitstellung und Rechnungsstellung der vom Kunden gebuchten Dienste;

- Kundenverwaltung;
- Lösung von Streitfällen;
- Durchführung von Informations- oder Verkaufsförderungsaktionen zu den Produkten und Dienstleistungen der Proximus-Gruppe per Post, SMS oder E-Mail;
- Erstellung von Benutzerprofilen zu Marketingzwecken auf Basis der Nutzung der Produkte und Dienstleistungen der Proximus-Gruppe durch den Kunden sowie auf Basis soziodemografischer Daten;
- Bekämpfung von Betrug und Rechtsverletzungen gegenüber Proximus oder seinen Angestellten, Kunden oder Lieferanten;
- Prüfung der Dienstqualität;
- Marktforschung;
- Informations- oder Verkaufsförderungskampagnen zu den Produkten und Dienstleistungen Dritter über eine Beilage zur Rechnung;
- Planung und Organisation der Telekommunikationsinfrastruktur.

Kundendaten werden bis zu zehn Jahre nach dem Ausscheiden der betreffenden Person aus dem Proximus-Kundenkreis aufbewahrt. Andere Aufbewahrungsfristen sind auf bestimmte Datenkategorien, wie zum Beispiel die Verkehrsdaten, anwendbar, die nur zwölf Monate lang aufbewahrt werden.

Kunden, die keine Werbung zu Produkten oder Dienstleistungen der Proximus-Gruppe erhalten möchten, können dies bei der örtlichen Niederlassung über die gebührenfreie Rufnummer 0800 99 487 oder online über MyProximus mitteilen.

Identifikationsdaten und Nutzerprofile können an die Tochterunternehmen der Proximus-Gruppe in Hinblick auf Marketing- oder Werbekampagnen für ihre Produkte und Dienstleistungen weitergegeben werden. Kunden, die eine solche Datenweitergabe ablehnen, können Proximus über seine örtliche Niederlassung oder seinen Kundenservice darauf hinweisen.

Kunden, die keine Werbeinformationen zu den Produkten und Dienstleistungen Dritter über eine Beilage zur Rechnung erhalten möchten, können dies der örtlichen Niederlassung mitteilen.

Kundendaten können auch nach Kündigung des Vertrags mit Proximus von der Proximus-Gruppe verwendet werden, um Kunden über Produkte und Dienstleistungen der Proximus-Gruppe zu informieren, sofern der Kunde nicht der örtlichen Niederlassung seine Ablehnung einer solchen Verwendung seiner Daten mitgeteilt hat.

Die Dateien von Proximus sind Dritten, die im Namen von oder für Proximus arbeiten, sowie Vertretern und Vertriebspartnern, die Produkte und Dienstleistungen im Auftrag von Proximus verkaufen, zugänglich. In jedem Fall ist ein solcher Zugriff Dritter strikt auf diejenigen Daten beschränkt, die sie zur Erfüllung ihrer vertraglichen Verpflichtungen gegenüber Proximus benötigen. In den gesetzlich vorgesehenen Fällen können Kundendaten an die zuständigen Behörden weitergeleitet werden.

Mit Ausnahme der vorgenannten Fälle werden die Kunden mit allen geeigneten Mitteln informiert, wenn Proximus kundenbezogene Daten an Dritte weitergibt. Überdies haben sie unter gesetzlich vorgesehenen Umständen die Möglichkeit, die Weitergabe ihrer Daten abzulehnen.

Der Kunde hat das Recht, Einsicht in die ihn betreffenden Daten zu nehmen und sie gegebenenfalls berichtigen zu lassen. Hierfür kann der Kunde eine datierte und unterzeichnete Aufforderung mit einer Kopie seines Personalausweises unter folgender Adresse an die Proximus-Rechtsabteilung senden: Proximus, Département juridique, boulevard du roi Albert II 27, 1030 Brüssel.

Der Kunde wird darüber in Kenntnis gesetzt, dass Telefonate mit dem Proximus-Kundenservice aufgezeichnet werden können, um diese Aufzeichnung im Fall von Anfechtungen geschäftlicher Transaktionen als Beweis heranziehen zu können. Der Kunde akzeptiert diese Aufzeichnung und erklärt sich mit ihr einverstanden.

Telefonate mit dem Proximus-Kundenservice können auch im Rahmen der Kontrolle der Servicequalität aufgezeichnet werden.

- 12.2 Proximus nimmt Daten, die nicht für Proximus bestimmt sind oder die der Kunde über das Internet (etwa per E-Mail oder über Diskussionsforen oder Websites mit beschränktem Zugang) übermittelt, sowie Daten, die sich unmittelbar aus der Internetnutzung des Kunden ergeben, mit Ausnahme folgender Fälle nicht zur Kenntnis:
- falls es erforderlich ist, diese Daten zur Sicherstellung des ordnungsgemäßen Betriebs des Dienstes zu erheben;
 - falls Proximus Gründe zu der Annahme hat, dass sich diese Informationen auf strafbare oder unerlaubte Handlungen beziehen oder falls ein Dritter der Auffassung ist, dass diese Informationen eins seiner Rechte verletzen.
- 12.3 Der Kunde verpflichtet sich, sein Passwort und seinen Zugangscode geheim zu halten und vertraulich zu behandeln und nicht an Dritte weiterzugeben. Für jede Nutzung der Identifizierungselemente haftet allein und in vollem Umfang der Kunde. Bei Verlust, Diebstahl oder Missbrauch eines dieser Elemente muss der Kunde entweder anhand der von Proximus bereitgestellten Hilfsmittel sein Passwort ändern oder Proximus unverzüglich verständigen. Diese Benachrichtigung bedarf einer Bestätigung per Einschreiben. Die Haftung des Kunden endet erst an dem Werktag, der auf den Tag des Eingangs dieses Einschreibens bei Proximus folgt.
- 12.4 Im Rahmen von Schulungen und zur Beaufsichtigung der Proximus-Mitarbeiter können Telefonate zwischen dem Kunden und dem Proximus-Kundenservice von Mitarbeitern oder Beratern von Proximus aufgezeichnet oder mitgehört werden, die nicht an diesen Gesprächen teilnehmen. Der Kunde hat bei jedem Telefonat die Möglichkeit, diesen Aufzeichnungen und dem Abhören der Gespräche zu widersprechen.
- 12.5 Proximus weist den Kunden darauf hin, dass jeder ISP unter dem Gesetz über den elektronischen Geschäftsverkehr dazu verpflichtet ist, Beschwerden, die er über seine Kunden erhält, den Justizbehörden zu melden.

Artikel 13 Höhere Gewalt

Proximus haftet nicht, wenn Verzögerungen oder Mängel bei der Erbringung seiner Dienstleistungen auf Tatsachen oder Umstände zurückzuführen sind, die sich seiner Einflussnahme entziehen, nicht vorhersehbar waren und nicht vermieden werden konnten (höhere Gewalt). Beispiele hierfür sind Krieg, Aufruhr, Tumult, zivile Unruhen, Maßnahmen ziviler oder militärischer Instanzen, Embargos, Explosionen, Streiks, Aussperrungen, Arbeitskämpfe (einschließlich jener, an denen Proximus-Mitarbeiter beteiligt sind), Stromausfälle (einschließlich jener im Zusammenhang mit der Umsetzung eines behördlich festgesetzten Lastabschaltungsplans), Überschwemmungen, anhaltender Frost, Brand oder Gewitter, Vertragskündigungen seitens Lieferanten oder Lieferschwierigkeiten von Proximus-Lieferanten.

Artikel 14 Vertragsabtretung

- 14.1 Der Kunde kann den Vertrag nur an eine Person abtreten, die gleichzeitig mit ihm an derselben Adresse wohnt oder dort ihren gewöhnlichen Aufenthaltsort hat. Der Zedent und der Zessionar müssen sich bezüglich der Abtretung einigen und Proximus hierüber in einem von beiden unterzeichneten Schreiben informieren.
- 14.2 Wurde dem Kunden der Zugang und/oder Aufenthalt an der Adresse, an der der Dienst bezogen wird, gerichtlich verboten, so ist Proximus berechtigt, den Vertrag eigenmächtig an die Person abzutreten, die rechtmäßig an der entsprechenden Adresse wohnt, sofern sie Proximus hierzu auffordert.
- 14.3 Falls der Kunde stirbt, läuft der Vertrag der Nachfolge gegenüber weiter, und dies bis zu dem Zeitpunkt, zu dem er gekündigt oder an einen Erben, einen Vermächtnisnehmer oder eine

- Person, die gleichzeitig mit dem verstorbenen Kunden an derselben Adresse wohnhaft war, abgetreten wird.
- 14.4 Die Abtretung ist gebührenfrei und umfasst die Abtretung aller mit dem Vertrag verbundenen Rechte und Verpflichtungen an den Zessionar, mit Ausnahme der Themenlizenzen und Plugins, die für die Erstellung seiner Bizz Online-Site verwendet wurden.

Artikel 15 Vertragsdauer

- 15.1 Der Vertrag wird, sofern nichts Gegenteiliges vereinbart ist, für eine Dauer von 24 Monaten abgeschlossen, die nach diesem Datum automatisch in eine unbegrenzte Dauer umgewandelt wird, und tritt am Tag der Abnahme des von Proximus erstellten Dienstes in Kraft. Der Kunde erhält hierzu eine E-Mail, in der er zur Abnahme der im Rahmen des Dienstes von Proximus vorgenommenen Arbeiten aufgefordert wird.
- 15.2 Jede während der Vertragsdauer erfolgende Änderung des Angebots, das sich auf den Dienst bezieht, begründet einen neuen Vertrag mit einer Dauer von 24 Monaten ab dem Datum dieser Änderung.
- 15.3 Im Fall einer Umwandlung zu einem Vertrag unbegrenzter Dauer ist der Kunde berechtigt, den Vertrag gemäß Artikel 16 zu kündigen.

Artikel 16 Aussetzung oder Kündigung durch Proximus

- 16.1 Kommt der Kunde seinen vertraglichen Pflichten nicht nach, so ist Proximus dazu berechtigt, den oder die dem Kunden angebotenen Dienst(e), der/die Gegenstand derselben Rechnung ist/sind, ganz oder teilweise einzustellen.
Proximus behält sich jedoch das Recht vor, die in Artikel 217 vorgesehenen Entschädigungen zu fordern.
- 16.2 Bei gravierender Verletzung seiner Vertragspflichten durch den Kunden, insbesondere bei offensichtlicher Verletzung von Gesetzen oder Rechten Dritter, bei Nichteinhaltung der Nutzungsbedingungen durch den Kunden sowie bei Gefährdung der Integrität der Proximus-Dienste oder des einwandfreien Betriebs des Dienstes ist Proximus berechtigt, den Zugang des Kunden zu seinem Dienst und den Zugang zum betreffenden Inhalt durch Dritte umgehend zu sperren. Der Kunde wird innerhalb einer angemessenen Frist per E-Mail und/oder per Post von dieser Sperrung in Kenntnis gesetzt und per Fristsetzung zur Einhaltung seiner Pflichten ermahnt. Hierzu wird die E-Mail-Adresse verwendet, die der Kunde Proximus bei Aufgabe seiner Bestellung mitgeteilt hat.
- 16.3 Bei Gefährdung der Integrität oder des einwandfreien Betriebs seines Dienstes behält sich Proximus das Recht vor, auf eigene Initiative alle angezeigten Maßnahmen zu treffen.
- 16.4 Falls Proximus berechtigten Grund zu der Annahme hat, dass der Kunde rechtswidrige Inhalte über das Internet verbreitet (zum Beispiel auf seiner Website oder in Diskussionsforen) oder allgemein die Proximus-Dienste auf unzulässige Weise nutzt (zum Beispiel unter Verletzung geistiger Eigentumsrechte Dritter), ist Proximus berechtigt, alle als angezeigt betrachteten Maßnahmen zu ergreifen, um diese unzulässige Nutzung der Dienste zu unterbinden, insbesondere die unverzügliche Sperrung des Zugangs zu den Inhalten des Kunden und/oder die Aussetzung des Zugangs des Kunden zu den Proximus-Diensten, ohne dass diese Maßnahmen jegliche Ansprüche des Kunden auf Schadensersatz begründen, und dies selbst in dem Fall, dass sich der fragliche Inhalt letztlich als nicht rechtswidrig herausstellt.
Im Fall einer Reaktion des Kunden ist Proximus berechtigt, dem Beschwerdeführer die gegebenenfalls vom Kunden stammenden Nachweise zu übermitteln.
- 16.5 Die Bereitstellung des Dienstes kann bei höherer Gewalt, bei Ereignissen, die sich der Einflussnahme von Proximus entziehen, aus Wartungsgründen oder bei Störfällen unterbrochen werden. Unterbrechungen begründen kein Anrecht auf jegliche Entschädigungen. Proximus wird sich nach Kräften bemühen, den Kunden innerhalb angemessener Fristen über diese Unterbrechungen zu benachrichtigen und die Dauer der Unterbrechungen so weit wie möglich zu beschränken.
- 16.6 Die Aussetzung des Dienstes endet, sobald der Kunde seinen Verpflichtungen nachgekommen ist. Die Wiederaufnahme des Dienstes gibt Anlass zur Berechnung pauschaler Aktivierungskosten, die in der Preisliste vermerkt sind.
- 16.7 Die Grundgebühr muss während der gesamten Dauer der Aussetzung des Dienstes entrichtet werden.
In diesem Fall wird gegebenenfalls die in Artikel 17.1 vermerkte Entschädigung fällig.

- 16.8 Bei Insolvenz des Kunden, kollektiver Schuldenregelung oder Liquidierung wird der Vertrag von Rechts wegen und ohne vorherige Mahnung gekündigt.
- 16.9 Proximus kann die Bereitstellung des Dienstes im Fall einer ausdrücklichen Anordnung oder Verfügung seitens einer Verwaltungs- oder Gerichtsbehörde beenden oder aussetzen. In diesem Fall hat der Kunde keinerlei Anrecht auf eine Entschädigung.
- 16.10 Im Fall einer Kündigung des Dienstes durch Proximus bleibt der Dienst aktiv und kann somit innerhalb von 30 Tagen ab dem Kündigungsdatum wieder freigeschaltet werden. Proximus behält sich das Recht vor, eine Entschädigung gemäß seiner Preisliste zu berechnen.

Artikel 17 Kündigung durch den Kunden

- 17.1 Der Kunde kann ungeachtet der in Artikel 16.2 vorgesehenen Bedingungen seinen befristeten Vertrag jederzeit ohne Angabe von Gründen schriftlich kündigen. Proximus lässt dem Kunden eine schriftliche Bestätigung des Kündigungsdatums unter Berücksichtigung der technischen Besonderheiten zukommen.
- 17.2 Entschädigung bei vorzeitiger Kündigung eines befristeten Vertrags:
- Bei vorzeitiger Vertragskündigung durch den Kunden behält sich Proximus das Recht vor, eine Entschädigung in Höhe der monatlichen Grundgebühren zu fordern, die bei Fortführung des Vertrags bis zum Ende seiner laufenden Vertragsperiode fällig geworden wären. Diese Entschädigung ist mehrwertsteuerfrei.
 - Bei vorzeitiger Vertragskündigung durch den Kunden behält sich Proximus das Recht vor, eine Entschädigung in Höhe der Installationskosten zu fordern, und dies selbst dann, wenn der Dienst nicht online gestellt wurde. Diese Entschädigung ist mehrwertsteuerfrei.
 - Falls der Kunde stirbt, wird die Entschädigung wegen vorzeitiger Kündigung nicht fällig, sofern die berechtigten Personen Proximus schriftlich in beliebiger Form unter Beifügung eines schriftlichen Nachweises informieren.
 - Im Fall einer Kündigung des Dienstes durch den Kunden bleibt der Dienst aktiv und kann somit innerhalb von 30 Tagen ab dem Kündigungsdatum wieder freigeschaltet werden. Eine Entschädigung gemäß der Preisliste wird dem Kunden berechnet.

Artikel 18 Erhebung von Beweisen

- 18.1 Proximus und der Kunde vereinbaren, dass sämtlichen Formen der wechselseitigen Kommunikation per gesicherter E-Mail dieselbe rechtswirksame Beweiskraft zukommt wie einem schriftlichen Briefwechsel mit Unterschrift.
- 18.2 Ferner vereinbaren Proximus und der Kunde, dass Informationen in Bezug auf Mitteilungen, Verträge und Zahlungen, die von Proximus auf einem dauerhaften unveränderbaren Datenträger gespeichert werden, bis zum Nachweis des Gegenteils Beweiskraft besitzen.
- 18.3 Proximus ist nicht an Vereinbarungen gebunden, die der Kunde gegebenenfalls über den Dienst mit weiteren Diensteanbietern eingeht, die andere vertraglich festgelegte Beweiserhebungsmethoden einsetzen.

Artikel 19 Allgemeines

- 19.1 Folgende Dokumente, die hier in aufsteigender Reihenfolge bezüglich ihrer Spezifität aufgeführt sind, sind Bestandteil des Vertrags:
- gegebenenfalls der Bestellschein
 - die Proximus-Preisliste
 - die Nutzungsbedingungen
 - die Allgemeinen Geschäftsbedingungen
- Im Fall von Widersprüchen zwischen den verschiedenen Dokumenten sind folgende Regeln anwendbar: Das spezifischere Dokument, das auf den betreffenden Tarifplan anwendbar ist, hat vor allen allgemeineren Dokumenten Vorrang.
- 19.2 Alle früheren mündlichen oder schriftlichen Abmachungen oder Vereinbarungen werden als nichtig betrachtet und in ihrer Gesamtheit durch die Bestimmungen des vorliegenden Vertrags ersetzt.
- 19.3 Wird eine Vertragsbestimmung für nichtig oder nicht anwendbar erklärt, so bleibt die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen hiervon unberührt.
- 19.4 Die Gültigkeit des von einem Minderjährigen unterzeichneten Vertrags hängt von der schriftlichen Zustimmung eines seiner Elternteile oder seines Vormunds ab. Diese Zustimmung muss zusammen mit dem vorliegenden Vertrag an Proximus übermittelt werden.

Artikel 20 Schlichtungsverfahren und Beilegung von Streitfällen

- 20.1 Der Kunde wird dazu aufgefordert, sich bei Auftreten von Schwierigkeiten im Zusammenhang mit der Vertragserfüllung an die örtliche Niederlassung von Proximus zu wenden.
- 20.2 Beschwerden über eine ungerechtfertigte Außerbetriebnahme eines Dienstes müssen innerhalb von fünf Kalendertagen nach dieser Außerbetriebnahme eingereicht werden. Geht die Beschwerde nach Ablauf dieser Frist ein, wird bei der Berechnung einer eventuellen Entschädigung der Zeitraum zwischen dem fünften Tag und dem Tag, an dem die Beschwerde eingereicht wurde, nicht berücksichtigt.

Die Prüfung einer Beschwerde endet, wenn diese einem Gericht vorgelegt wird.

Artikel 21 Anwendbares Recht und Gerichtsstand

Die Bestimmungen dieses Vertrags unterliegen dem belgischen Recht. Beanstandungen bezüglich der Auslegung oder Anwendung des vorliegenden Vertrags, die nicht auf gutlichem Weg beigelegt werden können, fallen in die Zuständigkeit der ordentlichen belgischen Gerichte.

Artikel 22 Änderung der Vertragsbedingungen

- 22.1 Proximus verpflichtet sich, die betroffenen Kunden mit geeigneten Mitteln über Änderungen der Vertragsbedingungen in Kenntnis zu setzen. Bei Änderungen an den Allgemeinen oder Besonderen (Geschäfts-)Bedingungen oder bei Preiserhöhungen erfolgt diese Information mindestens einen Monat vor deren Inkrafttreten, bei Preissenkungen mindestens einen Tag im Voraus.
- 22.2 Akzeptiert ein Kunde die anlässlich einer Änderung der Allgemeinen oder Besonderen (Geschäfts-)Bedingungen eingeführten neuen Bedingungen nicht, so kann er den Vertrag spätestens am letzten Tag des Monats, der dem Inkrafttreten dieser Änderungen folgt, kostenlos kündigen, soweit diese Änderungen für den Kunden ungünstig sind. Im Fall einer Tarifierhöhung oder Indexierung kann der Kunde seinen Vertrag spätestens am letzten Tag des Monats, der dem Eingang der ersten Rechnung nach dem Inkrafttreten dieser Tarifierhöhung folgt, ohne Vertragsstrafe kündigen. Die Kündigung kann in einer beliebigen schriftlichen Form erfolgen.

ANHANG I Nutzungsbedingungen des Online-Präsenz-Dienstes von Proximus

Artikel 1 – Gegenstand

Als Anbieter der Erstellung von Online-Präsenzen einschließlich des Hostings der Websites und weiterer Leistungen, die mit dieser Online-Präsenz verbunden sind (Google MyBusiness, 12x7, Online-Reservierungstool, E-Marketing-Tool etc.) bietet Proximus seinen Kunden die Möglichkeit, auf eine Fülle öffentlicher, privater, kommerzieller und nichtkommerzieller Informationen zuzugreifen und diese zu verbreiten. Um den zuweilen widersprüchlichen Interessen der Internetnutzer wirksam gerecht zu werden, hat Proximus Nutzungsbedingungen erarbeitet, die die Allgemeinen Geschäftsbedingungen ergänzen.

Beim vorliegenden Dokument handelt es sich um einen Verhaltenskodex, in dem die Rechte, aber auch Pflichten sowie die Haftung des Kunden in seiner Eigenschaft als Internetnutzer definiert sind.

Artikel 2 – Annahme der Bedingungen

Mit der Nutzung seines Internetzugangs zur Abfrage, Kommentierung oder Veröffentlichung von Inhalten im Internet oder für den E-Mail-Versand verpflichtet sich der Kunde automatisch, die vorliegenden Nutzungsbedingungen einzuhalten.

Artikel 3 – Nutzungsregeln im Fall der Erstellung und/oder Verbreitung von Inhalten im Internet (zum Beispiel vom Kunden erstellte Websites, die von Proximus gehostet werden, oder in einem Diskussionsforum oder auf einem Blog hinterlassene Beiträge)

3.1 Der Kunde verpflichtet sich:

- nichts zu veröffentlichen, das gegen die guten Sitten, die öffentliche Ordnung oder die geltende Gesetzgebung verstößt oder als Anstiftung zum Begehen von Verbrechen oder sonstigen Straftaten betrachtet werden kann;
- keine Inhalte zu veröffentlichen, die die geistigen Eigentumsrechte Dritter verletzen;
- nichts zu veröffentlichen, das die Datenschutzrechte Dritter verletzt oder deren Ruf beeinträchtigt;
- keine Inhalte mit erniedrigendem, beleidigendem, drohendem, diffamierendem oder verleumderischem Charakter jeglicher Personen gegenüber zu veröffentlichen;
- keine rassistischen, fremdenfeindlichen oder revisionistischen Inhalte oder Inhalte, die zu Diskriminierung, Hass oder Gewalt gegenüber Personen aufgrund ihrer ethnischen Herkunft, ihres Glaubens, ihrer sexuellen Orientierung, ihrer Hautfarbe, ihrer Vorfahren oder ihrer Staatsangehörigkeit aufrufen, zu veröffentlichen;
- keine Inhalte (Texte, Videos, Hyperlinks etc.) zu veröffentlichen (etwa auf Blogs oder in Beiträgen, die auf Blogs, im Portal oder auf Websites hinterlassen werden), die gefährliche Verhaltensweise propagieren und/oder Anleitungen zur Erreichung gefährlicher Ziele geben (etwa die Herstellung von Sprengkörpern oder neuartiger Substanzen, Selbstverstümmelung, Magersucht, Bulimie, „Binge-Drinking“ etc.);
- keine Werbung für Angebote sexueller Natur zu machen;
- keine Nachrichten auf Blogs oder in Diskussionsforen zu hinterlassen, die keinerlei Bezug zu dem vom jeweiligen Blog oder Forum behandelten Thema haben und einzig zu dem Ziel abgesetzt werden, den Blogger oder den Verantwortlichen des Forums und/oder dessen Nutzer zu belästigen;
- keine Inhalte zu veröffentlichen oder ins Netz zu stellen, die nicht garantiert frei von Viren sind.

3.2 Der Kunde allein haftet gegenüber Proximus und Dritten für Inhalte, die er im Internet veröffentlicht (wie insbesondere Software, Hyperlinks oder Dateien, die von Viren befallen sind oder Fehler aufweisen), und für die gegebenenfalls nachteiligen Folgen dieser Veröffentlichung.

3.3 Der vom Kunden veröffentlichte Inhalt muss nicht nur den Allgemeinen Geschäftsbedingungen und den in Artikel 3.1. der vorliegenden Nutzungsbedingungen aufgeführten Grundsätzen

entsprechen, sondern auch regelmäßig aktualisiert werden (insbesondere dann, wenn er Kritik bezüglich der Tätigkeiten Dritter enthält).

- 3.4 Der Inhalt der Website des Kunden muss von seiner Startseite aus zugänglich sein (keine verborgenen Dateien). Sämtliche Daten (Fotos, Texte, Animationen etc.) müssen mit HTML-Seiten verbunden sein.
- 3.5 Der Kunde leitet bei jedem Ereignis, das eine plötzliche und bedeutende Erhöhung des Datenverkehrs auf seiner Website verursachen könnte, alle erforderlichen Maßnahmen ein.
- 3.6 Der Kunde haftet an erster Stelle für die von Dritten in seinen Diskussionsforen veröffentlichten Inhalte. Er ist daher verpflichtet, die von Teilnehmern seiner Foren veröffentlichten Beiträge zu überwachen und die strenge Einhaltung der in Artikel 3 der vorliegenden Nutzungsbedingungen definierten Regeln sicherzustellen.