

## Besondere Geschäftsbedingungen für den Mobilfunk-Telefondienst

Die vorliegenden besonderen Geschäftsbedingungen gelten für den Mobilfunk-Telefondienst und für Prepaid-Karten von Proximus. Sie sind laut den Allgemeinen Geschäftsbedingungen Bestandteil des Vertrages zwischen dem Kunden und Proximus. Sie gelten zusätzlich zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Im Falle eines Widerspruchs gehen die besonderen Geschäftsbedingungen den Allgemeinen Geschäftsbedingungen vor. Es wird empfohlen, eine Kopie dieser besonderen Geschäftsbedingungen aufzubewahren.

### 1. Besondere Rechte und Pflichten von Proximus

- 1.1 Proximus bietet dem Kunden einen Mobilfunk-Telefondienst, der es ihm ermöglicht, das Mobilfunknetz von Proximus für Telefonanrufe und Datenverbindungen zu nutzen. Proximus wird sich bemühen, die SIM-Karte schnellstmöglich zu aktivieren.
- 1.2 Proximus verpflichtet sich, die Aktivierung der SIM-Karte innerhalb von zwei Werktagen vorzunehmen. Diese Frist beginnt, sobald der Kunde im Besitz der SIM-Karte ist.
- 1.3 Sollte Proximus nicht in der Lage sein, dieser Verpflichtung nachzukommen, wobei davon ausgegangen wird, dass die Verzögerung nicht vom Kunden oder einem anderen Betreiber zu verantworten ist oder höhere Gewalt vorliegt, so hat der Kunde, der von der Verzögerung tatsächlich betroffen ist und sein Recht ausdrücklich in Anspruch nimmt, für jeden Kalendertag der Verzögerung Anspruch auf eine Entschädigung, die auf die in der Preisliste angegebene Höhe begrenzt ist. Für die Geltendmachung dieser Entschädigung, steht dem Kunden eine Frist von zehn Werktagen zu.
- 1.4 Proximus verpflichtet sich, sämtliche ihr zur Verfügung stehenden Mittel einzusetzen, um ihren Kunden den Zugang zum Dienst zu gewährleisten. Jedoch übernimmt Proximus weder ausdrücklich noch stillschweigend eine Garantie für die Fähigkeit des Dienstes, den Erwartungen oder Anforderungen des Kunden zu entsprechen, auch nicht für eine fehlerfreie oder ununterbrochene Funktion des Dienstes.
- 1.5 Spätestens zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses stellt Proximus dem Kunden möglichst vollständige Informationen über den Dienst zur Verfügung. Angaben über die geschätzte Maximalgeschwindigkeit der Breitbandverbindung eines Mobilfunknetzes für den Upload und den Download, die angekündigte Maximalgeschwindigkeit der Breitbandverbindung eines Mobilfunknetzes für den Upload und den Download und das Übertragungsvolumen des Abonnements sind auf der Website verfügbar.

### 2. Besondere Rechte und Pflichten des Kunden

- 2.1 Die Nutzung des Dienstes hat ausschließlich über GSM oder via Smartphone zu erfolgen, jegliche anderweitige Nutzung ist untersagt.
- 2.2 Sollte die Gefahr bestehen, dass die technischen Ausrüstungen des Kunden das Netzwerk oder den Service stören, so kann Proximus den Kunden auffordern, die angeschlossenen Geräte abzuschalten, unbeschadet weiterer Maßnahmen, die in den allgemeinen oder besonderen Geschäftsbedingungen vorgesehen sind.
- 2.3 Es ist verboten, den Dienst so zu nutzen, dass die Identifizierung oder der Standort des Anrufers nach einem Notruf nicht mehr möglich ist, oder in einer Art, um die von Proximus berechneten Zusammenschaltungstarife zu vermeiden.
- 2.4 Wenn es das Mobilkommunikationsgerät zulässt, kann der Kunde verlangen, dass bestimmte Anrufe von seinem Gerät aus unterbunden werden. Die Aktivierung dieser Einschränkung kann kostenpflichtig sein, mit Ausnahme der Einschränkung von Anrufen auf nationale Mehrwertdienstnummern, nationale Mehrwertdienstnummern, die für die Bereitstellung von Inhalten für Erwachsene verwendet werden, oder internationaler Mehrwertdienstnummern, die nicht in Übereinstimmung mit dem internationalen Rufnummernplan E.164 betrieben werden.
- 2.5 Als Vorsichtsmaßnahme und zur Betrugsbekämpfung werden Anrufe zu Sondernummern (Anrufe zu 090X-Nummern) für einen Zeitraum von 6 Monaten ab Aktivierung der SIM-Karte auf einen Betrag von € 20 pro Monat beschränkt. Der Kunde kann die Reaktivierung der Anrufe zu Sondernummern beim Proximus-Kundendienst beantragen. Diese Bestimmung gilt bei jeder Aktivierung einer SIM-Karte ab dem 25. April 2022.

### 3. Die SIM-Karte

- 3.1 Nach der Anmeldung zur Dienstleistung erhält der Kunde eine SIM-Karte mit einem PIN-Code und einem PUK-Code (PIN Unlock Key). Die SIM-Karte verbleibt im Eigentum von Proximus, welche die Programmierung der SIM-Karte jederzeit ändern kann.

- 3.2 Der Verlust oder Diebstahl einer SIM-Karte hat nicht die Beendigung des Vertrages zur Folge. Im Falle des Verlustes oder Diebstahls der SIM-Karte bleibt der Kunde für die Nutzung und Zahlung der Dienste verantwortlich, und zwar bis zu dem Zeitpunkt, an dem er Proximus auffordert, die SIM-Karte zu sperren, und Proximus in der Lage ist, die Sperrung vorzunehmen. Der Kunde kann eine neue SIM-Karte beantragen.
- 3.3 Weist eine SIM-Karte einen Herstellungsfehler auf, so kann der Kunde sie an einer Proximus-Verkaufsstelle umtauschen, wo er kostenlos eine neue SIM-Karte erhält. Ist die SIM-Karte infolge unsachgemäßer Handhabung durch den Kunden defekt, kann sie auf Kosten des Kunden durch Proximus ersetzt werden.
- 3.4 SIM-Karten sind ausschließlich für den persönlichen Gebrauch bestimmt. Der Weiterverkauf der SIM-Karte ist untersagt. Der Kauf einer ungewöhnlich hohen Anzahl an SIM-Karten spricht gegen den persönlichen Gebrauch. In diesen Fällen behält sich Proximus das Recht vor, die SIM-Karte zu deaktivieren.
- 3.5 Dem Kunden ist es untersagt, die auf der SIM-Karte enthaltenen technischen Identifizierungsdaten zu kopieren.
- 3.6 Im Falle eines organisierten Weiterverkaufs von SIM-Karten an Personen, die im Sinne der europäischen Regulierung nicht offiziell in Belgien ansässig sind oder keine stabilen Verbindungen zu Belgien haben, behält sich Proximus das Recht vor, sofort alle erforderlichen Maßnahmen zur Erfüllung des Vertrages zu ergreifen, einschließlich seiner Aussetzung und/oder Beendigung, und zwar unbeschadet des Rechts von Proximus auf Schadenersatz.

#### **4. Die normale und persönliche Nutzung des Dienstes durch den Kunden und unbegrenzte Nutzung**

- 4.1 Um optimale Nutzungsbedingungen gewährleisten zu können und die ordnungsgemäße Funktion des Netzes aufrechtzuerhalten, verpflichtet sich der Kunde zu einem normalen und persönlichen Gebrauch des Dienstes. Folgende Verhaltensweisen fallen nicht unter den normalen und persönlichen Gebrauch (wobei die Liste keinen Anspruch auf Vollständigkeit erhebt):
- Die Nutzung, die darauf abzielt, direkt oder indirekt Gespräche umzuleiten, oder der Weiterverkauf der Dienste von Proximus an Dritte, egal auf welche Weise, ohne vorhergehende schriftliche Zustimmung von Proximus;
  - Die Nutzung, die den zuverlässigen und korrekten Betrieb bestimmter Funktionen des Proximus-Netzwerkes stört. Zu einer zuverlässigen und korrekten Nutzung gehört insbesondere die Übermittlung der IMEI-Nummer des Anrufers (sofern keine anderslautende Anweisung des Anrufenden vorliegt), die Übermittlung der IMEI-Nummer des Gerätes, von dem aus der Anruf getätigt wird, das Abhören und Aufzeichnen von Gesprächen auf Anordnung der zuständigen Justiz- oder Verwaltungsbehörden oder die Aufzeichnung und Speicherung von Anruf- und Identifizierungsdaten;
  - Die Nutzung, die eine Sättigung oder ungewöhnlich hohe Belastung des Netzwerkes hervorruft oder den ordnungsgemäßen Betrieb des Proximus-Netzwerkes stört;
  - Signifikant abweichende Nutzung der von Proximus errechneten Mittelwerte hinsichtlich der Häufigkeit oder Verteilung auf die verschiedenen Kommunikations- oder Verbindungsmittel (Telefon, Datenübertragung, SMS, 4G, MMS usw.) oder der tatsächlichen Verbindungsdauer;
  - Im Falle der Nutzung des Dienstes in betrügerischer Absicht, insbesondere der Verwendung des Dienstes für Call-Center oder SIM-Box-Zwecke oder der Bereitstellung des Dienstes an Dritte.
  - Im Falle eines nicht bestimmungsgemäßen Gebrauches wie er von einem Kunden, der einen Mobilfunkvertrag abschließt, zu erwarten wäre (beispielsweise die Nutzung des Mobilfunkgeräts als Baby-Phone, SMS-Gateway oder andere ähnliche Geräte).
  - Im Falle der Nutzung des Dienstes für eine Verbindung ohne menschliches Zutun oder für eine Verbindung zwischen Maschinen.
- 4.2 Folgende Verhaltensweisen gelten im Rahmen unbegrenzter Angebote nicht als normaler und persönlicher Gebrauch (wobei die Liste keinen Anspruch auf Vollständigkeit erhebt):
- Wenn der Kunde mehr als 10 000 SMS pro Monat bzw. über 500 SMS pro Tag versendet.
  - Wenn der Kunde SMS an über 250 verschiedene Empfänger pro Monat versendet.
  - Wenn der Kunde regelmäßig mehr als 6 Stunden am Tag bzw. über 30 Stunden pro Woche telefoniert.
- 4.3 Proximus behält sich das Recht vor, die Dienstleistung einzuschränken oder auszusetzen bzw. den Vertrag ohne Schadenersatz zu kündigen, wenn kein normaler und persönlicher Gebrauch durch den Kunden vorliegt. Der Nachweis der vorgenannten verbotenen Verhaltensweisen kann mit allen Mitteln sowie sämtlichen rechtlichen Mitteln erbracht werden; insbesondere anhand von Daten und Auszügen aus den Proximus-Systemen oder aus durch Dritte bereitgestellten Systemen. Der Kunde und Proximus betrachten diese Daten und Auszüge bis zum Beweis des Gegenteils als wahrheitsgetreu.

#### **5. Richtlinie zur angemessenen Nutzung**

Für das mobile Internet kann die in Belgien erfolgte Nutzung Gegenstand einer Richtlinie über die angemessene Nutzung sein. Auch für Nutzungen in jedem anderen Land der Europäischen Union können unter Beachtung der EU-Vorschriften Richtlinien für eine angemessene Nutzung festgelegt werden. Die Bedingungen für diese Nutzungsrichtlinien sind in den vertraglichen Zusammenfassungen festgelegt. Für die Zwecke des vorliegenden Artikels bezeichnet der Begriff „Europäische Union“ die 26 Länder außer Belgien, die offiziell Teil der Europäischen Union sind, sowie Island, Liechtenstein und Norwegen, unter Ausschluss aller anderen Länder.

## **6. Roaming oder Roamingdienste**

- 6.1 Der Service von Proximus beinhaltet die Nutzung der SIM-Karte des Kunden in anderen Mobilfunknetzen im Ausland („Roamingdienste“ oder „Roaming“), wobei für die Kommunikation außerhalb der Europäischen Union eine Gebühr zu entrichten ist. Für Verbindungen innerhalb der Europäischen Union, ausgenommen Verbindungen von Belgien zu einer ausländischen Nummer, gilt ebenfalls der inländische Tarifplan. Weitere Gebühren, wie Gebühren für Anrufe und SMS an Mehrwertdienstnummern (Sondernummern (0800, 0900 usw.), Dienste Dritter, Kurznummern usw.), Dienste Dritter und Kurznummern aus dem Ausland, werden dem Kunden in Rechnung gestellt, auch wenn die Mehrwertdienstnummer in dem betreffenden Land als kostenlos für lokale Nutzer beworben wird.
- 6.2 Außerhalb der Europäischen Union wird, sobald der Kunde innerhalb des Landes oder nach Belgien kommuniziert (Surfen, SMS, MMS, abgehender Anruf) oder für jeden eingehenden Anruf, automatisch ein Daily Roaming Pass für einen Festtarif aktiviert. Dadurch kann der Kunde für diese Verbindungen weiterhin 24 Stunden lang sein inländisches Tarifpaket nutzen. Nach Ablauf dieser Frist kann nach demselben Prinzip wieder ein neuer Daily Roaming Pass aktiviert werden. Der Daily Roaming Pass kann nicht aktiviert werden, wenn der Kunde sich den Grenzen von 60 EUR und 121 EUR (inkl. MwSt.) für die Nutzung von mobilen Daten zusätzlich zu seinem Inlandspaket nähert. Die folgenden Länder sind nicht durch den Daily Roaming Pass abgedeckt: Angola, Burundi, Komoren, Kuba, Dschibuti, Äquatorialguinea, Äthiopien, Guam, Libanon, Libyen, Malediven, Neukaledonien, Oman, Salomoninseln, Somalia, Syrien, Venezuela, Simbabwe, Bhutan, St. Pierre und Miquelon, Sao Tomé und Príncipe, Turkmenistan, Falklandinseln, Kreuzfahrtschiffe und Fähren, Satelliten.
- 6.3 Telefonate und Datenverbindungen in nicht-terrestrischen Gebieten (z. B. von einem Schiff während einer Kreuzfahrt oder von einem Flugzeug aus) nutzen Satellitennetzwerke, die einem anderen geografischen Gebiet entsprechen, und gelten als außerhalb der Europäischen Union. Der Inlandstarif gilt für diese Verbindungen nicht, und die Roaming-Gebühren für diese Verbindungen werden dem Kunden in Rechnung gestellt.
- 6.4 Die Liste der Länder, in denen Roaming möglich ist, und die Roaming-Tarife werden auf der Proximus-Website und in der Preisliste veröffentlicht und können je nach den Vereinbarungen zwischen Proximus und den ausländischen Betreibern geändert werden. Mit Ausnahme von Artikel 6.9 versteht man unter „Europäische Union“ im Sinne von Artikel 6 der vorliegenden Bedingungen die 26 Länder außer Belgien, die offiziell Teil der Europäischen Union sind, sowie Island, Liechtenstein, Norwegen und jedes andere Land, das Proximus beschließt, in die Liste der Länder aufzunehmen, in denen der inländische Tarifplan gilt, wie das Vereinigte Königreich (aktuelle Liste, die auf der Proximus-Website eingesehen werden kann).
- 6.8 Proximus stellt auf seiner Website Informationen über ausländische Länder zur Verfügung, in denen die 5G-Technologie verfügbar ist ([www.proximus.be/5G](http://www.proximus.be/5G)).
- 6.9 Wenn Roamingdienste in der Europäischen Union verfügbar sind, kann die im jeweiligen Land angebotene Dienstqualität von der in Belgien angebotenen Dienstqualität abweichen, und zwar aufgrund verschiedener lokaler Faktoren, die mit der im besuchten Land verfügbaren Technologie zusammenhängen, wie dem Stand der Einführung der neuesten Technologie, der Abdeckung des lokalen Netzes, der verfügbaren Geschwindigkeit, der Latenz, aber auch aufgrund anderer externer lokaler Faktoren wie Topographie usw. Sollte der Kunde Schwierigkeiten mit der Qualität der Dienste haben, die beim Roaming in der Europäischen Union im Vergleich zu den vertraglich vereinbarten Diensten angeboten werden, kann sich der Kunde gemäß Artikel 19 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen an den Kundenservice wenden. Außerhalb der Europäischen Union können andere Gründe als die im ersten Absatz genannten die Qualität des Roamingdienstes beeinflussen. Für die Zwecke des vorliegenden Artikels bezeichnet der Begriff „Europäische Union“ die 26 Länder außer Belgien, die offiziell Teil der Europäischen Union sind, sowie Island, Liechtenstein und Norwegen, unter Ausschluss aller anderen Länder.

## **7. Tarifschutz und Transparenz**

- 7.1 Der Kunde wird per SMS benachrichtigt:
- sobald er die Obergrenzen des in seinem Tarifplan enthaltenen Volumens sowie die ihm gegebenenfalls zur Verfügung stehenden monatlichen Optionen erreicht hat;

- sobald er die Obergrenzen des Volumens seiner gegebenenfalls gelegentlich genutzten Optionen erreicht hat;
  - sobald er seinen Tarifplan und die gegebenenfalls monatlich genutzten Optionen im Betrag von 50 EUR (inkl. MwSt.) oder einen anderen durch den Kunden vorgängig festgelegten Höchstbetrag übersteigt;
  - sobald der Kunde 80 % der in den Artikeln 7.2 oder 7.3 genannten finanziellen Schwellenwerte erreicht (d. h., 48 EUR bzw. 97 EUR inkl. MwSt.) oder sobald Proximus die Internetverbindung gemäß denselben Artikeln unterbricht.
- 7.2 Proximus wird die mobile Internet-Verbindung in Belgien unterbrechen, sobald der Betrag der Monatsrechnung für das mobile Internet in Belgien den Tarifplan und eventuelle Optionen um 60 EUR (inkl. MwSt.) übersteigt.
- 7.3 Proximus unterbricht die mobile Internetverbindung außerhalb Belgiens ein erstes Mal, sobald der monatliche Rechnungsbetrag für mobiles Internet den Tarifplan und etwaige Optionen außerhalb Belgiens um 60 EUR (inkl. MwSt.) übersteigt, und ein zweites Mal, wenn dieser Betrag 121 EUR (inkl. MwSt.) erreicht, es sei denn, der Kunde hat sich gemäß Artikel 7.4 entschieden, die betreffende(n) Grenze(n) aufzuheben.
- 7.4 Der Kunde kann jederzeit auf eigene Verantwortung auf das System der Transparenz und des Preisschutzes verzichten, indem er die in Artikel 7.2 und 7.3 genannten Benachrichtigungsnachrichten und Unterbrechungen der Internetverbindung deaktiviert. Durch das Deaktivieren dieser Unterbrechungen der Internetverbindung werden die damit verbundenen Benachrichtigungsnachrichten nicht gesendet.

## **8. Prepaid-Kartendienst**

- 8.1 Die mit dem Prepaid-Kartendienst verbundene SIM-Karte ist voraktiviert und kann nach Identifizierung gemäß Artikel 8.4 und Einlegen in ein zugelassenes Mobilfunk-Endgerät genutzt werden.
- 8.2 Beim Kauf einer mit dem Prepaid-Kartendienst verbundenen SIM-Karte muss sich der Kunde entsprechend den geltenden Gesetzen über die Identifizierung des Endbenutzers von auf der Grundlage einer Prepaid-Karte erbrachten öffentlichen, mobilen, elektronischen Kommunikationsdiensten identifizieren. Beim Kauf der SIM-Karte an einer physischen Verkaufsstelle von Proximus ist es möglich, sich gegen Vorlage eines in einem Mitgliedstaat der Europäischen Union ausgestellten Ausweises, einer elektronischen belgischen Karte für Ausländer oder eines internationalen Reisepasses zu identifizieren. Im Falle eines Fernverkaufs oder beim Kauf einer SIM-Karte an einer anderen Verkaufsstelle als der von Proximus oder an einer Verkaufsstelle, an der keine Identifizierung möglich ist, muss der Kunde sich auf der Website von Proximus durch Registrieren seines elektronischen Personalausweises und des dazugehörigen PIN-Codes identifizieren. Es ist seit dem 22.11.21 nicht mehr möglich, sich zu identifizieren, indem man die SIM-Karte online mit einem Betrag von mindestens 1 EUR auflädt. Der Kunde ist weiterhin verpflichtet, sich innerhalb von 18 Monaten nach der Zahlungstransaktion erneut zu identifizieren, indem er die anderen ihm zur Verfügung gestellten Identifikationsmittel verwendet.
- 8.3 Wenn der Kunde ein Proximus-Abonnement besitzt, für das er bereits identifiziert ist, kann er sich auch durch Hinzufügen der SIM-Karte zu diesem vorhandenen Abonnement über MyProximus oder durch Versenden einer SMS gemäß den Anweisungen auf der Website von Proximus identifizieren.
- 8.4 Der Kunde muss sich anhand einer der von Proximus ausgewählten Identifizierungsmethoden jedes Mal identifizieren, wenn Proximus ihn hierzu per SMS, E-Mail, Telefon oder Brief auffordert. Wenn der Kunde sich nicht innerhalb der in der Aufforderung festgelegten Frist identifiziert, hat Proximus das Recht, die SIM-Karte zu sperren.
- 8.5 Proximus hat das Recht, die Aktivierung abzulehnen oder die SIM-Karte zu sperren, wenn sie Bedenken hinsichtlich der Zuverlässigkeit der Identifizierungsdaten hat.
- 8.6 Die mit dem Dienst der Prepaid-Karte verbundene SIM-Karte muss innerhalb eines Gültigkeitszeitraums von 12 Monaten nach dem ersten eingehenden oder abgehenden Anruf aufgeladen werden. Jedes Mal, wenn der Kunde seine SIM-Karte auflädt, verlängert sich der Gültigkeitszeitraum um weitere 12 Monate, außer bei einer Mindestaufladung; hier verlängert sich die Gültigkeit um einen Monat. Die unterschiedlichen Aufladebeträge sind auf der Website von Proximus zu finden. Das Guthaben auf der Karte darf 250 EUR nicht übersteigen.
- 8.7 Bei Ablauf des Gültigkeitszeitraums verliert der Kunde die noch nicht verbrauchten Einheiten sowie seine Telefonnummer; die SIM-Karte wird gesperrt.
- 8.8 Bei Diebstahl oder Verlust der Prepaid-SIM-Karte oder wenn sich die Karte als fehlerhaft herausstellt, kann der Kunde gemäß Artikel 3.2 und 3.3 eine neue Karte beantragen. Die neue SIM-Karte enthält dasselbe Guthaben und hat dieselbe Gültigkeitsdauer wie die verloren gegangene, gestohlene oder defekte Karte, solange kein Guthaben zurückerstattet wurde.

- 8.9 Sofern die in Artikel 8.6 genannte Gültigkeitsdauer noch nicht abgelaufen ist, kann der Kunde einen Antrag auf Rückerstattung des verbleibenden, tatsächlich erworbenen Guthabens einreichen. Dies gilt jedoch nicht für das „Bonus“-Guthaben oder jedes Guthaben, das im Rahmen von Werbeaktionen kostenlos erhalten wurde, wenn der Kunde seine Rufnummer gemäß dem in Artikel 18 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Verbraucher und Kleinunternehmen beschriebenen Verfahren übertragen hat. Wenn eine Proximus-Prepaid-Karte in ein Proximus-Abonnement umgewandelt wird, das verbleibende, tatsächlich vom Kunden erworbene Guthaben automatisch übertragen.
- 8.10 Wenn der Kunde seine Nummer zu Proximus überträgt und diese Übertragung wirksam ist, muss er sich an seinen ehemaligen Betreiber wenden, um die Rückerstattung seines verbleibenden Guthabens zu beantragen. Umgekehrt kann der Kunde, der seine Proximus-Nummer zu einem anderen Betreiber überträgt, seinen Antrag auf Rückerstattung innerhalb eines Monats ab dem Datum der tatsächlichen Übertragung seiner Nummer auf den neuen Betreiber bei Proximus einreichen. Nach Ablauf dieser Frist verliert der Kunde das Recht auf Rückerstattung. Wird der Antrag vom Betreiber angenommen, verpflichtet sich Proximus, die Rückerstattung innerhalb von zwei Wochen nach der Annahme des Antrags vorzunehmen. Wenn der Antrag abgelehnt wird, wird der Kunde informiert.
- 8.11 Der Erstattungsantrag wird über die Proximus-Website gestellt. Die Nummer des Kunden muss zum Zeitpunkt des Antrags portiert und aktiv sein, um die Übermittlung des persönlichen Sicherheitscodes zu ermöglichen. Nur der Nutzer der betreffenden Nummer kann einen Antrag stellen und von der Rückerstattung des verbleibenden Guthabens profitieren. Auf der Proximus-Website sind alle für die Antragstellung benötigten Informationen erhältlich.
- 8.12 Die Rückerstattung erfolgt durch Überweisung auf das vom Kunden angegebene Bankkonto. Rückerstattungen in bar, per Kreditkarte oder auf Bankkonten bei Banken außerhalb der Europäischen Union werden nicht akzeptiert.
- 8.13 Proximus erhebt für die Rückerstattung die in der Preisliste angegebene Verwaltungsgebühr. Diese Kosten werden vom verbleibenden Guthaben abgezogen. Wenn das verbleibende Guthaben diese Kosten nicht deckt, wird die Rückerstattung nicht vorgenommen.
- 8.14 Proximus lehnt den Antrag auf Rückerstattung im Falle von Betrug oder Missbrauch ab, wie in Artikel 4 definiert. Falls ein Kunde zum Zeitpunkt des Antrags nicht mindestens 50 % des in den letzten 6 Monaten tatsächlich erworbenen Guthabens verwendet hat, wird dies ebenfalls als Betrug oder Missbrauch betrachtet.
- 8.15 Erstattungsanträge können nur für Portierungsanträge eingereicht werden, die ab dem 3. Januar 2023 gestellt wurden.

## **9. FullControl-Dienst**

- 9.1 Der Kunde kann seine Monatspauschale überschreiten, wenn er das Guthaben auf seiner mit dem FullControl-Dienst verknüpften SIM-Karte auflädt. Das aufgeladene Guthaben ist für die gesamte Gültigkeitsdauer der SIM-Karte gültig. Bei Ablauf des Gültigkeitszeitraums verliert der Kunde die noch nicht verbrauchten Einheiten. Das Guthaben auf der Karte darf 250 EUR nicht übersteigen. Der Kunde hat Anspruch auf Rückerstattung des verbleibenden Guthabens gemäß den in Artikel 8.9 ff. beschriebenen Bedingungen.
- 9.2 Bei Diebstahl oder Verlust der FullControl-SIM-Karte oder wenn sich die Karte als fehlerhaft herausstellt, kann der Kunde gemäß Artikel 3.2 und 3.3 eine neue Karte beantragen. Auf der neuen SIM-Karte befindet sich dasselbe Guthaben und sie hat dasselbe Ablaufdatum wie die verloren gegangene, gestohlene oder defekte Karte.
- 9.3 Artikel 7.2 und 7.3 gelten nicht für den FullControl-Dienst.

## **10. Belästigende Anrufe, Anrufbeschränkungen und CLIP/CLIR**

- 10.1 Ein Kunde, der belästigende Anrufe erhält, kann Proximus bitten, die Herkunft dieser Rufnummer zu ermitteln.
- 10.2 Der Kunde kann sich auch an den Mediationsdienst wenden. Auf Wunsch des Kunden teilt Proximus ihm die Identität und Anschrift des Kunden mit, der die belästigenden Anrufe getätigt hat, wenn Proximus über die notwendigen Daten verfügt.
- 10.3 Wenn die technischen Bedingungen dies zulassen und sein mobiles Kommunikationsgerät diese Funktion besitzt, sieht der (angerufene) Kunde die Rufnummer des Anrufers auf dem Display seines Gerätes („CLIP“), sofern der Anrufer seine Rufnummer nicht unterdrückt („CLIR“). Kommt der Anruf aus einem anderen Netz, so ist die Anzeige der Rufnummer des Anrufers nur möglich, wenn die Betreiber der anderen beteiligten Netze die Übermittlung der Nummer zulassen.
- 10.4 Der Kunde kann die Anzeige seiner Rufnummer (CLIR) jederzeit über den Kundendienst unterdrücken lassen. Die CLIR-Funktion funktioniert nicht beim Versand von SMS oder MMS.

**11. Bestimmungen für die Nutzung des Internet-Zugangs**

- 11.1 Der Kunde ist selbst für die Festlegung von Parametern für sein mobiles Kommunikationsgerät verantwortlich. Proximus weist den Kunden darauf hin, dass die vom Hersteller festgelegten Parameter dazu führen können, dass sich das mobile Kommunikationsgerät automatisch für Upload und Download von Daten mit dem Internet verbindet; der Kunde kann jedoch diese automatische Verbindung in der Software seines Gerätes unterbrechen.
- 11.2 Der Kunde unterlässt die missbräuchliche, betrügerische oder übermäßige Nutzung des Internet-Zugangs und beachtet die „Nutzungsbedingungen für einen Internet-Zugang über das Proximus-Netz“, die Bestandteil des Vertrages sind und ihm auf der Website von Proximus zur Verfügung stehen.
- 11.3 Im Falle einer Überlastung des Mobilfunknetzes und zwecks Vermeidung einer (Über-)Sättigung kann Proximus sich veranlasst sehen, bestimmte Arten von Datenströmen zu verlangsamen. Weitere Informationen über die von Proximus vorgesehenen Verfahren zur Vermeidung einer (Über-)Sättigung ihres Mobilfunknetzes finden Sie auf unserer Website.

**12. Haftung von Proximus**

- 12.1 Proximus haftet nicht für die unsachgemäße Nutzung des Dienstes.
- 12.2 Proximus haftet nicht für die Bereitstellung eines Roamingdienstes durch den Provider eines alternativen Dienstes und auch nicht für eventuelle Probleme mit der Bereitstellung dieses Dienstes.
- 12.3 Proximus haftet nicht für Schäden aufgrund der Aktivierung/Deaktivierung bestimmter Dienste/Optionen durch den Kunden, beispielsweise die Deaktivierung des PIN-Codes. Proximus lehnt jede Haftung für Schäden gleich welcher Art ab, die sich aus der Deaktivierung des PIN-Checks durch den Kunden ergeben. Proximus haftet nicht bei Verlust, Diebstahl, missbräuchlicher oder unsachgemäßer Nutzung der SIM-Karte. Proximus erstattet kein Guthaben, das von anderen aufgebraucht wird, und übernimmt nicht die Folgen aus der mit der Karte verbundenen Nutzung der Dienste.
- 12.4 Proximus haftet nicht:
- für den Inhalt, die Genauigkeit bzw. Vollständigkeit der übertragenen Informationen und Daten durch die Nutzung des Internet-Zugangs;
  - bei Schäden, Irrtum oder Unterlassungen, Unterbrechungen, Fehlern, Diebstahl, Verlust und Vernichtung von Daten bei Zugang zum Internet durch den Kunden oder einen Dritten, es sei denn, es liegt ein schwerer Vertragsbruch oder Arglist vor, oder wenn Proximus eine Verpflichtung, die sich aus einer der Hauptleistungen des Vertrages ergibt, nicht einhält;
  - für verzögerte Reaktion, Nichtzugänglichkeit bzw. vollständige oder teilweise Nichtfunktion des Internet-Zugangs oder Zugang zu den über Internet angebotenen Diensten;
  - im Falle von Verstößen und Betrug durch den Kunden oder Dritte mithilfe des Internet-Zugangs.

**13. Telefonbuch und Auskunftsdienst**

- 13.1 Entsprechend den geltenden Vorschriften teilt Proximus der Zentralen Rufnummern-Datenbank ([www.centralnumberdatabase.be](http://www.centralnumberdatabase.be)) den Namen und die Initialen oder den Vornamen des Kunden oder, im Falle einer juristischen Person, die offizielle Bezeichnung, die Anschrift und die von Proximus zugewiesene Telefonnummer mit.
- 13.2 Dem Kunden wird bei Vertragsabschluss die Möglichkeit geboten, sich in die Telefonbücher und den Auskunftsdienst eintragen zu lassen. Der Kunde gibt an, ob er seine Daten für die Telefonbücher und die Auskunftsdienste freigeben möchte oder ob seine Telefonnummer geheim bleiben soll. Der Kunde gibt ebenfalls an, ob er wünscht, dass sein Name und seine Anschrift anhand seiner Rufnummer ermittelt werden können. Der Kunde kann seine Wahl jederzeit ändern, indem er eine E-Mail an die folgende Adresse schickt: [annuaire@proximus.com](mailto:annuaire@proximus.com).
- 13.3 Der Kunde haftet für die Genauigkeit der von ihm an Proximus weitergegebenen Daten. Jede Änderung von Identifizierungsmerkmalen des Kunden od

**14. Mobile Zahlungen**

Die Funktion "Mobile Zahlungen" (MPAY) ist eine Zahlungsmethode, die es Kunden ermöglicht, Dienste Dritter (wie z. B. ein Abonnement für Streaming-Dienste, eine digitale Zeitschrift, In-Game-, E-Book-, Park- oder Bahnticket-Käufe usw.) über ihre Mobilfunknummer zu bestellen und diese im Nachhinein über eine Abrechnung auf der Proximus-Rechnung für ihren Handyvertrag zu bezahlen. Diese Zahlungsmethode kann über die MyProximus-App deaktiviert werden (weitere Informationen unter [www.proximus.be/mobiles-bezahlen](http://www.proximus.be/mobiles-bezahlen)).