

Gegenstand

1. Die vorliegenden allgemeinen Geschäftsbedingungen sind auf den Zugang zum VoIP-Telefondienst anwendbar. Es sind zu unterscheiden:

- **Allgemeine Geschäftsbedingungen**

In den allgemeinen Geschäftsbedingungen werden sämtliche Rechte und Pflichten aufgeführt, die Proximus und ihre Kunden im Rahmen der Bereitstellung des VoIP-Telefondienstes zu übernehmen haben.

- **Die besonderen Bedingungen**

Die besonderen Bedingungen können von den allgemeinen Geschäftsbedingungen abweichen. Sie sind auf die von Proximus als Option angebotenen Dienstleistungen anwendbar.

- **Preisliste**

Begriffe

2. Für die Anwendung der vorliegenden allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten folgende Begriffe:

- **Kunde**

Natürliche oder juristische Person oder nicht rechtsfähiger Verein, mit der/dem Proximus den Vertrag geschlossen hat.

- **Verbraucherkunde oder Verbraucher:**

Jede natürliche Person, die den Dienst zu nicht beruflichen Zwecken nutzt.

- **Geschäftskunde:**

Alle Kunden, die keine Verbraucher sind.

- **Öffentliche Nummer**

Die in den Weißen Seiten des Telefonbuches und/oder in der Datei der Proximus-Telefonankunft eingetragene Rufnummer.

- **Geheimnummer**

Rufnummer, die in den Weißen Seiten nicht vermerkt ist und vom Auskunftsdienst nicht mitgeteilt wird.

- **Telefonbuch (Weiße Seiten)/Datei des Auskunftsdienstes (1407)**

Datei, die die Angaben der Telefonteilnehmer enthält und der Öffentlichkeit entweder als Telefonbuch, also in Papierform, als elektronisches Verzeichnis oder als Telefontelefonbuch zugänglich ist.

- **VoIP-Plattform**

Die VoIP-Plattform von Proximus besteht aus den folgenden Elementen:

- Kontroll- und Sicherheitsausrüstung, die für den Zugang zur Plattform und für ihre Sicherung bestimmt ist;
- IP Call Handling-Ausrüstung, die für die Behandlung des gesamten Sprachverkehrs bestimmt ist, der über die Plattform läuft;
- Media Gateway-Ausrüstung, die für die Umwandlung der IP-Pakete in herkömmliche geschaltete Telefonie bestimmt ist.

- **Interne Verkabelung**

Leitungen, Kabel und interne Verkabelungsausrüstung zwischen dem Anschluss oder der Leitungsausrüstung und der Endausrüstung am Standort. Die Verkabelungsausrüstung umfasst den Kabelkasten, die Patch Panels, Patchkabel, Verteilungspatchkabel, Verteilungskabel, Steckdosen und sonstiges zusätzliches Material, das zur Ausführung der internen Verkabelung am Standort erforderlich ist und im Rahmen des vorliegenden Vertrags von Proximus bereitgestellt wird.

- **Rechnung:**

Das Dokument "Rechnung" oder jedes andere Dokument, mit dem Proximus die Zahlung ihrer Dienstleistungen fordert oder, im Namen und für Rechnung Dritter, Beträge in Bezug auf die Dienstleistungen dieser Dritter sammelt.

Voraussetzungen

3. Um einen Antrag auf Zugang zum VoIP-Telefondienst bei Proximus einreichen zu können, muss der Kunde:

- entweder Inhaber eines Vertrages mit Proximus über einen Internetzugang oder – als Geschäftskunde – eines mit dem VoIP-Telefondienst kompatiblen Datenkonktivitätsvertrags mit Proximus sein;
- oder – als Geschäftskunde – die Genehmigung des Inhabers eines Vertrags bezüglich der Datenkonktivität bei Proximus für die Nutzung der Datenkonktivität für seinen Telefonverkehr erhalten haben (der mit

dem VoIP-Telefondienst kompatibel ist).

Außerdem ist der Kunde gehalten, die Einhaltung dieser Bedingungen während der gesamten Dauer des Vertrags zu garantieren.

Wenn diese Bedingungen nicht mehr erfüllt sind, kann der VoIP -Telefondienst nicht bereitgestellt werden. Der Vertrag endet in diesem Fall jedoch nicht automatisch. Der Kunde wird hierfür den für Vertragskündigungen geltenden Bestimmungen entsprechend die Initiative ergreifen müssen. Umgekehrt wird die Beendigung des jetzigen Vertrags nicht automatisch zur Folge haben, dass auch der betreffende Vertrag bezüglich der Datenkonktivität bei Proximus endet.

Inkrafttreten und Dauer des Vertrags

4. Der Vertrag tritt am Tage der Unterzeichnung des Bestellscheins durch beide Parteien in Kraft und wird, sofern nicht anders angegeben oder bestimmt, für eine unbestimmte Dauer abgeschlossen. (Diese Ausnahme gilt insbesondere, wenn der Kunde kostenlos oder zu einem vergünstigten Tarif ein Produkt erhalten hat, dessen Erhalt an den Abschluss eines befristeten Proximus-Abonnements für Internetzugang, VoIP-Telefonie oder Fernsehen – auch „Joint-Offer“-Vertrag genannt – geknüpft ist.)

VoIP-Telefondienst („Dienst“)

5. Proximus bietet dem Kunden einen Telefonanschluss über die VoIP-Plattform an, der es ihm ermöglicht, den Telefonverkehr zu übermitteln und das öffentlich geschaltete Telefonnetz zu erreichen (über das Datennetz). Über diesen VoIP-Telefonanschluss kann der Kunde jederzeit Sprachanrufe zu allen anderen Proximus-Telefonanschlüssen sowie zu allen öffentlichen, mit dem Proximusnetz verbundenen Fest- und Mobilfunknetzen herstellen und umgekehrt. Sollte der Kunde zudem diesen Telefonanschluss nutzen können, um Daten zu übertragen (z. B. per Fax, Voice Band Modem oder DTMF), akzeptiert er aus technischen Gründen, dass Proximus keine Garantie hinsichtlich dieser Übertragungsart geben kann. Darüber hinaus bietet Proximus im Rahmen des VoIP-Dienstes keine Call-by-Call- oder Preselection-Funktion an.

6. Proximus ergreift alle angemessenen Maßnahmen, um den Dienst fachgerecht bereitzustellen. Sie allein bestimmt, welche technischen Mittel zur Gewährleistung des Zugangs zu diesem Dienst erforderlich sind. Soweit nicht ausdrücklich anders angegeben, gelten die Verpflichtungen von Proximus als Verpflichtung zur Wahl eines geeigneten Mittels. Gilt für den Dienst ein SLA, ist dieser in der betreffenden vertraglichen Dienstbeschreibung beschrieben. Soweit nicht ausdrücklich anders angegeben, ist der betreffende SLA nur auf die VoIP-Plattform und nicht auf die Datenkonktivität anwendbar.

7. Sofern die technische Ausrüstung dies ermöglicht, kann der Kunde beantragen, dass bestimmte Arten von Anrufen von seinem Anschluss aus nicht getätigt werden können. Die Aktivierung dieser Beschränkung ist gebührenpflichtig; hiervon ausgenommen ist die Beschränkung von Anrufen zu nationalen Nummern mit erhöhtem Satz, nationalen Nummern mit erhöhtem Satz, die zur Lieferung von Inhalten für Erwachsene benutzt werden, und nationalen Nummern mit erhöhtem Satz, die nicht gemäß dem internationalen Telefonnummernierungsplan E164 bewirtschaftet werden.

Änderungen der Vertragsbedingungen

8. Proximus verpflichtet sich, den betreffenden Kunden über jede Änderung der Vertragsbedingungen über jedes geeignete Mittel zu informieren. Bei Änderungen der allgemeinen Geschäfts- oder der besonderen Bedingungen oder bei Preiserhöhungen erfolgt diese Information mindestens einen Monat vor deren Inkrafttreten und bei Preissenkungen mindestens einen Tag im Voraus.

9. Akzeptiert der Kunde die neuen Bedingungen, die aufgrund einer Änderung der allgemeinen Geschäftsbedingungen oder der besonderen Bedingungen eingeführt werden, nicht, so kann er den Vertrag spätestens am letzten Tag des Monats, der dem Inkrafttreten dieser Änderungen folgt, ohne Zahlung einer Abstandssumme fristlos kündigen, soweit diese Änderungen für den Kunden mit Nachteilen verbunden sind. Im Falle einer Tarifierhöhung kann der Kunde seinen Vertrag spätestens am letzten Tag

des Monats, der dem Eingang der ersten Rechnung nach dem Inkrafttreten dieser Tarifierhöhung folgt, ohne Zahlung einer Abstandssumme fristlos kündigen. Die Kündigung kann schriftlich in jeder Form erfolgen.

10. Proximus kann ihre Preise einmal im Jahr im Laufe des Monats Januar entsprechend dem Verbraucherpreisindex überprüfen und anpassen.

Änderung und Einstellung der Leistungen

11. Proximus behält sich das Recht vor, jede angemessene Maßnahme zu ergreifen, um auf jeden Zwischenfall, der die Sicherheit des Netzes betrifft, zu reagieren oder Drohungen und prekären Situationen entgegenzutreten. Zudem kann Proximus, sollte dies aufgrund der Bedingungen, die mit dem Betrieb und der Verwaltung des Netzes oder mit der dem Dienst zugrunde liegenden Infrastruktur verbunden sind, erforderlich werden, Änderungen an den technischen Eigenschaften ihrer Leistungen vornehmen. Soweit diese Änderung für den Kunden mit Nachteilen verbunden ist, wird Proximus ihre Kunden in geeigneter Weise schnellstmöglich entsprechend informieren. Außer im Falle höherer Gewalt informiert Proximus ihre Kunden mindestens sechs (6) Monate im Voraus über alle Änderungen, die einen Austausch oder eine Änderung bestimmter Endgeräte erforderlich machen.

12. Proximus hat das Recht, den Dienst aufgrund von Wartungs- und Ausbauarbeiten der dem Dienst zugrunde liegenden Infrastruktur einzuschränken, auszusetzen oder einzustellen. Proximus verpflichtet sich, den Umfang der Einschränkungen oder Aussetzung des Dienstes zu mindern und diese auf den für die Durchführung der Arbeiten absolut erforderlichen Zeitraum zu begrenzen. Die Wartungsarbeiten werden während der für die geplante Wartung vorgesehenen Zeiträume ausgeführt. Die geplante Wartung erfolgt täglich nachts zwischen 22.00 und 06.00 Uhr. Proximus setzt die jeweils betroffenen Kunden in geeigneter Weise und, sofern möglich, individuell über eventuelle Wartungsarbeiten in Kenntnis. Die Dauer der mit den geplanten Wartungsarbeiten verbundenen Nichtverfügbarkeit des Dienstes wird weder bei der Berechnung der Verfügbarkeit des Dienstes noch bei der Berechnung anderer Parameter im Rahmen des Service Level Agreements berücksichtigt.

13. Der Kunde akzeptiert und erkennt und nimmt an, dass sich die Nutzung der (vom Kunden für seinen Zugang zum VoIP-Telefondienst genutzten) Datenkonnektivität durch ihn oder Dritte auf die Verfügbarkeit des VoIP-Telefondienstes auswirken kann.

Sollte es aufgrund einer unsachgemäßen Nutzung des VoIP-Telefondienstes zu einer Störung oder einem Zwischenfall kommen, gehen die für die hiermit verbundenen Arbeiten entstandenen Kosten zulasten des Kunden.

Rufnummer

14. Proximus muss jeder Leitung eine geografisch gebundene Rufnummer zuteilen.

Der Kunde kann gegen Entgelt eine oder mehrere individuelle Nummern oder eine oder mehrere Nummernserien erhalten. Die Zuteilung der Rufnummern erfolgt automatisch. Auf ausdrücklichen Wunsch kann der Kunde jedoch gegen Zahlung eines Pauschalpreises und einer zusätzlichen Abonnementsgebühr, deren Beträge in der Preisliste festgesetzt sind, im Rahmen der technischen Möglichkeiten eine Nummer aus den zum Zeitpunkt seines Antrages zur Verfügung stehenden Nummern selbst auswählen.

15. Die Nummern können nur dann zugewiesen werden, wenn der Inhaber der Nummer sowohl bei der Zuweisung der Nummer als auch während des Zeitraums der Nutzung der Nummer garantiert, dass die Identität des geografischen Dienstes dieser Nummer der vom Kunden angegebenen Adresse entspricht. Diese Adresse muss anhand objektiver Daten eindeutig mit dem Kunden verbunden werden können.

16. Der Kunde behält seine Rufnummer bis zum Ablauf des Vertrags, es sei denn, Proximus sieht sich aus technischen Gründen dazu gezwungen, die Rufnummer zu ändern. In diesem Falle wird der Kunde mindestens sechs (6) Monate vorher über die Änderung in Kenntnis gesetzt. Der Kunde kann bei Proximus eine Änderung seiner Rufnummer beantragen. Eine derartige Änderung ist gebührenpflichtig. Außer im Falle einer Geheimnummer und sofern vom Kunden nicht anders gewünscht, teilt Proximus Teilnehmern, die die alte Nummer wählen, drei Monate lang die

neue Rufnummer mit; dies gilt für jede Rufnummernänderung, unabhängig davon, ob diese Änderung auf eine Entscheidung von Proximus, auf einen Antrag des Kunden oder auf einen Umzug zurückzuführen ist. Diese Mitteilung ist kostenlos, wenn der Kunde die von Proximus angebotene Standardnachricht akzeptiert. Gegen Entgelt kann der Kunde jedoch veranlassen, dass die Standardnachricht durch eine andere Nachricht ersetzt wird. Wenn die technischen Bedingungen es zulassen, kann der Kunde gegen Entgelt diesen Dienst über die drei Monate hinaus verlängern lassen.

17. Wenn die technischen Bedingungen es zulassen, kann der Kunde sich die Nummern der ihn anrufenden Teilnehmer, die der Übermittlung ihrer Nummer nicht widersprochen haben, gegen Entgelt anzeigen lassen. Um diese Nummern lesen zu können, muss er über ein geeignetes Endgerät verfügen. Die Anzeige des Namens erfolgt auf Basis des Eintrags beim Auskunftsdienst (1407) mit dem Anfangsbuchstaben des Vornamens. Sollte beim Auskunftsdienst kein Eintrag vorliegen, erscheint der Name des Anschlussinhabers.

Kommt der Anruf von einem Telefonanschluss im Netz eines anderen Betreibers, so ist die Anzeige der Nummer des Anrufers nur dann möglich, wenn dieser Betreiber die Übermittlung der Nummern über das Proximus-Netz erlaubt. Die Anzeige des Namens des Anrufers ist jedoch nicht möglich.

Verfügt der Anrufer über eine Geheimnummer, wird seine Nummer standardmäßig nicht übermittelt, außer wenn der Inhaber über eine entsprechende Eingabe an seinem Gerät hierfür sein Einverständnis gegeben hat.

Der Kunde hat die Möglichkeit, die Übermittlung seiner Nummer an den Angerufenen oder die Anzeige seiner Nummer auf dem Gerät des Angerufenen ohne Aufpreis und auf unbestimmte Zeit über eine entsprechende Eingabe an seiner Telefonzentrale oder über den Telefonzentralendienst zu unterbinden. Er hat auch die Möglichkeit, diese Anzeige kostenlos für jeden Anruf einzeln zu unterbinden.

Rufnummern von Personen, die Notdienststellen im Sinne des königlichen Erlasses vom 2. Februar 2007 anrufen, werden Letzteren systematisch angezeigt, auch wenn der Kunde die Übermittlung seiner Nummer unterdrückt hat.

Der Kunde, dessen Leitung so eingestellt ist, dass die Anzeige der Nummer stets unterdrückt wird, kann diese Anzeige kostenlos durch eine Eingabe über seine Telefonzentrale oder über den Telefonzentralendienst dauerhaft ermöglichen. Er kann diese Anzeige auch für jeden einzelnen Anruf kostenlos gestatten.

Bei Anrufumleitung oder -weitschaltung durch den Angerufenen wird diesem nur die Nummer des Anrufers angezeigt.

Der Kunde hat die Möglichkeit, anonyme Anrufe über seine Telefonzentrale oder über den Telefonzentralendienst abzulehnen.

18. Wenn der Kunde ins Netz eines anderen Betreibers telefoniert, übermittelt Proximus seine Nummer an diesen Betreiber, sofern sie mit ihm ein Gegenseitigkeitsabkommen geschlossen und der Kunde die Anzeige seiner Nummer nicht unterbunden hat.

Telefonbuch und Auskunftsdienst

19. Allgemeines

19.1. Gemäß geltendem Recht teilt Proximus allen Herausgebern von Telefonbüchern und Anbietern von Telefonauskunftsdiensten folgende Kundendaten mit:

- Name und Anfangsbuchstabe des bzw. der Vornamen (oder, auf expliziten Wunsch des Kunden, vollständiger Vorname);

- vollständige Adresse;

- die von Proximus zugewiesene Nummer.

Diese Daten werden nicht übermittelt, wenn der Kunde eine Geheimnummer hat oder auf der Website www.1407.be unter der Rubrik „mentions légales“ seiner Aufnahme in die Telefonbücher und/oder bei den Auskunftsdiensten widersprochen hat. Bei Geheimnummern bestätigt zwar der Auskunftsdienst das Vorhandensein einer Geheimnummer an der angefragten Adresse, erteilt aber keine andere Information.

19.2. Die Möglichkeit, in den Telefonbüchern und/oder bei den Auskunftsdiensten aufgeführt zu werden, wird dem Kunden bei Abschluss des Vertrags vorgeschlagen. Füllt der Kunde die für die Telefonbücher und die Auskunftsdienste vorgesehenen Felder des Vertrags nicht aus, wird seine Nummer als Geheimnummer eingestuft.

Kunden, die nicht wünschen, dass ihr Name und ihre Adresse anhand ihrer Telefonnummer gefunden werden können, können dies über die Website www.1407.be unter der Rubrik „mentions légales“ mitteilen.

19.3. Proximus kann Dritten die Daten, die der Kunde in die Telefonbücher und/oder bei den Auskunftsdiensten eintragen lässt, gegen Entgelt zur Verfügung stellen, es sei denn, der Kunde verfügt über eine Geheimnummer.

Kunden, die nicht wünschen, dass ihre im Telefonverzeichnis veröffentlichten Daten für Werbezwecke genutzt werden, können dies unter der gebührenfreien Nummer 0800/98 033 oder mit einer E-Mail an annuaire@1407.be mitteilen.

20. Universaltelefonbuch/Auskunftsdienst (1407)

20.1. Die Funktionen des Universaltelefonbuches (Papierversion und www.1407.be) und des Auskunftsdienstes 1407 sind folgende:

- Ermittlung einer Rufnummer anhand des Namens und der Adresse und/oder
- Ermittlung eines Namens und einer Adresse anhand der Rufnummer und/oder
- Ermittlung der Rufnummer und des Namens und der Adresse eines Selbstständigen oder eines Unternehmens anhand der beruflichen Tätigkeit.

20.2. Kostenloser Eintrag im Universaltelefonbuch (Papierversion und www.1407.be) und beim Auskunftsdienst 1407.

Die folgenden Angaben des Kunden werden gratis aufgenommen:

- für natürliche Personen: - Name und Anfangsbuchstabe des bzw. der Vornamen (oder, auf expliziten Wunsch des Kunden, vollständiger Vorname);
- für juristische Personen: die offizielle Benennung;
- Adresse des Anschlusses;
- Telefonnummer.

Natürliche Personen, die mit dem Anschlussinhaber zusammenleben, haben mit dessen schriftlicher Zustimmung Anspruch auf einen kostenlosen Eintrag unter ihrem eigenen Namen gemäß den in obigem Artikel aufgeführten Bestimmungen.

20.3. Gebührenpflichtige Einträge im Universaltelefonbuch (Papierversion und www.1407.be) und beim Auskunftsdienst 1407.

Gegen Entgelt kann der Kunde zusätzliche Einträge, informative Angaben wie z.B. die berufliche Tätigkeit usw. beantragen. Weitere Informationen über die verschiedenen Möglichkeiten finden Sie auf www.1407.be/ads.

20.4. Der Kunde ist verantwortlich für die Richtigkeit der Angaben, die er Proximus mitteilt.

20.5. Jede Änderung der für die Identifizierung des Kunden bzw. des Anschlusses nötigen Angaben wird schnellstmöglich in die Datenbank des Universaltelefonbuches (Papier- und elektronische Version) und des Auskunftsdienstes (1407) eingegeben.

20.6. Die Bereitstellung des Auskunftsdienstes 1407 und des Universaltelefonbuches (Papier- und elektronische Version) erfolgt gemäß geltendem Recht.

Schutz personenbezogener Daten

21 Der vorliegende Artikel greift, wenn der Kunde die Produkte und Dienstleistungen von Proximus als Verbraucher nutzt.

Proximus verarbeitet personenbezogene Daten von Kunden (und gegebenenfalls ihrer Mitbenutzer und Endbenutzer), wie z. B. Identifikationsdaten, Kontaktdaten, Daten über die Benutzung der Produkte und Dienstleistungen von Proximus, Kommunikationsverkehrsdaten des Kunden, Rechnungs- und Zahlungsdaten sowie technische Daten. Dabei tritt Proximus als Verantwortlicher für die Verarbeitung auf. Die Daten können zu folgenden Zwecken verarbeitet werden:

- Erfüllung des mit dem Kunden abgeschlossenen Vertrags und Bereitstellung der von diesem gewünschten Dienstleistungen;
- Verwaltung und Management der Beziehungen mit dem Kunden;
- Erstellung von Kundenprofilen und die Organisation von Informations- oder Werbekampagnen für Produkte und Dienstleistungen der Proximus-Gruppe, es sei denn, der Kunde hat dem nicht zugestimmt;
- Verbesserung und Weiterentwicklung der Produkte und Dienstleistungen von Proximus und der Netzinfrastruktur;

Die Dateien von Proximus sind zugänglich für Dritte, die im Namen oder im Auftrag von Proximus arbeiten. Proximus kann Kundendaten mit Tochtergesellschaften der Proximus-Gruppe zu dem Zweck teilen, Informations- oder Werbekampagnen für Produkte und Dienstleistungen der Proximus-Gruppe durchzuführen, es sei denn, der Kunde hat dem nicht zugestimmt.

In den vom Gesetz vorgesehenen Fällen teilt Proximus den zuständigen Behörden auf Anfrage Kundendaten mit.

Der Kunde hat ein Recht auf Zugang, Berichtigung und Löschung für die ihn betreffenden Daten.

Für weitere Informationen über die Verarbeitung von personenbezogenen Daten durch Proximus, die Verarbeitungszwecke, die betroffenen Kategorien von personenbezogenen Daten, die Erhebung der Daten, die Speicherfrist der personenbezogenen Daten und die Art und Weise, auf die der Kunde seine Rechte ausüben und seine Vorlieben in Bezug auf den Schutz der Privatsphäre mitteilen kann, verweist Proximus auf ihre Datenschutzpolitik auf proximus.be/privacy.

Die Daten, die Kunden betreffen, die ihren Vertrag mit Proximus gekündigt haben, können von der Proximus-Gruppe dazu verwendet werden, sie über Produkte und Dienstleistungen der Proximus-Gruppe zu informieren, es sei denn, der Kunde hat dem nicht zugestimmt.

22 Der vorliegende Artikel greift, wenn der Kunde die Produkte und Dienstleistungen von Proximus nicht als Verbraucher nutzt.

22.1 Allgemeines

22.1.1. Die im vorliegenden Artikel 22 verwendeten Konzepte in Bezug auf den Schutz personenbezogener Daten haben die Bedeutung, die sie in der Datenschutzgesetzgebung haben.

22.12. Der Kunde verpflichtet sich, sich an (i) die nationalen Gesetze zur Umsetzung der Richtlinie über den Datenschutz (95/46/EC) bis zum 24. Mai 2018, (ii) die Datenschutz-Grundverordnung (2016/679) ab dem 25. Mai 2018 und (iii) die nationalen Gesetze zur Umsetzung der Datenschutzrichtlinie für die elektronische Kommunikation zu halten (wobei die Gesetzgebung, auf die vorstehend unter (i), (ii) und (iii) verwiesen wird, zusammen als die „Datenschutzgesetzgebung“ bezeichnet wird).

22.13. Proximus hält sich an die Datenschutzgesetzgebung, wenn sie in Erfüllung des Vertrags Informationen in Verbindung mit einer identifizierten bzw. identifizierbaren natürlichen Person (die gemäß Datenschutzgesetzgebung als „personenbezogene Daten“ bezeichnet werden) verarbeitet.

22.14. Die Rolle von Proximus (Verantwortlicher oder Auftragsverarbeiter) in Bezug auf die personenbezogenen Daten, die im Zusammenhang mit der Erfüllung des Vertrags verarbeitet werden, wird mit Ausnahme der personenbezogenen Daten, die in Artikel 22.2 genannt sind, für die Proximus als Verantwortlicher für die Datenverarbeitung auftritt, in dem Bestellschein oder der anwendbaren vertraglichen Dienstleistungsbeschreibung oder in der Datenschutzpolitik von Proximus, die auf Proximus.de/privacy abrufbar ist, definiert.

22.2 Proximus als Verantwortlicher

Proximus verarbeitet personenbezogene Daten von Kunden (und gegebenenfalls ihrer Mitbenutzer und Endbenutzer), wie z. B. Identifikationsdaten, Kontaktdaten, Daten über die Benutzung der Produkte und Dienstleistungen von Proximus, Kommunikationsverkehrsdaten des Kunden, Rechnungs- und Zahlungsdaten sowie technische Daten. Dabei tritt Proximus als Verantwortlicher für die Verarbeitung auf. Die Daten können zu folgenden Zwecken verarbeitet werden:

- Erfüllung des mit dem Kunden abgeschlossenen Vertrags und Bereitstellung der von diesem gewünschten Dienstleistungen;
- Verwaltung und Management der Beziehungen mit dem Kunden;
- Erstellung von Kundenprofilen und die Organisation von Informations- oder Werbekampagnen für Produkte und Dienstleistungen der Proximus-Gruppe, es sei denn, der Kunde hat dem nicht zugestimmt;
- Verbesserung und Weiterentwicklung der Produkte und Dienstleistungen von Proximus und der Netzinfrastruktur;

Die Dateien von Proximus sind zugänglich für Dritte, die im Namen oder im Auftrag von Proximus arbeiten. Proximus kann Kundendaten mit Tochtergesellschaften der Proximus-Gruppe zu dem Zweck teilen, Informations- oder Werbekampagnen für Produkte und Dienstleistungen der Proximus-Gruppe durchzuführen, es sei denn, der Kunde hat dem nicht zugestimmt.

In den vom Gesetz vorgesehenen Fällen teilt Proximus den zuständigen Behörden auf Anfrage Kundendaten mit.

Der Kunde hat ein Recht auf Zugang, Berichtigung und Löschung für die ihn betreffenden Daten.

Für weitere Informationen über die Verarbeitung von personenbezogenen Daten durch Proximus, die Verarbeitungszwecke, die betroffenen Kategorien von personenbezogenen Daten, die Erhebung der Daten, die Speicherfrist der personenbezogenen Daten und die Art und Weise, auf die der Kunde seine Rechte ausüben und seine Vorlieben in Bezug auf den Schutz der Privatsphäre mitteilen kann, verweist Proximus auf ihre Datenschutzpolitik auf proximus.be/privacy.

Die Daten, die Kunden betreffen, die ihren Vertrag mit Proximus gekündigt haben, können von der Proximus-Gruppe dazu verwendet werden, sie über Produkte und Dienstleistungen der Proximus-Gruppe zu informieren, es sei denn, der Kunde hat dem nicht zugestimmt.

Proximus betraut den Kunden, der dies akzeptiert, mit der Erfüllung der folgenden Verpflichtungen von Proximus laut Datenschutzgesetzgebung. Insbesondere muss der Kunde

- sicherstellen, dass alle personenbezogenen Daten korrekt, vollständig und aktuell sind;
- sicherstellen, dass die Betroffenen, auf die sich die personenbezogenen Daten beziehen, gemäß Datenschutzgesetzgebung ordnungsgemäß darüber informiert werden, dass sie betreffende, personenbezogene Daten von Proximus gemäß diesem Vertrag verarbeitet werden. Zu diesem Zweck muss der Kunde die Betroffenen über die Datenschutzpolitik von Proximus und insbesondere über die Art und Weise, auf die die Mitarbeiter ihre Rechte in Bezug auf ihre personenbezogenen Daten ausüben können, informieren;
- auf Anfrage von Proximus den Beweis vorlegen, dass die Betroffenen gemäß dem vorliegenden Artikel 22.2 ordnungsgemäß informiert wurden.

22.3 Proximus als Auftragsverarbeiter

22.3.1. Erteilt der Kunde (oder erteilen seine Verantwortlichen für die Datenverarbeitung, wenn der Kunde nicht selbst der Verantwortliche ist) Proximus personenbezogene Daten in Verbindung mit seiner Nutzung des Dienstes bzw. des Produktes und bittet Proximus, personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden (oder im Namen des Verantwortlichen für die Datenverarbeitung des Kunden) zu dem einzigen Zweck zu verarbeiten, dem Kunden den Dienst bzw. das Produkt bereitzustellen, tritt der Kunde als Verantwortlicher für die Verarbeitung dieser personenbezogenen Daten auf und Proximus als Auftragsverarbeiter.

22.3.2. Der Kunde muss dafür sorgen, dass die Rechte und Pflichten der Parteien gemäß vorliegendem Artikel 22 in geeigneter Weise an seine Verantwortlichen für die Datenverarbeitung, denen er es gestattet, den Dienst bzw. das Produkt zu benutzen, weitergegeben werden. Die Parteien akzeptieren, dass der Kunde als einzige Anlaufstelle für Proximus auftritt, sei es in seiner Eigenschaft als Verantwortlicher für die Datenverarbeitung, sei es im Namen seiner Verantwortlichen für die Datenverarbeitung. Alle Verweise auf die Rechte und Pflichten des Kunden gemäß vorliegendem Artikel 22 umfassen, insofern anwendbar, auch die jeweiligen Verantwortlichen für die Datenverarbeitung des Kunden.

Die personenbezogenen Daten, die vom Kunden bereitgestellt werden, können sich auf die folgenden Arten von Betroffenen beziehen: seine eigenen Kunden, Lieferanten, Beamte, Angestellte, Arbeiter, Vermittler, Vertreter, Berater oder Dritte.

Die personenbezogenen Daten können die folgenden Datenkategorien umfassen:

- Identifikationsdaten, Kontaktdaten;
- Vorlieben in Bezug auf Direktmarketing;
- Rechnungsdaten;
- Daten in Bezug auf die Benutzung der Dienste, auf die sich dieser Vertrag bezieht;
- Jedwede andere Art von Daten, die in der betreffenden vertraglichen Dienstleistungsbeschreibung oder vom Kunden in dem betreffenden Bestellschein festgelegt wurden.

Was diese personenbezogenen Daten betrifft, hat der Kunde (bzw. haben seine Verantwortlichen für die Datenverarbeitung) die Rechte und Pflichten eines Verantwortlichen für die Datenverarbeitung gemäß Beschreibung in der Datenschutzgesetzgebung.

22.3.3. Proximus verarbeitet die personenbezogenen Daten gemäß den dokumentierten Anweisungen des Kunden bzw. gibt sie weiter, es sei denn, Proximus ist Kraft der Gesetze der Europäischen Union oder eines ihrer Mitgliedstaaten verpflichtet, die personenbezogenen Daten zu verarbeiten bzw. weiterzugeben. Wenn Proximus dazu verpflichtet wird, muss Proximus den Kunden davon vorab in Kenntnis setzen, es sei denn, das Gesetz verbietet dies aufgrund wichtiger Gründe im öffentlichen

Interesse. Der Vertrag einschließlich des vorliegenden Artikels bildet diesbezüglich die vollständige Anweisung des Kunden an Proximus. Zusätzliche oder alternative Anweisungen sind von den Parteien schriftlich zu vereinbaren.

22.3.4. Proximus behandelt die personenbezogenen Daten streng vertraulich und sorgt dafür, dass jede natürliche Person, die unter ihrer Verantwortung handelt und Zugriff auf die personenbezogenen Daten hat, (i) sich zur Verschwiegenheit verpflichtet bzw. von Gesetz wegen zur Verschwiegenheit verpflichtet ist, und (ii) die personenbezogenen Daten nur nach den Anweisungen des Kunden verarbeitet, es sei denn er oder sie ist Kraft der Gesetze der Europäischen Union oder eines ihrer Mitgliedstaaten verpflichtet, die personenbezogenen Daten anders zu verarbeiten oder weiterzugeben.

22.3.5. Ungeachtet des Ortes, an dem Proximus die personenbezogenen Daten erhält oder aufbewahrt, muss Proximus die in dem Vertrag vereinbarten technischen und organisatorischen Maßnahmen treffen, um ein Schutzniveau zu garantieren, das den Risiken, die die Verarbeitung beinhaltet (insbesondere die Risiken der unbeabsichtigten oder unrechtmäßigen Vernichtung, des Verlustes, der Änderung oder des unbefugten Zugriffs und aller anderen unrechtmäßigen Formen der Verarbeitung) gerecht wird, und dies unter Berücksichtigung des Stands der Technik, der Durchführungskosten, der Art der personenbezogenen Daten und der potentiellen Risiken.

22.3.6. Sollte Proximus einen Verstoß in Bezug auf personenbezogene Daten feststellen, der die personenbezogenen Daten im Rahmen der Erfüllung des Vertrags betrifft, muss Proximus den Kunden unverzüglich über den Verstoß in Kenntnis setzen.

22.3.7. Auf Anfrage des Kunden und unter Berücksichtigung sowohl der Art der Verarbeitung als auch der Informationen, über die Proximus verfügt, wird Proximus den Kunden in Bezug auf Folgendes und im Rahmen des Möglichen jeden zumutbaren Beistand leisten:

- den Anträgen von Betroffenen, die ihre Rechte als Betroffene Kraft der Datenschutzgesetzgebung ausüben, Folge leisten;
- Treffen technischer und organisatorischer Sicherungsmaßnahmen, um die Sicherungspflicht des Kunden bei der Verarbeitung von personenbezogenen Daten zu erfüllen;
- Melden von Verstößen in Verbindung mit personenbezogenen Daten, die sich auf die personenbezogenen Daten auswirken, bei der Aufsichtsbehörde und dem Betroffenen je nach Situation; und
- Durchführen einer Datenschutzfolgenabschätzung (DPIA – Data Protection Impact Assessment) und Hinzuziehen der Aufsichtsbehörde in diesem Zusammenhang.

Proximus behält sich das Recht vor, für diese Unterstützung eine angemessene Vergütung zu verlangen.

22.3.8. Auf Anfrage des Kunden wird Proximus alle erforderlichen Informationen erteilen, um die Übereinstimmung mit dem vorliegendem Artikel 22.3 zu belegen, sowie ihre Mitarbeit für angemessene Fragen für vom Kunden oder einem vom Kunden bevollmächtigten, unabhängigen Prüfer durchgeführten Audits gewähren. Dies muss mindestens 60 (sechzig) Kalendertage im Voraus angekündigt werden, es sei denn die Datenschutzgesetzgebung verlangt eine raschere Prüfung. Bei einem Audit trägt der Kunde seine eigenen Ausgaben sowie die Kosten der internen Ressourcen von Proximus, die für die Durchführung des Audits erforderlich waren. In den Audits darf es nur um Datenschutzaspekte gehen; sie sind auf höchstens 3 (drei) Werktagen begrenzt und nur während der normalen Arbeitszeiten gestattet, ohne den Betrieb von Proximus zu stören. Proximus und der Kunde kommen überein, die Anzahl der Audits so gering wie möglich zu halten, mit höchstens einem Audit alle zwei Jahre, es sei denn es gibt triftige Gründe für die vorzeitige Durchführung eines Audits oder es wird von einer Datenschutzinstanz verlangt. Um Audits zu vermeiden, werden Zertifizierungen und existierende Auditberichte verwendet. Geht aus einem Audit hervor, dass Proximus oder ein Dienst/Produkt den Bestimmungen dieses Vertrags und/oder der Datenschutzgesetzgebung nicht entspricht, besteht der

einzigste Regress des Kunden und die einzige Verpflichtung von Proximus darin, dass (i) die Vertragsparteien diese Feststellung besprechen und (ii) Proximus auf eigene Kosten alle korrigierenden Maßnahmen trifft, einschließlich vorübergehender Alternativen, die sie für nötig erachtet, um den Bestimmungen dieses Vertrags und/oder der Datenschutzgesetzgebung zu entsprechen. Proximus darf dem Kunden korrigierende Maßnahmen in Rechnung stellen, wenn diese aufgrund von Änderungen der Datenschutzgesetzgebung erforderlich sind.

22.3.9. Der Kunde erteilt Proximus hiermit eine allgemeine schriftliche Genehmigung, für die Verarbeitung der personenbezogenen Daten Auftragnehmer einzuschalten (i) insofern dies nötig ist, um ihre vertraglichen Verpflichtungen Kraft dieses Vertrags zu erfüllen und (ii) solange Proximus für die Handlungen und Unterlassungen ihrer Auftragnehmer haftet wie für ihre eigenen diesbezüglichen Handlungen bzw. Unterlassungen. Proximus muss den Kunden über eventuelle geplante zusätzliche Verarbeiter oder ihre Auswechslung in Kenntnis setzen, um dem Kunden die Möglichkeit zu geben, sich derartigen Änderungen zu widersetzen. Hat der Kunde einen triftigen Grund in Verbindung mit der Verarbeitung von personenbezogenen Daten, sich zu widersetzen, ist es möglich, dass Proximus nicht in der Lage ist, dem Kunden den Dienst/das Produkt weiter zu liefern. In diesem Fall hat Proximus das Recht, den Vertrag zu beenden. Nimmt Proximus Kraft dieses Artikels einen anderen Verarbeiter in Anspruch, sorgt Proximus anhand eines schriftlichen Vertrags dafür, dass die Verpflichtungen gemäß vorliegendem Artikel 22.3 diesem anderen Verarbeiter auferlegt werden.

22.3.10. Proximus hat das Recht, die personenbezogenen Daten an ein Land außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums, dem die Europäische Kommission kein geeignetes Datenschutzniveau zuerkennt, weiterzuleiten, wenn Proximus (i) gemäß Datenschutzgesetzgebung geeignete Garantien vorsieht oder (ii) sich auf eine Abweichung berufen kann, die die Datenschutzgesetzgebung vorsieht, um eine solche Weiterleitung zu ermöglichen. Der Kunde muss hin und wieder Dokumente unterschreiben oder Handlungen vornehmen, die Proximus in angemessener Weise verlangen kann, um derartige geeignete Garantien zu implementieren.

22.3.11. Zum Zwecke des Vertrags löscht Proximus die personenbezogenen Daten (wenn das Gesetz die weitere Aufbewahrung der personenbezogenen Daten nicht vorschreibt) oder gibt sie, wenn vom Kunden gewünscht, dem Kunden zurück bzw. gibt dem Kunden die Möglichkeit, die personenbezogenen Daten selbst abzuholen.

22.3.12. Nötigt ein Antrag des Kunden gemäß vorliegendem Artikel 22.3 Proximus, neben den Maßnahmen, zu denen Proximus direkt von der Datenschutzgesetzgebung verpflichtet ist, zusätzliche Maßnahmen zu treffen, muss der Kunde Proximus die Kosten, die eventuell entstanden sind, um diese zusätzlichen Maßnahmen zu treffen, zurückerstatten.

22.3.13. Ein Verstoß gegen die Datenschutzgesetzgebung durch Proximus wird nur als ein Fehler von Proximus erachtet, wenn Proximus gegen die rechtskräftigen Anweisungen bzw. des Kunden bzw. außerhalb derselben gehandelt hat.

Böswillige Anrufe

23. Erhält ein Kunde böswillige Anrufe, hat er die Möglichkeit, die Identifizierung des Anschlusses des Anrufers bei Proximus anzufordern. Ist die Identifizierung technisch möglich, dann fordert Proximus den Inhaber der Nummer dazu auf, solche Anrufe nicht mehr zu tätigen. Hören die böswilligen Anrufe nicht auf, kann sich der Kunde an den Ombudsdienst wenden. Dieser bittet dann Proximus, ihm Namen und Anschrift des betreffenden Anrufers mitzuteilen, um sie dem Kunden zu übermitteln.

Pflichten des Kunden

24. Proximus bietet Zugang zu den Notdiensten und ermöglicht es diesen Diensten, den Anrufer korrekt zu lokalisieren, sofern die physische Adresse der Telefonleitung/der Telefonnummer, von der aus die Anrufe

getätigt werden, der tatsächlichen Adresse des Kunden entspricht, die dieser bei Proximus für diese Leitung/Nummer angegeben hat oder die dort gespeichert ist.

Es ist dem Verbraucherkunden untersagt, den Dienst von einer anderen Adresse aus zu nutzen als der, die der Kunde Proximus gegenüber angegeben hat und unter der er bei Proximus registriert ist.

Ungeachtet der in den ersten Absätzen dieses Artikels aufgeführten Bestimmungen kann Proximus, wenn ein Geschäftskunde von einer physischen Adresse aus anruft, die nicht der vom Kunden bei Proximus angegebenen Adresse entspricht und unter der er nicht bei Proximus registriert ist (nachstehend „nomadische Nutzung“), nur mit Beteiligung des Kunden einen Zugang ermöglichen, der eine korrekte Lokalisierung durch die Notdienste gewährleistet. Der Kunde stellt im Einvernehmen mit Proximus sicher, dass seine Telefonzentrale die Postleitzahl des Standorts, von dem aus er den Anruf tätigt (anstelle der Nummer des Endnutzers), sowie die Telefonnummer, die diesem Standort entspricht, und genaue und exakte Informationen an Proximus übermittelt, die Proximus, auf transparente Weise ein korrektes Routing sowie eine korrekte Übermittlung an die Zentrale der Notdienste ermöglichen.

Bei bestimmten Diensten oder Optionen, so wie in den besonderen Bedingungen spezifiziert, hat Proximus die Möglichkeit, den Zugang zu den Notdiensten unmöglich zu machen.

Entscheidet sich ein Kunde für eine nomadische Nutzung gemäß vorstehendem Absatz, trägt er für Anrufe bei Notdiensten die mit der nomadischen Nutzung des Dienstes verbundenen Risiken. Sollte (i) der Kunde die Einhaltung der vorstehenden Bedingungen nicht garantieren, die die Gewährung eines Zugangs für die Notdienste vorsehen, damit diese eine korrekte Lokalisierung auf der Grundlage einer anderen physischen Adresse als der bei Proximus aufgenommenen tatsächlichen Adresse des Kunden vornehmen können, oder sollte (ii) der Zugang zu den Notdiensten unmöglich gemacht worden sein, ist der Kunde insbesondere gehalten, jede Person, die die Dienste nutzt, über jede Begrenzung des Zugangs zu den Notdiensten oder über jede Begrenzung der Lokalisierung zu informieren. Weder kann Proximus haftbar gemacht werden, wenn die Notdienste zu einer falscher Adresse geschickt wurden, noch für direkte und/oder indirekte Schäden, die auf die Nichteinhaltung einer der vorstehenden Verpflichtungen seitens des Kunden zurückzuführen sind.

25. Die gemäß vorliegendem Vertrag zu entrichtenden Beträge werden in Rechnung gestellt. Die betreffenden Rechnungen werden dem Kunden an die von ihm angegebene Adresse oder einem von ihm benannten zahlenden Dritten zugesandt. Die Benennung eines zahlenden Dritten enthebt den Kunden nicht von seiner Zahlungspflicht, wenn dieser Dritte den in Rechnung gestellten Betrag nicht entrichtet. Der zahlende Dritte erwirbt keinen Anspruch auf den Telefonanschluss.

26. Verlässt bzw. übergibt ein Kunde seine Wohnung oder sein Unternehmen, ohne seinen Vertrag zu kündigen bzw. abzutreten, so haftet er weiterhin für die Zahlung der Proximus geschuldeten Beträge sowie für die Nutzung des Anschlusses.

27. Der Kunde erklärt sich bereit, den Dienst gemäß diesen allgemeinen Bedingungen und geltendem Recht aus zulässigen Gründen und mit der gebotenen Sorgfalt zu nutzen. Der Kunde unterlässt es (und gestattet es auch nicht Dritten), den Dienst missbräuchlich und/oder in betrügerischer Absicht zu nutzen. Der Kunde nutzt den Dienst ausschließlich für eigene Rechnung und für gewerbliche Zwecke. Vorbehaltlich einer anderslautenden Vereinbarung beschränkt sich die Nutzung des Dienstes durch den Kunden auf die Vertragslaufzeit. In keinem Fall ist er berechtigt, ihn ohne die vorherige schriftliche Zustimmung von Proximus zu übertragen, weiterzuverkaufen, zu vermieten, zu verleihen oder Dritten zur Verfügung zu stellen.

28. Es ist dem Kunden untersagt, die öffentliche Telekommunikationsinfrastruktur einschließlich des Netzabschlusspunktes zu ändern. Er hat die Proximus-Anlagen, die sich in den Räumlichkeiten befinden, die er allein oder gemeinsam mit anderen Personen belegt, mit der erforderlichen Sorgfalt zu behandeln.

29. Nur Endgeräte, die allen gesetzlichen Anforderungen entsprechen, können mit der Proximus-Infrastruktur verbunden werden. Darüber hinaus ist der Kunde verpflichtet, die technischen Vorschriften in Bezug auf die Geräte einzuhalten, um eine Störung des Netzes oder des Dienstes zu vermeiden. Insbesondere bezüglich des Faxversands oder -eingangs muss der Kunde gewährleisten, dass seine Geräte entweder den Codec G711 oder den Codec T38 unterstützen, jedoch mit einem Rückfall-Mechanismus zum Codec G711.

Im Falle der Nichteinhaltung der Bestimmungen dieses Artikels kann Proximus den Kunden dazu auffordern, alle angeschlossenen Endgeräte abzuschalten, unbeschadet der sonstigen in diesen allgemeinen Geschäftsbedingungen vorgesehenen Maßnahmen. Die Kosten, die Proximus infolge eines Verstoßes gegen diese Bestimmung entstehen, gehen zulasten des Kunden.

30. Der Kunde muss Personen, die für Proximus arbeiten und sich entsprechend ausweisen können, zu angemessenen Zeiten einen problemlosen Zugang zu den Orten, an denen sich die Komponenten des Dienstes befinden, ermöglichen.

31. Der Kunde darf den Verkehr auf dem Datennetz, der VoIP-Plattform oder dem öffentlichen geschalteten Telefonnetz nicht stören.

Um den einwandfreien Betrieb des Dienstes nicht zu stören, muss der Kunde dafür sorgen, dass er selbst oder über den Inhaber der Datenkonnektivität entsprechend dem abzuwickelnden Verkehr genug Kapazität vorsieht. Zu diesem Zweck kann der Kunde dazu verpflichtet werden, die von Proximus vorgeschriebenen Maßnahmen zu ergreifen. Dasselbe gilt für den Fall, dass er eine Tätigkeit ausübt, bei der mit einer, wenn auch nur gelegentlich intensiven Nutzung der Anschlüsse zu rechnen ist.

Im Rahmen des Dienstes, der Gegenstand des vorliegenden Vertrags ist, implementiert Proximus keine Prozeduren im Festnetz, die das Ziel haben den Verkehr zu priorisieren, zu verlangsamen oder anderweitig zu beeinflussen. Proximus garantiert, dass eventuelle Maßnahmen, die Proximus nehmen müsste um die Saturation und Über-saturation des Netzes zu vermeiden, keine Differenzierung des Verkehrs zwischen Nutzern und/oder Diensten, die Gegenstand des Vertrags sind, mit sich bringen würde.

sind, mit sich bringen würde.

Proximus garantiert, dass die Maßnahmen, die sie eventuell ergreifen würde, um eine vollständige Auslastung oder Überlastung ihres Netzes zu vermeiden, zu keiner Differenzierung des Verkehrs zwischen den Nutzern und/oder den Diensten, die Gegenstand des vorliegenden Vertrags sind, führen können.

Tarifstruktur

32. Die Tarifstruktur umfasst die Grundgebühr für die Nummer oder die Nummernserie und die Verkehrskosten.

Grundgebühr

33. Die Grundgebühr für die Nummer oder die Nummernserie ist im Voraus jeden Monat oder alle zwei Monate zu zahlen, je nachdem, ob der Kunde eine monatliche Abrechnung mit Proximus vereinbart hat oder nicht.

34. Die Grundgebühr für die Nummer oder die Nummernserie wird ab dem Tag der Aktivierung der Telefonnummer oder der Nummernserie geschuldet.

Im Falle einer Kündigung des Vertrags auf Initiative von Proximus, wenn der Kunde seinen Pflichten nicht nachkommt, bleibt die Grundgebühr, die zum Zeitpunkt der Kündigung bis zum Ende des laufenden Abrechnungszeitraums noch zu zahlen ist, geschuldet. Die Grundgebühr, die Proximus am Kündigungsdatum bereits kassiert hat, wird nicht anteilig zurückgezahlt. Falls diese Gebühr noch nicht gezahlt worden ist, ist sie vom Kunden vollständig zu zahlen.

35. Bei Betriebsausfällen von mehr als sieben aufeinanderfolgenden Kalendertagen, die nicht auf ein Verschulden des Kunden zurückzuführen sind, hat dieser, wenn er nicht auf die im anwendbaren VoIP SLA vorgesehene Entschädigung Anspruch erheben kann, Anrecht auf Rückerstattung der für die Dauer des Ausfalls gezahlten Grundgebühr. Der für die Berechnung des zu erstattenden Betrags berücksichtigte Zeitraum läuft ab dem Tag, an dem die Unterbrechung gemeldet wird, bis einschließlich zu dem Tag, an dem der Dienst wieder aufgenommen wird.

Preis der Gespräche

36. Wenn Proximus einen „Cash Collecting“-Dienst bietet (d. h. sie

ermöglicht es dem Kunden, über dessen Proximus-Rechnung für Produkte und/oder Dienste zu zahlen, die von Dritten über Nummern mit erhöhtem Tarif, wie z. B. 0900-Nummern usw., verteilt werden), wird der Kauf- oder Dienstvertrag unmittelbar zwischen dem Kunden und dem Dritten abgeschlossen. Die Rolle von Proximus beschränkt sich dabei auf das Inkasso der Zahlungen im Namen und im Auftrag dieses Dritten oder jeder von diesem bezeichneten Instanz. Proximus übernimmt keine Verantwortung für die ordnungsgemäße Ausführung des Kauf- oder Dienstvertrags an sich. Im Falle einer Beschwerde muss sich der Kunde unmittelbar an den Dritten wenden. Der Betrag für diesen Kauf bzw. diese Leistung, inkl. MwSt., wird auf der Proximus-Rechnung in der Form eines Vermerks getrennt aufgenommen, der im steuerlichen Sinn nicht als Rechnung gilt. Der Kunde, der eine Rechnung für diesen Kauf bzw. diese Leistung wünscht, muss sich vorher an den Dritten wenden.

Rechnungsstellung

37. Die Rechnungen enthalten mindestens die gesetzlich vorgeschriebenen Vermerke. Gegen Entgelt kann der Kunde die systematische Zusendung einer Rechnung beantragen, die außer den im ersten Absatz aufgeführten Vermerken noch Folgendes enthält:

- entweder den Einzelnachweis aller Gespräche, die mehr als € 0,5 kosten;
- oder den Einzelnachweis aller Gespräche.

Dieses Detail wird an die vom Kunden angegebene Rechnungsadresse gesandt. In diesem Fall informiert der Kunde die Mitbenutzer seiner Telefonleitung darüber, dass der Einzelgesprächsnachweis auf der Rechnung aufgeführt wird. Dank der Website, die einen persönlichen und gesicherten Zugang ermöglicht, kann der Kunde die Einzelheiten seiner letzten Rechnung sowie die noch zu berechnenden Verbindungen zurate ziehen.

Bei Beanstandung der Rechnung kann der Kunde eine detaillierte Rechnung auf Anfrage kostenlos erhalten.

38. Die Rechnung wird monatlich oder zweimonatlich versandt, es sei denn, der Kunde und Proximus haben eine andere Rechnungsstellungsfrist vereinbart. Bei erwiesenem oder mutmaßlichem Betrug oder falls Zweifel an der Zahlungsfähigkeit des Kunden bestehen, kann Proximus beschließen, dem Kunden monatliche oder wöchentliche Rechnungen zukommen zu lassen.

39. Die Rechnung wird in einem einzigen Exemplar erstellt und dem Kunden oder dem vom ihm angegebenen zahlenden Dritten gemäß dem von Proximus bestimmten Zeitplan (Rechnungsfälligkeiten) zugesandt.

40. Auf Anfrage des Kunden kann gegen Entgelt eine Zwischenrechnung zugesandt werden. Eine Zwischenrechnung oder eine Forderung nach Zahlung eines Vorschusses auf die folgende Rechnung kann von Proximus zugesandt werden, wenn der zu berechnende Gesamtbetrag den durchschnittlichen Betrag, der für die gesamten Telefonanschlüsse des Kunden in einem Zeitraum von vier vollen Berechnungsbimestern oder -monaten berechnet wird, um mindestens € 125 zzgl. MwSt. überschreitet. Sind die Telefonanschlüsse seit weniger als vier vollen Berechnungsbimestern oder -monaten in Betrieb, so kann eine Zwischenrechnung oder eine Forderung auf Zahlung eines Vorschusses auf die kommende Rechnung zugesandt werden, sobald der zu berechnende Gesamtbetrag € 125 zzgl. MwSt. überschreitet.

41. Proximus behält sich das Recht vor, die Zahlung eines Vorschusses oder einer Bankgarantie in den folgenden Fällen zu verlangen, und dies sowohl bei der Einreichung des Anschlussantrags wie bei der Ausführung des Vertrags:

- bei erwiesenem Betrug oder im Falle eines ersten Zweifels an der Zahlungsfähigkeit des Kunden;
- bei unangemessener Nutzung des Anschlusses durch den Kunden, d. h. in einer Weise, die nicht seiner gewöhnlichen Nutzung entspricht (zum Beispiel ungewöhnlich hohe Zahl verbrauchter Einheiten) oder die nicht der Nutzung eines anderen Kunden in vergleichbarer Situation entspricht;
- bei Zweifel an der Identität des Kunden;
- bei Angabe eines Wohnsitzes, eines gewöhnlichen Aufenthaltsortes oder einer Rechnungsadresse im Ausland durch den Kunden.

Unbeschadet des Abschnitts „Aussetzung und Auflösung“ behält sich Proximus das Recht vor, den Telefondienst ganz oder teilweise einzustellen oder zu kündigen, falls der Kunde sich weigert, den Beweis

eines solchen Vorschusses oder einer solchen Garantie innerhalb von drei Werktagen nach Aufforderung durch Proximus vorzulegen.

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.

Beanstandung der Rechnungen

42. Bei Beanstandung einer Rechnung ist der Kunde gehalten, die Rubrik und den Betrag anzugeben, gegen die er Einspruch erhebt.

Die Verpflichtung zur Zahlung der strittigen Summe wird in diesem Fall aufgehoben, unabhängig davon, ob die Beanstandung an Proximus oder an den Ombudsdienst für Telekommunikation gerichtet wurde. Der nicht angefochtene Teil der Rechnung ist innerhalb der üblichen Fristen zu zahlen.

Wird die Reklamation von Proximus zurückgewiesen, ist der strittige Betrag sofort zahlbar. Die für diesen Betrag geltenden Zahlungsfristen sind dem Schreiben zu entnehmen, mit dem Proximus ihre Entscheidung mitteilt.

Jede Beanstandung der Abrechnung eines von einem Dritten verkauften Produktes oder Dienstes ist unmittelbar an diesen Drittverkäufer zu richten.

43. Proximus analysiert unmittelbar jede Beanstandung von Rechnungen, die bei ihr eingereicht wird.

Sollte sich herausstellen, dass der Kunde entweder die beiden letzten oder drei der sechs letzten Rechnungen zu Unrecht beanstandet hat, so behält sich Proximus das Recht vor, die vollständige Zahlung einer weiteren Rechnung, die beanstandet wird, zu fordern.

Zudem können Ermittlungskosten berechnet werden, wenn sich zeigen sollte, dass die weitere Beanstandung nicht begründet ist.

44. Beschwerden über die in Rechnung gestellten Beträge müssen innerhalb von 30 Tagen nach Rechnungsdatum eingehen, unbeschadet der Inanspruchnahme eines anderen Rechtswegs. Andernfalls können Beschwerden von Proximus nicht akzeptiert werden.

Zahlungsmodalitäten

45. Die von Proximus in Rechnung gestellten Summen sind innerhalb der auf der Rechnung angegebenen Frist zu zahlen. Die Zahlung hat nur per Überweisung auf das von Proximus angegebene Konto unter Angabe der Bezugszeichen der Rechnung (strukturierte Mitteilung) zu erfolgen.

46. Proximus informiert den Kunden, der erklärt, seine Rechnung nicht erhalten zu haben, über den zu zahlenden Betrag. Wenn der Kunde es wünscht, wird ihm ein Duplikat der Rechnung zur Verfügung gestellt. Pauschale Verwaltungskosten pro beantragtes Duplikat können bei wiederholten Anforderungen von Duplikaten bzw. bei Anforderung von Duplikaten von Rechnungen, die älter als die drei letzten Rechnungen sind, in Rechnung gestellt werden.

47. Erfolgt innerhalb der angegebenen Frist keine Zahlung, versendet Proximus in jeder Form (per Post, SMS, E-Mail etc.) eine Zahlungserinnerung an den säumigen Kunden oder an den von ihm benannten Dritten. Mahnungen führen zur Berechnung von Pauschalverwaltungskosten.

Bei Ablauf der in der Mahnung angegebenen Zahlungsfrist wird der Kunde von Rechts wegen in Verzug gesetzt. Im Falle der Nichtzahlung der Rechnung innerhalb der Frist fallen Verzugszinsen zum gesetzlichen Zinssatz an.

Wenn Proximus die Beitreibung der Schuldforderung einem Dritten anvertraut, wird dem Kunden ein pauschaler Betrag in Rechnung gestellt. Wenn der Kunde als Person, die den Anschlussservice zu Zwecken nutzt, bei denen jedweder gewerbliche Charakter ausgeschlossen ist, eine Forderung gegenüber Proximus hat, dann hat er Anspruch auf diesen Betrag, falls Proximus es versäumen sollte, infolge einer Rückerstattungsanordnung zu erteilen. Nach Ablauf der in der Mahnung genannten Zahlungsfrist werden sämtliche fälligen und noch nicht fälligen Rechnungen unverzüglich und ohne vorherige Mahnung fällig.

48. Bei Zahlung nur eines Teils des Rechnungsbetrags wird der Betrag vorrangig auf die fälligen Zinsen angerechnet.

Dabei ist keine vereinbarte Abweichung möglich.

Haftung von proximus

49. Unbeschadet der in den obigen Absätzen aufgeführten Bestimmungen haftet Proximus nur bei Täuschung oder grobem Verschulden (dass heisst eine Verletzung wesentlicher Vertragsverpflichtungen) seitens Proximus oder eines ihrer Personalmitglieder.

50. Keine Partei haftet für Schäden, die aus einer Nichteinhaltung der Pflichten der anderen Partei resultieren.

51. Proximus haftet nicht für den Inhalt der vom Kunden oder sonstigen Dritten, welche die Produkte und/oder Dienste von Proximus nutzen, übertragenen oder gespeicherten Daten.

52. Die Haftung von Proximus gegenüber dem Kunden beschränkt sich pro haftungsbedingendem Ereignis auf den vom Kunden gemäß vorliegendem Vertrag an Proximus gezahlten Gesamtbetrag innerhalb der sechs (6) Monate, die dem schadenbegründenden Ereignis vorausgehen (ausgenommen sind eventuelle einmalige Kosten). Darüber hinaus überschreitet die Haftung von Proximus gegenüber dem Kunden in keinem Fall den kumulierten Betrag von 200.000 EUR pro Kalenderjahr. Diese Begrenzung findet im Falle eines Proximus zuzuschreibenden Personenschadens oder Todesfalls keine Anwendung.

53. Proximus kann auf keinen Fall für Schäden haftbar gemacht werden, die einem Fall höherer Gewalt, dem Zufall oder einem Fehler des Kunden bzw. eines Dritten zuzuschreiben sind. Unter „Fall höherer Gewalt“ wird im vorliegenden Vertrag Folgendes verstanden: Kriegszustände, Aufruhr, Krawalle, innere Unruhen, Aktionen seitens der Zivil- bzw. Militärbehörden, Embargos, Explosionen, Streiks oder Sozialkonflikte (einschließlich Konflikte, bei denen ihr eigenes Personal beteiligt ist), Überschwemmungen, anhaltender Frost, Brand oder Gewitter, Stromausfälle (einschließlich solcher infolge der Anwendung des von den Behörden festgelegten Abschaltungsplans) sowie jeder andere unvorhersehbare und unvermeidliche Umstand, der außerhalb ihrer Kontrolle liegt.

54. Im Rahmen der vorliegenden allgemeinen Geschäftsbedingungen übernimmt Proximus keine Haftung in Bezug auf das ordnungsgemäße Funktionieren der vom Kunden für den Zugang zum VoIP-Telefondienst genutzten Datenkonnektivität. Diese Bestimmung enthält ebenfalls einen Haftungsausschluss von Proximus im Falle eines Betriebsausfalls des VoIP-Telefondienstes infolge von Problemen im Zusammenhang mit der Datenkonnektivität.

Haftung des Kunden

55. Der Kunde ist Proximus und Dritten gegenüber verantwortlich für den Gebrauch des VoIP-Telefondienstes und verpflichtet sich, Proximus gegen jede Forderung, Klage, Verurteilung, Schaden oder Kosten zu schützen und abzusichern, die für Proximus aus dem Gebrauch hervorgehen würden, den der Kunde oder Dritte vom VoIP-Telefondienst machen würden.

Abtretung der Vereinbarung /Übernahme der Rufnummer

56. Proximus kann ihre sich aus dem vorliegenden Vertrag ergebenden Rechte und Pflichten jederzeit einem Unternehmen abtreten, in dem sie über die Mehrheit der Stimmrechte verfügt. Unter Vorbehalt der vorangehenden Bestimmung wird keine einzige Partei den Vertrag oder einen Teil davon ohne vorherige schriftliche Genehmigung der anderen Partei abtreten können.

57. § 1. Der Kunde kann den Vertrag nur an eine Person abtreten, deren Wohnsitz oder Aufenthaltsort sich gleichzeitig an derselben Adresse befindet. Der Zedent und der Zessionar einigen sich bezüglich der Abtretung und informieren Proximus hierüber mit einem von beiden unterzeichneten Schreiben.

§ 2. Wenn dem Kunden auf dem Rechtswege der Zugang und/oder der Aufenthalt an der Anschrift, an der sich dieser Anschluss befindet, verboten wurde, erklärt sich dieser damit einverstanden, dass Proximus die Abtretung des Vertrags von Rechts wegen an die Person vornimmt, die an der Anschrift des Anschlusses gesetzlich wohnhaft ist, wenn diese einen entsprechenden Antrag stellt.

§ 3. Die in diesem Artikel beschriebenen Abtretungen sind kostenlos und enthalten die Übertragung sämtlicher sich aus dem Vertrag ergebenden Rechte und Pflichten an den Zessionar. Der Zessionar übernimmt die gesamte Anlage und alle Proximus-Dienste, die zum Zeitpunkt der Übernahme auf der Leitung aktiviert sind (mit Ausnahme der Einzugsermächtigung oder des Sozialtarifs, sofern anwendbar).

58. Falls der Kunde stirbt, läuft der Vertrag gegenüber den Erben weiter bis zum Zeitpunkt, an dem er gekündigt oder an einen Erben, einen Vermächtnisnehmer oder eine Person, die an derselben Adresse wie der verstorbene Kunde gleichzeitig wohnhaft ist, abgetreten wird.

59. Wenn ein Kunde die Telefonnummer(n) eines anderen Kunden übernehmen möchte, so müssen diese, mit Ausnahme der in den vorherigen Bestimmungen beschriebenen Fällen der Abtretung, vorab ein spezielles Formular ausfüllen und ordnungsgemäß unterzeichnet an Proximus senden. Die in der Preisliste angegebenen Kosten für die Übernahme der Rufnummer(n) werden ihm in Rechnung gestellt. Proximus wird die Übernahme dieser Nummer nur dann genehmigen, wenn die mit dieser/diesen Nummer(n) verbundenen Schulden gezahlt worden sind.

Aussetzung und Auflösung

60. § 1. Erfüllt ein Kunde seine aus dem vorliegenden oder einem anderen Vertrag erwachsenden Pflichten nicht, kann Proximus nach Versand einer Mahnung, die ohne Erfolg bleibt, den VoIP-Telefondienst vollständig aussetzen.

Bei Nichtzahlung einer nicht vom Kunden beantragten Zwischenrechnung oder einer Forderung auf Zahlung eines Rechnungsvorschusses durch Proximus gemäß den vorliegenden allgemeinen Bedingungen wird der VoIP-Telefondienst nach einer Frist von drei Werktagen ab dem Versanddatum der nicht vom Kunden beantragten Zwischenrechnung oder der Forderung auf Zahlung eines Rechnungsvorschusses vollständig ausgesetzt.

§ 2. Wenn Proximus feststellt, dass ein Kunde seine Pflichten in Bezug auf die Endgeräte bzw. Verbote hinsichtlich einer Störung des Datenverkehrs oder des Netzes (oder Teilen davon) nicht einhält, kann Proximus den Dienst nach Versand einer schriftlichen Mitteilung, die in einem Zeitraum von zehn Werktagen ab Versanddatum erfolglos bleibt, vollständig aussetzen. Darüber hinaus kann sie den Kunden auffordern, ihn vom Netzabschlusspunkt abzuschalten. Kann der Kunde nicht unmittelbar erreicht werden oder ist er damit nicht unmittelbar einverstanden, so kann Proximus unverzüglich den VoIP-Telefondienst völlig aussetzen, bis das Endgerät tatsächlich vom Endpunkt abgeschaltet wird. Proximus verpflichtet sich, den Kunden über diese Aussetzung so schnell wie möglich und spätestens am folgenden Werktag zu informieren. Nach der Aussetzung kann der Kunde weder anrufen noch angerufen werden. Im Falle eines außergewöhnlichen Anstiegs des Verbrauchs des Kunden kann sich Proximus dazu veranlasst sehen, einen Teil des VoIP-Telefondienstes auszusetzen, nachdem sie den Kunden davon unterrichtet hat.

§ 3. Die schriftliche Mitteilung gibt immer den Grund der Aussetzung an. Die Einschränkung oder die völlige Aussetzung des VoIP-Telefondienstes endet, sobald der Kunde seinen Pflichten nachgekommen ist. Die Wiederinbetriebnahme des normalen Dienstes gibt Anlass zur Berechnung von Pauschalkosten, die in der Preisliste vermerkt werden.

61. Die Grundgebühr bleibt während der gesamten Dauer der Aussetzung des VoIP-Telefondienstes geschuldet.

62. Wenn der Kunde seinen Verpflichtungen innerhalb von fünfzehn Kalendertagen nach der völligen Aussetzung nicht nachgekommen ist, kann Proximus den Vertrag unter Einhaltung einer per gewöhnliche Post bekanntgegebenen Kündigungsfrist von mindestens fünfzehn Kalendertagen von Rechts wegen kündigen.

In diesem Fall bleiben die Grundgebühren, die sich auf den bei Ablauf der Kündigungsfrist laufenden Berechnungszeitraum beziehen, geschuldet.

63. Sofern vom Kunden nicht anders gewünscht, informiert Proximus die Teilnehmer, die die Rufnummer des Kunden wählen, drei Monate lang über die Auflösung des Vertrags. Diese Mitteilung ist kostenlos, wenn der Kunde die von Proximus angebotene Standardnachricht annimmt. Gegen Entgelt kann der Kunde jedoch veranlassen, dass die Standardnachricht durch eine andere Nachricht ersetzt wird. Wenn die technischen Bedingungen es zulassen, kann der Kunde gegen Entgelt diesen Dienst über diese drei Monate hinaus verlängern lassen.

64. Im Falle von Konkurs oder Liquidierung des Geschäfts des Kunden wird

der Vertrag vollberechtigt und ohne vorherige Mahnung gekündigt. Ungeachtet dieser Auflösung kann Proximus mit dem Konkursverwalter oder dem Liquidator, der dies für die Zwecke des Konkurses oder der Liquidierung ausdrücklich beantragt, einen Vertrag abschließen, der sich auf die Telefonnummern, die vorher dem Kunden zugewiesen waren, ganz oder teilweise bezieht. Der neu abgeschlossene Vertrag zeichnet sich dadurch aus, dass er unsicher, *intuitu personae* vonseiten des Konkursverwalters oder des Liquidators und unübertragbar ist. Der Vertragsabschluss kann der Bildung einer angemessenen Provision unterliegen. Die Vertragsausführung verursachten Schuldforderungen von Proximus sind Masseansprüche. Für den Überschuss werden die vorliegenden allgemeinen Vertragsbedingungen ungekürzt auf diesen Vertrag angewandt.

Kündigung des Vertrags

65. Der Kunde kann seinen befristeten oder unbefristeten Vertrag jederzeit ohne Angabe von Gründen schriftlich kündigen, unbeschadet der in diesen Artikeln festgelegten Bedingungen. Proximus sendet dem Kunden eine schriftliche Bestätigung des Kündigungsdatums, wobei technische Besonderheiten zu berücksichtigen sind. Gibt der Kunde das Datum an, zu dem er seinen Vertrag kündigen möchte, dann wird Proximus unter Berücksichtigung der technischen Besonderheiten des Dienstes alles einsetzen, um diese Frist einzuhalten. Gibt der Kunde kein Enddatum an, dann wird der Vertrag unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 30 Tagen gekündigt.

Vom Kunden (Geschäft oder Verbraucher) der ein kombiniertes Angebot unterschrieben hat, beinhaltend, dass der Kunde Endgeräte durch die Unterzeichnung eines oder mehrerer Dienst(e) für eine bestimmte oder unbestimmte Zeit kostenlos oder zu einem niedrigeren Preis erhalten hat, kann eine Entschädigung verlangt werden. Diese Entschädigung entspricht dem Betrag, der gemäß der dem Kunden beim Abschluss des Vertrags übergebenen Abschreibungstabelle übrig bleibt, die den Restwert der Endausrüstung für jeden Monat angibt.

Die Grundgebühren, die sich auf den bei Ablauf der Kündigungsfrist laufenden Berechnungszeitraum beziehen, bleiben geschuldet. Die Grundgebühren, die Proximus am Ende der Kündigungsfrist bereits kassiert hat, werden nicht anteilig zurückgezahlt. Falls diese Gebühren noch nicht gezahlt worden sind, sind sie vom Kunden vollständig zu zahlen.

66. Entschädigung im Falle einer vorzeitigen Kündigung eines befristeten Vertrages seitens des Kunden:

- Bei vorzeitiger Kündigung des Vertrags durch Geschäftskunden, die nicht mehr als fünf Rufnummern haben, behält sich Proximus das Recht vor, eine Entschädigung zu fordern, die den bis zum Ablauf des Vertrags noch nicht fälligen monatlichen Grundgebühren entspricht. Diese Entschädigung ist MwSt.-frei.
- Abweichend vom vorangehenden Unterabsatz, behält sich Proximus das Recht vor, bei Geschäftskunden, die nicht mehr als fünf Rufnummern haben, eine Entschädigung zu beanspruchen, die den gesamten monatlichen Grundgebühren entspricht, die bis zum Ablauf der ersten sechs Monate des Vertrags noch schuldig bleiben. Diese Entschädigung ist MwSt.-frei.
- Falls der Kunde stirbt, wird die Entschädigung wegen vorzeitiger Kündigung nicht geschuldet, wenn die Anspruchsberechtigten Proximus schriftlich in jeder Form mit beigefügtem Beleg über den Sterbefall informieren.

67. Ein unbefristeter Vertrag kann von Proximus unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von drei Monaten gekündigt werden.

68. Kündigt der Kunde den Vertrag, ohne die Mitnahme seiner Nummer zu einem anderen Betreiber zu beantragen, dann informiert Proximus die Gesprächspartner, die die Rufnummer des Kunden wählen, drei Monate lang über die Kündigung des Vertrags.

Verlegung und Mitnahme der Nummer

69. Der Kunde, der innerhalb derselben Telefonzone umzieht, kann gegen Entgelt die Verlegung seiner Nummer beantragen. Proximus wird alles einsetzen, um die Verlegung der Nummer auszuführen. Aus technischen Gründen könnten gewisse mit der Rufnummer verbundene Funktionen oder Mehrwert-Dienste nicht mit der Nummer verlegt werden. Bei Kunden, die in eine Zone umziehen, die von einer neuen und anderen

Technologie (u.a. Glasfaser) versorgt wird, kann Proximus nicht gewährleisten, dass die unterschiedlichen Bestandteile des (der) Dienste(s) erhalten bleiben.

70. Der Kunde, der seine Nummer zu einem anderen Betreiber mitnehmen möchte, muss sich an diesen wenden. Dieser wird im Namen des Kunden die nötigen Schritte bei Proximus unternehmen.

Die Mitnahme der Nummer wird jedoch in folgenden Fällen von Proximus verweigert:

- wenn der Kunde die Mitnahme seiner Nummer in eine andere Telefonzone beantragt;
 - wenn der Betreiber, zu dem der Kunde seine Nummer mitnehmen möchte, die gesetzliche Mitnahmeprozedur nicht einhält.
- Die Mitnahme der Nummer bringt die Kündigung des Vertrags für die genannte Nummer sowie die Unterbrechung aller mit dieser Nummer verbundenen zusätzlichen oder wahlfreien Dienste mit sich. Möchte der Kunde nur einen Teil der Nummern mitnehmen, deren Inhaber er ist, so werden ihm eventuelle Wiederkonfigurierungskosten in Rechnung gestellt.

Proximus wird alles in die Wege leiten, um die Mitnahme der Nummer auszuführen. Diese könnte sich jedoch aus technischen Gründen als unmöglich erweisen.

Bei Proximus eingereichte Beschwerde

71. Ergeben sich Schwierigkeiten bei der Erfüllung des Vertrages, kann sich der Kunde an den Kundendienst von Proximus wenden.

72. Beschwerden über eine eventuelle ungerechtfertigte Außerbetriebnahme des Dienstes müssen innerhalb von fünf Kalendertagen nach der Außerbetriebnahme eingereicht werden. Geht die Beschwerde nach Ablauf dieser Frist ein, wird bei der Berechnung einer eventuellen Entschädigungszahlung der Zeitraum zwischen dem fünften Tag und dem Tag, an dem die Beschwerde eingereicht wurde, nicht berücksichtigt.

Beim Ombudsdienst für Telekommunikation eingereichte Beschwerde

73. Der Kunde kann sich wenden an den Ombudsdienst voor Telecommunicatie (Koning Albert II-laan 8 Bus 3, 1000 Brüssel, Tel.: 02/223.09.09 Fax: 02/219.86.59, klachten@ombudsmantelecom.be, www.mediateurtelecom.be), gesetzlich verankert beim Institut Belge des Services Postaux et des Télécommunications.

Gerichtsstand und anwendbares Recht

74. Für Streitigkeiten in Bezug auf die Auslegung und die Ausführung des vorliegenden Vertrags sind ausschließlich die Gerichte des Justizbezirks Brüssel zuständig.

75. Die Bestimmungen des Vertrags unterliegen belgischem Recht.