



Contractuele dienstbeschrijving Mobiele Connectiviteit

Versie Datum: 01/11/2024

Inhoudstafel

| | |
|--|-----------|
| Inhoudstafel | 1 |
| 1. Inleiding | 3 |
| 2. Functionele dienstbeschrijving | 3 |
| 2.1 Toegang tot het mobiele netwerk van Proximus..... | 3 |
| 2.1.1 Algemeen | 3 |
| 2.1.2 Roamingdiensten | 4 |
| 2.2 Simkaart..... | 4 |
| 2.3 Mobiel Telefoonnummer | 4 |
| 2.3.1 Nummertoe wijzing | 5 |
| 2.3.2 Nummerwijziging..... | 5 |
| 2.3.3 Nummeroverdraagbaarheid..... | 5 |
| 2.3.4 Telefoongids en inlichtingendiensten | 6 |
| 2.3.5 Noodoproepen..... | 6 |
| 2.4 Diensten met toegevoegde waarde | 7 |
| 2.4.1 Beperking van uitgaand verkeer (Outgoing Call Barring/OCB) | 7 |
| 2.4.2 Weergave oproeper (Calling Line ID Presentation/CLIP) | 7 |
| 2.4.3 Beperking weergave oproeper (Calling Line ID Restriction/CLIR) | 7 |
| 2.4.4 Kwaadwillige oproepen..... | 7 |
| 2.5 Multi Device Optie..... | 8 |
| 3. Implementatiediensten | 8 |
| 3.1 Bestelling | 8 |
| 3.2 Assist-diensten | 8 |
| 3.3 Implementatietermijn..... | 9 |
| 3.4 Zelfbeheer | 9 |
| 4. Operationele Diensten..... | 9 |
| 4.1 Toegang tot de Service Desk..... | 10 |
| 4.2 Incidentbeheer..... | 10 |
| 5. Specifieke voorwaarden..... | 10 |
| 5.1 Algemene informatie..... | 11 |

| | |
|--|----|
| 5.2 Contractuele procedure | 11 |
| 5.3 Wijzigingen aan de Overeenkomst | 13 |
| 5.4 Rechten en verplichtingen van de Klant | 14 |
| 5.5 Beschermende maatregelen voor het gebruik van mobiele gegevens | 16 |
| 5.6 Roamingdiensten..... | 16 |
| 5.7 Mobiel internetgebruik | 18 |
| 5.8 Bescherming van persoonsgegevens | 19 |

1. Inleiding

Deze Contractuele dienstbeschrijving heeft betrekking op de diensten voor mobiele telefonie die Proximus aan Klanten aanbiedt. Diensten voor mobiele telefonie laten een Klant toe om op gelijk welk ogenblik mobiele communicaties (spraak, sms, mms en dataverbindingen) te sturen en te ontvangen via een Simkaart, begrepen in goedgekeurde Eindapparatuur, via het mobiele netwerk van Proximus en alle andere netwerken verbonden met het mobiele netwerk van Proximus (hierna de '**Dienst**').

Voor alle duidelijkheid: de Dienst omvat niet de levering van Eindapparatuur. In de context van deze Overeenkomst betekent '**Eindapparatuur**' een toestel voor mobiele communicatie (smartphone, mobiele telefoon of tablet) dat verbonden is met de interface van het mobiele netwerk van Proximus.

De functionaliteit van de Dienst wordt meer in detail beschreven in het Hoofdstuk 'Functionele dienstbeschrijving', terwijl de Assist- en Care-diensten (supportdiensten) geleverd aan de Klant tijdens de implementatie- en de operationele fase respectievelijk worden beschreven in de Hoofdstukken 'Implementatiefase' en 'Operationele fase'.

2. Functionele dienstbeschrijving

2.1 Toegang tot het mobiele netwerk van Proximus

2.1.1 Algemeen

De Dienst omvat toegang tot het mobiele telefonienetwerk van Proximus, dat een Klant in België in staat stelt mobiele communicaties te sturen en te ontvangen (hierna het '**Mobiele Netwerk van Proximus**'). De Dienst is alleen beschikbaar in gebieden op aarde en het Mobiele Netwerk van Proximus zal onder geen enkele omstandigheid dekking bieden in de lucht.

Mobiele communicatie is een vorm van draadloze communicatie die werkt via de verspreiding van radiosignalen. Aangezien deze signalen kunnen worden verstoord door een externe bron of door obstakels, zoals gebouwen, vegetatie of topografie, kan niet altijd en overal een perfecte transmissie worden gewaarborgd. De kwaliteit van de Dienst is verder ook afhankelijk van de kwaliteit van de Eindapparatuur die de Klant gebruikt.

De geschatte maximale upstream- (upload) en downstreamsnelheden (download) van een breedbandverbinding in het Mobiele Netwerk van Proximus zijn de volgende:

| Mobiele internettoegang* | Geschatte maximale snelheid* | | | Optimale maximale snelheid*** |
|--------------------------|------------------------------|----------|----------|-------------------------------|
| | 2G | 4G | 5G | |
| Download | 200 Kbps | 220 Mbps | 420 Mbps | 1 Gbps |
| Upload | 100 Kbps | 60 Mbps | 88 Mbps | 150 Mbps |

* Op voorwaarde dat toestel en abonnement compatibel zijn. De geschatte en optimale maximale snelheid kan afhankelijk van het gekozen abonnement onderhevig zijn aan snelheidsdifferentiëring. De bovenstaande tabel houdt geen rekening met de snelheden in het geval van snelheidsdifferentiëring.

** De 'geschatte maximale snelheid' is de maximumsnelheid die gebruikers onder realistische omstandigheden op verschillende plaatsen in het dekkingsgebied kunnen verwachten. Deze maximumwaarde is het resultaat van metingen op het volledige nationale grondgebied en kan variëren afhankelijk van het gekozen compatibele tariefplan, de capaciteit van het toestel en uw locatie tijdens het gebruik van de Dienst. Aangezien 5G nog wordt uitgerold, is de schatting van de snelheid gebaseerd op beperkte gegevens.

*** De 'optimale maximale snelheid' is de maximumsnelheid die kan worden bereikt onder optimale omstandigheden en kan variëren afhankelijk van het gekozen compatibele tariefplan, de capaciteit van het toestel en uw locatie tijdens het gebruik van de Dienst.

2.1.2 Roamingdiensten

De Dienst omvat ook toegang tot andere mobiele telefonienetwerken in het buitenland, waarmee een Klant die zich buiten België bevindt mobiele communicaties kan sturen en ontvangen (hierna '**Roamingdiensten**' of '**Roaming**').

De voorwaarden met betrekking tot deze Roamingdiensten worden uiteengezet in het Hoofdstuk 'Specifieke voorwaarden' van deze Contractuele dienstbeschrijving Mobiele connectiviteit.

2.2 Simkaart

Bij intekening op de Dienst zal de Klant ofwel een fysieke Simkaart van Proximus ontvangen of zal Proximus de E-SIM van de Klant activeren. Een fysieke Simkaart is een kaart met een microprocessor die manueel in goedgekeurde Eindapparatuur moet worden ingebracht om toegang te krijgen tot en gebruik te maken van de Dienst. Een E-SIM is een kaart met een microprocessor die al in de goedgekeurde Eindapparatuur van de Klant geïntegreerd is om toegang te krijgen tot de Dienst. De fysieke Simkaart en de E-SIM worden hierna de '**Simkaart**' genoemd.

Deze Simkaart maakt het mogelijk de Klant te identificeren via het mobiele netwerk, ongeacht de gebruikte Eindapparatuur, en stelt de Klant in staat mobiele communicaties tot stand te brengen en te ontvangen. Ze vertegenwoordigt het abonnement van de Klant op de Dienst. De fysieke Simkaart blijft exclusief eigendom van Proximus.

Aan elke Simkaart is een pincode (Personal Identification Number) en een pukcode (Personal Unblocking Key) gekoppeld. Deze codes worden aan de Klant meegedeeld bij de activering van de Simkaart. In geval van een E-SIM is de Pincode standaard uitgeschakeld en is alleen de Klant verantwoordelijk voor het inschakelen van de pincode. Bij een fysieke Simkaart is de Pincode van de Klant standaard ingeschakeld. De instructies voor het inschakelen of uitschakelen van de pincode zijn afhankelijk van de technologische ontwikkelingen en worden uiteengezet in de gebruikershandleiding van de Eindapparatuur.

De Klant is als enige aansprakelijk voor alle schade die zou kunnen voortvloeien uit de beslissing van de Klant om de Pincode voor een fysieke Simkaart uit te schakelen of om zijn Pincode voor een E-SIM niet in te schakelen.

2.3 Mobiel Telefoonnummer

2.3.1 Nummertoe wijzing

De Dienst omvat de toewijzing door Proximus van één enkel Belgisch Mobiel Telefoonnummer per Simkaart. Het kan gaan om een bestaand of nieuw Mobiel Telefoonnummer.

In geval van een nieuw Mobiel Telefoonnummer gebeurt de toewijzing van oproepnummers automatisch. De Klant kan geen aanspraak maken op een specifiek Mobiel Telefoonnummer.

De Klant kan één of meer Mobiele Telefoonnummers die hij (of zijn personeel) had bij een andere operator hergebruiken (**port-in**). De in dit verband door Proximus gevraagde informatie moet door de Klant (of via de eventuele fleetmanager van de Klant) worden verstrekt om de overname van het bestaande Mobiele Telefoonnummer van een andere operator mogelijk te maken.

De Klant kan geen rechten doen gelden op het Mobiele Telefoonnummer dat Proximus hem heeft toegewezen.

2.3.2 Nummerwijziging

De Klant kan vragen zijn Mobiele Telefoonnummer te wijzigen tegen extra kosten. Proximus zal deze vraag onderzoeken op basis van de technische mogelijkheden en naar eigen goeddunken beslissen of het al dan niet aan de vraag van de Klant kan voldoen.

2.3.3 Nummeroverdraagbaarheid

Als de Klant een of meer Mobiele Telefoonnummers wil overdragen naar een andere operator (**port-out**), moet hij contact opnemen met deze laatste. De nieuwe operator dient namens de Klant de nodige acties te ondernemen bij Proximus voor de overdracht van het Mobiele Telefoonnummer. De Klant kan tot één (1) maand na de datum van opzegging van de Overeenkomst door hemzelf vragen om zijn Mobiele Telefoonnummer over te dragen.

Alleen Mobiele Telefoonnummers die niet werden gedeactiveerd, kunnen worden overgedragen. Individuele Mobiele Telefoonnummers, inclusief retentienummers, worden individueel overgedragen.

Als alle Mobiele Telefoonnummers die onder deze Overeenkomst vallen, moeten worden overgedragen, zal de Overeenkomst automatisch worden beëindigd zodra de port-out van kracht wordt. Als een deel van de Mobiele Telefoonnummers die onder deze Overeenkomst vallen moet worden overgedragen, zal de Overeenkomst automatisch worden beëindigd voor de desbetreffende Mobiele Telefoonnummers zodra de port-out van kracht wordt, maar blijft de Overeenkomst van kracht voor de overige Mobiele Telefoonnummers. De configuratiekosten zullen aan de Klant worden gefactureerd.

De toepasselijke opzeggingsvergoeding wordt gedefinieerd in het deel 'Specifieke voorwaarden'.

Proximus kan echter de overdracht van het Mobiele Telefoonnummer weigeren:

- (a) als de operator aan wie de Klant zijn nummer wil overdragen de wettelijke procedures voor nummeroverdracht niet naleeft; of
- (b) in geval van bewezen of vermeende fraude door de Klant of een derde.

Proximus zal alles in het werk stellen om de overdracht van het Mobiele Telefoonnummer uit te voeren. Technische redenen kunnen echter de overdracht beletten. Tijdens de overdracht is het mogelijk dat de Klant gedurende een korte periode niet over mobiele communicatie kan beschikken. Indien de procedure voor nummeroverdracht niet kan worden uitgevoerd binnen de door de wet bepaalde termijnen, zal Proximus de Overeenkomst van de Klant met betrekking tot zijn Mobiel Telefoonnummer opnieuw activeren en de Dienst onder dezelfde voorwaarden blijven leveren tot de procedure voor de overdracht uitgevoerd is.

In geval van vertraging in de overdrachtsprocedure en op uitdrukkelijk schriftelijk verzoek van de Klant kan de Klant recht hebben op een specifieke bij wet bepaalde compensatie. De Klant kan meer informatie over de bedragen en de compensatieprocedure vinden op de website van het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie: www.bipt.be/consumenten/vertraging-bij-uw-nummeroverdracht. Aanvragen voor compensatie moeten uiterlijk zes (6) maanden na de aanvraag van een overdracht van een Mobiel Telefoonnummer worden ingediend. De ontvangende operator is administratief verantwoordelijk voor de behandeling van de aanvraag van de Klant betreffende de compensatie en de betaling daarvan.

Proximus kan niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele schade voortvloeiend uit de niet-uitvoering, de onjuiste uitvoering of de laattijdige uitvoering van de overdracht van een of meer Mobiele Telefoonnummers om redenen die afhankelijk zijn van de andere operator, een derde of de Klant zelf. Proximus kan niet aansprakelijk worden gesteld voor schade voortvloeiend uit de onbeschikbaarheid of onjuiste overdracht van een of meer Mobiele Telefoonnummers om technische redenen.

2.3.4 Telefoongids en inlichtingendiensten

In overeenstemming met de geldende reglementering deelt Proximus aan de centrale nummerdatabank (www.centralnumberdatabase.be) de naam en de initialen of de voornaam van de Klant mee, of, voor een rechtspersoon, de officiële benaming, alsook het adres en het door Proximus toegekende telefoonnummer.

De Klant krijgt de keuze bij de ondertekening van de Overeenkomst om al dan niet te worden opgenomen in de telefoongidsen en de inlichtingendiensten. De Klant geeft aan of hij wenst dat zijn gegevens worden weergegeven in de telefoongidsen en de inlichtingendiensten, dan wel of hij wenst dat zijn nummer geheim blijft. Tevens geeft de Klant aan of hij wenst dat zijn naam en adres kunnen worden teruggevonden op basis van zijn telefoonnummer. De Klant kan zijn keuzes op elk ogenblik wijzigen door een e-mail te sturen naar gids@proximus.com.

De Klant is verantwoordelijk voor de juistheid van de gegevens die hij meedeelt aan Proximus. Elke wijziging van een onderdeel van de identificatie van de Klant of van de aansluiting zal zo snel mogelijk worden opgenomen in de centrale nummerdatabank.

2.3.5 Noodoproepen

De Dienst maakt oproepen naar de hulpdiensten in België mogelijk.

Proximus biedt toegang tot de hulpdiensten in België en maakt een correcte lokalisatie en identificatie van de oproeper door deze diensten mogelijk op voorwaarde dat de Dienst normaal wordt gebruikt. Het is

verboden de Dienst zo te gebruiken dat de identificatie of lokalisatie van de oproeper na een noodoproep wordt verhinderd.

2.4 Diensten met toegevoegde waarde

Proximus kan de Klant diensten met toegevoegde waarde aanbieden waarmee hij zijn inkomende en uitgaande oproepen kan beheren, op voorwaarde dat de Eindapparatuur dit toelaat.

2.4.1 Beperking van uitgaand verkeer (Outgoing Call Barring/OCB)

De Klant kan bepaalde soorten oproepen vanaf zijn Eindapparatuur onmogelijk maken.

De activering van deze beperking kan betalend zijn, behalve indien het gaat om de beperking van oproepen naar nationale nummers met verhoogd tarief, nationale nummers met verhoogd tarief die worden gebruikt voor de levering van inhoud voor volwassenen of internationale nummers met verhoogd tarief die niet worden geëxploiteerd volgens het internationale telefoonnummeringsplan E164.

2.4.2 Weergave oproeper (Calling Line ID Presentation/CLIP)

Indien de technische omstandigheden dit toelaten, wordt het nummer van de oproeper weergegeven op het scherm van het mobiele toestel van de (opgebeld) Klant ('CLIP'), voor zover de oproeper dit niet heeft verboden ('CLIR'). Als de oproep afkomstig is van een ander netwerk, kan het nummer van de oproeper alleen worden weergegeven als de operatoren van de andere betrokken netwerken de overdracht van dit nummer naar het Proximus-netwerk toestaan.

Wanneer een oproep wordt doorgeschakeld of doorverbonden, ziet de laatst opgebeld persoon (d.w.z. de persoon naar wie de oproep werd doorgeschakeld) het telefoonnummer van de oorspronkelijke oproeper op het scherm van zijn mobiele toestel verschijnen.

2.4.3 Beperking weergave oproeper (Calling Line ID Restriction/CLIR)

De Klant kan te allen tijde gratis de weergave van zijn oproepnummer weigeren (CLIR) door contact op te nemen met de Klantendienst. De CLIR-functie werkt niet voor de verzending van sms'en of mms'en.

Het telefoonnummer van wie belt naar het nummer 100, 101, 102, 110 en 112 van de hulpdiensten, wordt automatisch bij deze laatste weergegeven, zelfs als de oproeper de weergave van zijn nummer heeft uitgeschakeld.

2.4.4 Kwaadwillige oproepen

Een Klant die kwaadwillige oproepen ontvangt, kan aan Proximus vragen het nummer vanwaar hij wordt gebeld te identificeren. Als de identificatie van de oproeper technisch mogelijk is, zal Proximus de titularis van het nummer verzoeken deze oproepen te staken. Als de Klant desondanks kwaadwillige oproepen blijft ontvangen, kan hij zich tot de Ombudsdienst wenden. Op verzoek van deze laatste zal Proximus de

identiteit en het adres van de titularis van het nummer vanwaar de kwaadwillige oproepen tot stand werden gebracht meedelen, met het oog op de bekendmaking ervan aan de Klant.

2.5 Multi Device Optie

Indien besteld door de Klant, laat de Multi Device Optie een Eindgebruiker toe om zijn in-plan databundel van zijn primaire Eindapparaat te delen met maximaal twee (2) andere secundaire Eindapparaten zodat er geen bijkomend abonnement nodig is voor deze secundaire Eindapparaten. Om gebruik te kunnen maken van de Multi Device Optie moet de secundaire Eindapparatuur (i) een Proximus (e-)Simkaart hebben, (ii) een Proximus Mobiel Telefoonnummer hebben en (iii) voorzien zijn op één en dezelfde factureringsaccount.

Zodra de Multi Device Optie geactiveerd is voor de Mobiele Telefoonnummers van de secundaire Eindapparatuur, zullen deze secundaire Mobiele Telefoonnummers een technisch tariefplan ontvangen waarbij enkel mobiel dataverbruik is toegestaan. Spraak- en sms-gebruik is geblokkeerd. Opties (bijv. roaming data opties) kunnen alleen geactiveerd worden via het primaire Mobiele Telefoonnummer. Deze opties worden automatisch weergegeven op de secundaire Mobiele Telefoonnummers zodra ze geactiveerd zijn op het primaire Mobiele Telefoonnummer, indien ze technisch compatibel zijn met mobiel dataverbruik.

Zodra de surflijmit van de Eindgebruiker is bereikt, wordt dit op alle Eindapparatuur toegepast voor alle Mobiele Telefoonnummers van de Eindgebruiker waarvoor de Multi Device Optie is geactiveerd. De melding voor mobiel dataverbruik wordt alleen naar het primaire Mobiele Telefoonnummer gestuurd, aangezien de secundaire Mobiele Telefoonnummers geen sms kunnen ontvangen.

Voor alle duidelijkheid: het secundaire Mobiele Telefoonnummer wordt niet in aanmerking genomen voor de berekening van de Actieve Kaarten van de Klant.

3. Implementatiediensten

3.1 Bestelling

De Klant bestelt de Dienst door de Overeenkomst, behoorlijk ingevuld en ondertekend, aan Proximus voor te leggen. Op de Bestelbon worden onder meer de volgende gegevens vermeld:

- De Initiële Duur van de Overeenkomst
- Het vereiste minimumaantal Actieve Kaarten
- De toepasselijke commerciële voorwaarden (zoals de tarieven)

3.2 Assist-diensten

Bij ontvangst van de behoorlijk ingevulde en ondertekende Overeenkomst (bijlagen inbegrepen) start Proximus de implementatieprocedure.

Alleen Proximus of zijn onderaannemers mogen de oorspronkelijke implementatie uitvoeren. Alle implementatieactiviteiten worden tijdens de Kantooruren verricht.

Proximus voert bij de implementatie van de Dienst de volgende activiteiten uit:

- Port-in van een of meer Mobiele Telefoonnummers (indien nodig)
- Verzending van Simkaart(en) (indien nodig)
- Verzending van pin- en pukcodes
- Activering van de Simkaart(en)
- Activering van de Dienst

Zodra de Dienst geactiveerd is, wordt hij geacht beschikbaar te zijn gesteld aan de Klant.

Om alle misverstanden te vermijden, wijst Proximus de Klant erop dat de volgende activiteiten niet zijn inbegrepen bij de implementatie van de Dienst door Proximus, behalve indien specifiek overeengekomen en beschreven op de Bestelbon:

- Installatie van de Simkaart in de Eindapparatuur
- Configuratie van de Eindapparatuur

3.3 Implementatietermijn

Proximus verbindt zich ertoe de Simkaart binnen twee (2) Werkdagen te activeren, behalve in de volgende gevallen:

- Wederzijdse instemming met de Klant
- Laattijdige activering te wijten aan de Klant, een derde (met inbegrip van leveranciers van Proximus of andere operatoren) of een geval van overmacht
- Overdracht (port-in)
- Complexe en/of meervoudige activeringen

Deze termijn gaat in op het ogenblik dat de Klant verzoekt om de activatie van de Simkaart.

3.4 Zelfbeheer

Zodra de Dienst geactiveerd is, kan de Klant via Mobile Number Management op de Proximus-portal voor bedrijven zijn Simkaartenpark beheren:

- Het realtimeverbruik van de Simkaarten die door de Eindgebruikers worden gebruikt (verbruik van data/spraak/sms'en) opvolgen;
- De mobiele abonnementen en Simkaarten van zijn Eindgebruikers wijzigen/aanpassen (tariefplan wijzigen, optie toevoegen, Sim swappen, enz.);
- De geschiedenis van de doorgevoerde wijzigingen aan zijn Simkaartenpark bekijken;
- Selfservicerechten creëren en aan de Eindgebruikers delegeren, zodat zij hun mobiele abonnementen zelf kunnen beheren (op basis van hun rechten).

De activiteiten vermeld in de bovenstaande niet-limitatieve lijst zijn, naast de voorwaarden van deze Overeenkomst, onderworpen aan de voorwaarden van de desbetreffende Proximus-portal.

4. Operationele Diensten

In dit Hoofdstuk wordt de ondersteuning beschreven die Proximus verleent vanaf de activering van de Dienst tot het einde van de Overeenkomst.

4.1 Toegang tot de Service Desk

De Service Desk vormt de interface tussen de Klant en Proximus voor alle aspecten van de Dienst, inclusief ontvangst, opname, registratie en escalatie van Incidenten en andere aanvragen. De Service Desk kent resources toe (eerste lijn, tweede lijn, experts) en communiceert regelmatig met de Klant.

Proximus verschaft de Klant toegang tot de gecentraliseerde Service Desk via de telefoon of een portal. De Service Desk is enkel toegankelijk voor gemachtigde vertegenwoordigers van de Klant (24/7), elke dag van het jaar, via de volgende kanalen:

| Toegang tot de Service Desk | |
|-----------------------------|--|
| Telefoon | <ul style="list-style-type: none">• 0800 22 200 (NL)• 0800 33 200 (FR)• 0800 55 200 (EN) |
| Portal | https://www.proximus.be/login |
| Website | https://www.proximus.be/support |

De Klant wordt op de hoogte gebracht van het feit dat oproepen van of naar de Service Desk van Proximus kunnen worden opgenomen om als bewijs te dienen bij de betwisting van een commerciële transactie. De Klant aanvaardt dat en geeft hiervoor zijn toestemming. Oproepen naar of van de Klantendienst mogen eveneens worden beluisterd of opgenomen met het oog op kwaliteitscontrole.

4.2 Incidentbeheer

De activiteiten die Proximus in het kader van Incidentbeheer uitvoert, zijn bedoeld om de gevolgen van een Incident op te lossen of te verminderen.

Proximus dient redelijke inspanningen te leveren om het Incident van de Klant zonder onnodige vertraging op te lossen.

Indien een Simkaart een fabricagefout vertoont, kan de Klant deze omruilen in een verkooppunt van Proximus, waar hij gratis een nieuwe Simkaart zal ontvangen. Indien de Simkaart defect is ten gevolge van een verkeerde behandeling door de Klant, kan deze door Proximus worden vervangen op kosten van de Klant.

De Klant kan in geval van verlies of diefstal van zijn Simkaart ook een beroep doen op de Service Desk.

5. Specifieke voorwaarden

5.1 Algemene informatie

5.1.1. De volgende documenten vormen de '**Overeenkomst voor mobiele connectiviteit**' of de '**Overeenkomst**' tussen Proximus en de Klant betreffende de levering van de Dienst, in dalende volgorde van prioriteit: (i) de Bestelbon (met inbegrip van eventuele specifieke voorwaarden), (ii) deze Contractuele Dienstbeschrijving Mobiele connectiviteit, (iii) de Algemene Voorwaarden voor Professionele Klanten, (iv) de Prijslijst, (v) de Contractsamenvatting (indien wettelijk vereist), en (vi) de lijst van Filialen.

5.1.2. In de context van deze Overeenkomst betekent 'Klant': een rechtspersoon of feitelijke vereniging met meer dan negen (9) werknemers (berekend in overeenstemming met artikels 1:24 of 1:28 van het Belgisch Wetboek van Venootschappen en Verenigingen), die in de Overeenkomst wordt geïdentificeerd als de houder van de Simkaart die het abonnement van die persoon op de Dienst vertegenwoordigt en die de Dienst gebruikt voor doeleinden die niet louter privé zijn.

5.1.3. Aanbevolen wordt een kopie van de Overeenkomst te bewaren.

5.1.4. Definities

Aansluitpunt: het punt waar de Klant toegang krijgt tot de openbare telecommunicatie-infrastructuur van Proximus. In het geval van het Mobiele Netwerk van Proximus is de Simkaart het Aansluitpunt.

Actieve Kaart: is een Simkaart aangesloten op het Proximus-netwerk, die is geregistreerd in de systemen van Proximus en wordt gefactureerd aan de Klant of, indien de Klant heeft ingetekend op een dienst met gedeelde facturatie, gefactureerd aan de Klant en/of zijn werknemers. Een Actieve Kaart kan al dan niet spraak- en/of dataverkeer genereren.

Evolutiepercentage: het maximale percentage Actieve Kaarten dat de Klant tijdens de Duur van de Overeenkomst mag opzeggen zonder dat een opzeggingsvergoeding verschuldigd is. Het evolutiepercentage wordt bepaald op de Bestelbon.

5.2 Contractuele procedure

5.2.1. Duur van de Overeenkomst

Tenzij anders overeengekomen tussen de Partijen, treedt de Overeenkomst in werking op de datum dat Proximus de Simkaart activeert op het Mobiele Netwerk van Proximus.

Tenzij anders overeengekomen tussen de Partijen, wordt de Overeenkomst gesloten voor een Initiële Termijn van vierentwintig (24) maanden vanaf de activering van de Dienst. Aan het einde van de Initiële Termijn wordt de Overeenkomst stilzwijgend vernieuwd voor onbepaalde duur. De Partij die niet wenst dat de Overeenkomst automatisch voor onbepaalde duur wordt vernieuwd, moet de andere Partij daarvan minstens dertig (30) Kalenderdagen vóór het einde van de Initiële Termijn schriftelijk in kennis stellen.

5.2.2. Einde van de Overeenkomst

5.2.2.1. Indien de Initiële Termijn automatisch voor onbepaalde duur werd vernieuwd, kan elke Partij de Overeenkomst tijdens de Vernieuwingstermijn schriftelijk beëindigen met een opzeggingstermijn van dertig (30) Kalenderdagen, behalve in geval van overdracht van een Mobiel Telefoonnummer ('port-out'), in welk geval de Overeenkomst onmiddellijk kan worden beëindigd zodra de nummeroverdracht effectief is (zie artikel 1.3.3. hierboven voor meer informatie over de procedure voor nummeroverdracht).

5.2.3. Opschorting van de Overeenkomst en beperking tot minimale dienstverlening

5.2.3.1. Naast de Algemene Voorwaarden voor Professionele Klanten heeft Proximus het recht om, na voorafgaande kennisgeving, de levering van de Dienst te beperken tot een minimumdienst wanneer de Klant zijn betalingsverplichtingen blijft verzuimen. De Klant heeft dan alleen de mogelijkheid om de hulpdiensten te bellen en oproepen te ontvangen, met uitzondering van oproepen die door de ontvanger worden betaald.

5.2.3.2. Ingeval een Klant een van zijn verplichtingen krachtens deze Overeenkomst of een andere overeenkomst met Proximus niet nakomt, mag Proximus de Dienst geheel of gedeeltelijk opschorten indien de Klant de situatie niet herstelt binnen tien (10) Werkdagen na verzending van een officiële kennisgeving.

5.2.3.3. In geval van (i) abnormaal of ongeoorloofd gebruik van de Dienst, of (ii) ingeval de Klant het verkeer op het openbare telefoonnetwerk verstoort, mag Proximus de levering van de Dienst beperken, de datasnelheden verminderen of de Dienst geheel of gedeeltelijk opschorten of beëindigen zonder compensatie verschuldigd te zijn en met onmiddellijke ingang na de Klant vooraf te hebben verwittigd of getracht te hebben hem te verwittigen.

5.2.3.4. De Klant blijft aansprakelijk voor de betaling van de vergoedingen voor de Dienst en eventuele extra vergoedingen tijdens de volledige duur van de beperking of opschorting van de Dienst.

5.2.3.5. De beperking of opschorting van de Dienst vindt plaats zonder dat de Klant aanspraak kan maken op enige vorm van schadevergoeding, en eindigt op het ogenblik dat de Klant zijn verplichtingen nakomt. Proximus behoudt zich het recht voor ook kosten aan te rekenen voor de reactivering van de Dienst.

5.2.4. Gevolgen van beëindiging

5.2.4.1. Onverminderd de toepassing van artikel 5.2.5 m.b.t. de gedeeltelijke beëindiging, indien de Klant de Overeenkomst voortijdig beëindigt tijdens de Initiële Termijn of indien de Overeenkomst tijdens de Initiële Termijn voortijdig wordt beëindigd door Proximus omdat de Klant zijn verplichtingen niet nakomt, is de Klant aan Proximus een opzegvergoeding verschuldigd ten bedrage van (i) het equivalent van het maandelijkse abonnementsgeld voor de Dienst dat verschuldigd zou zijn geweest in geval van uitvoering van de Overeenkomst tot het einde van de desbetreffende looptijd van de Overeenkomst en (ii) 50% van het gemiddelde maandelijkse bedrag van de communicaties (oproepen, sms'en, data, ...) aangerekend tijdens de laatste drie (3) maanden (facturen afgesloten op het ogenblik van de opzegging), vermenigvuldigd met het aantal resterende maanden tot het einde van de Oorspronkelijke duur. Proximus heeft ook recht op een vast bedrag van 50 EUR per Simkaart (met een maximum van 250 EUR) voor administratiekosten ten gevolge van de voortijdige beëindiging.

5.2.4.2. Naast deze opzeggingsvergoeding zullen eventuele afspraken in verband met uitgestelde betaling vervallen en zullen eventuele openstaande sommen van bijvoorbeeld de installatie- of infrastructuurkosten onmiddellijk inbaar worden.

Proximus behoudt zich het recht voor om alle kortingen terug te vorderen die de Klant ten onrechte heeft ontvangen. Deze berekening houdt geen rekening met het Evolutiepercentage.

5.2.4.3. Indien de beëindiging bovendien plaatsvindt tijdens de implementatiefase, zullen alle door Proximus gemaakte kosten en uitgevoerde werken worden aangerekend aan de Klant.

5.2.4.4. Indien de Klant, krachtens een afzonderlijke overeenkomst met betrekking tot een gezamenlijk aanbod, de Eindapparatuur gratis of tegen een verlaagde prijs heeft verkregen, en de verkrijging ervan gekoppeld was aan het nemen van een abonnement van bepaalde duur, kan hij verplicht worden een vergoeding te betalen. Deze vergoeding zal gelijk zijn aan het nog verschuldigde bedrag overeenkomstig de afschrijvingstabel die bij de ondertekening van de overeenkomst met betrekking tot een gezamenlijk

aanbod aan de Klant werd bezorgd, met de restwaarde van de Eindapparatuur voor elke maand van de overeenkomst van bepaalde duur.

5.2.4.5. Voor Mobiele Telefoonnummers uit het Belgische nummeringsplan behoudt de Klant zich het recht voor om, gedurende één (1) maand na de datum van beëindiging van de Overeenkomst door de Klant, de port-out van zijn Mobiel Telefoonnummer aan te vragen.

5.2.5. Gedeeltelijke beëindiging van de Overeenkomst

5.2.5.1. Tijdens de Duur van de Overeenkomst heeft de Klant het recht om een bepaald aantal Actieve Kaarten op te zeggen zonder een opzeggingsvergoeding verschuldigd te zijn, dat niet hoger mag zijn dan het op de Bestelbon vermelde Evolutiepercentage, rekening houdend met het op de Bestelbon vermelde aangevraagde aantal Actieve Kaarten.

5.2.5.2. Indien de Klant meer Actieve Kaarten opzegt dan het Evolutiepercentage, zal Proximus de opzeggingsvergoeding, zoals hierboven in artikel 5.2.4 uiteengezet, toepassen op alle door de Klant opgezegde Actieve Kaarten, met inbegrip van de Actieve Kaarten die in het Evolutiepercentage zijn begrepen. Proximus zal daarvoor op het einde van elk contractueel jaar een controle uitvoeren op het aantal Actieve Kaarten. Proximus behoudt zich bovendien het recht voor de tariefvoorwaarden voor de resterende Actieve Kaarten te herzien. Indien de Klant de nieuwe voorwaarden niet aanvaardt, heeft hij het recht de Overeenkomst beëindigen, mits hij de opzeggingsvergoeding uiteengezet in artikel 5.2.4 betaalt.

5.3 Wijzigingen aan de Overeenkomst

In afwijking van de Algemene Voorwaarden voor Professionele Klanten behoudt Proximus zich het recht voor om de Overeenkomst en de technische kenmerken van de Dienst te wijzigen, zelfs indien dit de prijs of de kwaliteit van de Dienst beïnvloedt, indien het daartoe een geldige reden heeft. De Partijen komen overeen dat de omstandigheden in de volgende niet-exhaustieve lijst in elk geval als geldige reden zullen worden beschouwd: wijzigingen van de gebruikte technologie, wijzigingen van de door de leveranciers van Proximus aangerekende prijzen, verhoging van andere kostencomponenten van het Product en/of de Dienst en wijzigingen van de regelgeving. Proximus zal de Klant minstens dertig (30) Kalenderdagen vóór de inwerkingtreding van deze wijzigingen schriftelijk in kennis stellen. Indien de Klant de nieuwe voorwaarden niet aanvaardt, mag hij, behalve in bij wet bepaalde gevallen, zijn Overeenkomst opzeggen zonder een opzeggingsvergoeding verschuldigd te zijn, en dat uiterlijk de laatste dag van de periode van drie (3) maanden volgend op de kennisgeving van de wijzigingen. In geval van prijsverhoging mag de Klant, behalve in bij wet bepaalde gevallen of bij indexering voorzien in deze Overeenkomst, zijn Overeenkomst opzeggen zonder een opzeggingsvergoeding verschuldigd te zijn, en dat uiterlijk de laatste dag van de periode van drie (3) maanden volgend op de kennisgeving van de prijsverhoging. De opzegging mag met gelijk welk schriftelijk middel gebeuren.

Voor alle duidelijkheid: wijzigingen aan de fysieke infrastructuur en/of de technologie die wordt gebruikt om de Dienst te leveren, worden niet beschouwd als een wijziging van de Overeenkomst of de Dienst indien de functionaliteit van de Dienst na dergelijke wijzigingen ongewijzigd blijft of verbeterd wordt voor dezelfde prijs.

Proximus behoudt zich het recht voor de prijzen tweemaal per kalenderjaar aan te passen, overeenkomstig de index van de consumptieprijzen en de volgende prijsaanpassingsformule:

$$P1 = PO \times (CPI 1 / CPI 0)$$

Waarin:

- P1 = de nieuwe prijs;
- PO = de prijs van toepassing vóór de huidige indexering;
- CPIO = de consumptieprijsindex die van toepassing is op (i) de datum van de vorige indexering of (ii) de datum een jaar voor het ogenblik van de huidige indexering indien er nog geen vorige indexering heeft plaatsgevonden;
- CPI1 = de consumptieprijsindex die van toepassing is op de datum van de huidige indexering.

Een prijsaanpassing op basis van de bovenstaande formule geeft de Klant niet het recht de Overeenkomst te beëindigen zonder opzeggingsvergoeding.

Indien Proximus beslist zijn prijzen of bepaalde prijscomponenten op een bepaald indexeringsmoment niet te indexeren, mag dit niet worden beschouwd als een afstand van dit recht en behoudt Proximus zich uitdrukkelijk het recht voor de prijzen of andere prijscomponenten op een volgend indexeringsmoment dienovereenkomstig aan te passen.

5.4 Rechten en verplichtingen van de Klant

5.4.1. De Klant mag de infrastructuur van het Mobiele Netwerk, met inbegrip van het Aansluitpunt, niet wijzigen.

5.4.2. Verlies of diefstal van een Simkaart zal niet leiden tot de beëindiging van de Overeenkomst. De Klant blijft aansprakelijk voor het gebruik en de betaling van de Diensten tot hij Proximus vraagt de Simkaart op te schorten en voor zover Proximus in staat is de Simkaart op te schorten. De Klant mag een nieuwe Simkaart aanvragen.

5.4.3. Het is de Klant verboden technische identificatiegegevens op de Simkaart te kopiëren.

5.4.4. De Klant mag enkel compatibele en goedgekeurde Eindapparatuur, die in goede staat verkeert, aansluiten op het Mobiele Netwerk van Proximus. Indien de Eindapparatuur van de Klant de veiligheid, integriteit of goede werking van het Mobiele Netwerk van Proximus of de Dienst verstoort of aantast (of kan verstoren of aantasten), mag Proximus de Klant vragen de betreffende Eindapparatuur los te koppelen, onverminderd de andere rechten en maatregelen waarover Proximus beschikt, zoals uiteengezet in de Overeenkomst. Bovendien mag Proximus de Klant vragen zijn Eindapparatuur ter inspectie aan te bieden.

5.4.5. De Klant dient de Dienst, met inbegrip van de Simkaarten, te gebruiken als een voorzichtig en redelijk persoon en in overeenstemming met de bepalingen van de Overeenkomst. De volgende praktijken zullen niet als normaal gebruik worden beschouwd en zijn derhalve niet toegestaan (niet-exhaustieve lijst):

- (a) Gebruik bedoeld om communicaties, direct of indirect, om te leiden of bedoeld om de Dienst op enigerlei wijze door te verkopen aan derden zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Proximus;
- (b) Gebruik dat de betrouwbare en correcte werking van (bepaalde functies van) het Mobiele Netwerk van Proximus of andere mobiele netwerken die verbonden zijn met het Mobiele Netwerk van Proximus verstoort. Een betrouwbare en correcte werking omvat de weergave van het nummer van de oproeper (tenzij anders aangegeven door de oproeper), de mededeling van het IMEI-nummer van de Eindapparatuur waarvan de oproep uitgaat, de interceptie en opname van communicaties overeenkomstig het bevel van de bevoegde gerechtelijke of administratieve

instanties, het bewaren van oproep- en identificatiegegevens en de correcte identificatie en lokalisering door hulpdiensten;

- (c) Gebruik dat de interconnectietarieven omzeilt;
- (d) Gebruik dat verzadiging of abnormale belasting van het Mobiele Netwerk van Proximus veroorzaakt of de goede werking van het Mobiele Netwerk van Proximus verstoort;
- (e) Gebruik dat aanzienlijk afwijkt van de door Proximus berekende gemiddelden met betrekking tot de frequentie of verdeling tussen de verschillende communicatiemiddelen of verbindingen (telefoon, datatransmissie, sms, 4G, 5G, mms, enz.) of de werkelijke verbindingstijd;
- (f) Frauduleus gebruik van de Dienst, zoals met name het gebruik van de Dienst als callcenter of simbox, voor bewakingsdoeleinden (zoals video- of camerabewaking) of als SMS Gateway of andere soortgelijke toestellen;
- (g) De overdracht, doorverkoop, verhuur, uitlening of terbeschikkingstelling van de Dienst en/of Simkaart(en) aan derden, zowel in België als in het buitenland;
- (h) Indien het aantal oproepen of sms'en naar nummers met toegevoegde waarde dertig (30) keer (of meer) hoger ligt dan het gemiddelde gebruik van alle gebruikers voor oproepen of sms'en naar dergelijke nummers;
- (i) Voor tariefplannen die een 'onbeperkt' volume aanbieden, aangezien deze tariefplannen gebaseerd zijn op normaal gebruik van de Dienst, indien gedurende twee (2) opeenvolgende maanden of gedurende vier (4) niet-opeenvolgende maanden over een totale periode van een jaar (niet-cumulatief):
 - de Eindgebruiker van de Dienst meer dan 10.000 sms'en per maand en/of 500 sms'en per dag verstuurt;
 - de Eindgebruiker van de Dienst naar meer dan 250 verschillende ontvangers per maand sms'en verstuurt;
 - de Eindgebruiker van de Dienst regelmatig gedurende meer dan 6 uur per dag en/of 30 uur per week belt;
 - de Eindgebruiker van de Dienst meer dan 600 GB per maand gebruikt;
 - het maandelijkse gebruik van de dienst regelmatig 30 keer (of meer) hoger ligt dan het gemiddelde gebruik van alle Eindgebruikers van het onbeperkte aanbod.
- (j) Gebruik van de Dienst voor een verbinding zonder menselijke tussenkomst, voor drones, voor robots, voor onbemande voertuigen of voor een verbinding tussen machines;
- (k) Gebruik in strijd met de openbare orde en goede zeden.

Het bewijs van de bovengenoemde verboden praktijken mag worden geleverd met elk wettig middel, met inbegrip van het gebruik van gegevens en registraties afkomstig van Proximus-systemen of systemen die door derden worden geleverd. De Klant en Proximus zullen deze gegevens en registraties beschouwen als authentiek, tot het tegendeel is bewezen.

5.4.6. Indien de systemen van Proximus het toelaten, mogen Eindgebruikers rechtstreeks contact opnemen met Proximus, zonder via de fleetmanager van de Klant te gaan, voor het beheer van bepaalde technische en administratieve bewerkingen in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst, bijvoorbeeld de vervanging van een Simkaart na een defect. Indien sommige van deze bewerkingen een impact hebben op de factuur van de Klant, dient de Klant vooraf zijn akkoord te geven aan Proximus.

5.4.7. Klachten met betrekking tot een ongerechtvaardigde opschorting, beperking of beëindiging van (het geheel of een deel van) de Dienst moeten binnen vijf (5) Kalenderdagen na de desbetreffende opschorting, beperking of beëindiging van de Dienst worden ingediend. Indien de klacht na deze termijn wordt ingediend, wordt er voor de berekening van een eventuele schadevergoeding geen rekening gehouden met de periode tussen de vijfde dag en de dag waarop de klacht werd ingediend.

5.5 Beschermende maatregelen voor het gebruik van mobiele gegevens

5.5.1. Gebruik van de Dienst in België

Wat het gebruik van de Dienst in België betreft, zal Proximus de mobiele surfsnelheid verlagen zodra de maandelijkse mobiele databundel in België volledig opgebruikt is of, indien er geen mobiele databundel actief is, de mobiele dataverbinding verbreken zodra het mobiele dataverbruik in België 50 EUR (excl. BTW) overschrijdt. Wanneer de Klant zijn mobiele databundel overschrijdt of zodra hij de surflijmit van 50 EUR (excl. BTW) bereikt, zal de Klant hiervan via sms worden geïnformeerd. De Klant kan de betreffende limiet op eigen verantwoordelijkheid deactiveren door de klantendienst te contacteren of via self-servicing, indien toegestaan.

5.5.2. Gebruik van de Dienst buiten België

Als standaard regel, zal Proximus de mobiele dataverbinding van de Klant afsluiten zodra het bedrag van de maandelijkse factuur van de Klant voor mobiel dataverbruik meer dan 50 EUR (excl. btw) bedraagt. Voor Klanten met een tariefplan wordt de mobiele dataverbinding alleen afgesloten als het mobiele dataverbruik het tariefplan met 50 EUR (excl. btw) overschrijdt. Wanneer de Klant de surflijmit heeft bereikt of de desbetreffende drempel van het tariefplan overschrijdt, wordt de Klant hiervan via sms in kennis gesteld. Indien de Klant wil blijven surfen, kan hij op gelijk welk ogenblik, op eigen verantwoordelijkheid, de desbetreffende beperking deactiveren door contact op te nemen met de Klantendienst.

Indien de Klant de in het vorige lid bedoelde onderbreking van de verbinding deactiveert, zal Proximus de mobiele dataverbinding weer afsluiten zodra het bedrag van de maandelijkse factuur van de Klant voor mobiel dataverbruik meer dan 100 EUR (excl. btw) bedraagt. Wanneer de Klant de surflijmit heeft bereikt of de desbetreffende drempel van het tariefplan overschrijdt, wordt de Klant hiervan via sms in kennis gesteld. Indien de Klant wil blijven surfen, kan hij op gelijk welk ogenblik, op eigen verantwoordelijkheid, de desbetreffende beperking deactiveren door contact op te nemen met de Klantendienst.

Als de Klant de onderbreking van de internetverbinding heeft gedeactiveerd, zal Proximus de Klant niet langer berichten sturen over het internet verbruik in roaming.

Proximus kan, op eigen initiatief, aan de Klant voorstellen om een andere limiet te kiezen uit een vooraf door Proximus opgestelde lijst ter vervanging van de standaardlimieten van EUR 50 en EUR 100 (excl. BTW) die in deze sectie worden vermeld.

5.5.3. Policy Redelijk Gebruik

Onverminderd artikel 5.6.6. kan het gebruik van de Dienst onderworpen zijn aan een policy inzake redelijk gebruik, dewelke automatisch wordt toegepast. De voorwaarden van deze policy inzake redelijk gebruik worden vastgelegd in de beschrijving van de desbetreffende tariefplannen.

5.6 Roamingdiensten

5.6.1. 'Europese Unie' in de zin van de voorwaarden met betrekking tot Roaming, betekent de 26 andere landen dan België die officieel deel uitmaken van de Europese Unie, alsook IJsland, Liechtenstein, Noorwegen en elk ander land dat Proximus wenst op te nemen in de lijst van landen waar het nationale tariefplan van toepassing is (de bijgewerkte lijst kan worden geraadpleegd op www.proximus.be/roamingzones-offers).

5.6.2. Voor mobiele communicaties binnen de Europese Unie, met uitzondering van oproepen vanuit België naar een buitenlands nummer, is het nationale tariefplan van toepassing. Andere kosten, zoals kosten voor oproepen en tekstberichten naar nummers van diensten met toegevoegde waarde (speciale nummers (0800, 0900, ...), diensten van derden, verkorte nummers, ...), diensten van derden en verkorte nummers vanuit het buitenland, worden aan de Klant gefactureerd, zelfs indien het nummer met toegevoegde waarde wordt aangeprezen als zijnde gratis in het betrokken land voor lokale gebruikers.

Voor mobiele communicaties buiten de Europese Unie worden roamingtarieven aangerekend.

5.6.3. De lijst van landen waar Roamingdiensten mogelijk zijn en de bijbehorende standaardroamingtarieven worden gepubliceerd op de website van Proximus www.proximus.be/roamingrates en kunnen van tijd tot tijd worden gewijzigd in overeenstemming met de roamingovereenkomsten tussen Proximus en de respectieve buitenlandse operatoren.

5.6.4. Afhankelijk van het land kan de Simkaart worden geprogrammeerd om voorkeursnetwerken te selecteren. De Klant kan echter manueel het netwerk selecteren waarmee hij verbinding wil maken, op voorwaarde dat Proximus een roamingovereenkomst heeft gesloten met die buitenlandse operator.

5.6.5. Mobiele communicaties in niet-terrestrische zones (bv. vanaf een schip of een vliegtuig) maken gebruik van satellietnetwerken die overstemmen met een andere geografisch zone en worden beschouwd als communicaties buiten de Europese Unie. Het nationale tariefplan is niet van toepassing op deze mobiele communicaties en de roamingkosten in verband met deze mobiele communicaties zullen aan de Klant worden aangerekend.

5.6.6. De Klant verbindt zich ertoe redelijk gebruik te maken van de Roamingdiensten, in de zin van de toepasselijke Roamingverordening. Mocht Proximus gedurende een periode van vier (4) opeenvolgende maanden misbruik of afwijkend gebruik van de Roamingdiensten vaststellen, dan behoudt Proximus zich het recht voor de Klant via elk gepast middel (sms, e-mail, mailing, telefonisch, enz.) op de hoogte te brengen. In een dergelijk geval heeft de Klant twee (2) weken de tijd om zijn gebruikspatroon aan te passen en Proximus het bewijs te leveren van zijn werkelijke aanwezigheid en verbruik thuis. Anders behoudt Proximus zich het recht voor om de extra kosten die gelden krachtens de Roamingverordening in rekening te brengen vanaf de datum van kennisgeving tot het ogenblik dat het gebruik van de Klant niet langer wijst op een risico van misbruik of afwijkend gebruik van de Roamingdiensten, op basis van een daaropvolgende observatieperiode van vier (4) opeenvolgende maanden. 'Misbruik of afwijkend gebruik van Roamingdiensten' krachtens de Roamingverordening, betekent:

- (a) aanwezigheid en verbruik van diensten in hoofdzaak in de andere lidstaten, vergeleken met nationale aanwezigheid en verbruik van diensten in België; of
- (b) langdurige inactiviteit van een bepaalde Simkaart, gepaard gaand met een zeer frequent of zelfs exclusief gebruik in roamingmodus; of
- (c) activering en serieel gebruik van meerdere Simkaarten door één roamende klant.

In geval van georganiseerde doorverkoop van Simkaarten aan personen die, in de zin van de Roamingverordening, niet officieel in België verblijven noch stabiele banden met België hebben, behoudt Proximus zich bovendien het recht voor om onmiddellijk elke maatregel toe te passen die nodig is om de naleving van de Overeenkomst te verzekeren, met inbegrip van de opschorting en/of opzegging ervan, onverminderd het recht van Proximus om schadevergoeding te eisen.

5.6.7. Onverminderd artikel 5.6.6 kan het gebruik van de Dienst tijdens Roaming binnen de Europese Unie onderworpen zijn aan een policy inzake redelijk gebruik in overeenstemming met de Europese verordening. De voorwaarden van deze policy's inzake redelijk gebruik worden vastgelegd in de beschrijvingen van de desbetreffende tariefplannen.

5.6.8. Wanneer Roamingdiensten beschikbaar zijn in de Europese Unie, kan de dienstkwaliteit aangeboden in een bepaald land verschillen van de dienstkwaliteit die in België wordt aangeboden wegens allerlei lokale factoren die verband houden met de in het bezochte land beschikbare technologieën, zoals uitrolstatus van de nieuwste technologie, lokale netwerkdekking, beschikbare snelheid, latency, maar ook andere externe lokale factoren, zoals topografie, enz.

Indien de Klant moeilijkheden ondervindt met de aangeboden dienstkwaliteit tijdens Roaming in de Europese Unie ten opzichte van wat contractueel werd overeengekomen, kan de Klant contact opnemen met de Klantendienst overeenkomstig artikel 4.1. Buiten de Europese Unie kunnen andere dan de in het eerste lid vermelde redenen de kwaliteit van de Roamingdienst beïnvloeden.

5.6.9. Proximus verstrekt op zijn website informatie over de landen waar 5G-technologie beschikbaar is (www.proximus.be/5G).

5.7 Mobiel internetgebruik

5.7.1. De Klant dient zich te houden aan de Acceptable Use Policy van Proximus die een wezenlijk deel uitmaakt van deze Overeenkomst. Dit document kan worden geraadpleegd op www.proximus.be/AUP of een eventuele latere URL, aangezien Proximus deze van tijd tot tijd kan wijzigen.

5.7.2. Proximus geeft geen uitdrukkelijke of impliciete waarborgen inzake de capaciteit van de Dienst om tegemoet te komen aan de verwachtingen of de behoeften van de Klant, noch inzake de ononderbroken werking van de Dienst.

5.7.3. In geval van congestie op het Mobiele Netwerk van Proximus en om (over)verzadiging te voorkomen, kan Proximus zich genoodzaakt zien bepaalde soorten datastromen te vertragen. Meer informatie over de procedures die Proximus hanteert om (over)verzadiging van zijn Mobiele Netwerk te voorkomen, is te vinden op de website van Proximus.

5.7.4. De Dienst biedt de Klant toegang tot internet via het Mobiele Netwerk van Proximus. De internettoegang werkt via een dynamisch IP-adres. De bandbreedte van deze toegang is afhankelijk van de technologie die bij de Klant beschikbaar is, de netwerksituatie, de door de Klant gebruikte apparatuur en de configuratie van deze apparatuur. De Dienst omvat standaard geen ICT-beveiliging van het verkeer van de Klant. De Klant verschaft zich toegang tot internet op eigen risico en zorgt zelf voor de beveiliging van zijn dataverkeer of machtigt Proximus dit te doen via een bijkomende bestelling.

5.7.5. De Klant is als enige verantwoordelijk voor het definiëren en instellen van de parameters van zijn Eindapparatuur. Proximus wijst de Klant erop dat de door de fabrikanten gedefinieerde parameters de Eindapparatuur automatisch verbinding kunnen laten maken met internet om gegevens te downloaden, maar dat de Klant dergelijke verbindingen automatisch kan verbreken via de software op zijn Eindapparatuur. Proximus behoudt zich het recht voor om op gelijk welk ogenblik bepaalde interactieve diensten te wijzigen of te schrappen en/of nieuwe diensten aan te bieden.

5.7.6. Wanneer hij met internet verbonden is, is de Klant verantwoordelijk voor het nemen van alle passende maatregelen om zijn eigen gegevens en/of software te beschermen, met name tegen besmetting door eventuele virussen die op internet circuleren of tegen indringing door derden in het systeem van zijn Eindapparatuur. De Klant erkent tevens volledig geïnformeerd te zijn over het gebrek aan betrouwbaarheid van internet, met name met betrekking tot het gebrek aan beveiliging van

gegevensoverdracht en de niet-gegarandeerde performantie met betrekking tot het volume en de overdrachtssnelheid van gegevens. De Klant erkent op de hoogte te zijn gebracht van het feit dat de integriteit, authenticiteit en vertrouwelijkheid van informatie, bestanden en gegevens van gelijk welke aard die hij via internet wenst uit te wisselen, op het Netwerk van Proximus niet kan worden gegarandeerd. De Klant is derhalve volledig verantwoordelijk voor elke inbreuk op de vertrouwelijkheid van de gegevens die via de internettoegang worden doorgestuurd.

5.7.7. Gegevens die door intellectuele eigendomsrechten kunnen zijn beschermd of die in strijd zijn met de geldende wettelijke bepalingen, kunnen via een internetverbinding toegankelijk zijn. Behoudens uitdrukkelijke toestemming van Proximus of een derde mag de Klant geen gegevens opslaan, kopiëren, downloaden of verzenden die verboden, ongeoorloofd, onwettig, in strijd met de goede zeden of de openbare orde zijn, of die een inbreuk vormen of kunnen vormen op de rechten van derden, met name intellectuele eigendomsrechten.

5.7.8. De Klant is zich bewust van het feit dat de Eindapparatuur storingen kan veroorzaken op bepaalde gevoelige apparatuur, zoals medische apparatuur, vliegtuigen, enz. Het is dus van essentieel belang dat de instructies van de personen die verantwoordelijk zijn voor dergelijke gevoelige apparatuur strikt worden nageleefd. Proximus kan niet aansprakelijk worden gesteld voor schade die kan voortvloeien uit niet-naleving van deze instructies.

5.7.9. Het gebruik van de Dienst kan onderworpen zijn aan een policy inzake redelijk gebruik, zoals bepaald in de beschrijving van het (de) tariefplan(nen) in kwestie.

5.8 Bescherming van persoonsgegevens

5.8.1. Voor alle duidelijkheid wordt gespecificeerd dat Proximus noch als verwerkingsverantwoordelijke, noch als verwerker optreedt voor de persoonsgegevens opgenomen in de inhoud van de communicaties verstuurd tijdens de levering van de Dienst.

5.8.2. Algemene berichten aan Eindgebruikers

Naast de berichten aan Eindgebruikers die wettelijk verplicht zijn, kan Proximus contact opnemen met de Eindgebruikers van de Klant om hen algemene berichten te sturen op basis van de legitieme belangen van Proximus, in het bijzonder maar niet uitsluitend om hen elektronische facturering aan te bieden voor mobiele facturen die naar hen worden verzonden, hen te informeren over het bestaan van de MyProximus app en hen op de hoogte te houden van de ontwikkeling van de mogelijkheden die deze app biedt, zoals (i) het raadplegen en betalen van hun facturen, (ii) het raadplegen van hun verbruik, (iii) het activeren of deactiveren van functies of opties volgens de door de Fleet Manager gekozen methoden, enz. Het staat de Klant vrij hier bezwaar tegen te maken. In dit geval zal de Klant zelf zijn Eindgebruikers informeren over de algemene communicatie die Proximus hen wenst te sturen. De Klant kan zijn keuze herzien op eenvoudig verzoek aan Proximus.

5.8.3. Commerciële berichten naar Eindgebruikers

5.8.3.1. In geval van gedeelde facturering

Proximus kan commerciële berichten sturen naar de Eindgebruikers van de Klant om gelijkaardige producten en diensten van Proximus te promoten, tenzij de betrokken Eindgebruiker hiertegen bezwaar heeft gemaakt (opt-out) via de Proximus klantendienst of een van de Proximus verkooppunten.

In dit verband verbindt Proximus zich ertoe de toepasselijke bepalingen onder de regelgeving inzake de bescherming van persoonsgegevens na te leven.

5.8.3.2. In afwezigheid van gedeelde facturering

Proximus mag commerciële berichten sturen naar de Eindgebruikers van de Klant om de producten en diensten van de Proximus en zijn geassocieerde en verbonden vennootschappen voor privégebruik te promoten, op voorwaarde dat Proximus de voorafgaande toestemming van de betrokken Eindgebruiker heeft verkregen.

In dit verband verbindt Proximus zich ertoe de toepasselijke bepalingen onder de regelgeving inzake de bescherming van persoonsgegevens na te leven.

In geval van persoonsgegevens heeft de individuele keuze van de Eindgebruiker met betrekking tot het gebruik van zijn persoonsgegevens voor commerciële communicatie voorrang op de wens van de Klant.

In geval van een conflict tussen een bepaling van deze Overeenkomst en een ander contractueel document, prevaleren de bepalingen van deze Overeenkomst.

5.8.4. De Eindgebruiker kan rechtstreeks contact opnemen met Proximus, zonder tussenkomst van de Fleet Manager van de Klant, om bepaalde technische of administratieve handelingen te beheren in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst, bijvoorbeeld de omruiling van een defecte simkaart of de aankoop van een nieuwe smartphone. Proximus is verplicht om het voorafgaande akkoord van de Klant te verkrijgen indien één van deze handelingen een impact heeft op het bedrag van de factuur van de Klant.