

Allgemeines

Vorliegende Broschüre enthält die allgemeinen Bedingungen für den Zugang zum Telefondienst, mit Ausnahme der Endgeräte. Dieser Dienst, von Proximus AG öffentlichen Rechts achstehend „Proximus“ genannt, wird im Rahmen der Durchführungsbestimmungen im Bereich der Telekommunikation geleistet, und der Bestimmungen des Lastenheftes für den Sprachtelefondienst, das von allen Anbietern von Sprachtelefondiensten eingehalten werden soll.

Es sind zu unterscheiden:

- **Der Vertrag**

Vorbehaltlich anderslautender Bestimmungen in den vorliegenden allgemeinen Bedingungen oder in den besonderen Bedingungen und sofern nicht anders vom Kunden verlangt, wird der Vertrag mündlich geschlossen und schriftlich bestätigt. Wird ein schriftlicher Vertrag aufgesetzt, so wird er in zweifacher Ausfertigung erstellt und vom Kunden oder dessen Bevollmächtigten unterzeichnet.

- **Die allgemeinen Bedingungen**

In den allgemeinen Bedingungen werden sämtliche Rechte und Pflichten aufgeführt, die Proximus und ihre Kunden im Rahmen des Telefondienstes zu übernehmen haben.

- **Die besonderen Bedingungen**

Die besonderen Bedingungen können von den allgemeinen Bedingungen abweichen.

Sie beziehen sich auf die von Proximus angebotenen Zusatzleistungen.

- **Die Preisliste**

Die Preisliste, die auf der Website von Proximus (www.proximus.com) verfügbar ist, enthält die Preise sämtlicher Proximus-Dienstleistungen. Aktualisierte Auszüge sind auf einfache Anfrage bei der örtlichen Dienststelle von Proximus erhältlich.

Der gesamte zwischen dem Kunden und Proximus abgeschlossene Vertrag besteht aus dem Vertrag, den allgemeinen Bedingungen, den technischen Vorschriften zum Anschluss von Einfamilienhäusern und anderen Gebäuden, die sich in Belgien befinden, der Preisliste, dem Bestätigungsschreiben und gegebenenfalls den besonderen Bedingungen. Diese Dokumente sind bei allen der Öffentlichkeit zugänglichen Proximus-Dienststellen erhältlich und können auch telefonisch beim Kundendienst angefragt werden.

Wenn Proximus es in Anbetracht eines bestimmten Antrags nicht für sinnvoll hält, den Zugang zum Telefondienst zu den in den vorliegenden allgemeinen Bedingungen und der Preisliste genannten Bedingungen zu gewähren, so behält Proximus sich das Recht vor, die genannten Bedingungen im Einvernehmen mit dem Belgischen Institut für Postdienste und Telekommunikation zu ändern.

(*) Gemäß dem gesetzlichen Rahmen in Sachen Universaldienst, die Erbringung des Sprachtelefondienstes zu günstigeren Preisbedingungen an bestimmte Kundenkategorien.

Begriffe

Für die Anwendung der vorliegenden allgemeinen Bedingungen gelten folgende Definitionen:

- **Kunde:**

jede natürliche oder juristische Person bzw. jede faktische Gesellschaft, mit der Proximus einen Vertrag abgeschlossen hat.

- **Verbraucher:**

jede natürliche oder juristische Person, die den Telefondienst zu Zwecken benutzt, die jeden beruflichen Charakter ausschließen.

- **Öffentliches Telefonnetz:**

jede öffentliche Telekommunikationsinfrastruktur von Proximus, die letztere für ihren Telefondienst nutzt und die beim Netzabschlusspunkt endet.

- **Örtliche Dienststelle:**

sämtliche Dienststellen, bei denen jede Person Informationen über den Telefondienst einholen kann und an die sich die Kunden wenden können, um einen Zugang zu diesem Dienst zu beantragen und alle Angelegenheiten in Zusammenhang mit ihrem mit Proximus abgeschlossenen Vertrag zu regeln.

Die örtliche Dienststelle umfasst mindestens:

- a) den Kundendienst, an den der gesamte Schriftverkehr gerichtet werden kann;
- b) die telefonische Kundenberatung;
- c) die der Öffentlichkeit zugänglichen Verkaufsstellen von Proximus.

- **Gewöhnliches Abonnement:**

Teilnehmerverhältnis für einen ständigen Anschluss am Telefonnetz.

- **Zeitweiliges Abonnement:**

das Teilnehmerverhältnis für einen nicht ständigen Anschluss an das Telefonnetz, das heißt:

- a) einen Anschluss in endgültig errichteten Gebäuden, der zu zeitlich begrenzten Anlässen wie Kongressen, Ausstellungen, Sportveranstaltungen usw. genutzt wird;
- b) einen Anschluss in leicht transportierbaren Behausungen, Bauwagen oder anderen nur vorübergehend oder behelfsmäßig errichteten Unterkünften.

- **Öffentliche Nummer:**

in den Telefonbüchern und/oder Auskunftsdiensten aufgenommene Rufnummer

- **Geheimnummer:**

Rufnummer, die in den Telefonbüchern nicht vermerkt steht und von den Auskunftsdiensten nicht mitgeteilt wird.

- **Registrierter Antrag:**

der bei Proximus eingegangene Antrag mit sämtlichen von ihr angeforderten Informationen zur Herstellung des Anschlusses.

- **Netzabschlusspunkt:**

der Punkt, an dem ein Endbenutzer Zugang zum öffentlichen Telefonnetz von Proximus hat.

- **Störung:**

Zustand eines Telefonanschlusses, der den Kunden daran hindert, Anrufe zu tätigen oder zu empfangen oder Gespräche von guter Qualität zu führen, der vom Kunden unter der im Telefonbuch erwähnten gebührenfreien Nummer gemeldet und von Proximus mündlich bestätigt wurde.

- **MyProximus:**

persönlicher und gesicherter Zugang zu verschiedenen Online-Anwendungen, der dem Kunden über www.Proximus.com angeboten wird.

- **Universaltelefonbuch/Auskunftsdienst (1407):**

Datenbank, die die Daten der Kunden eines Telefondienstes zur Bereitstellung eines Universalauskunftsdienstes und des Universaltelefonbuches (in Papier- und elektronischer Form) enthält.

- **Rechnung:**

das Dokument «Rechnung» oder jedes andere Dokument mit dem Proximus die Zahlung seiner Dienstleistungen fordert oder, im Namen und für Rechnung Dritter, Beträge in Bezug auf die Dienstleistungen dieser Dritter sammelt.

Vertragsabschlussverfahren

Antrag auf Zugang

1. Jede Person, die einen Zugang zum öffentlichen Telefonnetz sowie zu dem von Proximus angebotenen Telefondienst wünscht, kann bei ihr einen entsprechenden Antrag stellen, vorzugsweise bei der örtlichen Dienststelle.

Der Kunde ist gehalten, die folgenden Dokumente und Auskünfte bereitzustellen:

a) Wenn der Kunde eine natürliche Person ist: offizielle Dokumente, mit denen der Kunde seine Identität ausweisen und einen festen Wohnsitz oder ständigen Aufenthaltsort in der Europäischen Union nachweisen kann.

b) Wenn der Kunde eine juristische Person oder eine De facto-Gesellschaft ist: ein Exemplar der Statuten, die in den Anhängen des Belgischen Staatsblatts veröffentlicht wurden, sowie deren eventuellen Änderungen.

Außerdem, wenn die Person Bevollmächtigter einer natürlichen oder juristischen Person oder einer De facto-Gesellschaft ist: den Nachweis ihrer Identität und die entsprechende Vollmacht.

Proximus ist über jede Änderung des Namens oder der Adresse des Kunden, des Gesellschaftssitzes, der Bezeichnung oder Rechtsform der juristischen Person sofort schriftlich zu informieren. Der Kunde allein haftet für die Informationen, die er Proximus liefert.

2. Proximus behält sich das Recht vor, einen Antrag oder den Zugang zum ausländischen Netz oder zu gewissen Diensten und Optionen aus einem der folgenden Gründe zu verweigern:

- a) Der Kunde lehnt ab, die in Artikel 1. der vorliegenden allgemeinen Bedingungen enthaltenen Vorschriften anzuerkennen;
- b) Die Person, die den Antrag eingereicht hat, kommt den Verpflichtungen, die ihr aufgrund eines anderen mit Proximus abgeschlossenen Vertrags obliegen, nicht nach;
- c) bei erwiesenem Betrug oder im Falle eines ernstesten Zweifels an der Zahlungsfähigkeit des Kunden;
- d) Der Kunde gibt eine fehlerhafte oder falsche Identität an;

e) Die Person, die den Antrag eingereicht hat, weigert sich, einen Vorschuss zu zahlen oder beim ersten Ersuchen von Proximus den Beweis zu erbringen, dass sie über eine uneingeschränkte Bankgarantie verfügt.
 Der Kunde kann gegen diese Entscheidung gemäß der in Artikel 72 und folgenden der vorliegenden allgemeinen Bedingungen vorgesehenen Prozedur Berufung einlegen.

Inkrafttreten und Dauer des Vertrags

3. Wenn nicht anders vereinbart, gilt der Vertrag an dem Tag, wo der registrierte Antrag von Proximus angenommen wird, als abgeschlossen und tritt dann in Kraft. Der Kunde erhält hierfür ein Bestätigungsschreiben, in dem mindestens sein Name und seine Anschrift, die Anschlussadresse, die Rufnummer dieses Anschlusses und die Leistungen, die Gegenstand des Vertrags sind, aufgeführt sind. Außer wenn der Kunde unterzeichnete Vertrag oder das Bestätigungsschreiben einen befristeten Vertrag vorsehen, wird der Vertrag auf unbestimmte Zeit abgeschlossen.

Die Ersetzung eines unbefristeten Vertrags oder eines befristeten Vertrags, der mit einem Verbraucherkunden abgeschlossen wurde, durch einen neuen befristeten Vertrag wird nur dann möglich sein, wenn der Kunde vorher über diese Möglichkeit schriftlich informiert wurde und hierzu seine ausdrückliche und schriftliche Genehmigung erteilt hat. Nimmt der Kunde die Erneuerung seines befristeten Vertrags nicht an, so wird dieser automatisch in einen Vertrag auf unbestimmte Zeit umgewandelt. Der Kunde wird diesem gemäß Artikel 68 ein Ende setzen können. Wenn der Vertrag mit einem beruflichen Kunden (Nichtverbraucherkunde) abgeschlossen wird, wird der Vertrag außer in den vom Gesetz nicht zugelassenen Fällen bei Ablauf des anfänglichen Zeitraums für aufeinanderfolgende Zeiträume gleicher Dauer automatisch verlängert, außer wenn der Kunde seinen Vertrag am Ende des vereinbarten den Modalitäten von Artikel 68 bekanntgegebenen Frist von einem Monat kündigt.

Änderungen der Bedingungen des Vertrags

4. Proximus verpflichtet sich, die betroffenen Kunden über die Änderungen an den Vertragsbedingungen bzw. über Preisänderungen individuell zu informieren. Diese Information erfolgt mindestens einen Monat vor Inkrafttreten dieser Änderungen.

5. Der Kunde, der anlässlich einer Änderung der Vertragsbedingungen die neuen Bedingungen nicht akzeptiert, kann seinen Vertrag kostenlos und spätestens zum letzten Tag des Folgemonats nach Inkrafttreten der Änderungen kündigen, und dies unbeschadet von Artikel 68.2. Im Falle einer Preisänderung kann der Kunde seinen Vertrag kündigen, ohne dass eine Vertragsstrafe anfällt, und dies spätestens bis zum letzten Tag des Folgemonats nach Erhalt der ersten Rechnung nach Inkrafttreten dieser Preiserhöhung. Die Kündigung bedarf der Schriftform.

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

Rechte und Pflichten von Proximus

Telefondienst

6. Proximus ist dazu verpflichtet, die für ein reibungsloses Funktionieren des Telefondienstes erforderlichen Mittel einzusetzen. Sie allein bestimmt, welche technischen Mittel zur Gewährleistung des Zugangs zu diesem Dienst erforderlich sind.

7. Das öffentliche Telefonnetz von Proximus ist in Zonen unterteilt, die mehrere Ortsnetze umfassen. Jedes Ortsnetz wird von einer Telefonzentrale bedient.

Die Grenzen der Zonen und Netze werden von Proximus festgelegt. Führt eine Verlegung dieser Grenzen zu einer Preiserhöhung, werden die betroffenen Kunden hierüber in Kenntnis gesetzt und haben die Möglichkeit, den Vertrag gemäß Artikel 5 zu kündigen.

8. Proximus stellt dem Kunden einen normalen Anschluss, d.h. einen Anschluss an die Zentrale der Zone zur Verfügung, die vom technischen Standpunkt aus gesehen als die für seine Versorgung geeignetste Zentrale angesehen wird.

9. Ein Sonderanschluss ist ein Anschluss, der auf Wunsch des Kunden an eine andere, nicht durch Proximus ausgewählte Zentrale derselben Telefonzone erfolgt. Proximus versucht, soweit dies technisch möglich ist, auf die Wünsche des Kunden einzugehen.

Der Vertrag bezüglich eines Sonderanschlusses wird schriftlich festgehalten.

10. Mit Hilfe seines Anschlusses kann der Kunde Verbindungen zu allen anderen Anschlüssen des öffentlichen Telefonnetzes von Proximus, zu allen Anschlüssen eines anderen öffentlichen Telefonnetzes herstellen, das mit dem öffentlichen Telefonnetz von Proximus verbunden ist, zu allen Anschlüssen an einen mobilen, den Kunden angebotenen Telekommunikationsdienst, der mit dem öffentlichen Telefonnetz von Proximus verbunden ist, und zu allen Diensten, die über das öffentliche Telefonnetz von Proximus oder von jedem Diensteanbieter, der mit dem öffentlichen Telefonnetz von Proximus verbunden ist, zugänglich sind.

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, mit Ausnahme von der Beschränkung von Anrufen zu den nationalen Nummern mit erhöhtem Satz, nationalen Nummern mit erhöhtem Satz, die zur Lieferung von Inhalt für Erwachsene benutzt werden, nationalen Nummern mit erhöhtem Satz, die nicht gemäß dem internationalen Telefonnumerierungsplan E164 bewirtschaftet werden.

Proximus bietet die Funktion zur Wahl des Carriers vor jedem einzelnen Anruf und die Funktion zur Vorherbestimmung des Carriers mit der Möglichkeit einer Abweichung vor jedem einzelnen Anruf.

Reparatur - Wartung

11. Die öffentliche Telekommunikationsinfrastruktur von Proximus, zu der auch der Netzabschlusspunkt zählt, ist Eigentum von Proximus. Proximus sorgt mit der gebotenen Sorgfalt für deren Schutz. Proximus allein ist berechtigt, Wartungs- und Reparaturarbeiten an ihr durchzuführen.

Fristen

12. §1. Sofern mit dem Kunden keine andere Frist vereinbart wurde, ist Proximus im Falle eines einfachen Anschlusses dazu verpflichtet, die Anschlüsse innerhalb von höchstens fünf Werktagen herzustellen. Wenn diese Frist nicht eingehalten werden kann, verpflichtet sich Proximus, den Kunden über die Gründe für diese Verzögerung und über die neue Frist zur Erfüllung des Antrags zu informieren.

Wenn Proximus den Anschluss:

- innerhalb einer Frist von fünf Werktagen oder an dem mit dem Kunden vereinbarten Datum für einen einfachen Anschluss
- an einem mit dem Kunden vereinbarten Datum für ISDN-2-, Proximus Twin- und Proximus Duo Line-Leitungen nicht hergestellt hat,

außer den Fällen, wo die Verzögerung dem Kunden bzw. einem anderen Betreiber zuzuschreiben ist oder in Fällen höherer Gewalt, hat der Kunde Anrecht auf eine Entschädigung, die zwei Monaten Basisgrundgebühr entspricht und gegebenenfalls die Zusatzgrundgebühr für die Pffiffig-Dienste einschließt.

Vorliegender Absatz ist nicht anwendbar bei Direktdurchwahlsystemen, Kaskadenschaltungen (Leitungen, die miteinander verbunden sind, so dass die Anrufe, die auf die Hauptleitung ankommen, auf eine andere Leitung der Kaskade automatisch weitergeleitet werden), bei Zugängen zum Telefondienst über Digitalleitungen mit einer Leistung von 2 Mbit/s (R2) und ISDN-30 (PRA)-Zugängen.

Die Frist zur Herstellung eines Anschlusses beginnt an dem Tag, an dem der registrierte Antrag von Proximus angenommen wird.

§2. Proximus verpflichtet sich, alles einzusetzen, um die Störungen noch vor Ende des auf die Störungsmeldung folgenden Werktages zu beheben. Wenn Proximus die Störung vor Ende des auf die Störungsmeldung folgenden Werktages, oder innerhalb der mit dem Kunden vereinbarten Frist nicht behoben hat, außer in den Fällen, wo die Verzögerung dem Kunden bzw. einem anderen Betreiber zuzuschreiben ist, oder im Falle höherer Gewalt, hat der Kunde pro Verzögerungstag Anrecht auf eine Entschädigung, die einem Monat Basisgrundgebühr oder, wenn der Kunde eine Proximus-Pauschale abonniert hat, einem Monat der Monatsgebühr dieser Pauschale, gegebenenfalls um die Zusatzgrundgebühr für die Pffiffig-Dienste erhöht, entspricht. Vorliegender Absatz ist nicht anwendbar bei Direktdurchwahlsystemen, bei Zugängen zum Telefondienst über Digitalleitungen mit einer Leistung von 2 Mbit/s (R2) und ISDN-30 (PRA)-Zugängen.

§3. Wenn anlässlich eines Falls höherer Gewalt Proximus den Anschluss nicht innerhalb der vorgesehenen Frist verwirklichen kann oder die Störung nicht innerhalb der festgesetzten Frist beheben kann, teilt sie dem Kunden die Frist mit, innerhalb derer sein Antrag wahrscheinlich ausgeführt sein wird.

13. Wenn der Anschluss nicht innerhalb von acht Werktagen hergestellt werden kann, wird dem Kunden vorübergehend bis zur Herstellung des Anschlusses ein zeitweiliges Endgerät vorgeschlagen, außer wenn:

- a) eine längere Frist mit dem Kunden vereinbart wurde;
- b) die Verzögerung dem Kunden zuzuschreiben ist.

Dieses Endgerät ermöglicht es dem Kunden, Sprachtelefonanrufe zu tätigen und zu empfangen. Der dem Kunden vorübergehend angebotene Dienst umfasst nicht die Zusatzdienstleistungen des Telefondienstes.

Die endgültige Rufnummer des Telefondienstes wird dem Kunden vor der Bereitstellung des zeitweiligen Endgeräts zugewiesen. Sollen eingehende Anrufe bis zur Herstellung des Telefonanschlusses auf das zeitweilige Endgerät umgeleitet werden, so erfolgt diese Umleitung für den Kunden kostenlos.

Die Zugangskosten und die Grundgebühr für den Telefondienst sind vom Kunden zu zahlen, sobald ihm das zeitweilige Endgerät zur Verfügung gestellt wird. Die Anrufe, die vor der Herstellung des Telefonanschlusses mittels des zeitweiligen Endgerätes getätigt werden, werden dem Kunden zum gewöhnlichen Tarif in Rechnung gestellt.

Der Kunde ist gehalten, das zeitweilige Endgerät in Belgien zu behalten, es mit größter Sorgfalt zu benutzen, damit es in gutem Zustand bleibt, und es Proximus zurückzugeben, sobald der Telefonanschluss hergestellt ist. Während der gesamten Dauer der Zurverfügungstellung dieses Endgeräts haftet der Kunde für dessen Beschädigung, Verlust oder Zerstörung. Kann das zeitweilige Endgerät nicht innerhalb von 30 Kalendertagen nach der Herstellung des Anschlusses zurückgegeben werden, wird dem Kunden eine Pauschalentschädigung in Rechnung gestellt. Die eventuell nach der Herstellung des Anschlusses mittels des zeitweiligen Endgeräts getätigten Anrufe werden dem Kunden zum jeweils geltenden Tarif in Rechnung gestellt.

Vorliegender Artikel ist auf Direktdurchwahlsysteme, die eingehenden Verkehr befördern, auf Zugänge zum Telefondienst über Digitalleitungen mit einer Leistung von 2 Mbit/s (R2), auf Proximus Duo Line-, Proximus Twin® und ISDN-30 (PRA)-Zugänge nicht anwendbar.

Rufnummer

14. Proximus muss jeder Leitung eine eigene Rufnummer zuteilen.

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 und im Rahmen der technischen Möglichkeiten eine Nummer aus den zum Zeitpunkt seines Antrages zur Verfügung stehenden Nummern selbst auswählen.

15. Der Kunde behält seine Rufnummer solange, bis sein Vertrag mit Proximus ausläuft, sofern sich letztere nicht aus technischen Gründen dazu gezwungen sieht, die Rufnummer zu einem früheren Zeitpunkt zu ändern. In diesem Falle wird der Kunde mindestens sechs Monate vorher über die Änderung in Kenntnis gesetzt.

Der Kunde kann bei Proximus eine Änderung seiner Rufnummer beantragen. Eine derartige Änderung ist gebührenpflichtig.

In allen Fällen einer Rufnummeränderung, gleichgültig, ob sie auf eine Entscheidung von Proximus, auf einen Antrag des Kunden oder auf einen Umzug zurückzuführen ist, teilt Proximus bei jedem Anruf auf der alten Rufnummer dem Anrufer drei Monate lang die neue Rufnummer mit, außer bei einer Geheimnummer oder bei gegenteiligem Wunsch des Kunden.

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.

Bei Vorliegen der notwendigen technischen Bedingungen kann der Kunde gegen Entgelt zudem erreichen, dass der Zeitraum über die drei Monate hinaus verlängert wird.

16. Bei Vorliegen der notwendigen Bedingungen kann der Kunde gegen Entgelt die Nummern oder die Namen und Nummern der ihn anrufenden Teilnehmer anzeigen lassen, sofern sich diese einer solchen Anzeige nicht widersetzen. Um diese Nummern oder Namen und 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. Bei Ermangelung eines Eintrags beim Auskunftsdienst (1407) erscheint der Name des Anschlussinhabers.

Wenn der Anruf von einem Anschluss stammt, der an das Netz eines anderen Betreibers angeschlossen ist, so ist die Anzeige der Nummer des Anrufers nur möglich, wenn dieser Betreiber die Übertragung der Nummern auf das Proximus-Netz erlaubt. Die Anzeige des Namens des Anrufers ist aber unmöglich.

Wenn der Anrufer über eine Geheimnummer verfügt, werden weder seine Nummer noch sein Name standardmäßig gesendet, außer wenn der Inhaber dem durch eine manuelle Einstellung an seinem Gerät zugestimmt hat.

Der Kunde kann gebührenfrei und permanent der Übermittlung seines Namens und seiner Nummer an den Angerufenen oder der Anzeige seines Namens und seiner Nummer auf dem Gerät des Angerufenen durch Einstellung am eigenen Telefongerät widersprechen. Verfügt er über ein Telefongerät mit Mehrfrequenzastatur, so kann er auch die Anzeige Anruf für Anruf kostenlos verweigern.

Die Rufnummern von Personen, die die Notdienststellen, so wie im Königlichen Erlass vom 02. Februar 2007 bestimmt, anrufen, werden letzteren systematisch angezeigt, auch wenn der Kunde die Übermittlung seiner Nummer unterdrückt hat.

Ein Kunde, dessen Leitung so eingestellt ist, dass die Anzeige des Namens und der Nummer stets unterdrückt wird, kann diese Anzeige kostenlos über sein Telefongerät dauerhaft einschalten. Verfügt er über ein Telefongerät mit Mehrfrequenzastatur, so kann er diese Anzeige Anruf für Anruf kostenlos zulassen.

Bei Anrufumleitung oder -weitschaltung durch den Angerufenen wird diesem nur der Name und die Nummer des Anrufers angezeigt. Der Kunde kann anonyme Anrufe ablehnen, indem er gegen Gebühr den ACR-Dienst (Anonymous Call Rejection) abonniert.

Wenn der Kunde einen Anruf zu einem Netzanschluss eines anderen Anbieters tätigt, so übermittelt Proximus seine Nummer an diesen Betreiber, wenn Proximus mit ihm ein Gegenseitigkeitsabkommen geschlossen hat und der Kunde sich der Anzeige seiner Nummer nicht widersetzt hat. Bei der örtlichen Dienststelle von Proximus kann der Kunde die Liste der Anbieter erhalten, mit denen Proximus ein Gegenseitigkeitsabkommen über die Anzeige der Nummern abgeschlossen hat.

Bei der Sendung einer SMS-Nachricht von einem Festnetzanschluss aus erscheint immer die Nummer des Anrufers.

Änderung und Einstellung der Leistungen

17. Sollten der Betrieb und die Organisation des öffentlichen Telefonnetzes dies erfordern, ist Proximus dazu berechtigt, die technischen Eigenschaften ihrer Leistungen zu ändern.

Soweit diese Änderung dem Kunden ungünstig ist, wird Proximus ihre Kundschaft in geeigneter Weise schnellstmöglich entsprechend informieren. Vorbehaltlich eines Falls höherer Gewalt informiert Proximus ihre Kunden mindestens sechs Monate im Voraus über alle Änderungen, die einen Austausch oder eine Änderung gewisser Endgeräte erforderlich machen. Kunden, die diese Änderung nicht akzeptieren, sind zur Kündigung des Vertrags gemäß Artikel 5 berechtigt.

18. Wartung und Ausbau des öffentlichen Telefonnetzes können dazu führen, dass Proximus den Telefondienst einschränken oder einstellen muss oder zu enden.

Proximus verpflichtet sich, die Reichweite der Einschränkung oder Einstellung des Telefondienstes zu reduzieren und nicht mehr Zeit zu verwenden, als zur Verrichtung dieser Arbeiten unbedingt erforderlich ist, und die betroffenen Kunden hierüber mit allen ihr zur Verfügung stehenden Mitteln und, wenn möglich, persönlich in Kenntnis zu setzen.

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. Diese Maßnahmen können in gewissen Fällen in einer zeitweiligen Änderung der Nutzungsbedingungen des Dienstes bestehen.

Telefonbücher und Auskunftsdienste

19. Allgemeines

19.1. Gemäß der geltenden Gesetzgebung teilt Proximus allen Herausgebern von Telefonbüchern und Anbietern von Telefonauskunftsdiensten folgende Kundendaten mit:

- Namen und Anfangsbuchstaben des bzw. der Vornamen (oder vollständigen Vornamen, auf Antrag des Kunden);
- 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" seine Aufnahme in den Telefonbüchern und/oder bei den Auskunftsdiensten verweigert hat. Im Falle von Geheimnummern bestätigt zwar der Auskunftsdienst das Vorhandensein einer Geheimnummer an der gefragten Adresse, erteilt aber keine andere Information.

19.2. Die Wahl, in den Telefonbüchern und/oder bei den Auskunftsdiensten aufgenommen zu sein, wird dem Kunden beim Abschluss des Vertrags vorgeschlagen. Füllt der Kunde die für die Telefonbücher und die Auskunftsdienste vorgesehenen Felder des Vertrags nicht aus, dann wird seine Nummer als eine Geheimnummer betrachtet.

Kunden, die nicht wünschen, dass ihre Name und Adresse auf der Grundlage ihrer Telefonnummer wiedergefunden werden können, können dies auf der Website www.1407.be unter der Rubrik "Mentions légales" verweigern.

19.3. Proximus kann Dritten gegen Entgelt die Daten zur Verfügung stellen, die der Kunde in die Telefonbücher und/oder bei den Auskunftsdiensten eintragen lässt, außer wenn der Kunde eine Geheimnummer hat verweigert. Kunden die nicht wünschen **dass Ihre Daten** die im Telefonverzeichnis publiziert werden für Zwecke der **Werbung genutzt** werden, können dieses übermitteln unter der gebührenfreien Nummer 0800 98 022 oder mit einem E-mail an gids@1207.be.

20. Universaltelefonbuch/Auskunftsdienst (1407)

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

- eine Rufnummer auf Basis des Namens und der Adresse wieder finden und/oder
- einen Namen und eine Adresse auf Basis der Rufnummer wieder finden und/oder
- die Rufnummer und den Namen und die Adresse eines Selbständigen oder eines Unternehmens auf Basis der beruflichen Tätigkeit wieder finden.

20.2. Kostenlose Eintragung 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 vollständiger Vorname, wenn der Kunde seinen Wunsch dazu geäußert hat);
- für juristische Personen: die offizielle Benennung;
- die Adresse des Anschlusses;
- die Telefonnummer.

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

20.3. Gebührenpflichtige Eintragungen 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. Für weitere Informationen über die verschiedenen Möglichkeiten surfen Sie bitte 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 werden.

20.6. Die Bereitstellung des Auskunftsdienstes 1407 und des Universaltelefonbuches (Papier- und elektronische Version) erfolgt gemäß der geltenden Gesetzgebung.

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.

22.1.2. 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).

22.1.3. 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.

22.1.4. 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 sind. 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 einzige 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 gleichermaßen 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. Der Kunde, der böswillige Anrufe empfängt, kann die Identifizierung des Anschlusses des Anrufers bei Proximus beantragen. Falls die Identifizierung technisch möglich ist, fordert Proximus den Inhaber dieser Leitung dazu auf, solche Anrufe nicht mehr zu tätigen. Wenn die böswilligen Anrufe nicht aufhören, 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. Eine Broschüre mit ausführlicheren Informationen diesbezüglich ist bei den örtlichen Dienststellen erhältlich.

Pflichten des Kunden

24. Der Kunde allein haftet Proximus gegenüber für die Nutzung seines Anschlusses. Mit dem Dienst kann der Kunde alle Notdienststellen erreichen. Hierfür braucht er nur die entsprechenden Notrufnummern zu wählen. Der Kunde muss sich vergewissern, dass die Anrufe zu den Notdiensten über eine Leitung, deren physische Adresse der tatsächlichen Adresse des Anrufers entspricht, getätigt werden. Im gegenteiligen Fall kann Proximus den Standort des Anrufers nicht ermitteln und kann auf keinen Fall dafür verantwortlich gemacht werden, dass die Notdienste an eine falsche Adresse gesandt werden. Sie haftet dann auch nicht für die damit verbundenen direkten und/oder indirekten Schäden.

25. Personen, die einen Anschluss oder eine Änderung ihres Anschlusses, die Verlegung ihrer Nummer oder deren Mitnahme beantragt haben und ihren Antrag noch vor dessen Ausführung zurückziehen, haben für die Proximus hierdurch entstehenden Kosten aufzukommen.

Diese Kosten dürfen die Beträge, die in der Preisliste für den Zugang zum Telefondienst, für die Ausführung der Änderung oder für die Verlegung bzw. die Mitnahme der Nummer vorgesehen sind, nicht überschreiten.

26. Die im Rahmen des vorliegenden Vertrags zu zahlenden Beträge sind Gegenstand von Rechnungen, die an den Kunden an der vom Kunden angegebenen Adresse oder an den von ihm bestimmten zahlenden Dritten gerichtet werden. Die Bezeichnung eines solchen Dritten enthebt den Kunden für den Fall, dass der Dritte seiner Zahlungspflicht nicht nachkommt, nicht von seiner Zahlungspflicht. Der zahlende Dritte erwirbt kein Recht auf den Anschluss.

27. 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.

28. Proximus ist unverzüglich über jede Änderung, die bei den persönlichen Daten des Kunden eintritt, schriftlich zu informieren.

29. 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.

30. Nur Endgeräte, die allen gesetzlichen Anforderungen entsprechen, können mit dem Netzabschlusspunkt verbunden werden. Kosten, die Proximus infolge eines Verstoßes gegen diese Bestimmung entstehen, gehen zu Lasten des Kunden.

31. Im Hinblick auf den Anschluss von Endgeräten ist der Kunde gehalten, die technischen Vorschriften einzuhalten, damit Störungen des Netzes vermieden werden.

Proximus kann den Kunden dazu auffordern, die Zahl der angeschlossenen Endgeräte zu verringern, wenn Proximus feststellt, dass die technischen Vorschriften nicht eingehalten werden. Kosten, die Proximus infolge eines Verstoßes gegen diese Bestimmung entstehen, gehen zu Lasten des Kunden.

32. Der Kunde muss Personen, die für Proximus arbeiten und sich entsprechend ausweisen können, zu angemessenen Uhrzeiten Zugang zu den Örtlichkeiten gewähren, an denen sich die verschiedenen Anschlusselemente befinden, und zwar bis hin zum Netzabschlusspunkt.

33. Der Kunde darf den Verkehr im öffentlichen Telekommunikationsnetz nicht behindern.

34. Um das reibungslose Funktionieren des Telefondienstes nicht zu beeinträchtigen, muss der Kunde die Anzahl der Leitungen, an die sein Endgerät angeschlossen ist, an den Umfang des von ihm geführten Telefonverkehrs anpassen. Zu diesem Zwecke 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.

Tarifstruktur

35. Die Tarifstruktur umfasst die Kosten für den Zugang zum Telefondienst, die Grundgebühr und die Kosten für die hergestellten Verbindungen.

Kosten für den Zugang zum Telefondienst

36. §1. Für die Herstellung eines normalen Anschlusses an das öffentliche Telefonnetz werden folgende Kosten in Rechnung gestellt:

a) gegebenenfalls Fahrtkostenpauschale. Diese Kosten werden bei der gleichzeitigen Herstellung mehrerer Telefonanschlüsse an einer und derselben Adresse für einen Kunden nur einmal in Rechnung gestellt;

b) Pauschale für die Herstellung eines Netzabschlusspunktes. In diesen Kosten ist auch die Verlegung der Kabel in einer bereits vorhandenen Schutzhülle oder in einem offenen, den technischen Vorschriften von Proximus entsprechenden Schacht von der nächstgelegenen mit einer Fahrbahn versehenen Straße – mit Ausnahme von Autobahnen und Autostraßen - bis zum Gebäude, in dem der Anschluss hergestellt werden soll, enthalten. Wird der Anschluss in einem Wohngebäude hergestellt, in dem der Antragsteller seinen Hauptwohnsitz hat, decken diese Kosten auch die Verlegung von höchstens 100 Metern Kabel im öffentlichen Bereich, bei dem es sich nicht um eine mit einer Fahrbahn versehene öffentliche Straße handelt;

c) Kosten pro Meter für die Verlegung von Kabeln, die für die Herstellung von höchstens sechs Anschlüssen innerhalb des Gebäudes erforderlich sind, und zwar sowohl für die Verlegung über Putz als auch in bereits vorhandenen Führungen.

§2. Dem Kunden getrennt in Rechnung gestellt werden:

a) Kosten für die Verlegung eines Kabels im öffentlichen Bereich, und die Kosten für die Überquerung einer Fahrbahn zur Herstellung eines Anschlusses auf Freiland oder einem für Fahrzeuge nicht zugänglichen Gelände, das eine oder mehrere Fahrbahnen voneinander trennt;

b) die Verwaltungsgebühren infolge der Verwendung eines Grundstückes, das nicht zum öffentlichen Bereich gehört, für die Herstellung eines Anschlusses;

c) die Arbeiten, die auf Antrag des Kunden durchgeführt werden.

Auf Wunsch des Kunden erstellt Proximus einen Kostenvoranschlag für die zu verrichtenden Arbeiten und legt ihm diesen vorab zur Genehmigung vor.

37. Bei Inbetriebnahme der Leitung wird die Zahlung einer Pauschalvergütung fällig, mit der die Verwaltungskosten gedeckt und die eventuellen Arbeiten in den Räumlichkeiten von Proximus, an Kabeln, Luftleitungen und damit verbundenen vorhandenen Geräten sowie Arbeiten im öffentlichen, mit einer Fahrbahn versehenen Bereich, mit Ausnahme von Autobahnen und Autostraßen vergütet werden.

Wird gleichzeitig die Inbetriebnahme mehrerer Leitungen von einem Kunden und an derselben Anschrift beantragt, verringert sich die Höhe der Vergütung ab der zweiten Leitung jeweils um die Hälfte.

38. Für die Anwendung der Artikel 36 und 37 der vorliegenden allgemeinen Bedingungen sind die Begriffe "Fahrbahn", "Autobahn" und "Autostraße" in dem Sinne zu verstehen, der den im Königlichen Erlass zur allgemeinen Regelung bezüglich der Straßenverkehrspolizei gegebenen Definitionen entspricht.

39. Für die Herstellung eines Sonderanschlusses und die anschließende Inbetriebnahme der Leitung erstellt Proximus einen Kostenvoranschlag über die Arbeiten, die zur Ausführung des Antrages erforderlich sind, und lässt diesen dem Kunden vorab zur Genehmigung zukommen.

Grundgebühr

40. Für die Bereitstellung eines gewöhnlichen Anschlusses an das öffentliche Telefonnetz ist eine Basisgrundgebühr zu zahlen.

41. Die Basisgrundgebühr deckt die Zurverfügungstellung des Telefondienstes sowie die Wartungsarbeiten. Sie deckt ebenfalls die Behebung einer Störung im öffentlichen Telefonnetz, einschließlich des Netzabschlusspunktes, während der normalen Arbeitszeiten (an Werktagen, montags bis freitags, zwischen 8.00 Uhr und 16.30 Uhr). Ist die Störung auf eine unsachgemäße Verwendung des Anschlusses zurückzuführen, so gehen die Kosten für die entsprechenden Reparaturarbeiten zu Lasten des Kunden. Je nach Möglichkeit kann der Kunde auch einen Termin zur Behebung einer Störung an Werktagen von Montag bis Freitag zwischen 16.30 Uhr und 18.30 Uhr oder an Samstagen zwischen 8.30 Uhr und 16.00 Uhr erhalten. Hierfür zahlt er einen Pauschalbetrag.

42. Zusätzliche Dienstleistungen führen je nach Art zur Zahlung zusätzlicher Gebühren oder eines in der Preisliste aufgeführten Betrages.

43. Die Dienstleistungen nach Wahl sind in den entsprechenden spezifischen Bedingungen beschrieben. Sie führen zur Zahlung von besonderen Grundgebühren oder von zusätzlichen Gebühren zur Basisgrundgebühr.

44. Die Grundgebühren sind im Voraus jeden Monat oder alle zwei Monate zu zahlen, abhängig davon, ob der Kunde gemäß Artikel 50 der vorliegenden allgemeinen Bedingungen eine monatliche Abrechnung mit Proximus vereinbart hat oder nicht.

45. Die Basisgrundgebühr wird ab dem Tag der Inbetriebnahme der Leitung geschuldet. Die zusätzlichen Grundgebühren werden ab dem Tag geschuldet, wo die zusätzliche Dienstleistung oder die Dienstleistung nach Wahl dem Kunden zur Verfügung gestellt wird. Im Falle der Kündigung des Vertrags auf Initiative von Proximus, wenn der Kunde seine Verpflichtungen nicht einhält, bleiben die Grundgebühren, die zum Zeitpunkt der Kündigung bis zum Ende des laufenden Abrechnungszeitraums noch zu zahlen sind, geschuldet. Die Gebühren, die Proximus am Kündigungsdatum bereits kassiert hat, werden nicht verhältnismäßig zurückgezahlt. Falls diese Gebühren noch nicht bezahlt worden sind, sind sie vom Kunden vollständig zu zahlen.

46. Bei Betriebsausfällen von mehr als sieben aufeinanderfolgenden Kalendertagen, die nicht auf ein Verschulden des Kunden zurückzuführen sind, hat dieser, wenn er auf keine Entschädigung aufgrund des Artikels 12 letzter Absatz vorliegender Bedingungen Anspruch erheben kann, ein Recht 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 zum und einschließlich dem Tag, an dem der Dienst wieder aufgenommen wird. Die Unterbrechungen von mehr als sieben aufeinanderfolgenden Kalendertagen in der Leistung eines zusätzlichen Dienstes, die nicht auf einen vom Kunden begangenen Fehler zurückzuführen sind, geben Anrecht auf die Rückerstattung der mit dieser Dienstleistung verbundenen zusätzlichen Grundgebühr je nach der Dauer der Unterbrechung, mit einem Minimum von zwei Monaten Grundgebühr.

47. Für einen Sonderanschluss wird dem Kunden ein Zuschlag zu der Grundgebühr in Rechnung gestellt.

Preis der Gespräche

48. Der Preis einer Verbindung hängt von ihrer Bestimmung und ihrer Dauer sowie vom Zeitpunkt und vom Tag ab, an dem sie hergestellt wird. Dieser Preis wird vom Erfassungssystem der technischen Anlagen von Proximus bestimmt, dessen Berichte Beweiskraft haben.

Die Dauer einer Verbindung entspricht der Zeit, die zwischen dem Abheben durch den Angerufenen oder dessen Erreichen und dem Auflegen des Hörers bzw. der Signalisierung des Gesprächsendes durch den Anrufer verstreicht.

Jede Verbindung mit einem Dienst mit erhöhtem Tarif (0900, usw.)[®] wird auf dreißig Minuten begrenzt.

Der Kunde, der Inhaber eines ISDN-Anschlusses oder eines Proximus Twin@-Anschlusses ist, zahlt den Preis der Anrufversuche, d.h. der Anrufe, die zu einem anderen ISDN-Anschluss, einem Proximus Twin@-Anschluss oder zum Anschluss eines digitalen Mobiltelefonnetzes gesendet wurden, aber nicht zustande kamen, da die angerufene Nummer nicht abhob oder besetzt war.

Der Preis der sonstigen Produkte und Dienste wird getrennt erwähnt.

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 gute Ausführung des Kauf- oder Dienstvertrags an sich. Im Falle einer Beschwerde muss sich der Kunde unmittelbar an den Dritten wenden. Der Betrag für diesen Ankauf bzw. diese Leistung, inkl. MwSt., wird auf der Proximus-Rechnung in der Form eines Vermerks getrennt aufgenommen werden, der im steuerlichen Sinn nicht als Rechnung gilt. Der Kunde, der eine Rechnung für diesen Ankauf bzw. diese Leistung wünscht, muss sich vorher an den Dritten wenden.

Rechnungsstellung

49. Außer den gesetzlich vorgeschriebenen Angaben enthalten die Rechnungen von Verbraucher mindestens Folgendes:

- die Grundgebühr;
- den Gesamtpreis der Auslandsgespräche;
- den Gesamtpreis der Inlandsgespräche;
- den Gesamtpreis der Verbindungen mit Mobildiensten;
- den Gesamtpreis der Verbindungen mit den sogenannten Nummern „zum Zonentarif“ (078.15);
- die Zeiträume, auf die sich die Grundgebühren und die in Rechnung gestellten Verbindungen beziehen;
- das äußerste Zahlungsdatum.

Die gebührenfreien Gespräche, einschließlich Verbindungen mit den Notdienststellen, werden nicht auf der Rechnung aufgeführt.

Der Preis der sonstigen Produkte und Dienste wird getrennt erwähnt. Der Kunde kann über MyProximus oder auf einfache Anfrage eine ausführlichere Version seiner Basisrechnung erhalten. Gegen Entgelt kann der Kunde ständig eine detailliertere Version seiner Rechnung erhalten.

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 MyProximus kann der Kunde die Einzelheiten seiner letzten Rechnung sowie die noch zu berechnenden Verbindungen zu Rate ziehen.

50. Außer wenn anders vereinbart, wird der Kunde alle zwei Monate von der Bereitstellung der Rechnung benachrichtigt.

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.

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

51. Auf Anfrage des Kunden kann gegen Entgelt eine Zwischenrechnung zugesandt werden.

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

52. 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 Artikels 67 §1 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 von Rechnungen

53. Im Falle der Beanstandung einer Rechnung ist der Kunde gehalten, die Rubrik und den Betrag, gegen die er Einspruch erhebt, anzugeben.

Die Pflicht zur Zahlung des beanstandeten Betrages wird ausgesetzt, und zwar unabhängig davon, ob die Beschwerde an die örtliche Dienststelle oder an den Ombudsdienst geschickt wurde. Der nicht bestrittene Teil der Rechnung ist innerhalb der üblichen Fristen zu zahlen.

Wird die Beschwerde 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.

Gemäß obigem Artikel 48 ist jede Beanstandung der Abrechnung eines von einem Dritten verkauften Produktes oder Dienstes unmittelbar an diesen Drittverkäufer zu richten.

54. Jede Beanstandung von Rechnungen, die Proximus zugeht, wird von Proximus unverzüglich berücksichtigt.

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, gegen die Einspruch erhoben wird, zu fordern.

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

55. 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

56. 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 (strukturierte Mitteilung) zu erfolgen.

57. 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.

58. Bei Nichtzahlung versendet Proximus in geeigneter Weise (per Post, E-Mail oder SMS) eine Mahnung an den säumigen Kunden oder an den vom ihm angegebenen zahlenden Dritten.

Mahnungen führen zur Berechnung von Pauschalverwaltungskosten. Bei Ablauf der in der Mahnung angegebenen Zahlungsfrist wird der Kunde von Rechts wegen in Verzug gesetzt. Auf den gesamten, nicht strittigen Rechnungsbetrag fallen bei Nichtzahlung zum Fälligkeitstermin nach dem gesetzlichen Zinssatz berechnete Verzugszinsen pro Tag an.

Wenn Proximus die Beitreibung der Schulforderung einem Dritten anvertraut, wird dem Kunden ein pauschaler Betrag in Rechnung gestellt. Auf dieselbe Weise hat der Kunde (Person, die ihren Anschluss zu Zwecken nutzt, die jeden beruflichen Charakter ausschließen), der eine Forderung gegenüber Proximus hat, Anrecht auf denselben Betrag, falls Proximus es nach Aufforderung durch den Kunden versäumen sollte, die geforderte Erstattung zu leisten.

Haftung von Proximus

59. § 1. Unbeschadet der folgenden Absätze haftet Proximus allein dem Kunden gegenüber für Fehler, die in ihrer Eigenschaft als Telefondienstanbieter begangen werden.

§2. Proximus haftet für jeden Verzug bei der Herstellung von Anschlüssen und der Behebung von Störungen in Übereinstimmung mit den in Artikel 12 der vorliegenden allgemeinen Bedingungen genannten Bestimmungen.

§3. Proximus kann haftbar gemacht werden, wenn der Kunde anlässlich eines Fehlers bzw. einer Fahrlässigkeit von Proximus stirbt oder verletzt wird. Die in Absätzen 7 und 8 vorgesehenen Bestimmungen finden keine Anwendung.

§4. Proximus haftet nicht für Schäden, die auf die Nichteinhaltung seiner Pflichten durch den Kunden zurückzuführen sind.

§5. Proximus haftet nicht für den Inhalt der Gespräche oder der Nachrichten. Sie ist auch nicht für solche Dienste und deren Abrechnung verantwortlich, die von Dritten angeboten und über ihr Netz zugänglich gemacht werden.

§6. Proximus haftet nicht, wenn die Verzüge oder Fehler bei der Durchführung ihrer Dienstleistungen auf Tatsachen oder Umstände zurückzuführen sind, die von ihrem Willen unabhängig, unvorhersehbar und unvermeidlich sind (Hörere Gewalt). Dabei handelt es sich zum Beispiel um Kriegszustände, Aufruhr, Unruhen, Aktionen seitens der Zivil- bzw. Militärbehörden, Embargos, Explosionen, Streiks oder Sozialkonflikte (u.a. auch Sozialkonflikte innerhalb ihres Personals), Stromausfälle (einschließlich dieser infolge der Anwendung des von den Behörden festgelegten labstabschaltungsplans), Überschwemmungen, anhaltenden Frost, Brand, Gewitter oder Handlungen von Dritten.

§7. 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.

In diesem letzten Fall beschränkt sich ihre Haftpflicht auf den Ersatz vorhersehbarer, direkter, persönlicher und sicherer Schäden, die der Kunde erlitten hat, mit Ausnahme sämtlicher indirekten oder immateriellen Schäden, wie zusätzliche Ausgaben, Verdienstausfall, Gewinnverlust, Verlust an Kunden, Verlust oder Beschädigung von Daten und entgangene Verträge.

§8. In allen anderen Fällen, für die Proximus haftbar gemacht werden kann, beschränkt sich ihre Haftpflicht gegenüber dem Kunden auf 650 000 EUR.

Abtretung des Vertrags/Übernahme der Rufnummer

60. §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 Inhaber eines Anschlusses auf dem Rechtswege der Zugang und/oder der Aufenthalt an der Anschrift, wo 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 Abtretung ist gebührenfrei und umfasst die Abtretung aller mit dem Vertrag verbundenen Rechte und Verpflichtungen an den Übernehmer. Der Zessionar übernimmt die gesamte Anlage und alle Proximus-Dienste, die zum Zeitpunkt der Übernahme auf der Leitung gemietet werden (mit Ausnahme der Einzugsermächtigung, des Sozialtarifs und des Preselection Codes).

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

62. Wenn, außer den unter Artikel 60 und 61 erwähnten Fällen, ein Kunde den Anschluss und die Rufnummer, die einem anderen Kunden gehören, übernehmen möchte, müssen diese vorher ein besonderes Formular ausfüllen und unterschreiben, um es dann an Proximus zurückzusenden. Die in der Preisliste angegebenen Kosten für die Übernahme der Rufnummer werden ihm in Rechnung gestellt. Proximus wird jedoch die Übernahme erst annehmen, nachdem alle damit verbundenen Schulden in ihrer Gesamtheit gezahlt worden sind.

Aussetzung und Kündigung durch Proximus

63. §1. Wenn ein Verbraucherkunde seine vertraglichen Verpflichtungen nicht erfüllt, ist Proximus dazu berechtigt, den oder die dem Kunden aufgrund des vorliegenden oder eines anderen Vertrags angebotenen Dienste, die Gegenstand derselben Rechnung sind, ganz oder teilweise einzustellen und kann die Erbringung des Telefondienstes auf einen Mindestdienst beschränken. Mit Hilfe dieses Mindestdienstes kann der Kunde Anrufe erhalten - mit Ausnahme von Gesprächen zu Lasten des Angefragten - und die Notrufnummern (100, 101 und 112) wählen. Alle anderen Anrufe sind ausgeschlossen.

Bei Nichtzahlung einer nicht vom Kunden beantragten Zwischenrechnung oder eines von Proximus gemäß Artikel 56 der vorliegenden allgemeinen Bedingungen geforderten Rechnungsvorschusses oder bei Verweigerung einer Bankgarantie wird der Telefondienst nach einer Frist von drei Werktagen ab Versanddatum der nicht vom Kunden beantragten Zwischenrechnung, der Forderung einer Bankgarantie oder der Aufforderung zur Zahlung eines Rechnungsvorschusses auf einen Mindestdienst beschränkt.

§2. Wenn ein Nichtverbraucherkunde seine vertraglichen Verpflichtungen nicht erfüllt, ist Proximus nach Sendung einer Mahnung, die 14 Kalendertage nach ihrem Versanddatum wirkungslos geblieben ist, dazu berechtigt, den oder die dem Kunden aufgrund des vorliegenden oder eines anderen Vertrags angebotenen Dienste, ganz oder teilweise einzustellen und die Erbringung des Telefondienstes auf einen Mindestdienst zu beschränken. Bei Nichtzahlung einer nicht vom Kunden beantragten Zwischenrechnung oder eines von Proximus gemäß Artikel 52 der vorliegenden allgemeinen Bedingungen geforderten Rechnungsvorschusses oder bei Verweigerung der gemäß besagtem Artikel 52 geforderten Bankgarantie wird der Telefondienst nach einer Frist von drei Werktagen ab Versanddatum der nicht vom Kunden beantragten Zwischenrechnung oder der Aufforderung zur Zahlung eines Rechnungsvorschusses vollständig eingestellt.

§3. Wenn der Kunde die ihm kraft Artikel 31, 32 oder 34 der vorliegenden allgemeinen Bedingungen entstehenden Verpflichtungen nicht einhält, kann Proximus nach dessen Benachrichtigung durch alle geeigneten Mittel, die innerhalb einer Frist von zehn Werktagen ab dem Datum der Benachrichtigung ohne Wirkung geblieben ist, den dem Kunden angebotenen Dienst vollständig einstellen. Die vollständige Einstellung kann unmittelbar und unangekündigt erfolgen, wenn der Kunde den öffentlichen Telefonverkehr stört.

Stellt Proximus fest, dass ein Endgerät die Bedingungen seiner Zulassung nicht mehr erfüllt oder wegen seines fehlerhaften Funktionierens eine Störung verursacht, die Integrität des öffentlichen Telefonnetzes beeinträchtigt oder Personen gefährdet, kann sie den Kunden um die Erlaubnis bitten, seinen Anschluss vom Netzabschlusspunkt zu trennen. Kann der Kunde nicht unmittelbar erreicht werden oder ist er damit nicht unmittelbar einverstanden, so kann Proximus unverzüglich den Telefondienst vollständig einstellen, bis das Endgerät tatsächlich vom Netzabschlusspunkt getrennt wird.

Proximus verpflichtet sich, den Kunden so schnell wie möglich und spätestens am folgenden Werktag über diese Einstellung durch alle geeigneten Mittel zu informieren. Nach einer vollständigen Einstellung kann der Kunde weder anrufen noch angerufen werden, einschließlich der Notdienststellen.

Im Falle eines außergewöhnlichen Anstiegs des Verbrauchs des Kunden kann Proximus dazu veranlasst werden, den Telefondienst ganz oder teilweise einzustellen, nachdem sie den Kunden davon benachrichtigt hat oder versucht hat, ihn davon zu benachrichtigen.

§4. In dem Mitteilungsschreiben müssen in jedem Falle die Gründe für den Übergang zu einem Mindestdienst oder die vollständige Einstellung angegeben werden. Die Einschränkung oder die vollständige Einstellung des Telefondienstes endet, sobald der Kunde seinen Pflichten nachgekommen ist. Die Wiederinbetriebnahme des normalen Dienstes gibt Anlass auf die Berechnung von Pauschalkosten.

64. Während der gesamten Dauer des Mindestdienstes oder der vollständigen Einstellung des Telefondienstes ist weiterhin die Zahlung der Grundgebühren und der eventuellen weiteren Gebühren zu leisten.

65. §1. Ist der unter Artikel 63 §1 erwähnte Kunde innerhalb von sechzig Kalendertagen nach der Schaltung auf Mindestdienst seinen Pflichten nicht nachgekommen, so ist Proximus von Rechts wegen zu einer Auflösung des Vertrags berechtigt, was sie dem Kunden allerdings mindestens dreißig Kalendertage im Voraus in geeigneter Weise bekanntzugeben hat.

In diesem Fall behält sich Proximus das Recht vor, eine in Artikel 68 und folgenden vorgesehene Entschädigung wegen Vertragsbruchs in Rechnung zu stellen. Während dieses Mindestdienstzeitraums von neunzig Kalendertagen schlägt Proximus dem Kunden einen Schuldenbegleichungsplan vor. Wenn der Kunde mit diesem Plan einverstanden ist und ihn einhält, wird der Zeitraum von neunzig Kalendertagen um die Dauer des Schuldenbegleichungsplans verlängert. Wenn er nicht einverstanden ist, kann sich der Kunde an den Ombudsdienst für Telekommunikation wenden.

Die Mindestdienstverpflichtung ist nicht anwendbar, wenn es sich um einen neuen Kunden handelt, der innerhalb der vorgesehenen Frist der Mahnung zur ersten Rechnung keine Folge leistet, oder wenn es sich um einen Kunden handelt, der seine Rechnungen systematisch zu spät begleicht und den Mindestdienst während der letzten 12 Monate bereits genossen hat.

§2. Ist der unter Artikel 63 §2 erwähnte Kunde innerhalb von 14 Kalendertagen nach der vollständigen Einstellung seinen Pflichten nicht nachgekommen, ist Proximus von Rechts wegen zu einer Auflösung des Vertrags berechtigt, was sie dem Kunden allerdings mindestens zehn Kalendertage im Voraus in geeigneter Weise bekanntzugeben hat.

In diesen Fällen wird die in Artikel 68 vorgesehene Entschädigung wegen Vertragsbruchs dem Kunden in Rechnung gestellt.

§3. Wenn Proximus den Vertrag auf unrechtmäßige Weise vor Ablauf des ersten Jahres kündigt, hat der unter Artikel 63 §1 erwähnte Kunde für seinen bewiesenen Schaden Anrecht auf eine Entschädigung, die dem Betrag der unter Artikel 68 vorgesehenen Entschädigung wegen Vertragsbruchs entspricht.

66. 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 akzeptiert. Gegen Entgelt kann der Kunde jedoch veranlassen, dass die Standardnachricht durch eine andere Nachricht ersetzt wird.

Bei Vorliegen der notwendigen technischen Bedingungen kann der Kunde gegen Entgelt zudem erreichen, dass der Zeitraum über die drei Monate hinaus verlängert wird.

67. Bei Einstellung der Geschäftstätigkeit, Konkurs des Kunden oder Liquidierung wird der Vertrag vollberechtigt und ohne vorherige Mahnung gekündigt.

Ungeachtet dieser Auflösung kann Proximus mit dem Pfleger oder dem Liquidator, der dies für die Bedürfnisse des Konkurses oder der Liquidierung ausdrücklich beantragt, einen neuen Vertrag abschließen, der sich auf die Telefonnummern, die vorher dem Kunden zugewiesen waren, ganz oder teilweise bezieht. Es steht dem Pfleger oder Liquidator zu, innerhalb von 8 Tagen nach der Auflösung seine Absicht, von dieser Möglichkeit zu profitieren, zu erklären.

Der neu abgeschlossene Vertrag zeichnet sich dadurch aus, dass er unsicher, *intuitu personae* von Seiten des Pflegers oder des Liquidators und unübertragbar ist. Der Vertragsabschluss wird von der Zusammensetzung einer angepassten Provision abhängen können. Die aus der Ausführung des Vertrags verursachten Schulforderungen von Proximus sind Masseansprüche.

Für den Überschuss werden die vorliegenden allgemeinen Bedingungen ungekürzt auf diesen Vertrag angewandt werden.

Kündigung durch den Kunden, Verlegung und Mitnahme der Nummer

68.1 Kündigung durch den Kunden, Verlegung und Mitnahme der Nummer

68.1. Der Kunde kann ungeachtet der unter folgende Unterabsatz und der unter Artikel 68.2 vorgesehenen Bedingungen seinen befristeten oder unbefristeten Vertrag jederzeit ohne Angabe von Gründen kündigen. Proximus sendet dem Kunden eine schriftliche Bestätigung des Kündigungsdatums unter Berücksichtigung der technischen Besonderheiten.

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.

68.2. Entschädigungen bei vorzeitiger Kündigung eines befristeten Vertrags:

- Bei vorzeitiger Kündigung des Vertrags durch berufliche Kunden (Nichtverbraucherkunden) behält sich Proximus das Recht vor, eine Entschädigung zu beanspruchen, die den bis zum Ablauf des Vertrags noch nicht fälligen monatlichen Grundgebühren entspricht. Die auf Verbraucherkunden bei vorzeitiger Kündigung anwendbaren Regeln sind jedoch auch auf berufliche Kunden anwendbar, wenn diese Inhaber von höchstens fünf Nummern sind.

- 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 Berechtigten Proximus schriftlich in jeder Form mit beigefügtem Beleg über den Sterbefall informieren.

69. Der Kunde der in derselben Telefonzone umzieht und an einer Digitalzentrale angeschlossen ist, kann gegen Entgelt die Verlegung seiner Nummer beantragen. Proximus wird alles in die Wege leiten, um die Verlegung der Nummer auszuführen. Aus technischen Gründen könnten gewisse mit der Rufnummer verbundene Funktionen oder Mehrwertdienstleistungen nicht mit der Nummer verlegt werden.

Für Kunden die in eine Zone umziehen die von einer neuen und anderen Technologie (u.a. optischer Faser) versorgt wird, kann Proximus, für jeden Abschluss eines Abonnements ab dem 23. Januar 2014, nicht mehr gewährleisten dass die unterschiedliche Bestandteile des (der) Dienste erhalten bleiben.

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

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.

Wenn der Kunde nur einen Teil der Nummern mitnehmen möchte, deren Inhaber er ist, werden ihm eventuelle Wiederkonfigurierungskosten in Rechnung gestellt.

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

71. Falls der Kunde stirbt, wird die in Artikel 68 vorgesehene Entschädigung wegen Vertragsbruchs nicht geschuldet wenn die Berechtigten Proximus schriftlich in jeder Form mit beigefügtem Beleg über den Sterbefall informieren.

Schlichtungsverfahren und Verfahren zur Beilegung von Streitfällen Bei Proximus vorgebrachte Beschwerden

72. Der Kunde wird dazu aufgefordert, sich bei Auftreten von Schwierigkeiten in Zusammenhang mit der Vertragserfüllung an die örtliche Dienststelle von Proximus zu wenden.

73. Beschwerden über eine eventuell ungerechtfertigte Sperrung des Anschlusses müssen innerhalb von fünf Kalendertagen nach der Sperrung eingereicht werden. Geht die Beschwerde nach Ablauf dieser Frist ein, wird bei der Berechnung einer eventuellen Entschädigung der Zeitraum zwischen dem fünften Tag und dem Tag, an dem die Beschwerde eingereicht wurde, nicht berücksichtigt.

Beim Ombudsdienst für Telekommunikation eingegangene Beschwerden

74. Der Kunde kann sich an den Ombudsdienst für Telekommunikation (Boulevard du Roi Albert II 8 boîte3 in 1000 Brüssel, Tel.: 02 223 09 09, Fax: 02 219 86 59, klachten@ombudsmantelecom.be, www.mediateurtelecom.be) wenden, der beim Belgischen Institut für Postdienste und Telekommunikation gesetzlich eingerichtet ist.

Der Ombudsdienst für Telekommunikation arbeitet vollkommen unabhängig von Proximus. Im Rahmen seiner Aufgaben erhält er keine Anordnung von jeglicher Behörde.

Der Kunde kann sich nach Wahl an den französisch- bzw. niederländischsprachigen Ombudsmann wenden.

Nur schriftliche Beschwerden werden berücksichtigt. Der Kunde kann sich jedoch mündlich beim Ombudsdienst melden, der ihn interessenswahrend berät.

Die eingereichten Beschwerden sind nur dann zulässig, wenn der Kunde beweisen kann, dass er bereits Schritte bei Proximus unternommen hat.

Der Ombudsdienst für Telekommunikation kann die Bearbeitung einer Beschwerde verweigern, wenn diese Begebenheiten betrifft, die mehr als ein Jahr vor Einreichen der Beschwerde zurückliegen.

Die Untersuchung einer Beschwerde endet, sobald sie Gegenstand einer gerichtlichen Berufung ist.

Ein Rechtsverfahren gemäß Artikel 77 der vorliegenden allgemeinen Bedingungen ist jederzeit möglich.

75. Die gesetzlichen Aufträge des Ombudsdienstes sind folgende:

- a) Er untersucht die Kundenbeschwerden, die sich auf die Tätigkeiten von Proximus beziehen.
- b) Er spielt die Rolle eines Vermittlers zwischen Proximus und ihren Kunden im Hinblick auf eine gütliche Beilegung von Streitfällen.
- c) Wenn keine gütliche Einigung erzielt wird, nimmt er Stellung und teilt seine Empfehlung Proximus mit. Eine Kopie dieser Empfehlung wird dem Kunden zugeschickt. Sollte Proximus die Empfehlung des Ombudsdienstes zurückweisen, wird ihr eine Frist von zwanzig Werktagen eingeräumt, um ihre Entscheidung zu begründen.

e) Er prüft den Antrag von jedem Kunden, der behauptet, das Opfer der böswilligen Nutzung eines elektronischen Kommunikationsnetzes oder -dienstes zu sein, und der die Identität und die Adresse der Nutzer von elektronischen Kommunikationsnetzen oder -diensten, die ihn belästigt haben, erfahren möchte, soweit diese Angaben verfügbar sind. Der Ombudsdienst bewilligt den Antrag, wenn folgende Bedingungen erfüllt sind:

Die Sachverhalte scheinen bewiesen zu sein;

Der Antrag bezieht sich auf genaue Daten und Zeitpunkte.

76. Anlässlich einer Beschwerde, mit der er sich befassen muss, kann der Ombudsdienst Bücher, Briefe, Protokolle und im Allgemeinen alle Dokumente und Buchungen von Proximus, die im unmittelbaren Zusammenhang mit der Beschwerde stehen, vor Ort zur Kenntnis nehmen. Er kann von den Verwaltungsratsmitgliedern und vom Personal von Proximus Erklärungen oder Informationen verlangen und alle erforderlichen Überprüfungen durchführen.

Die auf diese Weise erhaltenen Informationen werden vom Ombudsdienst vertraulich behandelt, wenn jede Bekanntgabe dieser Auskünfte dem Unternehmen im weiten Sinne schaden könnte.

Gerichtsstand

77. Für Streitigkeiten in Bezug auf die Auslegung und die Anwendung des Vertrags sind ausschließlich die ordentlichen belgischen Gerichte zuständig.

Anwendbares Recht

78. Die Bestimmungen des Vertrags unterliegen belgischem Recht.