

### 1. ALGEMENE INFORMATIE

#### 1.1. TOEPASSINGSGBIED

1.1.1. Dit document bepaalt de algemene voorwaarden die van toepassing zijn op de levering van Producten en/of Diensten door Proximus aan professionele Klanten.

1.1.2. Tenzij anders overeengekomen tussen de Partijen, bestaat de Overeenkomst uit de volgende documenten: (i) de Samenvatting van het contract (indien wettelijk verplicht), (ii) de (eventuele) Offerte, (iii) de Prijslijst, (iv) deze Algemene voorwaarden voor professionele klanten, (v) de Contractuele dienstbeschrijving (met inbegrip van de dienstbeschrijving, de Specifieke voorwaarden en de Service Level Agreements, samen met de eventuele bijlagen) en (vi) de Bestelbon van Proximus (met inbegrip van eventuele Specifieke voorwaarden die van toepassing zijn op de Klant) (hierna samen de **'Overeenkomst'** genoemd). Elke Bestelbon vormt een afzonderlijke Overeenkomst die bindend is voor de Partijen wat de betrokken Diensten en/of Producten betreft.

1.1.3. De laatste versie van de Algemene voorwaarden voor professionele klanten en de Prijslijst kunnen te allen tijde worden geraadpleegd op de website van Proximus of bij Proximus worden aangevraagd.

1.1.4. Door de Dienst en/of het Product te bestellen erkent de Klant uitdrukkelijk de in Artikel 1.1.2 opgesomde documenten te hebben ontvangen en/of kennis te hebben kunnen nemen van de inhoud van deze documenten. Door de Dienst en/of het Product te bestellen aanvaardt en keurt de Klant de inhoud van deze documenten goed, en erkent hij dat hij in de gelegenheid is gesteld zijn eventuele opmerkingen over deze documenten te formuleren. Daardoor ziet de Klant af van zijn eigen algemene en/of specifieke voorwaarden waarvan de toepasselijkheid uitdrukkelijk wordt uitgesloten, ook als daarin vermeld wordt dat ze voorrang hebben en/of ze bij de Bestelbon gevoegd zijn of anderszins aan Proximus zijn verstrekt.

De Partijen gaan ervan uit dat de inhoud van de Overeenkomst in overeenstemming is met de marktpraktijken en een billijk evenwicht tussen beide Partijen tot stand brengt, gelet op de toepasselijke sector en de aard van de Producten/Diensten.

1.1.5. De Klant kan een bestelling plaatsen in naam van zijn Dochtervennootschappen die in de Overeenkomst zijn opgesomd. In dat geval zijn de Dochtervennootschappen gebonden door de contractuele voorwaarden van het door de Klant bestelde Product en/of de door de Klant bestelde Dienst en zal de Klant hoofdelijk en ondeelbaar aansprakelijk zijn voor de uitvoering van alle verbintenissen, waarborgen en verplichtingen, met inbegrip van de betalingsverplichtingen die krachtens de Overeenkomst op de Dochtervennootschappen rusten. Verwijzingen naar de rechten en verplichtingen van de Klant in deze Overeenkomst betreffen, waar toepasselijk, eveneens de rechten en verplichtingen van elke Dochtervennootschap.

Het bewijs van de uitoefening van controle over de Dochtervennootschappen - zoals het verslag van de laatste goedgekeurde jaarrekening, de verklaring van de commissaris-revisor, de statuten van de betrokken Dochtervennootschap of de notulen van de jaarlijkse algemene vergaderingen van deze Dochtervennootschap - dient op verzoek van Proximus te worden voorgelegd bij de ondertekening van de Overeenkomst. Indien de Klant de uitoefening van de controle over de Dochtervennootschap(en) stopzet, zal hij dit schriftelijk melden aan Proximus. Proximus behoudt zich het recht voor de voorwaarden die van toepassing zijn op de voormalige Dochtervennootschap te herzien, zonder dat de procedure beschreven in Artikel 3.1 van toepassing is. Als een nieuwe Dochtervennootschap wordt toegevoegd, dient onmiddellijk ondersteunende documentatie naar Proximus te worden gestuurd.

Proximus behoudt zich het recht voor van de Klant of van het bedrijf waardoor hij gecontroleerd wordt te eisen dat een bankgarantie wordt aangelegd om de uitvoering van de Overeenkomst door de Klant en/of zijn Dochtervennootschappen te garanderen.

Proximus behoudt zich het recht voor een Bestelbon te weigeren of van de Klant de terugbetaling te eisen van alle ontvangen kortingen wanneer de Klant een structuur of groep heeft opgezet met als enig doel zijn Dochtervennootschappen van deze Overeenkomst te laten genieten of wanneer de juridische entiteit niet voldoet aan de definitie van een Dochtervennootschap.

#### 1.2. HIËRARCHIE VAN DE DOCUMENTEN

In geval van tegenstrijdigheid of onsamenvatbaarheid tussen de documenten van de Overeenkomst is de volgende hiërarchie van toepassing (in dalende prioriteitsorde):

- de Bestelbon, inclusief eventuele Specifieke voorwaarden;
- de Contractuele dienstbeschrijving;
- de Algemene voorwaarden voor professionele klanten;
- de Offerte;
- de Prijslijst;
- de Samenvatting van het contract (indien wettelijk verplicht).

### 2. CONTRACTUELE PROCEDURE

#### 2.1. AANVRAAG DOOR DE KLANT

2.1.1. Door de aanvraag voor het Product en/of de Dienst in te dienen bevestigt de vertegenwoordiger van de Klant dat hij beschikt over de nodige bevoegdheid en machtiging om de Klant te binden.

2.1.2. Op het eerste verzoek van Proximus dient de Klant de volgende documenten en informatie voor te leggen:

- Indien de Klant een natuurlijke persoon is: de Klant moet zichzelf identificeren en op basis van officiële documenten een bewijs van een vaste verblijfplaats of domicilie in de Europese Unie voorleggen;
- Indien de Klant een rechtspersoon of een feitelijke vereniging is: een kopie van de statuten die werden gepubliceerd in de Bijlagen van het Belgisch Staatsblad en de eventuele wijzigingen eraan;
- Indien de persoon een vertegenwoordiger van een natuurlijke persoon, een rechtspersoon of een feitelijke vereniging is: de persoon moet een bewijs van zijn identiteit en de volmacht voorleggen.

Proximus moet onmiddellijk schriftelijk op de hoogte worden gebracht van een eventuele wijziging van de naam of het adres van de Klant, van de hoofdzetel of van de naam of rechtsvorm van de rechtspersoon. De Klant is als enige verantwoordelijk voor de informatie die hij aan Proximus verstrekt.

#### 2.2. INWERKINGTREDING, DUUR EN BEËINDIGING VAN DE OVEREENKOMST

2.2.1. Tenzij anders gestipuleerd, treedt de Overeenkomst in werking de dag dat Proximus de bestelling van de Klant aanvaardt. Proximus mag de bestelling van de Klant of bijkomende diensten en opties weigeren op een van de volgende gronden:

- de Klant weigert te voldoen aan de voorwaarden gestipuleerd in Artikel 2.1 van deze Algemene voorwaarden voor professionele klanten;
- de Klant is de verplichtingen die krachtens een ander contract met Proximus op hem rusten niet nagekomen;
- in geval van bewezen bedrog of ernstige twijfel aan de identiteit of solvabiliteit van de Klant;
- de Klant weigert tegemoet te komen aan het eerste verzoek van Proximus om een voorschot te betalen of om een onvoorwaardelijke bankgarantie voor te leggen;
- om technische redenen waardoor Proximus de Dienst/het Product niet naar behoren kan leveren (bv. de infrastructuur van de Klant of het netwerk van Proximus ondersteunen de levering van de Dienst niet).

Het staat de Klant vrij om binnen drie (3) kalenderdagen opmerkingen te formuleren over een beslissing van Proximus om een bestelling of bijkomende diensten en opties te weigeren overeenkomstig de bovenstaande paragraaf.

2.2.2. Tenzij anders overeengekomen tussen de Partijen in de Overeenkomst, wordt de Overeenkomst afgesloten voor een Initiële Termijn van één (1) jaar.

2.2.3. De Initiële Termijn vangt aan op de dag na de datum waarop het Product en/of de Dienst ter beschikking van de Klant worden gesteld (de 'Activeringsdatum'). Mocht deze datum met meer dan vijf (5) Werkdagen worden uitgesteld om redenen die toe te schrijven zijn aan de Klant, dan behoudt Proximus zich het recht voor alle Producten en/of Diensten die op de Activeringsdatum al aan de Klant geleverd waren of klaar waren om aan hem geleverd te worden, aan te rekenen.

2.2.4. Tenzij anders overeengekomen tussen de Partijen in de Overeenkomst, wordt de Overeenkomst na de Initiële Termijn stilzwijgend vernieuwd met opeenvolgende Vernieuwingstermijnen van één (1) jaar. Als een van de Partijen de Overeenkomst niet wenst te vernieuwen, dient ze de andere Partij daarvan uiterlijk drie (3) maanden vóór het einde van de Initiële Termijn of de lopende Vernieuwingstermijn schriftelijk in kennis te stellen.

2.2.5. Elk van de Partijen mag de uitvoering van haar verplichtingen opschorten indien de andere Partij haar contractuele verplichtingen niet nakomt en, in overeenstemming met de onderstaande voorwaarden, deze situatie niet rechtzet binnen een termijn van vijftien (15) Kalenderdagen na de verzending van een ingebrekestelling door de Partij die geen schuld treft. De opschorting eindigt zodra de in gebreke blijvende Partij haar verplichtingen opnieuw nakomt. De vergoeding voor de Dienst blijft van toepassing zolang de opschorting loopt. Proximus behoudt zich het recht voor kosten aan te rekenen voor de reactivering van de Dienst. Proximus is niet verplicht een rechtzettingstermijn toe te staan indien de inbreuk redelijkerwijs niet binnen vijftien (15) Kalenderdagen kan worden verholpen, indien de inbreuk de reputatie van Proximus kan schaden of in de omstandigheden opgesomd in Artikel 5.6 van deze Algemene Voorwaarden voor Professionele Klanten of in Artikel 5.233 van het Nieuw Burgerlijk Wetboek.

2.2.6. Elke Partij mag de Overeenkomst te allen tijde eenzijdig en zonder voorafgaande gerechtelijke tussenkomst beëindigen door schriftelijke kennisgeving aan de andere Partij, indien deze laatste ernstig tekortschiet in één van haar contractuele verplichtingen en, in overeenstemming met de onderstaande voorwaarden, deze tekortkoming niet wordt rechtgezet binnen dertig (30) Kalenderdagen volgend op de schriftelijke kennisgeving. Proximus is niet verplicht een rechtzettingstermijn toe te staan indien de inbreuk redelijkerwijs niet binnen dertig (30) Kalenderdagen kan worden verholpen, indien de inbreuk de reputatie van Proximus kan schaden of in de omstandigheden opgesomd in Artikel 5.6 van deze Algemene Voorwaarden voor Professionele Klanten of in Artikel 5.233 van het Nieuw Burgerlijk Wetboek. Voor alle duidelijkheid, indien Proximus eerder of gelijktijdig heeft beslist om de diensten op te schorten in overeenstemming met Artikel 2.2.5, zal ervan worden uitgegaan dat de periode van vijftien (15) Kalenderdagen inbegrepen is in en dus afgetrokken zal worden van de periode van dertig (30) Kalenderdagen in dit Artikel 2.2.6.

2.2.7. De Klant heeft geen recht op een prijsvermindering wegens een inbreuk door Proximus, noch om Proximus te vervangen of te laten vervangen door een andere leverancier wegens een inbreuk door Proximus, noch om de Overeenkomst te beëindigen wegens een voorafgaande inbreuk door Proximus, noch om de Overeenkomst op te schorten wegens een voorafgaande wanprestatie door Proximus. De rechtsmiddelen in Artikel 5.97, Artikel 5.90, lid 2, Artikel 5.239, lid 2 en Artikel 5.235 van het Burgerlijk Wetboek zijn uitdrukkelijk uitgesloten voor de Klant.

2.2.8. Voor zover de wet het toelaat, wordt de Overeenkomst automatisch beëindigd indien een van de Partijen haar activiteiten stopzet, insolabel wordt, failliet gaat, ontbonden wordt of een soortgelijke procedure ondergaat.

2.2.9. Bij vroegtijdige beëindiging van de Overeenkomst door de Klant en onverminderd de toepassing van Artikel 3.1 dient de Klant een verbrekingsvergoeding te betalen die gelijk is aan alle bedragen die verschuldigd zijn voor de rest van de Intiële Termijn of de lopende Vernieuwingstermijn van de Overeenkomst, onverminderd de terugbetaling van kortingen die de Klant onterecht zou hebben genoten. De Partijen komen overeen dat deze verbrekingsvergoeding en de terugbetaling van ten onrechte genoten kortingen geen compenserend karakter hebben, maar een vergoeding vormen voor de vroegtijdige beëindiging, onverminderd het recht om schadevergoeding te eisen. Daarnaast zullen eventuele schikkingen in verband met uitgestelde betaling vervallen en zullen eventuele openstaande sommen voor bijvoorbeeld de installatie- of infrastructuurkosten onmiddellijk verschuldigd worden.

2.2.10. Bij beëindiging van de Overeenkomst door Proximus wegens niet-nakoming door de Klant van zijn verplichtingen, kan de verbrekingsvergoeding zoals gedefinieerd in de Overeenkomst worden vermeerderd met administratiekosten en schadevergoedingen wegens verlies, schade, kosten of uitgaven die Proximus heeft geleden door de fout van de Klant of zijn medewerkers, met inbegrip van, maar niet beperkt tot redelijke advocatenhonoraria en gerechtskosten.

2.2.11. Indien Proximus beslist om de levering van een bepaald Product en/of een bepaalde Dienst geheel of gedeeltelijk stop te zetten (bv. onderhoud en/of servicelevel niet langer ondersteund door Proximus of zijn leveranciers als gevolg van de technologische evolutie), dient het de Klant daar minstens zes (6) maanden vooraf schriftelijk van in kennis te stellen. Proximus dient de Klant daarvoor geen enkele vergoeding te betalen.

2.2.12. Behoudens andersluidende bepaling blijft elke Offerte van Proximus dertig (30) Kalenderdagen geldig.

### 3. WIJZIGINGEN AAN DE VOORWAARDEN VAN DE OVEREENKOMST

3.1. Proximus behoudt zich het recht voor de prijs van het Product en/of de Dienst, de Overeenkomst en de technische kenmerken van het Product en/of de Dienst te wijzigen, zelfs als dat een impact heeft op de kwaliteit van het Product en/of de Dienst, indien het daartoe een geldige reden heeft. De Partijen komen overeen dat de volgende niet-exhaustieve omstandigheden in elk geval als geldige redenen zullen worden beschouwd: wijzigingen in de gebruikte technologie, wijzigingen in de door de leveranciers of onderaannemers van Proximus aangerekende prijzen, verhoging van andere kostencomponenten van het Product en/of de Dienst en wijzigingen in de regelgeving. Proximus dient de Klant uiterlijk één (1) maand vóór de inwerkingtreding van deze wijzigingen in kennis te stellen via elk middel dat het geschikt acht. De publicatie van een bericht op de website van Proximus en/of een bijlage bij de factuur worden geschikte middelen geacht.

Naast de prijsaanpassing bedoeld in Artikel 6.1.2 mag de Klant die weigert wijzigingen in zijn nadeel te aanvaarden de Bestelbon(s) waarop de desbetreffende wijzigingen een impact hebben, beëindigen zonder een vergoeding voor contractbreuk verschuldigd te zijn, op voorwaarde dat hij Proximus daarvan schriftelijk binnen vijftien (15) Kalenderdagen na de kennisgeving van Proximus op de hoogte stelt. Als het Product en/of de Dienst onveranderd blijven of worden verbeterd voor dezelfde prijs ingevolge deze aanpassing, worden deze veranderingen niet als een aanpassing aan de Overeenkomst beschouwd.

3.2. Indien Belgische, Europese of gelijk welke andere instanties of regelgevingen Proximus ertoe verplichten de Overeenkomst te wijzigen of ervan af te zien het geheel of een deel van de Producten en/of Diensten tegen de contractuele voorwaarden te leveren, heeft Proximus het recht deze wijzigingen door te voeren of ervan af te zien de Producten en/of Diensten te leveren zonder de bovenstaande procedure te moeten toepassen en zonder de Klant daarvoor een schadeloosstelling te moeten betalen. Een dergelijk voorval wordt beschouwd als een geval van overmacht.

3.3. Ingeval omstandigheden buiten de wil van de Partijen die zich voordoen nadat de Overeenkomst is gesloten, (i) het evenwicht van de verplichtingen van de Partijen in het kader van de Overeenkomst in belangrijke mate (zouden kunnen) verstoren of (ii) de nakoming van de verplichtingen van een Partij in het kader van deze Overeenkomst aanzienlijk bemoeilijken of onmogelijk maken, hebben de Partijen het recht te vragen om opnieuw over de Overeenkomst te onderhandelen om het oorspronkelijke evenwicht te herstellen.

Zullen in ieder geval worden beschouwd als dergelijke omstandigheden, zonder beperking:

- een aanzienlijke wijziging van de prijs van grondstoffen, douanerechten, tarieven van leveranciers van Proximus of wisselkoersen (voor de omrekeningskoers wordt als referentie de omrekeningsfactor gebruikt die de Europese Centrale Bank dagelijks op haar officiële website publiceert);
- een aanzienlijke daling van de waarde van de door de Klant betaalde vergoeding;
- andere economische of monetaire veranderingen als gevolg van bijvoorbeeld een gezondheids crisis of oorlog;
- problemen in de toeleveringsketen.

Bij gebrek aan een akkoord binnen twee (2) maanden, gerekend vanaf de vraag van een van de Partijen om opnieuw over de Overeenkomst te onderhandelen, heeft elk van de Partijen het recht om de Overeenkomst zonder schadevergoeding en zonder voorafgaande gerechtelijke tussenkomst te beëindigen mits ze een opzeggingstermijn van één (1) maand in acht neemt. De Partijen doen uitdrukkelijk afstand van hun recht om het gerecht te verzoeken de Overeenkomst te wijzigen indien geen akkoord wordt bereikt binnen twee (2) maanden, gerekend vanaf de vraag van een van de Partijen om opnieuw over de Overeenkomst te onderhandelen.

### 4. RECHTEN EN VERPLICHTINGEN VAN DE KLANT

4.1. De Klant dient Proximus alle medewerking te verlenen die nodig is voor de correcte uitvoering van deze Overeenkomst. Dit omvat, maar is niet beperkt tot:

- bestanden, gegevens, documenten of andere relevante informatie voor de levering van het Product of de Dienst bezorgen (de Klant dient Proximus onmiddellijk schriftelijk in kennis te stellen van wijzigingen in de verstrekte gegevens);

- netwerktoegang tot zijn ICT-infrastructuur bieden met het oog op interventies op afstand door Proximus;
- fysieke toegang bieden tot de sites en technische lokalen van de Klant waar Proximus interventies ter plaatse moet uitvoeren in permanente aanwezigheid van een vertegenwoordiger van de Klant;
- Proximus toelaten om gelijk welke verrichting uit te voeren, via elk middel dat nodig of nuttig wordt geacht om zijn verplichtingen krachtens deze Overeenkomst voor te bereiden en na te komen, zonder de Klant daarover vooraf te moeten raadplegen;
- het aanstellen van één of een beperkt aantal contactpersonen met de geschikte vaardigheden, kennis en ervaring om toe te zien op de uitvoering van de Dienst en deze te evalueren.

De Klant erkent en aanvaardt dat het niet verlenen van deze medewerking de levering van de Producten en/of Diensten kan beïnvloeden. Bijgevolg wijst Proximus elke aansprakelijkheid voor laattijdige levering of schade af, voor zover dit aan de Klant of een derde te wijten is. Daarnaast behoudt Proximus zich het recht voor kosten voor nutteloze verplaatsingen die te wijten zijn aan de Klant aan te rekenen tegen het op dat ogenblik geldende tarief.

4.2. De Klant dient vóór de installatie van de Dienst en/of het Product een back-up van al zijn gegevens te maken en alle nodige maatregelen te treffen opdat zijn apparatuur (inclusief software) compatibel zou zijn met die van Proximus.

4.3. De Klant verbindt zich ertoe zijn gekregen identificatie-elementen (met inbegrip van, maar niet beperkt tot: wachtwoord, gebruikersnaam, pincode en pukcode) geheim en vertrouwelijk te houden. De Klant is als enige verantwoordelijk voor het gebruik van deze identificatie-elementen, zelfs in geval van gebruik dat voortvloeit uit toevallige of onopzettelijke bekendmaking van de genoemde identificatie-elementen. Elk gebruik dat van de Diensten wordt gemaakt na registratie van de identificatie-elementen wordt geacht door de Klant of met diens toelating te zijn gebeurd. In geval van verlies, diefstal of frauduleus gebruik van een van deze identificatie-elementen dient de Klant Proximus onmiddellijk in kennis te stellen en deze mededeling per aangetekend schrijven te bevestigen.

4.4. De Klant is t.o.v. Proximus en derden als enige aansprakelijk voor het gebruik van de Dienst. De Klant verbindt zich ertoe de Producten en/of Diensten te gebruiken als een goede huisvader, voor wettige doeleinden en in overeenstemming met de bepalingen van deze Overeenkomst en gelijk welke documentatie die Proximus ter beschikking stelt in verband met de Diensten en/of de Producten en in overeenstemming met de toepasselijke wetgeving (indien van toepassing met inbegrip van de regels inzake telecommunicatie en gegevensbescherming) of met gelijk welke aanvraag, beslissing, instructie of bevel van een bevoegde overheid, en met rechten van derden. De Klant mag geen misbruik, of ongeoorloofd of frauduleus gebruik maken van de Producten en/of Diensten en evenmin derden in staat stellen om dat te doen. De Klant mag het Product/de Dienst niet (laten) gebruiken met als doel een product of dienst dat/die in concurrentie is met het Product/de Dienst te ontwikkelen, te verbeteren of op de markt te brengen.

De Klant mag de Producten en/of Diensten enkel gebruiken voor eigen rekening en voor professioneel gebruik. Behoudens andersluidende bepaling is het gebruik van de Producten en/of Diensten door de Klant beperkt tot de duur van deze Overeenkomst. In geen geval mag de Klant deze Producten en/of Diensten overdragen, doorverkopen, verhuren, uitlenen of ter beschikking stellen van derden zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van Proximus.

4.5. Vóór de indiening van de Bestelbon en tijdens de volledige duur van de Overeenkomst dient de Klant zich te houden aan de voorwaarden vermeld in de documentatie die hem door Proximus ter beschikking wordt gesteld. Zo niet kan Proximus niet aansprakelijk worden gesteld voor de slechte werking van de Dienst of Producten, zullen eventuele Service Level Agreements niet meer van toepassing zijn en behoudt Proximus zich het recht voor de Dienst te schorsen of de Klant eventuele bijkomende kosten aan te rekenen als vergoeding voor de niet-naleving van de voorwaarden.

De Klant erkent dat de Dienst gebaseerd is op een voortdurend evoluerende technologie. De Klant begrijpt en aanvaardt dan ook dat Proximus of zijn leveranciers de specificaties waaraan de voorwaarden moeten beantwoorden op gelijk welk ogenblik kunnen wijzigen, zonder dat dit wordt beschouwd als een wijziging van de Overeenkomst. De Klant dient zich daar binnen de door Proximus voorgeschreven termijn op eigen kosten naar te schikken.

4.6. De Klant moet ervoor zorgen dat alle Eindgebruikers die toegang hebben tot de Dienst en/of het Product de verplichtingen nakomen die voortvloeien uit deze Overeenkomst, en aanvaardt hiervoor de

aansprakelijkheid. In dit verband dient de Klant de Eindgebruikers te informeren over de verplichtingen bepaald in deze Overeenkomst.

4.7. De Klant is verantwoordelijk voor, en draagt de kosten van, het tijdig verkrijgen van alle mogelijke toestemmingen, licenties, registraties, vergunningen of toelatingen die nodig zijn om Proximus in staat te stellen de Dienst te verlenen. De Klant dient de vereiste en gepaste toestemmingen, licenties, registraties, vergunningen of toelatingen te behouden voor de volledige duur van de Overeenkomst, inclusief eventuele vernieuwingen ervan.

4.8. De Klant garandeert dat de Sites voor de volledige duur van de Overeenkomst zullen voldoen aan de verschillende wettelijke veiligheidsvereisten voor Proximus-personeel en -apparatuur.

4.9. De Klant verbindt zich ertoe Proximus onmiddellijk en naar behoren in kennis te stellen van elk Incident betreffende de Dienst/het Product en van elke technische of operationele verandering die de levering van de Dienst/het Product door Proximus zou kunnen beïnvloeden. Bovendien moet de Klant Proximus op de hoogte stellen als het Incident door hemzelf, zijn Eindgebruikers of zijn eigen apparatuur wordt veroorzaakt.

4.10. De Klant die het adres waar de Dienst en/of het Product is geïnstalleerd, verlaat of overlaat zonder zijn Overeenkomst te beëindigen of over te dragen, blijft verplicht de aan Proximus verschuldigde bedragen te betalen.

4.11. Tijdens de volledige looptijd van deze Overeenkomst en gedurende een periode van twaalf (12) maanden volgend op het einde ervan is het de Klant verboden personeelsleden van Proximus (werknemers, consultants of andere) met verantwoordelijkheden i.v.m. deze Overeenkomst rechtstreeks of onrechtstreeks te benaderen met het oog op hun aanwerving of indienstneming als onafhankelijk contractant of in een andere hoedanigheid, tenzij hij hiertoe het voorafgaande schriftelijke akkoord van Proximus heeft verkregen. Indien de Klant deze verplichting niet zou nakomen, dient hij Proximus een schadevergoeding te betalen die gelijk is aan twaalf (12) keer het brutomaandloon dat deze persoon bij Proximus verdiende in zijn laatste volledige maand tewerkstelling, onverminderd het recht van Proximus om bijkomende schadevergoeding te vorderen. De niet-wervingsbepalingen in dit Artikel zijn niet van toepassing indien de werknemer van Proximus spontaan bij de Klant heeft gesolliciteerd, op voorwaarde dat deze spontane sollicitatie kan worden bewezen.

4.12. In het kader van de onbeperkte tariefplannen omvat de Overeenkomst enkel het normale gebruik van de Dienst door de Klant. Normaal of abnormaal gebruik kan worden gedefinieerd in de toepasselijke Contractuele dienstbeschrijving of in de Bestelbon. Proximus behoudt zich het recht voor, zonder voorafgaande kennisgeving, om de levering van de Dienst te beperken, op te schorten of stop te zetten in geval van abnormaal gebruik van de Dienst. Hiertoe mag Proximus het verbruiksvolume van de Dienst controleren. Proximus moet hiervoor geen compensatie betalen.

4.13. Als onderdeel van de Dienst kan de Klant toegang krijgen tot en gebruik maken van een of meerdere online Proximus-portalen (hierna de 'Portalen'). De Klant zal ervoor zorgen dat enkel bevoegde personen toegang krijgen tot de Portalen. De Klant zal alle wettelijke, veiligheids- en technische normen naleven die van tijd tot tijd door Proximus worden opgelegd in verband met de toegang tot en het gebruik van de Portalen. Proximus kan niet nagaan of de toegangsvragen en het gebruik van de Portalen via de identificatiegegevens van de Klant rechtmatig zijn en wijst elke verantwoordelijkheid af voor eventuele gevolgen of schade die voortvloeien uit frauduleuze toegang en gebruik van de Portalen via de identificatiegegevens van de Klant. De Klant zal Proximus onmiddellijk schriftelijk op de hoogte brengen van elke wijziging in de identificatiegegevens van de bevoegde personen.

## 5. RECHTEN EN VERPLICHTINGEN VAN PROXIMUS

5.1. Proximus verbindt zich ertoe de middelen aan te wenden die nodig zijn om de goede werking van de Dienst/het Product te verzekeren en de Dienst/het Product conform de Overeenkomst te leveren. Proximus alleen zal bepalen welke technische middelen nodig zijn om de Dienst of het Product te leveren.

Wanneer de Dienst operationele ondersteuning omvat, is Proximus als enige Partij gemachtigd om het Product en/of de onderliggende infrastructuur van de Dienst te wijzigen en om onderhoud, vervangingen (binnen de beperkingen van de beschikbare voorraden) en eventuele herstellingen uit te voeren.

5.2. De Dienst zal worden geleverd met de vaardigheid en zorg die redelijkerwijs mogen worden verwacht en conform de algemeen door de sector aanvaarde normen. Tenzij anders overeengekomen tussen de

Partijen in de Overeenkomst, garandeert Proximus geen minimumniveau van kwaliteit van de Dienst en alle verbintenissen van Proximus moeten worden beschouwd als middelenverbintenissen. Proximus zal alle redelijke commerciële inspanningen leveren om de Overeenkomst binnen de overeengekomen termijn uit te voeren. Behoudens andersluidende bepaling worden de uitvoeringstermijnen louter ter informatie gegeven en zijn zij niet bindend voor Proximus.

5.3. Het onderhoud of de ontwikkeling van de Dienst kan Proximus ertoe nopen de Dienst te beperken of tijdelijk op te schorten. In dat geval zal Proximus (i) maximaal gebruikmaken van de slots voor gepland onderhoudswerk van de Dienst en (ii) de periode van beperking of opschorting beperken tot de tijd die nodig is voor de betreffende interventies. Wanneer geplande onderhoudswerken leiden tot een onderbreking van de Dienst van meer dan dertig (30) minuten, ongeacht of deze werken binnen of buiten de slots voor gepland onderhoud vallen, zal Proximus in ieder geval alle redelijke inspanningen leveren om de Klant via gelijk welk middel vijf (5) Werkdagen vóór het begin van de geplande onderhoudswerken in kennis te stellen. Voor de berekening van de Service Level Agreement wordt met geplande werken geen rekening gehouden.

5.4. Proximus zal de door de Klant verstrekte informatie te goeder trouw en uitsluitend met het oog op de uitvoering van deze Overeenkomst gebruiken.

5.5. Proximus behoudt zich het recht voor de Klant kosten aan te rekenen voor de inspanningen die het heeft geleverd om een Incident op te lossen wanneer de oorzaak van het Incident te wijten is aan de Klant of aan uitrustingen die niet door Proximus zijn geleverd.

5.6. Proximus behoudt zich het recht voor om gelijk wanneer, op eigen initiatief, zonder een beroep te doen op de rechtbanken en zonder voorafgaande kennisgeving, de vereiste maatregelen te nemen indien de veiligheid, de integriteit of de correcte werking van zijn diensten, netwerken of infrastructuur (of die van zijn onderaannemers of leveranciers) in het gedrang (zouden) komen of in geval van vermoede of vastgestelde fraude, misbruik of ongeoorloofd gebruik. Die maatregelen kunnen onder meer bestaan uit de activering van beschermingsmaatregelen, de opschorting van de toegang van de Klant tot zijn Dienst of de beëindiging van de Overeenkomst. Proximus kan tegenover de Klant in geen geval aansprakelijk worden gesteld voor eventuele gevolgen van het treffen van deze maatregelen.

5.7. Proximus zal de veiligheidsregels naleven die gelden op de Site van de Klant voor zover de Klant Proximus tijdig en schriftelijk in kennis heeft gesteld van deze regels en in elk geval vóór de start van de interventie op de Site van de Klant.

5.8. Indien van toepassing, kan de Klant het verbruiksniveau van de Dienst (internetvolume, mobiele datavolume, belminuten, aantal verstuurde sms'en, ...) raadplegen op de MyProximus-website of -app.

## 6. PRIJZEN, BETALING EN FACTURATIE

### 6.1. PRIJZEN

6.1.1. De prijzen van de Producten en/of Diensten vermeld in de Prijslijst, de Offerte en de Bestelbon worden uitgedrukt in euro en zijn exclusief btw, leverings- en transportkosten en andere door de Klant verschuldigde taken en kosten.

6.1.2. Proximus behoudt zich het recht voor de prijzen aan te passen vóór de voorlegging van de Bestelbon en op de verjaardag van de Overeenkomst in overeenstemming met de loonindexering en de volgende formule voor prijsaanpassingen:

$$P1 = PO \times (0,2 + 0,8 \times (S1/SO))$$

waarbij:

- P1 = nieuwe Prijs (van toepassing vanaf de verjaardag van de Overeenkomst)
- PO = Prijs van toepassing in het begin van de contractuele periode voorafgaand aan de inwerkingtreding van de indexering (m.a.w. de oorspronkelijke prijs)
- SO = basisloon in de technologiesector (het nationale gemiddelde gepubliceerd door Agoria) van de maand voorafgaand aan (i) de maand waarin de Overeenkomst gesloten werd in geval van de eerste indexering, of (ii) de laatste prijsstijging of (iii) de laatste indexering, afhankelijk van welke van deze gebeurtenissen zich het laatst voordoet

- S1 = basisloon in de technologiesector (het nationale gemiddelde gepubliceerd door Agoria) van de maand voorafgaand aan de indexering toegepast op de verjaardag van de Overeenkomst

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

6.1.3. Tenzij anders bepaald, zal Proximus zijn Diensten maandelijks aan de Klant factureren. De Klant kan vragen om hem tegen betaling een tussentijdse factuur toe te sturen.

### 6.2. BETALING

6.2.1. De krachtens deze Overeenkomst verschuldigde bedragen zullen worden aangerekend in overeenstemming met de modaliteiten beschreven in de Bestelbon en/of in de Contractuele dienstbeschrijving. Tenzij anders vermeld op de factuur bedraagt de betalingstermijn dertig (30) Kalenderdagen vanaf de facturatedatum.

6.2.2. Om geldig te zijn moet de betaling gebeuren door overschrijving op het door Proximus opgegeven rekeningnummer met vermelding van de referentie en binnen de termijn vermeld op de factuur. De Klant dient alle kosten in verband met de betaling van de factuur te dragen.

6.2.3. De facturen zullen worden gericht aan de Klant of een door de Klant aangeduide derde betaler. De aanduiding van een derde betaler ontslaat de Klant niet van zijn betalingsverplichting indien de derde betaler in gebreke blijft. De derde betaler verwerft geen recht of titel op grond van deze Overeenkomst nog op de Producten en/of Diensten.

6.2.4. Proximus behoudt zich het recht voor zowel vóór als tijdens de duur van de Overeenkomst de financiële toestand van de Klant te screenen. Als de resultaten van deze screening bij Proximus ernstige twijfels wekken in verband met de solvabiliteit van de Klant of in geval van bewezen of vermoede fraude, mag Proximus bijkomende tussentijdse bedragen aanrekenen of voorschotten, bankgaranties of gelijk welke andere financiële waarborgen vragen. Proximus heeft ook het recht om de betaling van een voorschot te vragen voor en tijdens de duur van de Overeenkomst in geval van abnormaal gebruik van de Dienst, in geval van twijfel over de identiteit van de Klant of indien de Klant een hoofdzetel of een facturatieadres in het buitenland opgeeft. Proximus behoudt zich het recht voor de levering van de Dienst aan de Klant op te schorten indien deze laatste zou nalaten een dergelijke betaling te doen of een waarborg voor te leggen binnen drie (3) Werkdagen volgend op de vraag van Proximus.

6.2.5. De Klant heeft niet het recht bedragen die hij krachtens deze Overeenkomst aan Proximus moet betalen te compenseren met eventuele bedragen die Proximus aan de Klant moet betalen krachtens deze of gelijk welke andere overeenkomst tussen Proximus en de Klant of zijn Dochtervennootschappen.

6.2.6. Bovendien kan Proximus, in geval van misbruik, ongeoorloofd gebruik of fraude door de Klant, naast de betaling van het verschuldigde bedrag voor de periode gedurende welke de Dienst werd geleverd, ook de betaling van een schadevergoeding eisen, die alle technische, administratieve en juridische kosten omvat die voortvloeien uit dit misbruik, ongeoorloofd gebruik of fraude.

6.2.7. Proximus dient het te betalen bedrag mee te delen aan elke Klant die verklaart dat hij zijn factuur niet heeft ontvangen. Op verzoek van de Klant wordt hem een duplicaat van de factuur verstrekt. Herhaalde aanvragen van duplicaten van facturen en aanvragen van duplicaten van facturen die ouder zijn dan de laatste drie facturen van de Klant kunnen ertoe leiden dat een forfaitaire administratiekosten wordt aangerekend voor elk duplicaat, zoals vermeld in de Prijslijst.

6.2.8. Wanneer Proximus een 'cash collecting'-dienst aanbiedt (d.w.z. wanneer het de Klant de mogelijkheid biedt om via zijn Proximus-factuur diensten te betalen die door derden worden verdeeld, waaronder betalende nummers, zoals 0900, enz.) dient het aankoop- of dienstencontract rechtstreeks tussen de Klant en de derde te worden gesloten. De rol van Proximus is beperkt tot het innen van de betaling namens en voor rekening van deze derde. Proximus is niet aansprakelijk voor de goede uitvoering van het aankoop- of dienstencontract als dusdanig. Het bedrag dat betrekking heeft op deze aankoop of dienst, inclusief btw, wordt afzonderlijk op de Proximus-factuur vermeld, in de vorm van een vermelding die niet de waarde heeft van een factuur voor belastingdoeleinden. Klanten die voor deze aankoop of dienst een factuur wensen, dienen zich vooraf tot de derde te wenden. De Klant kan indicaties aangaande de prijs voor betalende oproepen en sms'en terugvinden op de website van Proximus: [www.proximus.be/prijsvandienstendoorderden](http://www.proximus.be/prijsvandienstendoorderden).

### 6.3. LAATTIJDIGE EN GEDEELTELIJKE BETALING

6.3.1. Ingeval een factuur niet tijdig wordt betaald, zal de in gebreke blijvende Klant of, in voorkomend geval, zijn betalende derde, van Proximus een herinnering ontvangen. Herinneringen kunnen aanleiding geven tot administratiekosten, zoals vermeld in de Prijslijst.

6.3.2. In geval van niet-naleving van de betalingstermijn zal de Klant van rechtswege en zonder ingebrekestelling een tegen de wettelijke rentevoet berekende verwijlinterest verschuldigd zijn. Wanneer Proximus de inning van de schuld aan een derde toevertrouwt, is er automatisch en zonder ingebrekestelling een forfaitaire vergoeding voor de gemaakte kosten verschuldigd, waarvan het bedrag in de Prijslijst wordt vermeld.

6.3.3. Als de Klant een gedeeltelijke betaling doet en deze betaling niet volledig overeenstemt met het openstaande bedrag voor het gebruik van de Dienst en/of het Product van Proximus, behoudt Proximus zich het recht voor om deze betaling toe te wijzen aan gelijk welke andere openstaande factuur.

### 6.4. BETWISTE FACTUREN

6.4.1. Elke kennisgeving in verband met een factuur moet Proximus schriftelijk bereiken binnen dertig (30) Kalenderdagen na datum van de betwiste factuur. Na deze termijn wordt de factuur door de Klant aanvaard geacht. In de kennisgeving worden het betrokken item, het betwiste bedrag en de specifieke redenen voor de betwisting gespecificeerd.

6.4.2. De verplichting om het betwiste bedrag te betalen wordt dan opgeschort, maar alleen voor het betwiste gedeelte. Het niet-betwiste gedeelte wordt aanvaard geacht en moet worden betaald binnen de gewone betalingstermijn.

6.4.3. Indien de klacht van de Klant ongegrond blijkt, wordt het betwiste bedrag onmiddellijk betaalbaar.

## 7. VERTROUWELIJKHEID

7.1. Onverminderd het Privacybeleid van Proximus mag Vertrouwelijke informatie krachtens deze Overeenkomst door de Partijen enkel worden bekendgemaakt aan personeel en/of onderaannemers en/of Dochtervennootschappen van de ontvangende Partij die redelijkerwijs geacht worden toegang tot deze informatie nodig te hebben met het oog op de uitvoering van de Overeenkomst, en in de andere gevallen indien de andere Partij daarmee voorafgaandelijk schriftelijk heeft ingestemd.

7.2. De Vertrouwelijke informatie blijft eigendom van de Partij die ze meedeelt. Het meedelen van Vertrouwelijke informatie impliceert geen overdracht of toekenning van intellectuele of industriële eigendomsrechten.

7.3. De Partijen kunnen niet aansprakelijk worden gesteld voor het gebruik dat de andere Partij van de Vertrouwelijke informatie maakt.

7.4. Indien de ontvangende Partij bij wet of op bevel van een rechtbank of overheid verplicht wordt het geheel of een deel van de Vertrouwelijke informatie openbaar te maken, dient ze de meedelende Partij daarvan onverwijld schriftelijk in kennis te stellen, op voorwaarde dat dit wettelijk toegestaan is, en deze laatste de mogelijkheid te bieden alle mogelijke rechtsmiddelen aan te wenden om de Vertrouwelijke informatie vertrouwelijk te houden. In elk geval zal de ontvangende Partij enkel de Vertrouwelijke informatie meedelen waartoe ze wettelijk verplicht is en alle mogelijke maatregelen nemen om de Vertrouwelijke informatie vertrouwelijk te houden.

7.5. De verplichting tot vertrouwelijkheid die in dit deel wordt beschreven, blijft van toepassing tot drie (3) jaar na afloop of beëindiging van de Overeenkomst.

## 8. BESCHERMING VAN PERSOONSGEGEVENS

8.1.1. De concepten in verband met de bescherming van persoonsgegevens gebruikt in onderhavig Artikel 8 en Bijlage I, zullen de betekenis hebben die ze hebben gekregen in de Wetgeving inzake Gegevensbescherming.

8.1.2. De Klant verbindt zich ertoe om zich te houden aan (i) de Algemene Verordening Gegevensbescherming (2016/679), (ii) de Belgische wet betreffende de bescherming van natuurlijke personen m.b.t. de verwerking van persoonsgegevens van 30 juli 2018 en (iii) de nationale wetten tot tenuitvoerlegging van de Richtlijn betreffende privacy en elektronische communicatie. De wetgeving waarnaar onder (i), (ii) en (iii)

wordt verwezen, wordt collectief aangeduid als de 'Wetgeving inzake Gegevensbescherming'.

8.1.3. Proximus zal zich houden aan de Wetgeving inzake Gegevensbescherming wanneer het informatie verwerkt in verband met een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon in uitvoering van deze Overeenkomst ('persoonsgegevens' genoemd krachtens de Wetgeving inzake Gegevensbescherming).

8.1.4. De bepalingen die van toepassing zijn op de verwerking van persoonsgegevens in het licht van de uitvoering van de Overeenkomst, bestaan uit de combinatie van de volgende bepalingen:

- De bepalingen die de verwerking van persoonsgegevens zullen regelen, rekening houdend met de respectieve rol van Proximus (verwerkingsverantwoordelijke of verwerker), zijn opgenomen in Bijlage I bij deze Algemene voorwaarden voor professionele klanten; en
- De rol van Proximus (verwerkingsverantwoordelijke of verwerker) met betrekking tot de persoonsgegevens die worden verwerkt in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst, andere dan de persoonsgegevens vermeld in Bijlage I, Artikel 1.1 waarvoor Proximus verwerkingsverantwoordelijke is, en alle andere specificaties met betrekking tot de gegevensverwerking voor een specifieke Dienst/specifiek Product worden beschreven in de Bestelbon of de toepasselijke Contractuele dienstbeschrijving of in het Privacybeleid van Proximus, beschikbaar op [proximus.be/privacy](http://proximus.be/privacy).

## 9. INTELLECTUELE EIGENDOM

9.1. Alle intellectuele eigendomsrechten op de Producten en Diensten die deel uitmaken van de Overeenkomst (met inbegrip van alle documenten die door Proximus in het kader van de Overeenkomst worden opgesteld) zijn exclusief eigendom van Proximus en/of zijn Dochtervennootschappen en/of leveranciers. De Klant kan geen aanspraak maken op deze intellectuele eigendomsrechten, noch krijgt hij enige andere rechten of titel dan die welke expliciet worden vermeld in deze Overeenkomst. Met betrekking tot de Producten, is het de Klant verboden om:

- ze over te dragen, toe te wijzen, in sublicentie te geven, te communiceren of beschikbaar te maken aan eender welke derde;
- ze te wijzigen, veranderen of aan te passen;
- ze te reproduceren, of (trachten) een afgeleide versie ervan te creëren, of
- ze te decompileren, decoderen, reverse-engineeren, disassembleren of op een andere manier terug te brengen tot een door mensen leesbare vorm.

9.2. Alle Merken zijn en blijven exclusief eigendom van Proximus, zijn Dochtervennootschappen of leveranciers. De Klant mag geen enkele daad stellen die deze Merken in gevaar brengt, noch enig recht of enige titel verwerven op deze Merken, behoudens andersluidende bepaling in de Overeenkomst. De Klant mag de door Proximus, zijn Dochtervennootschappen of zijn leveranciers op het Product of de Dienst (inclusief documentatie) aangebrachte etiketten, plaatjes, serienummers, of andere onderscheidende tekens niet verwijderen, wijzigen of verbergen.

## 10. BEPERKING VAN DE AANSPRAKELIJKHEID

10.1. Voor zover toegestaan door het toepasselijke recht, zal de aansprakelijkheid van Proximus tegenover de Klant voor schade van gelijk welke aard voortvloeiend uit of in verband met deze Overeenkomst, per gebeurtenis of reeks van samenhangende gebeurtenissen, beperkt zijn tot de vergoeding van directe, voorzienbare, persoonlijke en zekere schade, zonder dat de vergoeding ooit meer kan bedragen dan het totaal van de bedragen die de Klant krachtens de Overeenkomst aan Proximus heeft betaald gedurende de zes (6) maanden voorafgaand aan die gebeurtenis of reeks van gebeurtenissen (exclusief de eventuele eenmalige vergoeding). Bovendien is de totale aansprakelijkheid van Proximus tegenover de Klant krachtens deze Overeenkomst beperkt tot 200.000,00 EUR per contractjaar.

Proximus kan in geen geval aansprakelijk worden gesteld tegenover de Klant voor onvoorzienbare, indirecte, immateriële (zuivere of gevolg-), incidentele, speciale, consecutieve of onzekere schade, met inbegrip van,

maar niet beperkt tot, potentieel of werkelijk verlies van inkomsten of winst, commercieel of financieel verlies, zakelijk verlies, verlies van contracten, verlies van klanten, bijkomende uitgaven, verlies van of schade aan informatie, gegevens of programma's, ongeacht de oorzaak van dergelijke schade. Proximus kan evenmin aansprakelijk worden gesteld voor schade als gevolg van een handeling of nalatigheid van de Klant. Proximus kan niet aansprakelijk worden gesteld voor (schade voortvloeiend uit) de inhoud van informatie die wordt verstuurd, opgeslagen of op een andere wijze wordt verwerkt door de Klant of een derde die gebruikmaakt van de Producten en/of Diensten van Proximus.

10.2. Niets in deze Overeenkomst beperkt of sluit de aansprakelijkheid van Proximus uit in geval van fysiek letsel of overlijden veroorzaakt door Proximus of voor elke vorm van aansprakelijkheid die niet bij wet kan worden uitgesloten of beperkt.

10.3. Tenzij anders bepaald in de Overeenkomst, mag de Klant op grond van de Overeenkomst geen vordering instellen meer dan 6 maanden na het ontstaan van de aanleiding van het voorwerp van het dispuut.

10.4. Wanneer de Dienst wordt gebruikt door een derde om zijn eigen dienst aan de Klant te leveren, is alleen deze derde aansprakelijk voor de door hem aangeboden diensten. Deze derde dienstverlener mag van de Klant eisen dat hij bijkomende voorwaarden aanvaardt en/of een vergoeding betaalt voor het gebruik van zijn diensten. Deze bijkomende voorwaarden gelden tussen de Klant en de derde en vallen niet onder deze Overeenkomst.

#### 10.5. Aansprakelijkheid inzake intellectuele eigendomsrechten

10.5.1. In geval van een klacht of procedure tegen de Klant in verband met een intellectueel eigendomsrecht betreffende de uitvoering van de Overeenkomst moet de Klant Proximus onmiddellijk op de hoogte brengen en Proximus in staat stellen zichzelf op eigen kosten te verdedigen. Proximus dient de Klant te vrijwaren tegen alle definitief door de bevoegde rechtbank toegekende schadeloosstellingen en kosten wegens een inbreuk op een intellectueel eigendomsrecht dat verband houdt met de uitvoering van de Overeenkomst, op voorwaarde dat Proximus als enige controle heeft over de procedure, dat de Klant zijn volledige medewerking verleent en geen actie onderneemt die de positie van Proximus op enige wijze kan schaden.

10.5.2. Indien de Producten en/of Diensten het voorwerp uitmaken of dreigen uit te maken van een procedure wegens inbreuk op een of meer intellectuele eigendomsrechten, mag Proximus naar eigen goeddunken:

- voor de Klant het recht verkrijgen om de Producten en/of Diensten verder te gebruiken;
- gelijkaardige Producten en/of Diensten ter beschikking stellen of de Producten en/of Diensten wijzigen om de inbreuk weg te werken, voor zover dat niet tot een substantieel verlies van functies of diensten leidt.

Wanneer geen van de voormelde oplossingen commercieel haalbaar is, mag Proximus de Overeenkomst beëindigen en de Klant de bedragen terugbetalen die hij betaald heeft voor de Producten en/of Diensten die hij nog niet heeft kunnen gebruiken. In dat geval is de aansprakelijkheid van Proximus beperkt tot de bedragen bepaald in Artikel 10.1.

10.5.3. De vorige bepaling is niet van toepassing op inbreuken te wijten aan (i) het gebruik van de Producten en/of Diensten op een wijze die strijdig is met de instructies die aan de Klant werden verleend, (ii) wijzigingen of aanpassingen aan de Producten en/of Diensten aangebracht door andere personen dan Proximus of derden die voor Proximus optreden, (iii) functies of capaciteiten die Proximus verschaft in overeenstemming met de instructies die de Klant heeft gegeven, (iv) producten en/of diensten van derden, noch (v) het nalaten door de Klant om correcties of verbeteringen door te voeren aan de Producten en/of Diensten die Proximus levert, met de kennisgeving dat het doel ervan is een correctie door te voeren of een potentiële vordering of schending van intellectuele eigendomsrechten te vermijden.

10.5.4. De rechtsmiddelen die in dit Artikel 10.5 worden uiteengezet, zijn de enige rechtsmiddelen die Proximus ter beschikking van de Klant stelt in verband met aanspraken betreffende intellectuele eigendomsrechten. De rechtsmiddelen beschreven in dit Artikel 10.5 gelden, op straffe van verval, enkel indien de Klant Proximus uiterlijk tien (10) dagen nadat een dergelijke gebeurtenis zich heeft voorgedaan op de hoogte brengt.

## 11. VERKOOP VAN PRODUCTEN

11.1. Alle Producten die aan de Klant worden verkocht, blijven eigendom van Proximus tot de prijs integraal is betaald, met inbegrip van alle kosten en taksen.

In geval van beschadiging van het Product zal het nog niet betaalde gedeelte van de verkoopprijs onmiddellijk verschuldigd worden.

Zolang de Klant de volledige verkoopprijs van het Product niet heeft betaald, zijn de bepalingen betreffende de huur van producten van toepassing.

11.2. De Producten zullen door Proximus worden geleverd op de afgesproken leveringsplaats. De risico's worden aan de Klant overgedragen wanneer het Product aan de (eerste) transporteur wordt meegegeven (Carriage Paid To - Incoterms 2020). Deze risico-overdracht is naar behoren verrekend in de toepasselijke prijzen. Vanaf dat ogenblik draagt de Klant alle risico's m.b.t. het Product. Proximus zal alle redelijke commerciële inspanningen doen om de Producten op het overeengekomen tijdstip te leveren. De Klant moet de Producten binnen de afgesproken termijn in ontvangst nemen. Indien de Klant een Product niet in ontvangst neemt, is Proximus gerechtigd om de prijs en alle kosten en uitgaven als gevolg van dit verzuim aan te rekenen aan de Klant.

11.3. Indien de Klant binnen vijf (5) Werkdagen na de leveringsdatum van de Producten geen schriftelijk bezwaar naar Proximus stuurt, worden de geleverde Producten definitief en onherroepelijk aanvaard geacht met inbegrip van alle zichtbare gebreken.

11.4. Tenzij uitdrukkelijk anders vermeld in de Contractuele dienstbeschrijving, geniet de Klant de waarborg die door de fabrikant van het Product wordt aangeboden. Proximus levert geen specifieke of bijkomende waarborg bovenop de waarborg van de fabrikant. Deze waarborg is slechts geldig voor zover de Klant het Product in normale omstandigheden en als een goede huisvader gebruikt. Proximus behoudt zich het recht voor het bewijs te eisen van de Klant dat het Product nog steeds onder waarborg is.

11.5. Onverminderd de informatieplicht van Proximus zijn de keuze van de Producten, de analyse van hun technische kenmerken, de compatibiliteit van de Producten met de omgeving van de Klant, en de configuratie van de Producten in alle omstandigheden de exclusieve aansprakelijkheid van de Klant.

11.6. AEEA (Afgedankte Elektrische en Elektronische Apparaten) zijn alle elektrische en elektronische apparaten die aan de Klant werden verkocht en die (i) niet langer door de Klant worden gebruikt en (ii) vallen onder de geldende wetgeving betreffende afgedankte elektrische en elektronische apparaten in uitvoering van richtlijn 2012/19/EU en eventuele wijzigingen ervan. AEEA van de Klant worden beschouwd als commercieel afval. Het kan gaan om zowel bedrijfs- als huishoudelijk afval. Het onderscheid berust op de Recupel-bijdrage. Ondanks het verschil in bijdrage aanvaardt de Klant zich enkel van zijn bedrijfs- en huishoudapparaten te ontdoen via een Recupel-partner of via een gemeentelijk afvalrecyclagecentrum voor zijn huishoudapparaten. Bij twijfel dient de Klant contact op te nemen met Proximus.

## 12. VERHUUR VAN PRODUCTEN

12.1. Deze bepalingen zijn van toepassing op gehuurde Producten die ter beschikking worden gesteld van de Klant of aan deze laatste worden verkocht, maar waarvoor Proximus nog niet de volledige betaling van de prijs heeft ontvangen. Al deze Producten blijven eigendom van Proximus tijdens de volledige looptijd van de Overeenkomst of tot het ogenblik dat Proximus de volledige betaling van de prijs voor de aan de Klant verkochte Producten heeft ontvangen.

12.2. De Klant mag ze geenszins overdragen, wijzigen, verkopen, (onder)verhuren, uitlenen of bezwaren met een zakelijk zekerheidsrecht, noch ze op gelijk welke manier ter beschikking stellen van derden zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van Proximus.

12.3. De Klant verbindt zich ertoe het Product te gebruiken en te bewaren als een goede huisvader, het in perfecte staat te houden en het enkel te gebruiken op het installatieadres.

12.4. De Klant is aansprakelijk voor verlies van of schade aan Producten van Proximus en/of zijn Dochtervennootschappen en/of leveranciers die zich in het bezit van de Klant of onder zijn controle bevinden, en voor alle schade die deze Producten veroorzaken (tenzij dit verlies of deze schade volledig te wijten is aan een daad of nalatigheid van Proximus).

12.5. De Klant dient Proximus onmiddellijk schriftelijk in kennis te stellen van problemen met het Product.

12.6. Indien het Product geïnstalleerd is op een Site die geen eigendom van de Klant is, verbindt de Klant zich ertoe de eigenaar van de Site vóór de installatie van het Product per aangetekende brief in kennis te stellen van het eigendomsrecht van Proximus m.b.t. het Product.

12.7. In geval van beslag of gelijk welke andere aanspraak die derden op het Product doen gelden, dient de Klant verzet aan te tekenen en Proximus daarvan onmiddellijk op te hoogte te stellen, zodat deze laatste zijn rechten kan vrijwaren.

12.8. Proximus mag het Product dat het aan de Klant ter beschikking stelt, op elk ogenblik terugvragen, en de Klant zal dan een gelijkaardig Product in de plaats krijgen.

12.9. Bij de beëindiging van de Overeenkomst, ongeacht de reden daarvan, dient de Klant het gehuurde Product in goede staat en op zijn kosten aan Proximus terug te bezorgen binnen de tussen de Partijen afgesproken termijn. Doet de Klant dat niet, dan zal Proximus, naar eigen goeddunken, de Klant de restwaarde van het Product aanrekenen of het recht hebben de Site van de Klant tijdens de Werkuren te betreden om het Product te recupereren. De Partijen komen overeen dat het voorgaande niet van toepassing is voor Producten die reeds aan de Klant zijn verkocht, maar waarvoor Proximus vóór de beëindiging van de Overeenkomst nog geen volledige betaling van de verkoopprijs heeft ontvangen. Bij het einde van de Overeenkomst zijn alle openstaande bedragen voor voornoemde verkochte Producten onmiddellijk opeisbaar. Bovendien heeft Proximus het recht om tijdens Kantooruren de Site te betreden om de Producten terug te halen indien de Klant de openstaande bedragen niet betaalt.

Als de verwijdering van het Product gebeurt onder normale omstandigheden, is Proximus niet verplicht de kosten om de lokalen na de verwijdering van het Product eventueel in hun oorspronkelijke toestand te brengen in last te nemen. De Klant dient Proximus te vergoeden voor schade of defecten aan het Product die niet voortvloeien uit het normale gebruik ervan en voor alle eventuele onsite interventies op basis van de gepresteerde uren en het gebruikte materiaal.

### 13. CONFIGURATIE EN INSTALLATIE

13.1. Het Product en/of de Dienst zal worden geïnstalleerd en/of geconfigureerd door Proximus indien dat uitdrukkelijk wordt bepaald in de Contractuele dienstbeschrijving of de Bestelbon.

13.2. In geval van installatie op een door de Klant aangeduide Site dient de Klant voor een geschikte plaats te zorgen voor de installatie, het gebruik en het onderhoud van het Product en/of de Dienst. In overeenstemming met de aanbevelingen van het Belgisch Elektrotechnisch Comité voorziet de Klant eveneens in de nodige elektrische aansluitingen, aarding, en de nodige voorbereidingen op zijn informaticamateriaal die nodig zijn voor de correcte werking van het Product en/of de Dienst. De Klant waakt erover dat de Site in overeenstemming is met de EMC-omgeving, de temperatuur, de vochtigheidsgraad, het ventilatiesysteem en de veiligheidsvoorschriften. De Klant moet voldoen aan alle andere door Proximus gestelde vereisten. Indien de Klant nalaat de nodige voorbereidingen voor de installatie te treffen vóór de overeengekomen installatiedatum, behoudt Proximus zich het recht voor naar eigen goeddunken en rekening houdend met de specifieke situatie, ofwel (i) een bijkomende termijn te voorzien waarbinnen de Klant alsnog de nodige voorbereidingen kan treffen; ofwel (ii) de Overeenkomst te beëindigen, ofwel (iii) zelf de noodzakelijke voorbereidingen te treffen of er een derde mee te belasten op kosten van de Klant.

13.3. De Dienst kan enkel geleverd worden als de apparatuur die geïnstalleerd is op de Site van de Klant aangesloten is op het elektriciteitsnet. Het is de verantwoordelijkheid van de Klant om hierover te waken gedurende de looptijd van de Overeenkomst.

13.4. Indien Proximus voor de installatie instaat, geeft de Klant Proximus de toestemming om de Producten en de Dienst te installeren en de vereiste werken voor de installatie en het onderhoud uit te voeren op de overeengekomen Site. De Klant garandeert dat, indien de Klant geen eigenaar is van de Site waar de installatie moet gebeuren, hij vooraf de toestemming en toelating, die naar vorm en inhoud afdoende zijn voor Proximus, heeft verkregen van de toepasselijke derde, om een dergelijk Product en/of een dergelijke Dienst op die plaats te implementeren.

De Klant dient Proximus schadeloos te stellen voor en te verdedigen en vrijwaren tegen eisen van derden (met inbegrip van dergelijke eisen vanwege de eigenaar van de Site) voortvloeiend uit de uitvoering van de Overeenkomst door Proximus. De Klant dient Proximus schadeloos te stellen voor alle eventuele kosten die het oploopt ten gevolge van een dergelijke eis of actie van een derde, met uitzondering van fout of verzuim van Proximus. Proximus zal alle redelijke inspanningen leveren om eventuele schade te beperken.

Proximus kan niet aansprakelijk worden gesteld voor patrimoniale schade die niet kan worden vermeden bij de uitvoering van het werk dat nodig is voor de installatie, onderhoud, wijziging of verwijdering van de uitrusting.

13.5. Behalve indien de Klant zelf instaat voor de installatie, zal de werking worden getest na de installatie.

De aanvaarding van de configuratie en/of installatie is definitief en onherroepelijk of wordt als dusdanig beschouwd zodra een van de hierna opgesomde gebeurtenissen zich voordoet:

- ondertekende bevestiging door de Klant dat de eventuele tests geslaagd zijn, of
- indien geen bevestiging wordt ondertekend, vijf (5) Werkdagen na de beëindiging van de configuratie, installatie of uitvoering van de overeengekomen tests, tenzij de Klant Proximus binnen deze periode van vijf (5) Werkdagen schriftelijk in kennis heeft gesteld van de weigering van de installatie of configuratie. Deze kennisgeving moet in detail uiteenzetten waarom de installatie op een of meer essentiële vlakken niet voldoet aan de afgesproken aanvaardingstest. De Partijen zullen alle redelijke inspanningen leveren om de gemelde en aanvaarde problemen op te lossen en de aanvaardingsprocedure zo snel mogelijk herhalen.

13.6. De Klant dient Proximus op de hoogte te stellen van alle werken die een impact kunnen hebben op de correcte werking van het Product en/of de Dienst en de onderliggende infrastructuur. Deze kennisgeving moet zo snel mogelijk gebeuren, en ten minste drie (3) Werkdagen vóór deze werken plaatsvinden. Indien dergelijke werken een aanpassing of verplaatsing van het Product of de aan de Dienst onderliggende installatie vergen, dient de Klant de desbetreffende kosten voor zijn rekening te nemen.

### 14. SOFTWARE

14.1. Wanneer Proximus aan de Klant Software levert, wordt de Software door Proximus of een leverancier van Proximus (hierna de 'Licentiegever' genoemd) rechtstreeks in licentie gegeven aan de Klant. De Klant erkent hierbij uitdrukkelijk dat al deze Software technische en vertrouwelijke informatie bevat die eigendom is van de Licentiegever. Door de Overeenkomst te sluiten en/of de Software te installeren erkent de Klant uitdrukkelijk de betrokken gebruikersovereenkomst (EULA - End User License Agreement) die eventueel op de Software van toepassing is te hebben ontvangen en kennis te hebben kunnen nemen van de inhoud ervan. De Klant aanvaardt deze eventuele EULA en erkent dat de EULA een bindende overeenkomst tot stand brengt tussen de Klant enerzijds en de Licentiegever anderzijds.

14.2. Wanneer de Software aan de Klant in licentie wordt gegeven met het doel deze aan een Eindgebruiker te verstrekken, of desgevallend rechtstreeks aan een Eindgebruiker wordt verstrekt, zal de Klant ervoor zorgen dat de Eindgebruiker naar behoren wordt geïnformeerd en de eventuele relevante EULA ontvangt, en dat de Eindgebruiker erkent en aanvaardt dat de genoemde EULA een bindende overeenkomst tot stand brengt tussen de Eindgebruiker en de Licentiegever.

14.3. De Klant mag de Software niet vermenigvuldigen, kopiëren of verwijderen en moet de vertrouwelijkheid ervan waarborgen. De Klant moet zich tijdens de volledige duur van de Overeenkomst (met inbegrip van vernieuwingen) houden aan de EULA.

14.4. Niet-nakoming van de EULA zal worden beschouwd als een contractbreuk door de Klant, waarvoor Proximus zich het recht voorbehoudt de Overeenkomst te beëindigen. De Klant is aansprakelijk voor eventuele inbreuken van Eindgebruikers en/of derden op deze bepalingen.

14.5. Indien de Software in licentie wordt gegeven door een Licentiegever, erkent en aanvaardt de Klant dat Proximus geen waarborg, schadevergoeding en/of compensatie verstrekt voor de Software en uitdrukkelijk alle aansprakelijkheid afwijst voor de kwaliteit en de prestaties van de krachtens de EULA geleverde Software.

### 15. OVERMACHT

15.1. Proximus kan niet aansprakelijk worden gesteld voor vertragingen of tekortkomingen in de levering van het Product/de Dienst wanneer deze het gevolg zijn van Overmacht.

15.2. Wanneer Proximus een geval van Overmacht inroept, heeft Proximus het recht de levering van de Producten en/of Diensten op te schorten of te beperken, zonder dat de Klant daarvoor het recht heeft een schadevergoeding te eisen.

15.3. Wanneer Proximus een geval van Overmacht inroept, zal Proximus alles in het werk stellen om de duur ervan tot een strikt minimum te beperken.

15.4. Indien het geval van Overmacht definitief is of langer dan drie (3) maanden aanhoudt, mag elk van de Partijen de Overeenkomst van rechtswege en schriftelijk beëindigen zonder een schadeloosstelling verschuldigd te zijn.

## 16. ANDERE BEPALINGEN

16.1. De onafdwingbaarheid of ongeldigheid van een of meer rubrieken of artikels in deze Overeenkomst heeft geen effect op gelijk welke andere artikels of stukken van artikels in deze Overeenkomst. Indien één of meer (delen van) artikels van de Overeenkomst ongeldig of onuitvoerbaar zijn, dienen ze te worden gewijzigd op een manier die coherent is met de toepasselijke wetgeving, om de oorspronkelijke intenties van de Partijen zo goed mogelijk te weerspiegelen.

16.2. De Partijen komen hierbij overeen dat mededelingen via e-mail dezelfde rechtsgeldigheid hebben als schriftelijke of ondertekende briefwisseling. De Partijen komen ook overeen dat informatie inzake mededelingen, contracten of betalingen die door Proximus wordt opgeslagen op een duurzame en onveranderlijke drager, bewijskracht heeft tot bewijs van het tegendeel.

16.3. Tenzij de Klant zich er uitdrukkelijk tegen verzet, mag Proximus de Overeenkomst gebruiken als referentie voor zijn commerciële activiteiten.

16.4. De niet-uitoefening door een van de Partijen van een van haar rechten zal onder geen beding worden geïnterpreteerd als een afstand van deze rechten.

16.5. Deze Overeenkomst vormt de volledige Overeenkomst tussen de Partijen met betrekking tot de Producten en/of Diensten, met uitsluiting van alle eerdere schriftelijke of mondelinge mededelingen, voorstellen en overeenkomsten.

16.6. De Klant aanvaardt hierbij dat Proximus het recht heeft om zijn rechten en verplichtingen voortvloeiend uit de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk over te dragen aan een derde. In dat geval zal Proximus de Klant op de hoogte brengen van de overgedragen verplichtingen en van de derde aan wie ze zijn overgedragen, waarna Proximus niet langer verantwoordelijk zal zijn voor de uitvoering van die verplichtingen. De Klant mag zijn rechten en plichten krachtens de Overeenkomst enkel overdragen wanneer Proximus vooraf zijn specifieke schriftelijke goedkeuring heeft gegeven. In dit verband heeft Proximus het recht te eisen dat bepaalde formaliteiten worden vervuld.

16.7. Deze Overeenkomst wordt beheerst door het Belgische recht, met uitzondering van het VN-verdrag inzake internationale koopovereenkomsten betreffende roerende zaken, en de beginselen van het conflictenrecht. In geval van een geschil dat niet in der minne kan worden geregeld, zijn alleen de Brusselse rechtbanken bevoegd. Met betrekking tot elektronische communicatiediensten kan de Klant zich eveneens wenden tot de Ombudsdienst voor Telecommunicatie (Koning Albert II-laan 8 bus 3, 1000 Brussel, tel. 02 223 09 09, fax 02 219 86 59, [klachten@ombudsmantelecom.be](mailto:klachten@ombudsmantelecom.be), [www.ombudsmantelecom.be](http://www.ombudsmantelecom.be)), die wettelijk is opgericht bij het Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie.

16.8. Informatie aangaande specifieke Producten en Diensten voor personen met een handicap is beschikbaar op de website van Proximus: [www.proximus.be/handicap](http://www.proximus.be/handicap).

## 17. DEFINITIES

**Applicatiesoftware (of Applicatie):** Software die functies levert die nodig zijn voor een bepaalde Dienst. Een Applicatie kan een onderdeel vormen van meer dan één Dienst en op verschillende systemen draaien.

**Besturingssysteemsoftware:** Software die de computerresources beheert, basistaken uitvoert zoals geheugentoewijzing, en voor communicatie tussen computeronderdelen zorgt. Networkingfuncties worden als onderdeel van het besturingssysteem beschouwd.

**Binnenbekabeling:** lijnen, kabels, kabelkast, patchpanelen, patchkabels, patchdistributiekabels, distributiekabels, wandcontactdozen en eender welk ander materiaal dat vereist is tussen de verbinding of de lijnapparatuur en de eindapparatuur op de Site of tussen de infrastructuur van de Klant binnen het datacenter en de 'meet me room(s)' van het datacenter.

**Dienst:** activiteiten uitgevoerd door Proximus voor de Klant om zijn verplichtingen krachtens de Overeenkomst na te komen.

**Dochtervennootschap:** de verbonden en geassocieerde entiteiten in de zin van artikels 1:20 en 1:21 van het Belgisch Wetboek Vennootschappen en Verenigingen.

**Eindgebruiker:** natuurlijke persoon die uiteindelijk een Product of Dienst gebruikt of bedoeld is om uiteindelijk een Product of Dienst te gebruiken.

**Factuur:** het document dat als dusdanig wordt genoemd of elk ander document waarmee Proximus de betaling vordert van zijn Producten en/of Diensten of voor rekening van derden de bedragen int die betrekking hebben op de diensten van deze derden.

**Hardware:** het fysieke computersysteem (of elementen ervan). Ze kunnen mechanisch, magnetisch, elektronisch en elektrisch zijn. Bijvoorbeeld: CPU, schijfstations, toetsenbord of scherm.

**Incident:** een onverwachte onderbreking of kwaliteitsvermindering van een Dienst. Een storing van een oplossingselement die nog geen impact op de Dienst heeft gehad, wordt eveneens als een Incident beschouwd.

**Initiële Termijn:** de initiële periode waarvoor de Overeenkomst wordt afgesloten.

**Kalenderdag:** elke dag van de gregoriaanse kalender.

**Kantooruren:** de uren tussen 8 u en 18 u in MET/MEZT op eender welke Werkdag, uitgezonderd indien uitdrukkelijk anders vermeld in de toepasselijke Contractuele dienstbeschrijving.

**Klant:** natuurlijke persoon of juridische entiteit die Producten en/of Diensten bestelt bij Proximus.

**Klantsoftware:** Software die is geïnstalleerd op het of de apparaten van de Klant of zijn Eindgebruiker(s) en die het mogelijk maakt voor het apparaat om toegang te krijgen of gebruik te maken van de Producten, Diensten of hun functionaliteiten.

**Merk:** alle handelsmerken, dienstmerken, handelsnamen, logo's of andere woorden of symbolen die verwijzen naar de Producten en/of Diensten of businessactiviteiten van Proximus, zijn Dochtervennootschappen of zijn leveranciers.

**Overmacht:** onvoorzienbare of onvermijdelijke omstandigheden onafhankelijk van de wil van Proximus, die de uitvoering van de Overeenkomst en/of de levering van het Product/de Dienst praktisch of redelijkerwijs onmogelijk maken, zoals (niet-limitatieve lijst) oorlog, opstanden, onlusten, burgeroproer, handelingen van burgerlijke of militaire instanties, terrorisme (waaronder cyberterrorisme), acties of verzuim van regelgevende of overheidsinstanties (waaronder het aannemen van wetten of regelgeving of andere handelingen van de regering of overheid die een impact hebben op de levering van het Product/de Dienst), embargo's, ontploffingen, faillissement van een Licentiegever of leverancier, stakingen of arbeidsconflicten waarbij personeel van Proximus of derden betrokken is, kabelbreuken, stroomonderbrekingen (met inbegrip van die welke voortvloeien uit de toepassing van een door de overheid opgelegd afschakelplan), overstromingen, aanhoudende vorst, brand of noodweer, een gezondheids crisis of een crisis van de gezondheidszorg (met inbegrip van pandemieën en epidemieën).

**Partij:** Proximus of de Klant.

**Partijen:** Proximus en de Klant.

**Product:** Software en/of Hardware die gehuurd, verkocht of in licentie gegeven is aan de Klant binnen de Overeenkomst.

**Proximus:** Proximus naamloze vennootschap van publiek recht, een vennootschap naar Belgisch recht met maatschappelijke zetel te Koning Albert II laan 27, B-1030 Brussel en btw-nummer BE 0202 239 951, rechtspersonenregister Brussel.

**Serversoftware:** Software die is geïnstalleerd op een server en die diensten of functionaliteiten levert.

**Site:** locatie waar Proximus de Producten en/of Diensten aan de Klant levert.

**Software:** door een machine leesbare (objectcode) versie van een computerprogramma, een kopie en bijhorende documentatie.

**Support op aanvraag:** specifieke ondersteuning die niet onder de Overeenkomst valt. Proximus zal naar eigen oordeel de technische en commerciële haalbaarheid van de aanvraag van de Klant inschatten en hem zo snel mogelijk feedback geven. Proximus mag de aanvraag van de Klant weigeren indien bijvoorbeeld bepaalde technologieën niet door Proximus worden ondersteund of de implementatie meer dan twee (2) Werkdagen duurt. Indien Proximus aanvaardt de Support op aanvraag uit



te voeren, ondertekent de Klant het Dienstaanvraagformulier. De Support op aanvraag wordt dan geactiveerd. Voor Support op aanvraag wordt een vaste 'opstartvergoeding' en een terugkerende vergoeding voor tijd en materiaal aangerekend.

**Update:** ook wel 'minor release' genoemd; een Update werkt een belangrijke versie bij van het Product, maar upgradet ze niet naar een volgende belangrijke versie. Updates bevatten gewoonlijk kleine verbeteringen en fixes, waarvan sommige reeds zijn uitgegeven als emergency fixes. Een Update of release vervangt meestal alle voorgaande emergency fixes. Bijvoorbeeld, Windows 7 Service Pack 1 is een Update van Windows 7.

**Upgrade:** ook wel 'major release' genoemd; een Upgrade betekent een belangrijke, stand-alone versie van een Product. Upgrades bevatten normaliter nieuwe functionaliteiten. Een Upgrade vervangt meestal alle voorgaande Updates, releases en emergency fixes. Bijvoorbeeld, Windows 10 is een Upgrade van Windows 8.

**Vernieuwingstermijn(en):** de (opeenvolgende) periode(n) voor welke de Overeenkomst wordt vernieuwd na het verstrijken van de Initiële Termijn.

**Vertrouwelijke Informatie:** alle informatie bekendgemaakt door de Partijen in het kader van de Overeenkomst die specifiek bestempeld wordt als vertrouwelijk en alle informatie waarvan de andere Partij redelijkerwijs geacht wordt te weten dat ze vertrouwelijk is en die door een van de Partijen aan de andere wordt bezorgd. Wordt niet beschouwd als Vertrouwelijke informatie, (i) informatie die rechtmatig in het bezit is van de ontvangende Partij of haar bekend is vóór ze deze heeft ontvangen van de bekendmakende Partij; (ii) informatie die rechtmatig werd bekendgemaakt aan de ontvangende Partij door een andere persoon; (iii) informatie die deel uitmaakt van of gaat behoren tot het publiek domein zonder onrechtmatige handeling of verzuim door de ontvangende Partij; en (iv) informatie die in alle onafhankelijkheid werd ontwikkeld door de ontvangende Partij. De bewijslast dat de informatie in een van de categorieën beschreven in punten (i) tot en met (iv) hierboven valt, rust op de ontvangende Partij.

**Werkdag:** elke dag behalve zaterdag, zondag en Belgische feestdagen, tenzij anders vermeld in de Overeenkomst.

## BIJLAGE I - BEPALINGEN VAN TOEPASSING OP DE VERWERKING VAN PERSOONSGEGEVENS

### 1.1 PROXIMUS ALS VERWERKINGSVERANTWOORDELIJKE

Wanneer Proximus persoonsgegevens met betrekking tot de Klant (met inbegrip van de vertegenwoordigers, contactpersonen of Eindgebruikers van de Klant) verwerkt voor de volgende doeleinden, treedt Proximus op als verwerkingsverantwoordelijke:

- de uitvoering van de Overeenkomst met de Klant en de levering van de door de Klant gevraagde Producten en Diensten (behalve indien Proximus bij de levering van de Diensten zou optreden als verwerker);
- de administratie en het beheer van relaties met de Klant, met inbegrip van bestelling en facturatie;
- klantprofilering en het voeren van informatie- en promotiecampagnes voor producten en diensten aangeboden door de Proximus Groep, tenzij de Klant zich hiertegen verzet;
- de verbetering en ontwikkeling van producten en diensten en de netwerkinfrastructuur van Proximus;
- de anonimisering van persoonsgegevens voor de levering van rapporteringsdiensten aan derden.

De volgende categorieën van persoonsgegevens kunnen binnen het toepassingsgebied vallen: identificatiegegevens, contactgegevens, gegevens over het gebruik van de producten en diensten van Proximus, verkeers- en locatiegegevens, facturatie- en betalingsgegevens, technische gegevens, communicatievoorkeuren en andere soorten persoonsgegevens zoals gespecificeerd in de Specifieke voorwaarden en in het Privacybeleid van Proximus.

De bestanden van Proximus kunnen toegankelijk zijn voor derden die werken in naam of voor rekening van Proximus.

In bij wet bepaalde gevallen zal Proximus klantgegevens meedelen op vraag van de bevoegde overheidsdiensten.

Verdere informatie over de verwerking van persoonsgegevens door Proximus, de doeleinden van de verwerking, de betrokken categorieën van persoonsgegevens, de wijze van dataverzameling, de bewaartermijn van de persoonsgegevens en de manier waarop de Klant zijn rechten kan uitoefenen en zijn privacykeuze kan maken, is opgenomen in het Privacybeleid van Proximus, dat beschikbaar is op [proximus.be/privacy](https://proximus.be/privacy).

De gegevens met betrekking tot Klanten die hun contract met Proximus hebben opgezegd, kunnen door Proximus worden gebruikt om hen te informeren over de producten en diensten van Proximus, tenzij de Klant zich daartegen heeft verzet. Proximus machtigt hierbij de Klant, die aanvaardt, om de volgende verplichtingen van Proximus krachtens de Wetgeving inzake Gegevensbescherming te vervullen. De Klant dient in het bijzonder:

- te verzekeren dat alle persoonsgegevens correct, volledig en up-to-date zijn;
- te verzekeren dat betrokkenen op wie de persoonsgegevens betrekking hebben er in overeenstemming met de Wetgeving inzake Gegevensbescherming naar behoren over worden geïnformeerd dat persoonsgegevens die op hen betrekking hebben door Proximus mogen worden verwerkt krachtens deze Overeenkomst. Daartoe zal de Klant de betrokkenen informeren over het Privacybeleid van Proximus en in het bijzonder over de manier waarop ze hun rechten m.b.t. hun persoonsgegevens kunnen uitoefenen;
- aan Proximus, op verzoek van deze laatste, het bewijs te leveren dat de betrokkenen naar behoren werden geïnformeerd in overeenstemming met onderhavig Artikel 1.1.

### 1.2 PROXIMUS ALS VERWERKER: BEPALINGEN INZAKE GEGEVENSVERWERKING

1.2.1. Indien de Klant of zijn vertegenwoordigers, contactpersonen of Eindgebruikers persoonsgegevens verstrekken aan Proximus in verband met hun gebruik van de Producten/Diensten om ze te verwerken of indien de Klant aan Proximus vraagt om persoonsgegevens te verwerken namens de Klant of de vertegenwoordigers, contactpersonen of Eindgebruikers van de Klant met als enig doel om de Producten/Diensten ter beschikking te stellen van de Klant, dient de Klant op te treden als verwerkingsverantwoordelijke in verband met de verwerking van deze persoonsgegevens en dient Proximus op te treden als verwerker in verband met deze persoonsgegevens.

1.2.2. De Klant dient ervoor in te staan dat de rechten en verplichtingen van de Partijen krachtens deze Bijlage I op gepaste wijze weerspiegeld worden naar zijn vertegenwoordigers, contactpersonen of Eindgebruikers die hij toelaat de Producten/Diensten te gebruiken. De Partijen aanvaarden dat de Klant zal optreden als het enige contactpunt voor Proximus, hetzij in zijn hoedanigheid van verwerkingsverantwoordelijke, hetzij namens zijn vertegenwoordigers, contactpersonen of Eindgebruikers. Alle verwijzingen naar de rechten en verplichtingen van de Klant krachtens deze Bijlage I worden geacht de vertegenwoordigers, contactpersonen of Eindgebruikers van de Klant te omvatten, voor zover van toepassing.

De persoonsgegevens die door de Klant ter beschikking worden gesteld, kunnen betrekking hebben op de volgende types van betrokkenen: zijn eigen klanten, bedienden, arbeiders, agenten, vertegenwoordigers, consultants of derden.

De persoonsgegevens kunnen de volgende gegevenscategorieën omvatten:

- identificatie-informatie, contactgegevens;
- gegevens in verband met het gebruik van de Producten/Diensten waarop deze Overeenkomst betrekking heeft;
- gelijk welk ander type persoonsgegevens waartoe de Klant heeft besloten en/of dat in de Overeenkomst wordt geïdentificeerd.

Wat deze persoonsgegevens betreft, zal de Klant de rechten en verplichtingen van een verwerkingsverantwoordelijke hebben zoals beschreven in de Wetgeving inzake Gegevensbescherming.

1.2.3. Proximus zal de persoonsgegevens in overeenstemming met de gedocumenteerde instructies van de Klant verwerken of doorgeven, tenzij Proximus de persoonsgegevens krachtens de wetten van de Europese Unie of een van haar Lidstaten anders moet verwerken of doorgeven. Wanneer Proximus daartoe verplicht wordt, dient Proximus de Klant daarvan vooraf in kennis te stellen, tenzij de wet deze kennisgeving verbiedt om belangrijke redenen van openbaar belang. De Overeenkomst, met inbegrip van onderhavig Artikel, vormt de volledige instructie van de Klant aan Proximus in dit verband. Bijkomende of alternatieve instructies moeten schriftelijk worden overeengekomen door de Partijen.

1.2.4. Proximus zal de persoonsgegevens als strikt vertrouwelijk behandelen en ervoor zorgen dat elke natuurlijke persoon die handelt onder zijn gezag en toegang heeft tot de persoonsgegevens (i) zich verbindt tot vertrouwelijkheid of wettelijk verplicht is tot vertrouwelijkheid en (ii) de persoonsgegevens niet verwerkt, behalve op instructies van de Klant, tenzij hij/zij verplicht is de persoonsgegevens anders te verwerken of door te geven krachtens de wetten van de Europese Unie of een van haar Lidstaten.

1.2.5. Ongeacht waar Proximus de persoonsgegevens ontvangt of bewaart, dient Proximus de technische en organisatorische maatregelen overeengekomen in deze Overeenkomst te treffen om een beschermingsniveau te garanderen dat afdoende is voor de risico's die de verwerking inhoudt (inzonderheid risico's van onopzettelijke of onrechtmatige vernietiging, verlies, wijziging, ongeoorloofde verspreiding, ongeoorloofd gebruik of ongeoorloofde toegang), rekening houdend met de regels van goed vakmanschap, de uitvoeringskosten en de aard van de persoonsgegevens en de potentiële risico's.

1.2.6. Indien Proximus een inbreuk in verband met persoonsgegevens detecteert die betrekking heeft op de persoonsgegevens in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst, dient Proximus de Klant onverwijld in kennis te stellen van de inbreuk.

1.2.7. Op verzoek van de Klant en rekening houdend met zowel de aard van de verwerking als de informatie waarover Proximus beschikt, zal Proximus de Klant in de mate van het mogelijke redelijke bijstand bieden met betrekking tot:

- het gevolg geven aan verzoeken van betrokkenen die hun rechten van betrokkene uitoefenen krachtens de Wetgeving inzake Gegevensbescherming;
- het treffen van technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen om de verplichting van de Klant van beveiliging bij de verwerking van persoonsgegevens te vervullen;

- het melden van inbreuken in verband met persoonsgegevens die een effect hebben op de persoonsgegevens aan de toezichthoudende instantie en aan de betrokkene, afhankelijk van de omstandigheden; en
- het uitvoeren van gegevensbeschermingseffectbeoordelingen en het raadplegen van de toezichthoudende instantie in deze context.

Proximus behoudt zich het recht voor om voor deze bijstand een redelijke vergoeding te eisen.

1.2.8. Op verzoek van de Klant zal Proximus alle nodige informatie verstrekken om overeenstemming met onderhavig Artikel 1.2 te bewijzen, alsook om mee te werken aan redelijke vragen om audits uitgevoerd door de Klant of een andere onafhankelijke auditor gemachtigd door de Klant. Dit moet minstens zestig (60) Kalenderdagen vooraf worden aangekondigd, tenzij toepasselijke Wetgeving inzake Gegevensbescherming een spoedigere audit vereist. In geval van een audit zal de Klant instaan voor zijn eigen uitgaven en voor de kosten van de interne resources van Proximus die nodig waren om de audit uit te voeren. De audits mogen enkel slaan op dataprivacyaspecten; ze zijn beperkt tot maximaal 3 (drie) Werkdagen en zijn enkel toegestaan tijdens de Werkuren, zonder impact op de activiteiten van Proximus. Proximus en de Klant komen overeen om het aantal audits zo laag mogelijk te houden, met een maximum van een om de twee jaar, tenzij er gegronde redenen voor een vroegere audit zouden zijn of een instantie voor gegevensbescherming dit zou eisen. Er zal worden gebruikgemaakt van certificaties en bestaande auditrapporten om audits te vermijden. Indien uit een audit zou blijken dat Proximus of de Producten/Diensten niet in overeenstemming zijn met de bepalingen van deze Overeenkomst en/of de Wetgeving inzake Gegevensbescherming, is het enige verhaal van de Klant, en de enige verplichting van Proximus, dat: (i) de Partijen deze bevinding zullen bespreken en (ii) Proximus, op zijn eigen kosten, alle corrigerende maatregelen zal nemen, met inbegrip van tijdelijke alternatieven, die het nodig acht om te voldoen aan de bepalingen van deze Overeenkomst en/of de Wetgeving inzake Gegevensbescherming. Proximus mag de Klant corrigerende acties aanrekenen indien deze nodig waren wegens wijzigingen van de Wetgeving inzake Gegevensbescherming.

1.2.9. De Klant verleent Proximus hierbij een algemene schriftelijke toelating om voor de verwerking van de persoonsgegevens onderaannemers in te schakelen (i) voor zover dat nodig is om zijn contractuele verplichtingen krachtens deze Overeenkomst te vervullen en (ii) zolang Proximus verantwoordelijk blijft voor handelingen of nalatigheden van zijn onderaannemers zoals voor zijn eigen handelingen of nalatigheden in dit verband. Proximus dient de Klant in kennis te stellen van eventuele geplande toevoegingen of vervangingen van andere verwerkers, om de Klant de mogelijkheid te geven zich tegen dergelijke wijzigingen te verzetten. Indien de Klant een geldige reden tot verzet heeft die verband houdt met de verwerking van persoonsgegevens, is het mogelijk dat Proximus niet in staat is om de Dienst aan de Klant te blijven leveren. Het zal in dat geval het recht hebben de Overeenkomst te beëindigen, zonder dat Proximus daarvoor een vergoeding is verschuldigd. Ingeval Proximus een beroep doet op een andere verwerker krachtens dit Artikel, zal Proximus er aan de hand van een schriftelijk contract voor zorgen dat de verplichtingen uiteengezet in onderhavig Artikel 1.2 worden opgelegd aan deze andere verwerker.

1.2.10. De Klant draagt Proximus op de persoonsgegevens in het kader van de gevraagde Dienst door te geven aan de subverwerkers, die zich in landen buiten de Europese Economische Ruimte kunnen bevinden, indien dit noodzakelijk is om de Klant de Dienst te verlenen. Proximus zal het recht hebben om de persoonsgegevens door te geven aan een land buiten de Europese Economische Ruimte waarvan de Europese Commissie niet erkent dat het een passend niveau van gegevensbescherming heeft, indien Proximus (i) gepaste waarborgen heeft gegeven in overeenstemming met de Wetgeving inzake Gegevensbescherming of (ii) zich kan beroepen op een afwijking waarin de Wetgeving inzake Gegevensbescherming voorziet om deze doorgifte mogelijk te maken.

1.2.11. Op het einde van de Overeenkomst zal Proximus de persoonsgegevens wissen (tenzij de wet verdere bewaring van de persoonsgegevens voorschrijft) of, indien gevraagd door de Klant, ze teruggeven aan de Klant of de Klant de mogelijkheid geven om de persoonsgegevens op te halen.

1.2.12. Indien een verzoek van de Klant krachtens onderhavig Artikel 1.2 Proximus ertoe noopt om bijkomende stappen te nemen naast die waartoe Proximus rechtstreeks verplicht wordt door de Wetgeving inzake

Gegevensbescherming, dient de Klant aan Proximus de eventuele kosten terug te betalen die dit laatste heeft opgelopen om deze bijkomende stappen te nemen.

1.2.13. Aanvullende informatie over gegevensverwerking kan worden verstrekt door middel van een Bestelbon, een Contractuele dienstbeschrijving (CSD - Customer Service Description), Specifieke voorwaarden of een AVG-bijlage.