

## Algemene bepalingen

De onderhavige Algemene Voorwaarden Mobiel zijn van toepassing op de Dienst voor mobiele telefonie die, met uitsluiting van het toestel voor mobiele communicatie, onder het merk Proximus op de markt gebracht wordt.

Deze Dienst wordt geleverd door Proximus naamloze vennootschap van publiek recht, hierna "Proximus" genaamd, in overeenstemming met de geldende wetten en besluiten die van toepassing zijn op de levering van de Dienst.

Het is aanbevolen een kopie van deze Algemene Voorwaarden Mobiel te bewaren.

### Er dient een onderscheid te worden gemaakt tussen:

- **De Overeenkomst**

De Overeenkomst bestaat uit de volgende documenten: (i) de Contract Samenvatting (indien wettelijk verplicht), (ii) de Offerte (indien van toepassing), (iii) de Prijslijst, (iv) deze Algemene Voorwaarden en (v) de Specifieke Voorwaarden. Een schriftelijke Overeenkomst dient in twee exemplaren te worden opgesteld en ondertekend door de Klant of zijn gevolmachtigde. De Overeenkomst vermeldt ten minste: de identificatie van de Klant, het nummer van de simkaart, de facturatie- en betalingsgegevens en het tariefplan en/of de door de Klant gekozen opties.

- **De Algemene Voorwaarden**

De algemene voorwaarden sommen het geheel van de rechten en verplichtingen van Proximus en zijn Klanten op in het kader van de levering van de Dienst en maken integraal deel uit van de Overeenkomst.

- **De Specifieke Voorwaarden**

De specifieke voorwaarden kunnen afwijken van de algemene voorwaarden.

Ze zijn van toepassing op de prestaties die door Proximus optioneel worden verstrekt.

- **De Prijslijst**

De prijslijst vermeldt alle prijzen voor de prestaties van Proximus.

### Hiërarchie van de documenten:

- De Specifieke Voorwaarden;
- De Algemene Voorwaarden;
- De Offerte;
- De Prijslijst;
- De Contract Samenvatting (indien wettelijk verplicht).

## Definities

Voor de toepassing van deze Algemene Voorwaarden verstaat men onder:

### Dienst:

De dienst voor mobiele telefonie en de bijbehorende aanvullende diensten die door Proximus worden geleverd. De dienst is contractueel onafhankelijk van het toestel voor mobiele communicatie waarmee verbindingen tot stand gebracht en ontvangen kunnen worden.

### Klant:

Een rechtspersoon of een feitelijke vereniging met meer dan negen (9) werknemers (berekend overeenkomstig artikelen 1:24 of 1:28 van het Belgisch Wetboek Vennootschappen en Verenigingen), die wordt geïdentificeerd in de Overeenkomst en houder is van minstens één (1) simkaart die zijn abonnement op de dienst vertegenwoordigt en die de dienst gebruikt voor doeleinden die niet uitsluitend privé zijn.

### (micro)-simkaart:

Een kaart met een microprocessor die moet worden ingevoerd in een toestel voor mobiele communicatie dat is goedgekeurd voor toegang tot de dienst. Deze kaart maakt het mogelijk om de klant via het mobiele netwerk te identificeren (ongeacht het gebruikte toestel voor mobiele communicatie), om verbindingen tot stand te brengen en te ontvangen,

en vertegenwoordigt zijn abonnement op de dienst. Zij blijft exclusief eigendom van Proximus.

### Mobiel Netwerk:

De netwerken voor mobiele telefonie uitgebaat door Proximus.

### Factuur:

Het document factuur genoemd of elk ander document waarmee Proximus de betaling vordert voor zijn prestaties of in naam en voor rekening van derden de betaling voor de prestaties van deze derden.

### Initiële Termijn:

De initiële periode voor welke de Overeenkomst wordt afgesloten.

### Verlengingstermijn(en):

De opeenvolgende perioden voor welke de Overeenkomst wordt verlengd na het verstrijken van de initiële termijn.

### 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.

### Werkdag:

Elke dag behalve zaterdag, zondag en Belgische feestdagen, tenzij anders vermeld in de Overeenkomst.

### Kalenderdag:

Elke dag van de gregoriaanse kalender.

## Artikel 1 Procedure voor intekening op de dienst van Proximus

### 1.1. Aanvraag door de Klant

De Klant doet zijn aanvraag voor intekening op de Dienst bij Proximus of een ander verkoopkanaal.

### 1.2. Identificatie van de Klant

De Klant dient de volgende documenten en inlichtingen voor te leggen:

- Indien de Klant een natuurlijke persoon is: de Klant dient zijn identiteit te bewijzen en een bewijs te leveren van een domicilie of vaste verblijfplaats in de Europese Unie op basis van officiële documenten.
- Indien de Klant een rechtspersoon of een feitelijke vereniging is: een exemplaar van de statuten gepubliceerd in de bijlagen van het Belgisch Staatsblad, en van de wijzigingen die er desgevallend in werden aangebracht.
- Indien de persoon gevolmachtigde van een natuurlijke persoon, een rechtspersoon of een feitelijke vereniging is: hij zal zijn identiteit moeten bewijzen en de volmacht moeten voorleggen.

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

### 1.3. Redenen van weigering

Proximus mag weigeren de aanvraag tot intekening in te willigen of toegang weigeren tot buitenlandse netwerken of bepaalde bijkomende diensten en opties zoals oproepdoorschakeling, en dat om een van de volgende redenen:

- de Klant weigert zich te onderwerpen aan de voorwaarden vermeld in artikel 1.2 van deze algemene voorwaarden;
- de Klant is zijn verplichtingen krachtens een ander overeenkomst met Proximus niet nagekomen;
- bij bewezen fraude of ernstige twijfel over de solvabiliteit van de Klant;
- de Klant geeft een valse of verkeerde identiteit op;
- de persoon die de aanvraag doet, weigert het voorschot te betalen of het bewijs te leveren van het bestaan van een hem door Proximus gevraagde onvoorwaardelijke bankgarantie op eerste verzoek.

#### 1.4 Voorschot of bankgarantie

Proximus behoudt zich het recht voor de betaling van een voorschot of een onvoorwaardelijke bankgarantie te eisen Klanten, en dit zowel op het ogenblik van de aanvraag van de aansluiting als tijdens de uitvoering van de Overeenkomst, en in de volgende gevallen:

- bij fraude;
- indien de Klant onbetaalde, opeisbare schulden heeft bij Proximus;
- indien Proximus vaststelt dat de Klant op abnormale wijze gebruikmaakt van zijn toegang tot het Mobiele netwerk, d.w.z. op een manier die niet in overeenstemming is met het normale gebruik ervan (bijvoorbeeld een abnormaal hoog aantal verbruikte eenheden) of die niet in overeenstemming is met het gebruik dat een andere Klant in een vergelijkbare situatie ervan zou maken;

bij twijfel over de identiteit van de Klant; Het voorschot opeisbaar in geval van fraude, onbetaalde, opeisbare schulden en twijfel omtrent de identiteit van de Klant bedraagt maximaal zes keer de gemiddelde factuur van de Klant, berekend op basis van de facturen van de laatste twaalf (12) maanden. Het voorschot opeisbaar in geval van abnormaal gebruik, komt overeen met de prijs van de verbruikte Dienst. Als het voorschot of de bankgarantie niet binnen de opgelegde termijn wordt gegeven, mag Proximus de aanvraag tot intekening weigeren, de Dienst opschorten of de Overeenkomst opzeggen zonder dat de Klant aanspraak kan maken op een vergoeding. Dit voorschot of deze garantie levert geen interest op. Het voorschot zal volledig worden gebruikt voor de betaling van de eerste factu(u)r(en) van de Klant. Indien dit voorschot of deze bankgarantie niet volledig wordt gebruikt voor de eerste zes facturen, heeft de Klant het recht Proximus de terugbetaling van het te veel geïnde bedrag van het voorschot of de bankgarantie te vragen.

#### 1.5 Inwerkingtreding en duur van de Overeenkomst

Tenzij anders overeengekomen, is de Overeenkomstrechtsgeldig tot stand gekomen bij de wilsovereenstemming en treedt het in werking op de datum dat Proximus de simkaart op het Mobiel Netwerk activeert.

Tenzij anders overeengekomen tussen de Partijen in de Overeenkomst, wordt de Overeenkomst afgesloten voor een Initiële Termijn van vierentwintig (24) maanden vanaf de activatie van de Dienst. Na het verstrijken van de Initiële Termijn, wordt de Overeenkomst stilzwijgend verlengd voor een Verlengingstermijn van onbepaalde duur. Indien een Partij de Overeenkomst niet wenst te verlengen voor een Verlengingstermijn van onbepaalde duur, dient zij de andere Partij hiervan schriftelijk in kennis te stellen uiterlijk dertig (30) Kalenderdagen voor het verstrijken van de Initiële Termijn.

#### 1.6 Wijzigingen van de voorwaarden van de Overeenkomst

Proximus behoudt zich het recht voor de Overeenkomst en de technische kenmerken van de Dienst te wijzigen, zelfs als dit een invloed heeft op de prijs of de kwaliteit van de Dienst. Proximus dient de Klant minstens dertig (30) Kalenderdagen voor de inwerkingtreding van deze wijzigingen schriftelijk in kennis te stellen. Wanneer de Klant de nieuwe voorwaarden niet aanvaardt, mag hij, behalve in bij wet bepaalde gevallen, zijn Overeenkomst beëindigen zonder een opzeggingsvergoeding verschuldigd te zijn, en dat uiterlijk de laatste dag van de periode van drie (3) maanden volgend op de kennisgeving van de wijzigingen. In geval van prijsverhoging mag de Klant, behalve in bij wet bepaalde gevallen en de indexatie voorzien in deze Overeenkomst, zijn Overeenkomst beëindigen zonder een opzeggingsvergoeding verschuldigd te zijn, en dat uiterlijk de laatste dag van de periode van drie (3) maanden volgend op de kennisgeving van de prijsverhoging. De opzegging mag met gelijk welk schriftelijk middel gebeuren.

Voor alle duidelijkheid wordt een wijziging van infrastructuur en/of technologie gebruikt om de Dienst te leveren niet beschouwd als een wijziging aan de Overeenkomst voor zover de functionaliteiten van de Dienst na deze wijziging ongewijzigd blijven of voor dezelfde prijs worden verbeterd.

Proximus behoudt zich het recht voor de prijzen twee keer per kalenderjaar aan te passen overeenkomstig de consumptieprijsindex en volgende prijsherzieningsformule:

$$P1 = PO \times (CPI1 / CPI0)$$

waarbij:

- P1 = de nieuwe prijs
- PO = de prijs van toepassing vóór de huidige indexering
- CPI 0 = de consumptieprijsindex die van toepassing is op (i) de datum van de vorige indexering of (ii) de datum één jaar voor de huidige indexering, indien nog geen indexering heeft plaatsgevonden
- CPI 1 = de consumptieprijsindex van toepassing op de datum van de huidige indexering.

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

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

## Artikel 2 Rechten en verplichtingen van Proximus

### 2.1 Mobiele telefoondienst

2.1.1. Proximus is enkel gebonden door een middelenverbintenis m.b.t. zijn verplichtingen onder deze Overeenkomst en zal de nodige middelen aanwenden om de goede werking van de Dienst te verzekeren. Tenzij anders overeengekomen garandeert Proximus geen minimum niveau van kwaliteit van de Dienst.

Alleen zij bepaalt welke technische middelen noodzakelijk zijn om de toegang tot deze Dienst onder de gunstigste voorwaarden te realiseren, zonder evenwel verplicht te zijn het Mobiel Netwerk uit te breiden of de capaciteit ervan te verhogen.

Mobiele telefonie is een vorm van draadloze communicatie, die werkt via de verspreiding van radiosignalen. Aangezien deze signalen kunnen worden verstoord door een externe bron of door obstakels die inherent zijn aan gebouwen, beplanting of reliëf, kan niet altijd en overal een perfecte transmissie worden gewaarborgd. De kwaliteit van de Dienst is verder ook afhankelijk van de kwaliteit van het toestel dat de Klant gebruikt.

### 2.1.2. Gebruik in België of in het buitenland (Roamingdiensten)

2.1.2.1. Uiterlijk op het ogenblik dat de Overeenkomst wordt gesloten, bezorgt Proximus de Klant de zo volledig mogelijke informatie over de capaciteiten van de Dienst zoals de toegepaste tarieven, de beschikbare opties en het gebruik van de simkaart in België en in het buitenland. De maximale geraamde upload- en downloadsnelheid van de mobiele breedbandverbinding, de geadverteerde upload- en downloadsnelheid van de mobiele breedbandverbinding (indien voorhanden) en het mobiele downloadvolume zijn beschikbaar op de website.

2.1.2.2. De Dienst van Proximus omvat het gebruik van de simkaart van de Klant op andere mobiele netwerken in het buitenland ('Roamingdienst' of 'Roaming'), mits betaling voor de communicatie buiten de Europese Unie. Voor communicatie binnen de Europese Unie, met uitzondering van communicatie vanuit België naar een buitenlands nummer, is ook het nationale tariefplan geldig. Andere onkosten, zoals onkosten voor oproepen en sms-berichten naar nummers van diensten met toegevoegde waarde (speciale nummers (0800, 0900, ...), diensten verleend door derden en korte nummers, ...) vanuit het buitenland, worden aan de Klant gefactureerd, zelfs indien wordt vermeld dat het nummer van een dienst met toegevoegde waarde gratis is in het betreffende land voor de lokale gebruikers.

Telefonische oproepen en dataverbindingen uitgevoerd in niet-terrestrische zones (bijvoorbeeld vanop een schip of vanuit een vliegtuig) maken gebruik van satellietnetwerken die overeenkomen met een andere geografische zone en worden beschouwd als buiten de Europese Unie. Het nationale tarief is niet van toepassing op deze verbindingen en de Roamingkosten met betrekking tot deze verbindingen worden aan de Klant gefactureerd.

De lijst met landen waarin Roaming mogelijk is en de Roamingtarieven zijn uiteengezet in het desbetreffende prijsplan en kunnen worden aangepast afhankelijk van de akkoorden tussen Proximus en de buitenlandse operatoren.

Met uitzondering van artikel 2.1.2.5. wordt onder 'Europese Unie' verstaan, in de zin van artikels 2.1.2. en 3.1.2. van deze voorwaarden, de 26 landen, met uitzondering van België, die officieel deel uitmaken van de Europese Unie, plus IJsland, Liechtenstein, Noorwegen en elk ander land dat Proximus verkiest op te nemen in de lijst met landen waar het nationale tariefplan van toepassing is, zoals het Verenigd Koninkrijk (bijgewerkte lijst beschikbaar op [www.proximus.be](http://www.proximus.be)).

2.1.2.3. Buiten België is het, afhankelijk van het land, mogelijk dat de simkaart preferentieel geprogrammeerd is. De Klant kan niettemin manueel een netwerk selecteren waarop hij zijn oproepen wenst tot stand te brengen en te ontvangen of toegang heeft tot internet, op voorwaarde dat Proximus een Roamingovereenkomst heeft afgesloten met dit andere netwerk.

De Klant kan opteren voor aparte Roamingdiensten geleverd door alternatieve providers van Roamingdiensten, dit volgens de op de website [[www.proximus.be/roaming](http://www.proximus.be/roaming)] vermelde voorwaarden. Deze mogelijkheid om over te stappen naar een alternatieve provider van Roamingdiensten of van een alternatieve provider van Roamingdiensten over te gaan naar een andere provider kan gratis en te allen tijde gebeuren. In de hiernavermelde heeft Proximus geen toegang tot de vraag van de Klant om naar een aparte provider van Roamingdiensten over te gaan:

- wanneer de Simkaart van de Klant niet meer in dienst is;
- wanneer een opt-out werd gevraagd voor de Simkaart van de Klant. Een opt-out betekent dat de titularis van de Simkaart aan Proximus uitdrukkelijk gevraagd heeft dat de kaart niet kan gebruikt worden voor de levering van alternatieve Roamingdiensten.

Proximus is in geen geval verantwoordelijk voor de levering van de Roamingdienst die aangeboden wordt door de provider van de alternatieve dienst en evenmin voor eventuele aan de levering van deze dienst verbonden problemen.

2.1.2.4. Proximus stelt op zijn website informatie ter beschikking over de buitenlandse landen waar 5G-technologie beschikbaar is ([www.proximus.be/5G](http://www.proximus.be/5G)).

2.1.2.5. Wanneer Roamingdiensten beschikbaar zijn in de Europese Unie, kan de kwaliteit van de dienstverlening in dat land verschillen van de kwaliteit van de dienstverlening in België als gevolg van diverse lokale factoren die verband houden met de technologieën die beschikbaar zijn in het bezochte land, zoals de uitrol van de nieuwste technologie, de lokale netwerkdekking, de beschikbare snelheid, de latentie, maar ook andere externe lokale factoren zoals de topografie, enz.

Indien de Klant problemen ondervindt met betrekking tot de kwaliteit van de dienstverlening tijdens Roaming in de Europese Unie, in vergelijking met wat contractueel is overeengekomen, kan hij contact opnemen met de klantendienst overeenkomstig artikel 13 van deze Algemene Voorwaarden. Buiten de Europese Unie kunnen andere dan de in de eerste paragraaf vernoemde redenen van invloed zijn op de kwaliteit van de Roamingdienst.

2.1.2.6. Onverminderd artikel 3.1.2. kan het gebruik van de Dienst onderworpen zijn aan een policy inzake redelijk gebruik, dewelke automatisch wordt toegepast. De voorwaarden van deze policy inzake redelijk gebruik worden vastgelegd in de beschrijving van de desbetreffende tariefplannen.

2.1.3. Aan elke simkaart zijn een pincode (persoonlijk identificatienummer) en een pukcode (persoonlijke deblokkeringsleutel) verbonden. Deze codes worden door Proximus toegekend en meegedeeld aan de Klant bij de overhandiging van de simkaart. De gebruiksaanwijzing ervan is afhankelijk van de technologische evolutie en wordt uitgelegd in de handleiding van het toestel voor mobiele communicatie. Proximus mag de programmering van de simkaart op elk ogenblik wijzigen.

2.1.4. Proximus verzekert een klantendienst om in de mate van het mogelijke tegemoet te komen aan de behoeften van de Klanten. Deze klantendienst behandelt de vragen en klachten van de Klanten in verband met een eventuele slechte werking van de Dienst. De Klant kan ook een beroep doen op deze dienst bij verlies, diefstal of defect van zijn simkaart. De Klant wordt op de hoogte gebracht van het feit dat oproepen van of naar de klantendienst van Proximus kunnen worden opgenomen, om als bewijs te kunnen dienen bij de betwisting van een commerciële transactie. De Klant aanvaardt dit en geeft hiervoor zijn toestemming. De oproepen naar of van de klantendienst mogen eveneens worden beluisterd of opgenomen met het oog op een kwaliteitscontrole van de Dienst.

2.1.5. Indien zijn toestel voor mobiele communicatie het toelaat, kan de Klant vragen dat bepaalde types oproepen onmogelijk worden gemaakt vanaf zijn toestel. Het is mogelijk dat hij moet betalen voor de activering van deze beperking, behalve indien het gaat om de beperking van oproepen naar nationale nummers waarvoor een verhoogd tarief wordt aangerekend, nationale nummers waarvoor een verhoogd tarief wordt aangerekend die worden gebruikt voor de levering van inhoud voor volwassenen, of internationale nummers waarvoor een verhoogd tarief wordt aangerekend en die niet worden geëxploiteerd volgens het internationale telefoonnummersplan E164.

2.1.6. Proximus behoudt zich het recht voor om alle gepaste maatregelen te treffen om op te treden bij een incident met betrekking tot de veiligheid van het netwerk of om het hoofd te bieden aan bedreigingen en aan kwetsbare situaties. Deze maatregelen kunnen in bepaalde gevallen bestaan uit een tijdelijke wijziging van de gebruiksvoorwaarden van de Dienst.

## 2.2. Toegang tot de spraak- en sms-dienst, beschikbaarheid en storing.

2.2.1. Proximus verbindt zich ertoe de simkaart te activeren binnen een termijn van twee (2) Werkdagen (zaterdag niet inbegrepen), uitgezonderd in de volgende gevallen: (i) onderlinge afspraak met de klant, (ii) laattijdige levering door derde partijen (iii) toepassing van de redenen die een weigering motiveren vermeld in artikel 1.3, (iv) gevallen van overdraagbaarheid bedoeld in artikel 10, (v) complexe en/of meervoudige activeringen, (vi) gebrek aan actie vanwege de Klant, (vii) overmacht. Deze termijn begint te lopen op het ogenblik dat de Klant in het bezit komt van zijn simkaart en blijft geldig voor zover de geldigheidsperiode van de simkaart niet vervallen is.

Mocht Proximus niet bij machte zijn deze verbintenis na te komen, buiten de veronderstellingen waarbij de vertraging aan de Klant of aan een andere operator zou te wijten zijn of in gevallen van overmacht, dan heeft de Klant die daadwerkelijke schade zou hebben geleden door de vertraging en daar uitdrukkelijk om zou hebben gevraagd per Kalenderdag vertraging recht op een vergoeding die beperkt is tot die gestipuleerd in de prijslijst. De Klant beschikt over een termijn van tien (10) Werkdagen om deze vergoeding te vragen.

## 2.3. Oproepnummer

Proximus moet één enkel nummer per abonnement toekennen, tenzij de Klant zijn nummer van een andere operator aan Proximus overdraagt. Op aanvraag van de Klant kan een ander oproepnummer worden toegekend.

Proximus onderzoekt hiervoor de technische mogelijkheden. Proximus mag de Klant de kosten in verband met de wijziging van het oproepnummer aanrekenen.

Indien het oproepnummer van de Klant ten behoeve van de Dienst moet worden gewijzigd, wordt de Klant hiervan ten minste twee (2) maanden vooraf verwittigd.

## 2.4. Bescherming van de persoonsgegevens

### 2.4.1. Algemeen

2.4.1.1. De concepten in verband met de bescherming van persoonsgegevens gebruikt in onderhavig Artikel 2.4. zullen de betekenis hebben die ze hebben gekregen in de Wetgeving inzake Gegevensbescherming.

2.4.1.2. De Klant verbindt zich ertoe om zich te houden aan (i) (ii) de Algemene Verordening Gegevensbescherming (2016/679), (ii) de Belgische wet van van 30 juli 2018 betreffende de bescherming van natuurlijke personen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens en (iii) de nationale wetten tot tenuitvoerlegging van de Richtlijn betreffende privacy en elektronische communicatie (waarbij de wetgeving waarnaar hierboven onder (i), (ii) en (iii) wordt verwezen collectief als de **Wetgeving inzake Gegevensbescherming** wordt aangeduid).

2.4.1.3. 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 de Overeenkomst (waarnaar wordt verwezen als 'persoonsgegevens' krachtens de Wetgeving inzake Gegevensbescherming).

2.4.1.4. De rol van Proximus (verwerkingsverantwoordelijke of verwerker) met betrekking tot de persoonsgegevens die verwerkt worden in de context van de uitvoering van de Overeenkomst, met uitzondering van de persoonsgegevens die vermeld worden in artikel 2.4.2 waarover Proximus verwerkingsverantwoordelijke is, wordt bepaald in de Bestelbon of in de toepasselijke Contractuele Dienstbeschrijving of in het privacybeleid van Proximus dat beschikbaar is op [proximus.be/privacy](https://proximus.be/privacy).

#### 2.4.2. Proximus als verwerkingsverantwoordelijke

Proximus verwerkt persoonsgegevens met betrekking tot haar Klanten (en eventueel hun medegebruikers en eindgebruikers) zoals identificatiegegevens, contactgegevens, gegevens over het gebruik dat de Klant maakt van de Proximus-producten en -diensten, gegevens over het communicatieverkeer van de Klant, facturatie- en betalingsgegevens en technische gegevens. Proximus treedt daarbij op als verwerkingsverantwoordelijke. De gegevens worden verwerkt voor de volgende doeleinden:

- de uitvoering van de Overeenkomst met de Klant en de levering van de door de Klant gevraagde diensten;
- de administratie en het beheer van de relatie met de Klant;
- klantprofilering en het voeren van informatie- of promotiecampagnes voor de Producten en Diensten aangeboden door de Proximus Groep, tenzij de Klant zich hiertegen verzet;
- verbetering en ontwikkeling van de Proximus-diensten en -producten en de netwerkinfrastructuur;
- de levering van rapporteringsdiensten aan derden op basis van geanonimiseerde data.

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

Proximus kan klantgegevens delen met Verbonden vennootschappen van de Proximus Groep voor het voeren van informatie- of promotiecampagnes voor producten en diensten van de Proximus Groep, tenzij de Klant zich daartegen verzet.

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

De Klant heeft recht op inzage, rechtzetting en verwijdering van de gegevens die hem betreffen.

Voor verdere informatie over de verwerking van persoonsgegevens door Proximus, de finaliteiten van de verwerking, de categorieën van persoonsgegevens die daarbij betrokken zijn, de wijze van dataverzameling, de bewaartermijn van de persoonsgegevens en de manier waarop de Klant zijn rechten kan uitoefenen en zijn privacykeuze kan maken, verwijst Proximus naar haar privacybeleid dat beschikbaar is op [proximus.be/privacy](https://proximus.be/privacy).

De gegevens met betrekking tot Klanten die hun Overeenkomst met Proximus hebben opgezegd, kunnen door de Proximus Groep worden gebruikt om hen te informeren over de producten en diensten van de Proximus Groep, tenzij de Klant zich daartegen heeft verzet.

Proximus draagt de Klant, die aanvaardt, op om de volgende verplichtingen van Proximus krachtens de Wetgeving inzake Gegevensbescherming te vervullen. De Klant zal in het bijzonder:

- verzekeren dat alle persoonsgegevens correct, volledig en up-to-date zijn;

- verzekeren dat betrokkenen op wie de persoonsgegevens betrekking hebben er in overeenstemming met de Wetgeving inzake Gegevensbescherming naar behoren worden geïnformeerd dat persoonsgegevens die op hen betrekking hebben door Proximus worden verwerkt krachtens deze Overeenkomst. Daartoe dient de Klant de betrokkenen te informeren over het privacybeleid van Proximus en meer in het bijzonder over de wijze waarop de medewerkers hun rechten met betrekking tot hun persoonsgegevens kunnen uitoefenen;
- op verzoek van Proximus het bewijs leveren dat de betrokkenen naar behoren werden geïnformeerd in overeenstemming met onderhavig artikel 2.4.2.

#### 2.4.3. Proximus als verwerker

2.4.3.1. Indien de Klant (of zijn verwerkingsverantwoordelijken indien de Klant niet de verwerkingsverantwoordelijke is) persoonsgegevens verstreekt aan Proximus in verband met zijn gebruik van de Dienst/het Product en aan Proximus vraagt om persoonsgegevens te verwerken ten behoeve van de Klant (of namens de verwerkingsverantwoordelijken van de Klant) met als enig doel om de Dienst/het Product ter beschikking te stellen van de Klant, treedt de Klant op als verwerkingsverantwoordelijke voor deze persoonsgegevens en treedt Proximus op als verwerker voor deze persoonsgegevens.

2.4.3.2. De Klant dient ervoor in te staan dat de rechten en verplichtingen van de Partijen krachtens onderhavig artikel 2.4. op gepaste wijze weerspiegeld worden naar zijn verwerkingsverantwoordelijken die hij toelaat de Dienst/het Product 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 verwerkingsverantwoordelijken. Alle verwijzingen naar de rechten en verplichtingen van de Klant krachtens onderhavig artikel 2.4. omvatten, voor zover van toepassing, ook de respectievelijke verwerkingsverantwoordelijken van de Klant.

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

De persoonsgegevens kunnen de volgende gegevenscategorieën omvatten:

- Identificatiegegevens, contactgegevens;
- voorkeuren in verband met direct marketing;
- facturatiegegevens;
- gegevens in verband met het gebruik van de Diensten waarop deze Overeenkomst betrekking heeft;
- gelijk welk ander type gegevens geïdentificeerd in de toepasselijke Contractuele dienstbeschrijving of door de Klant geïdentificeerd in de toepasselijke Bestelbon.

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

2.4.3.3. Proximus zal de persoonsgegevens in overeenstemming met de gedocumenteerde instructies van de Klant verwerken of doorgeven, tenzij Proximus krachtens de wetten van de Europese Unie of een van haar Lidstaten verplicht is de persoonsgegevens te verwerken of door te geven. 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.

2.4.3.4. 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, indien 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.

2.4.3.5. Ongeacht waar Proximus de persoonsgegevens ontvangt of bewaart, dient Proximus de technische en organisatorische maatregelen overeengekomen in de Overeenkomst te treffen om een beschermingsniveau te garanderen dat voldoet aan de risico's die de verwerking inhoudt (inzonderheid risico's van onopzettelijke of onrechtmatige vernietiging, verlies, wijziging, ongeoorloofde verspreiding, ongeoorloofd gebruik of ongeoorloofde toegang en alle andere onrechtmatige vormen van verwerking), rekening houdend met de stand van de techniek, de uitvoeringskosten en de aard van de persoonsgegevens en de potentiële risico's.

2.4.3.6. 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.

2.4.3.7. 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, naar gelang de situatie; en
- het uitvoeren van gegevensbeschermingseffectbeoordelingen (DPIA - Data Protection Impact Assessment) en het raadplegen van de toezichthoudende autoriteit in deze context.

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

2.4.3.8. Op verzoek van de Klant zal Proximus alle nodige informatie verstrekken om overeenstemming met onderhavig artikel 2.4.3 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 60 (zestig) 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 één audit om de twee (2) jaar, tenzij er gegronde redenen voor een vroegere audit zouden zijn of een instantie voor gegevensbescherming dit zou eisen. Er zal worden gebruikgemaakt van certificeringen en bestaande auditrapporten om audits te vermijden. Indien uit een audit zou blijken dat Proximus, of een Dienst/Product, niet in overeenstemming is 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 zijn wegens wijzigingen van de Wetgeving inzake Gegevensbescherming.

2.4.3.9. 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 zich niet in een positie bevindt om de Dienst/het Product aan de Klant te blijven leveren. Het zal in dat geval het recht hebben om de Overeenkomst te beëindigen. Ingeval Proximus een beroep doet op een andere verwerker krachtens dit artikel, zal Proximus er aan de hand van een schriftelijke overeenkomst voor zorgen dat de verplichtingen uiteengezet in onderhavig artikel 2.4.3 worden opgelegd aan deze andere verwerker.

2.4.3.10. Proximus heeft het recht 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 voorziet 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. De Klant dient nu en dan documenten te ondertekenen en handelingen te stellen die Proximus redelijkerwijs kan eisen om dergelijke gepaste waarborgen te implementeren.

2.4.3.11. 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 zelf op te halen.

2.4.3.12. Indien een verzoek van de Klant krachtens onderhavig artikel 2.4.3. 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 ze heeft opgelopen om deze bijkomende stappen te nemen.

2.4.3.13. Een inbreuk op de Wetgeving inzake Gegevensbescherming door Proximus zal enkel een fout van Proximus worden geacht indien Proximus heeft gehandeld buiten of tegen de wettige instructies van de Klant.

## 2.5. Kwaadwillige oproepen, oproepbeperkingen en CLIP/CLIR

2.5.1. De Klant die kwaadwillige oproepen ontvangt, kan aan Proximus vragen het nummer waarmee hij wordt opgebeld te identificeren. Indien de identificatie technisch mogelijk is, zal Proximus de titularis van het nummer verzoeken de oproepen te staken.

2.5.2. Blijft de Klant desondanks last hebben van deze oproepen, dan kan hij zich tot de Ombudsdienst wenden. Op verzoek van deze dienst deelt Proximus hem de identiteit en het adres mee van de Klant die titularis is van het nummer waarmee de kwaadwillige oproepen tot stand worden gebracht, voor zover zij over de nodige gegevens beschikt.

2.5.3. CLIP: weergave van het nummer van de oproeper op het scherm van het toestel voor mobiele communicatie.

CLIR: beperking van de weergave van het nummer van de oproeper. Indien de technische voorwaarden het toelaten en voor zover het toestel voor mobiele communicatie van de Klant deze mogelijkheid biedt, ziet de Klant (die wordt opgebeld) het oproepnummer van zijn correspondent verschijnen op het scherm van zijn toestel (CLIP), op voorwaarde dat die correspondent dit niet heeft verboden (CLIR). Als de oproep afkomstig is van een ander Netwerk, is de weergave van het nummer van de correspondent alleen mogelijk als de operatoren van andere betrokken netwerken de transmissie van dit nummer toelaten. De Klant kan de weergave van zijn nummer weigeren (CLIR) bij het sluiten van de Overeenkomst of op eender welk later ogenblik, door contact op te nemen met de klantendienst van Proximus (d.w.z. dat de Klant op elk ogenblik kan beslissen om de optie 'permanente weergave' van zijn nummer gratis te veranderen in 'permanente niet-weergave' (CLIR) van zijn nummer, en omgekeerd). De CLIR-functie werkt niet voor de verzending van sms- of mms-berichten.

Bij de doorschakeling of de doorverbinding van oproepen ziet de laatst opgebeldde Klant (d.w.z. de persoon naar wie de oproep wordt doorgeschakeld) het oproepnummer van de eerste oproeper verschijnen op het scherm van zijn toestel voor mobiele communicatie.

De nummers van de personen die bellen naar de hulpdiensten 100, 101, 102, 110 en 112 worden systematisch weergegeven bij deze laatste, zelfs als de Klant de weergave van zijn nummer heeft uitgeschakeld.

## 2.6. Telefoongidsen en inlichtingendiensten

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

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

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

## Artikel 3 Rechten en verplichtingen van de Klant

3.1. De Klant moet alle voorzorgen nemen om zijn pin- en pukcode, en alle codes die aan de Klant worden gegeven om hem toegang te verlenen tot een dienst aangeboden door Proximus, geheim te houden. Hij is aansprakelijk voor elk kwaadwillig of onrechtmatig gebruik dat het resultaat is van de vrijwillige, toevallige of opzettelijke mededeling van voormelde codes en van de simkaart.

3.2. De Klant is ten aanzien van Proximus als enige aansprakelijk voor het gebruik van de Dienst. Hij moet de Dienst gebruiken als een goede huisvader en de voorgeschreven bepalingen van de Overeenkomst naleven.

3.3. De Klant is persoonlijk verantwoordelijk voor de betaling van de verschuldigde bedragen. Elke andere persoon dan de Klant die een betaling uitvoert, verwerft uit dien hoofde geen enkel recht ten opzichte van Proximus.

De Klant die zijn simkaart overdraagt, verliest, kopieert, uitleent of kwijtspeelt door diefstal, of die zijn pin- en/of pukcode of elke andere code die aan de Klant wordt gegeven voor de toegang tot een dienst van Proximus, meedeelt, blijft aansprakelijk voor het gebruik van het abonnement en de betaling van de bedragen die verschuldigd zijn aan Proximus binnen de grenzen vermeld in artikel 9.

3.4. Enkel goedgekeurde toestellen voor mobiele communicatie die in perfecte staat zijn, mogen worden aangesloten op het Netwerk. De Klant verbindt zich ertoe deze bepaling na te leven bij elk gebruik van het toestel dat op het Netwerk is aangesloten. Proximus behoudt zich het recht voor alle nodige maatregelen te nemen om zijn Netwerk te beschermen indien blijkt dat het door de Klant gebruikte toestel van twijfelachtige origine is.

3.5. Indien wordt vastgesteld dat een toestel voor mobiele communicatie de goede werking van het Mobiel Netwerk en/of de voorziene functies belemmert en/of indien Proximus meent dat een toestel ingaat tegen een bepaling van de Overeenkomst, moet de Klant op verzoek van Proximus zijn volledige uitrusting ter controle aanbieden. Proximus mag indien zij dat nodig acht de Dienst voor deze Klant opschorten.

Indien een Klant klachten heeft over de werking van de Dienst, zal Proximus een onderzoek instellen om na te gaan of de slechte werking te wijten is aan de infrastructuur van het Netwerk. Als dat niet het geval is, mag Proximus aan de Klant vragen om zijn toestel voor mobiele communicatie aan te bieden voor controle.

### 3.6.

3.6.1. Het is de Klant verboden gebruik te maken van een toestel voor mobiele communicatie waarop op eender welke manier een uitrusting is geïnstalleerd die storingen kan teweegbrengen of de integriteit of de goede werking van het Netwerk in het gedrang kan brengen.

3.6.2. Het is de Klant verboden om de Dienst geheel of gedeeltelijk, rechtstreeks of onrechtstreeks aan derden ter beschikking te stellen, over te dragen of in gebruik te geven om hen aldus in eigen naam en voor eigen rekening telecommunicatiediensten te verlenen, tenzij Proximus hiervoor uitzonderlijk zijn akkoord heeft gegeven.

3.6.3. Het is verboden de Dienst te gebruiken:

- op een zodanige manier dat bepaalde functies van het Netwerk of een mobiel Netwerk dat ermee verbonden is, niet meer correct uitgevoerd kunnen worden (bijvoorbeeld het doorgeven van het identificatienummer van de oproeper (behoudens andersluidende bepalingen), het doorgeven van het IMEI-nummer van de mobiele telefoon waarmee de oproep tot stand wordt gebracht, de interceptie en de opname van gesprekken krachtens een bevel uitgevaardigd door een gerechtelijke of administratieve instantie of de registratie van oproep- en identificatiegegevens) en/of op een zodanige manier dat de Dienst wordt gebruikt voor het doorsturen van oproepen die werden verbonden met een andere plaats dan die waar de Klant zich bevindt, en dat in het kader van een activiteit die valt onder artikel 3.6 van deze Algemene Voorwaarden Mobiel en/of;
- op een zodanige manier dat de identificatie of de lokalisering van de oproeper na een oproep naar de hulpdiensten niet meer mogelijk zou zijn, of op een zodanige manier dat de interconnectierieven aangerekend door Proximus vermeden zouden kunnen worden en/of;
- met een toestel waarvan het gebruik, volgens Proximus, verboden gebruik inhoudt krachtens de bovenstaande punten a en b.

Behoudens tegenbewijs worden de bepalingen in dit artikel 3.6 beschouwd als zijnde overtreden door de Klant indien deze een abnormaal groot aantal simkaarten koopt of indien zijn verbruik (inkomende en uitgaande oproepen, sms'en, gebruik van voicemail, type oproepen) niet overeenstemt met het gemiddelde verbruik van een andere Klant van de mobiele telefoondienst van Proximus in een vergelijkbare situatie.

Het bewijs van bovengenoemd verboden gebruik mag door Proximus worden geleverd met alle middelen, met inbegrip van gegevens en overzichten afkomstig van zijn eigen systemen of systemen geleverd door derden, of die van andere telecomoperatoren waarlangs de communicatie is verlopen.

De Klant en Proximus beschouwen deze gegevens en overzichten als waarheidsgetrouw, tot het tegendeel bewezen is.

3.7. De Klant onthoudt zich van elke poging tot het kopiëren van de technische identificatiegegevens die op zijn simkaart staan en, in het algemeen, van elk misbruik of frauduleus gebruik van zijn simkaart.

3.8. Het is de Klant verboden het mobiele Netwerk en de diensten aangeboden door Proximus te gebruiken op een manier die in strijd is met de openbare orde en de goede zeden.

3.9. De Klant verbindt zich ertoe om, in het kader van de Dienst van Proximus, de geldende wetten na te leven en de intellectuele eigendomsrechten en andere rechten van derden te respecteren.

3.10. Alle kosten die door Proximus gedragen worden en alle betalingen die Proximus in het algemeen doet (bijvoorbeeld schadevergoedingen aan derden, herstellingskosten, enz.) ten gevolge van een inbreuk door de Klant op onderhavig artikel 3, vallen ten laste van de Klant, onder voorbehoud van alle andere rechten en vorderingen van Proximus.

3.11. Proximus behoudt zich het recht voor de levering van de Dienst te beperken met inbegrip van het verminderen van de datasnelheid of het Contract op te schorten en/of te beëindigen zonder compensatie wanneer het gebruik van de Dienst kan worden beschouwd als misbruik, bijvoorbeeld wanneer het tariefplan voor interpersoonlijke communicatie wordt gebruikt voor enige video- of camerabewaking of enige andere machine-to-machine doeleinden wanneer de Dienst wordt gebruikt voor call center of SIM box doeleinden, of wanneer de Dienst ter beschikking wordt gesteld van derden of indien oproepen of sms'jes naar nummers met toegevoegde waarde 30 keer (of meer) hoger zijn dan het gemiddelde gebruik van alle gebruikers voor oproepen of sms'jes naar dergelijke nummers (niet-limitatieve lijst).

De Tariefplannen met een "onbeperkt" volume zijn gebaseerd op een matig gebruik van de Dienst. In het kader van onbeperkte Tariefplannen worden de volgende praktijken beschouwd als misbruik: indien gedurende twee (2) opeenvolgende maanden of gedurende vier (4) niet-opeenvolgende maanden over een totale periode van een jaar (niet-cumulatieve lijst):

- (a) de gebruiker van de dienst meer dan 10.000 SMS-berichten per maand en/of 500 SMS-berichten per dag verstuurt
- (b) de gebruiker van de dienst meer dan 250 verschillende ontvangers per maand SMS-berichten verstuurt
- (c) de gebruiker van de dienst belt regelmatig gedurende meer dan 6 uur per dag en/of 30 uur per week
- (d) de gebruiker van de dienst gebruikt meer dan 600 GB per maand
- (e) het maandelijkse gebruik van de dienst is regelmatig 30 keer (of meer) hoger dan het gemiddelde gebruik van alle gebruikers van het onbeperkte aanbod.

Het bewijs van de bovengenoemde verboden praktijken kan worden geleverd met alle middelen en met alle wettelijke middelen, met inbegrip van het gebruik van gegevens en registraties van Proximus-systemen of systemen die door derden worden geleverd. De Klant en Proximus zullen deze gegevens en verslagen als authentiek beschouwen, totdat het tegendeel wordt bewezen.

3.12. De Klant verbindt zich ertoe om redelijk gebruik te maken van de Roamingdiensten, in de zin van de Europese verordening. Indien Proximus misbruik of afwijkend gebruik van de Roamingdiensten voor spraak, data, sms of mms zou vaststellen gedurende een periode van vier opeenvolgende maanden, behoudt Proximus zich het recht voor om de Klant daar op alle geschikte manieren (sms, e-mail, mailing, telefoon) op te wijzen. In een dergelijk geval heeft de Klant twee weken de tijd om zijn gebruikspatroon aan te passen en te bewijzen dat het daadwerkelijk om binnenlandse aanwezigheid of binnenlands verbruik gaat. Anders zal Proximus het recht hebben om de Klant de toeslag aan te rekenen die geldt krachtens de Europese verordening, de volgende dag vanaf de datum van de kennisgeving tot het gebruik van de Klant niet langer wijst op een risico van misbruik of afwijkend gebruik van de Roamingdiensten op basis van een waarnemingsperiode van vier opeenvolgende maanden. In de Europese verordening wordt onder 'misbruik of afwijkend gebruik van de Roamingdiensten' het volgende verstaan:

- overwegende aanwezigheid en overwegend gebruik van de dienst in andere lidstaten in vergelijking met binnenlandse aanwezigheid en binnenlands gebruik van de dienst in België of
- een lange inactiviteit van een bepaalde simkaart die overwegend, zo niet uitsluitend, gebruikt wordt tijdens het roamen of
- een abonnement en bijbehorend gebruik van verschillende simkaarten door dezelfde Klant tijdens het roamen.

Verder behoudt Proximus zich, in het geval van de georganiseerde doorverkoop van simkaarten aan personen die, in de zin van de Europese verordening, noch formeel woonachtig zijn in of duurzame banden hebben met België, het recht voor om onmiddellijk eventuele noodzakelijke maatregelen op te leggen om ervoor te zorgen dat de Overeenkomst nageleefd wordt, met inbegrip van opschorting of beëindiging, onverminderd het recht van Proximus om een schadevergoeding te eisen.

3.13. De Klant kan zijn verbruiksniveau van de Dienst (mobiel datavolume, belminuten, aantal verstuurd SMS'en...) raadplegen op de MyProximus applicatie of website.

## **Artikel 4 Bepalingen met betrekking tot het gebruik van de internettoegang**

4.1. De toegang tot de mobiele internetdiensten vereist het gebruik van een al dan niet geïntegreerde compatibele modem waarin de (micro-) simkaart past die aan de Klant wordt overhandigd bij de intekening of die hem met de post wordt toegestuurd.

Het gebruik van de Dienst vereist op bepaalde toestellen voor mobiele communicatie de download van een verbindingsoftware via de voornoemde al dan niet geïntegreerde modem. Vóór elke installatie moet de Klant zich vergewissen van de compatibiliteit van zijn toestel voor mobiele communicatie met deze software.

4.2. De Klant erkent dat de Software eigendom blijft van de derden en van Proximus die titularis zijn van de intellectuele rechten die erop rusten, en dat zelfs in geval van verkoop van de modem aan de Klant. Bijgevolg beschikt de Klant slechts over een gebruikslicentie op de Software. Deze gebruikslicentie geldt voor de volledige duur van de bescherming van de Software door intellectuele rechten. De Klant verbindt zich ertoe de Software niet te kopiëren, met uitzondering van een back-upkopie, de Software niet te wijzigen en bovendien alle specifieke licentievoorwaarden na te leven die hem bij de installatie of het downloaden van de Software zullen worden meegegeven. Van de Klant die beslist deze Software te gebruiken wordt aangenomen dat hij de specifieke licentievoorwaarden die er betrekking op hebben, heeft aanvaard.

4.3. De Klant kan zich op elk moment registreren voor en/of intekenen op diensten die hem via een internettoegang ter beschikking worden gesteld. De Klant die gebruikmaakt van de Dienst om toegang te krijgen tot internet verklaart bovendien kennis te hebben genomen van de werking van de diensten, van internet en van de gebruiksregels van internet, en deze te aanvaarden.

De Klant is als enige verantwoordelijk voor het bepalen van de parameters van zijn toestel voor mobiele communicatie. Proximus vestigt de aandacht van de Klant erop dat de door de fabrikanten bepaalde parameters ervoor kunnen zorgen dat het toestel voor mobiele communicatie automatisch een verbinding met internet maakt.

4.4. Proximus behoudt zich het recht voor om gelijk wanneer bepaalde interactieve diensten te wijzigen of te schrappen en nieuwe voor te stellen.

4.5. De Klant mag de internettoegang alleen gebruiken voor privédoeleinden, met uitsluiting van alle commerciële doeleinden. Het is de Klant met name verboden derden toegang te verlenen tot de diensten aangeboden via de internettoegang in ruil voor een financiële of andere tegemoetkoming van deze derden.

4.6. Het is de Klant eveneens verboden om de internettoegang te misbruiken of te gebruiken op een frauduleuze of overmatige manier, met name door de mailservers van Proximus en/of de bestemmelingen vrijwillig of onvrijwillig met data te overstelpen (spam, junkmail, enz.) of door berichten te verzenden die een groot aantal antwoorden genereren en op die manier de beschikbaarheid van de servers of het mobiele Netwerk kunnen verstoren. Proximus behoudt zich het recht voor de ontvangst van e-mails te blokkeren voor zijn servers die niet beschermd zijn tegen 'open relay', m.a.w. servers die e-mails doorsturen die niet voor hen bestemd zijn en op die manier de massale verzending van niet-gewenste e-mails mogelijk maken.

4.7. Via een internetverbinding kunnen gegevens toegankelijk zijn die mogelijk anderszins beschermd zijn door intellectuele eigendomsrechten of indruisen tegen de geldende wettelijke bepalingen. Behoudens uitdrukkelijk akkoord van Proximus of een derde mag de Klant geen gegevens opslaan, kopiëren, downloaden of verzenden die verboden, ongeoorloofd of onwettig zijn, indruisen tegen de goede zeden of de openbare orde, of een inbreuk vormen of kunnen vormen op de rechten van derden, met name de intellectuele eigendomsrechten.

4.8. Wanneer de Klant met internet verbonden is, moet hij alle nodige voorzorgen nemen om zijn eigen gegevens en/of software te beschermen, met name tegen eventuele virussen die circuleren op internet of tegen inbraken door derden in het systeem van zijn toestel voor mobiele communicatie. De Klant erkent eveneens dat hij volledig op de hoogte is van het feit dat internet niet volledig betrouwbaar is, in het bijzonder wat de beveiligde verzending van gegevens betreft, en het gebrek aan garanties betreffende de prestaties inzake volume en datatransmissiesnelheid. De Klant erkent dat hij op de hoogte is van het feit dat de integriteit, de authenticatie en de vertrouwelijkheid van de informatie, bestanden en gelijk welke gegevens die hij via internet wil uitwisselen, niet gegarandeerd kunnen worden. De Klant draagt dan ook de volledige verantwoordelijkheid voor een eventuele schending van de vertrouwelijkheid van gegevens die zijn doorgestuurd via de internettoegang.

4.9. In geval van inhoud, producten en diensten aangeboden door derde bedrijven die toegankelijk zijn via internet zal de Klant eventuele klachten over de uitvoering van de genoemde diensten of de verkoop van de genoemde inhoud en producten rechtstreeks richten tot de derde bedrijven die deze inhoud, diensten en producten commercialiseren. De Klant kan de gegevens van de derde partijen van wie de inhoud toegankelijk is, krijgen via de site [www.Proximus.com](http://www.Proximus.com).

4.10. Proximus kan niet aansprakelijk worden gesteld:

- voor de inhoud, de juistheid en/of de integriteit van de informatie en de gegevens die worden doorgestuurd via de internettoegang;
- voor schade, beschadigingen, fouten of weglatingen, onderbrekingen, gebreken, diefstal, verlies en vernietiging van gegevens, die zich kunnen voordoen terwijl de Klant of een derde zich toegang verschafft tot internet, behalve in geval van bedrog of ernstige fout vanwege Proximus;
- in geval van lange antwoordtijden, ontoegankelijkheid en/of onderbreking van het geheel of een deel van de internettoegang of de toegang tot diensten die aangeboden worden via internet;
- in geval van wijzigingen aan het aanbod van diensten op internet die worden doorgevoerd door uitgevers, makers en verspreiders van inhoud, of die worden opgelegd door wettelijke of reglementaire bepalingen;
- voor overtredingen en fraude via de internettoegang begaan door de Klant of door derden.

4.11. Rekening houdend met de verplichte geheimhouding van privécorrespondentie oefent Proximus geen enkele controle uit op de inhoud of de eigenschappen van de gegevens die door de Klant worden verstuurd of ontvangen via het mobiele Netwerk en/of internet. Desalniettemin geldt het volgende:

- Proximus behoudt zich het recht voor om de communicatiegegevens met betrekking tot de internettoegang te verwerken conform artikel 2.4 van deze Algemene Voorwaarden Mobiel;
- om een goed beheer van het systeem voor toegang tot internet te verzekeren, behoudt Proximus zich het recht voor om berichten te wissen of handelingen te verhinderen waarmee de Klant de goede werking van het mobiele Netwerk of internet kan verstoren, of waarmee de Klant de gewone gebruiksregels overtreedt. De Klant erkent op de hoogte te zijn van het feit dat, indien Proximus door een derde of door de gerechtelijke instanties op eender welke manier wordt verwittigd van onwettige inhoud die werd doorgestuurd via het mobiele Netwerk, zij de inhoud in kwestie zal overhandigen aan de bevoegde instanties die instaan voor de ordehandhaving. Proximus behoudt zich bovendien het recht voor om, na de behandeling van een klacht die voldoende bewijzen bevat, de toegang tot internet onmiddellijk op te schorten of te onderbreken voor een Klant die betwistbare inhoud verspreidt of doorstuurt, en dat zonder voorafgaande kennisgeving of schadevergoeding.

4.12. Proximus behoudt zich het recht voor om de internettoegang tijdelijk geheel of gedeeltelijk op te schorten in geval van overmacht of om te zorgen voor het onderhoud van de toegang tot of de werking van deze diensten, en dat zonder voorafgaande kennisgeving of schadevergoeding. In de mate van het mogelijke zal Proximus de Klant via alle middelen die zij geschikt acht binnen een redelijke termijn op de hoogte brengen van deze opschorting. Zij zal het nodige doen om ervoor te zorgen dat deze opschorting tot een strikt minimum beperkt wordt.

4.13. Wat het gebruik van de Dienst in België betreft, zal Proximus de mobiele surfsnelheid verlagen zodra de maandelijkse mobiele databundel in België volledig opgebruikt is of, indien er geen mobiele databundel actief is, de mobiele dataverbinding verbreken zodra het mobiele dataverbruik in België 60 EUR (incl. BTW) overschrijdt. Wanneer de Klant zijn mobiele databundel overschrijdt of zodra hij de surflijmit van 60 EUR (incl. BTW) bereikt, zal de Klant hiervan via sms worden geïnformeerd. De Klant kan de betreffende limiet op eigen verantwoordelijkheid deactiveren door de klantendienst te contacteren of via self-servicing, indien toegestaan.

4.14. Wat het gebruik van de Dienst buiten België betreft, zal Proximus de mobiele dataverbinding verbreken zodra het bedrag van de maandfactuur voor de mobiele data hoger ligt dan 60 EUR (incl. btw). Voor klanten met een tariefplan zal de verbinding alleen worden verbroken als het mobiele dataverbruik het in het tariefplan voorziene verbruik met 60 EUR (incl. btw) overschrijdt. Indien de Klant de surflijmit heeft bereikt of deze overschrijdt, wordt de Klant hiervan per SMS op de hoogte gesteld. Indien de Klant verder wenst te surfen, kan hij/zij de desbetreffende limiet op elk moment op eigen verantwoordelijkheid deactiveren door contact op te nemen met de Klantendienst.

Indien de Klant de onderbreking van de verbinding bedoeld in de vorige paragraaf uitschakelt, zal Proximus de verbinding voor mobiel internet buiten België onderbreken zodra de maandelijkse factuur voor mobiel internet buiten België 121 EUR (inclusief BTW) overschrijdt, tenzij de Klant beslist heeft om ook deze tweede limiet op te heffen en op eigen verantwoordelijkheid onbeperkt verder te surfen. De Klant heeft de mogelijkheid om zijn keuze op elk moment te wijzigen.

De klant wordt per SMS op de hoogte gebracht voordat hij de desbetreffende surflijmit bereikt of nadat hij deze limiet heeft overschreden.

Door de onderbrekingen van de internetverbinding uit te schakelen, zullen de bijbehorende meldingen niet worden verzonden.

4.15. Proximus verbindt zich ertoe alle technische middelen waarover zij beschikt aan te wenden om zijn Klanten toegang tot de Dienst te verzekeren. Proximus geeft evenwel geen uitdrukkelijke of impliciete waarborg inzake de capaciteit van de Dienst om tegemoet te komen aan de verwachtingen of de behoeften van de Klant, noch inzake de foutloze of ononderbroken werking van de Dienst.

In geval van congestie op het mobiele netwerk en om (over)verzadiging te vermijden, kan Proximus ertoe gehouden worden bepaalde types datastromen te vertragen. Op onze internetsite vindt u meer informatie over de door Proximus toegepaste procedures om een (over)verzadiging van zijn mobiel netwerk te voorkomen.

## Artikel 5 Facturatie

5.1. Naast de wettelijk voorgeschreven vermeldingen, staat op de facturen minstens het volgende:

- de activeringskosten (indien van toepassing);
- het abonnementsgeld of het forfaitaire bedrag;
- de bijkomende abonnementskosten voor opties en/of Diensten waarvoor een supplement wordt aangerekend;
- de totaalprijs van de nationale gesprekken;
- de gedetailleerde kosten van de internationale verbindingen en/of gesprekken (uitgezonderd sms'en, mms'en en diensten aangeboden door derden, enz.);
- de totaalprijs van de verbindingen met de mobiele diensten;
- de totaalprijs van de verbindingen met de diensten met toegevoegde waarde;
- de totaalprijs van de verbindingen met de zogenaamde nummers 'tegen zonaal tarief' (078.15);
- de periodes die betrekking hebben op het gefactureerde abonnementsgeld en het gefactureerde verkeer;
- de betalingstermijn, onverminderd de bepalingen vastgelegd door artikel 7 van deze Algemene Voorwaarden.
- De gratis oproepen, inclusief de oproepen naar de hulpdiensten, worden niet vermeld op de factuur.

5.2. De Klant kan kosteloos de details van zijn laatste factuur raadplegen op de MyProximus applicatie of website.

5.3. Op eenvoudig verzoek kan de Klant kosteloos een meer gedetailleerde versie van zijn laatste factuur verkrijgen (een "Gespecificeerde Factuur"). Deze Gespecificeerde Factuur wordt verstuurd naar het door de Klant opgegeven facturatieadres.

5.4. Tenzij anders overeengekomen wordt de factuur maandelijks en/of om de twee (2) maanden verstuurd voor de Klanten van een Dienst die wordt gecommmercialiseerd onder het merk Proximus. De eerste factuur



volgens op de activering van de Dienst kan worden verzonden tussen twee normale facturatiecycli.

In geval van bewezen fraude of van ernstige twijfel wat de solvabiliteit van de Klant betreft, kan Proximus beslissen deze Klant wekelijks te factureren.

De factuur wordt opgemaakt in één exemplaar en naar de Klant of de door hem aangeduide betalende derde gestuurd volgens het tijdschema (factuurvervalddagen) vastgesteld door Proximus.

5.5. Op verzoek van de Klant kan tegen betaling een tussentijdse factuur worden gestuurd.

Proximus mag gelijk wanneer een tussentijdse factuur of een vraag voor een voorschot op de volgende factuur sturen.

5.6. In geval van bewezen fraude of van ernstige twijfel wat de solvabiliteit van de Klant betreft, behoudt Proximus zich het recht voor gelijk wanneer van de Klant een voorschot of een onvoorwaardelijke bankgarantie op eerste verzoek te eisen. Onverminderd artikel 12. van deze Algemene Voorwaarden behoudt Proximus zich het recht voor om de Dienst volledig te schorsen indien de Klant weigert het bewijs van het bestaan van deze garantie voor te leggen binnen drie (3) Werkdagen na het verzoek van Proximus.

5.7. De Klant erkent in zijn relatie met Proximus de geldigheid en de bewijskracht van de facturen en van alle andere documenten die dienen voor de opmaak ervan.

## Artikel 6 Betwisting van facturen

6.1 Bij klachten inzake de factuur dient de Klant de rubriek en het betwiste bedrag te vermelden.

De verplichting tot betaling van de betwiste som wordt dan opgeschort, zowel voor een klacht ingediend bij de klantendienst van Proximus als bij de Ombudsdienst voor telecommunicatie. De indiening van een klacht ontslaat de Klant niet van zijn verplichting het niet-betwiste bedrag te betalen. Indien de Klant zijn factuur betwist, kan hij op verzoek gratis een gedetailleerde factuur krijgen.

Indien Proximus de klacht verwerpt, wordt het betwiste bedrag onmiddellijk opeisbaar. De betalingstermijnen voor deze som worden vermeld in de brief waarin de beslissing van Proximus wordt bekendgemaakt.

6.2 Alle ingediende betwistingen van facturen worden onmiddellijk door Proximus behandeld.

Indien blijkt dat de Klant de twee vorige facturen of drie van de zes laatste facturen ten onrechte heeft betwist, behoudt Proximus zich het recht voor de volledige betaling te eisen van de nieuwe betwiste factuur. Bovendien kunnen onderzoekskosten worden gefactureerd indien blijkt dat de nieuwe klacht ongegrond is.

6.3. Om bij Proximus ontvankelijk te zijn, moet elk bezwaar betreffende de gefactureerde bedragen worden ingediend binnen dertig (30) Kalenderdagen na de datum waarop de factuur werd opgesteld, onverminderd de aanwending van andere beroepsmiddelen. Na deze termijn aanvaardt de Klant het principe en het bedrag van de factuur.

## Artikel 7 Betalingsmodaliteiten

7.1. De door Proximus gefactureerde bedragen moeten worden betaald binnen de termijn die op de factuur vermeld staat. De betaling gebeurt op het rekeningnummer dat door Proximus wordt opgegeven, met vermelding van de referenties aangeduid op de factuur. Proximus is niet verplicht om betalingen in contant geld te aanvaarden.

De eventuele aanduiding door de Klant van een betalende derde ontheft de Klant niet van zijn betalingsverplichting ingeval de betalende derde in gebreke blijft. De betalende derde verwerft geen enkel recht op de Dienst. De bedragen die het voorwerp uitmaken van een tussentijdse factuur die niet door de Klant werd gevraagd of van een verzoek tot betaling van een voorschot op een factuur verstuurd door Proximus, dienen betaald te worden binnen drie (3) Werkdagen te rekenen vanaf de datum van verzending van de tussentijdse factuur die niet door de Klant werd gevraagd of van de aanvraag van voorschot op factuur.

7.2. Ingeval de Klant een gedeeltelijke betaling uitvoert en deze betaling niet volledig overeenkomt met het openstaande bedrag voor het gebruik van de Proximus-dienst of de M-commercedocumenten, behoudt Proximus zich het recht voor de betaling in kwestie eigenmachtig toe te kennen aan de nog verschuldigde bedragen.

7.3. In geval van niet-betaling van een factuur op de vervalddag stuurt Proximus via alle geschikte middelen (brief, e-mail, sms, enz.) een aanmaningsbericht naar de in gebreke blijvende Klant of de door hem aangeduide betalende derde.

De herinneringen geven aanleiding tot de aanrekening van forfaitaire administratiekosten.

Door het verstrijken van de in de herinnering vermelde betalingstermijn wordt de Klant van rechtswege in gebreke gesteld. In geval van niet-betaling van de factuur op de vervalddag zijn verwijlinteressen, berekend tegen de wettelijke interestvoet, verschuldigd op het niet-betwiste totaalbedrag van de factuur.

7.4. Proximus deelt het te betalen bedrag mee aan de Klant die verklaart zijn factuur niet te hebben ontvangen. Indien de Klant dat vraagt, ontvangt hij een duplicaat van de factuur. Herhaalde aanvragen van een duplicaat en aanvragen van duplicaten van facturen die voorafgaan aan de laatste drie facturen van de Klant kunnen aanleiding geven tot de facturatie van forfaitaire administratiekosten per afgeleverd duplicaat.

7.5. Door het verstrijken van de in de herinnering vermelde betalingstermijn wordt de Klant van rechtswege in gebreke gesteld. In geval van niet-betaling op de vervalddag van de factuur zijn per dag vertraging verwijlinteressen, berekend tegen de wettelijke interestvoet, verschuldigd op het niet-betwiste totaalbedrag van de factuur.

Indien de lijn opnieuw geactiveerd moet worden na een opschorting conform artikel 12, behoudt Proximus zich het recht voor om daarbovenop kosten voor de wederindienststelling aan te rekenen.

7.6. Wanneer Proximus de inning van de vordering toevertrouwt aan een derde, zal daarvoor een bedrag in rekening worden gebracht.

7.7. Wanneer Proximus een 'cash collecting'-dienst aanbiedt (m.a.w. wanneer ze de Klant toelaat via zijn Proximus-factuur producten en/of diensten te betalen die worden verdeeld door derden, met name via nummers met toeslag zoals 0900-nummers, enz.), wordt het verkoop- of dienstencontract rechtstreeks tussen de Klant en de derde gesloten. De rol van Proximus beperkt zich tot het innen van de betaling in naam en voor rekening van deze derde of het door hem aangeduid organisme. Proximus is niet aansprakelijk voor de goede uitvoering van het aankoop- of dienstencontract als dusdanig. Met klachten dient de Klant zich rechtstreeks tot de derde te wenden. Het bedrag met betrekking tot deze aankoop of deze dienst, inclusief btw, zal afzonderlijk worden vermeld op de factuur van Proximus in de vorm van een vermelding die niet geldt als factuur in de fiscale zin van het woord. De Klant die voor deze aankoop of dienst een factuur wenst, dient zich vooraf tot de derde te wenden. De Klant kan indicaties aangaande de prijs voor betalende oproepen en sms'en terugvinden op de Proximus website: [www.proximus.be/prijsvandienstendoorderden](http://www.proximus.be/prijsvandienstendoorderden).

## Artikel 8 Aansprakelijkheid van Proximus

8.1. In het algemeen kan Proximus slechts aansprakelijk worden gesteld in geval van opzet of grove fout (met name een inbreuk op zijn wezenlijke verplichtingen) in zijn hoofde of die van zijn werknemers. Bovendien erkent en aanvaardt de Klant dat Proximus geen aansprakelijkheid aanvaardt voor onstoffelijke schade, noch voor schade zoals winstderving, inkomstenverlies, onderbreking van de activiteiten, verlies of beschadiging van gegevens. Onverminderd dwingende wettelijke bepalingen beperkt de aansprakelijkheid van Proximus zich in alle gevallen waarin zij eventueel aansprakelijk zou worden gesteld tot 650.000 EUR.

8.2 Proximus kan niet aansprakelijk worden gesteld bij slecht gebruik van de Proximus-dienst, bij slechte werking van het toestel voor mobiele communicatie en/of de accessoires ervan of ingeval de simkaart niet werkt in een niet-goedgekeurd toestel.

8.3. Proximus kan niet aansprakelijk worden gesteld voor schade die voortvloeit uit de inhoud van gesprekken of berichten. Ze kan ook niet aansprakelijk worden gesteld voor diensten, noch de facturatie ervan, wanneer die worden aangeboden door derden en toegankelijk zijn via de

Dienst.

8.4 Proximus kan niet aansprakelijk worden gesteld voor schade die voortvloeit uit de tussenkomst van een derde.

8.5 Proximus kan niet aansprakelijk worden gesteld voor schade die voortvloeit uit de activering/deactivering van bepaalde diensten en/of opties door de Klant, bijvoorbeeld de deactivering van de pincode.

8.6. Proximus wijst elke aansprakelijkheid af voor schade die voortvloeit uit de keuze van de Klant om de Pin Check te deactiveren.

8.7 De Klant wordt op de hoogte gebracht van de eventuele risico's die inherent zijn aan het gebruik van een toestel voor mobiele communicatie, met name het gevaar dat men loopt door het gebruik van een toestel voor mobiele communicatie terwijl men een voertuig bestuurt.

Proximus kan niet aansprakelijk worden gesteld voor schade die voortvloeit uit een ongeluk veroorzaakt door het gebruik van een toestel voor mobiele communicatie tijdens het besturen van een voertuig.

De Klant wordt op de hoogte gebracht van eventuele storingen die een toestel voor mobiele communicatie kan veroorzaken in bepaalde gevoelige apparatuur zoals medische apparaten, vliegtuigen, enz. Het is bijgevolg uitermate belangrijk dat de Klant de instructies van de personen die verantwoordelijk zijn voor dergelijke apparatuur strikt opvolgt.

Proximus kan niet aansprakelijk worden gesteld voor schade die voortvloeit uit de niet-naleving van dergelijke instructies.

## Artikel 9 Aansprakelijkheid van de klant

9.1 De Klant is ten opzichte van Proximus aansprakelijk voor alle stoffelijke en onstoffelijke schade die voortvloeit uit zijn verkeerde gebruik van de netwerken en/of diensten voor mobiele telefonie van Proximus en moet Proximus schadeloos stellen voor de uit dien hoofde veroorzaakte schade.

9.2 De Klant is aansprakelijk voor alle schade die in het algemeen wordt berokkend aan Proximus of aan derden ten gevolge van het gebruik van de simkaart, ongeacht door wie en op welk toestel voor mobiele communicatie, zelfs in geval van verlies of diefstal.

In geval van verlies of diefstal blijft de Klant aansprakelijk voor de krachtens de Overeenkomst verschuldigde betalingen, behalve indien hij Proximus onmiddellijk telefonisch in kennis stelt van het verlies of de diefstal, en hij Proximus tegelijk vraagt om zijn lijn buiten dienst te stellen. In dat geval is de Klant vrijgesteld van de betalingen betreffende het gebruik dat na deze kennisgeving en dit verzoek van de simkaart wordt gemaakt. De verklaring van de Klant moet onmiddellijk bevestigd worden via een ter post aangetekende brief gericht tot Proximus.

De buitendienststelling van de lijn onder deze voorwaarden heeft niet de opzegging van de Overeenkomst tussen Proximus en de Klant tot gevolg; elke andere betaling dan die met betrekking tot de verbindingen die werden tot stand gebracht na de voornoemde kennisgeving blijft verschuldigd. De lijn wordt weer in dienst gesteld zodra Proximus daartoe een aanvraag van de Klant ontvangt.

## Artikel 10 Overdraagbaarheid van het nummer

De Klant kan de overdracht van zijn mobielnummer naar een andere operator vragen tot één (1) maand na de datum van beëindiging van de Overeenkomst. De Klant die zijn mobielnummer wenst over te dragen naar een andere operator, moet zich tot deze laatste wenden. De nieuwe operator zal namens de Klant de nodige stappen ondernemen bij Proximus om het mobielnummer over te dragen en de contractuele relatie tussen de Klant en Proximus te beëindigen.

Indien alle mobiele nummers onder deze Overeenkomst moeten worden overgedragen, zal de Overeenkomst automatisch worden beëindigd zodra de volledige overdracht effectief is. Indien een deel van de nummers onder deze Overeenkomst moeten worden geporteerd, zal de Overeenkomst automatisch worden beëindigd voor deze nummers, maar blijft zij van kracht voor de rest van de nummer(s) en de Dienst. In geval van nummer overdracht van alle of een deel van de mobiele nummers onder deze Overeenkomst is de verbrekingsvergoeding m.b.t. de vroegtijdige beëindiging van de Overeenkomst van toepassing overeenkomstig artikel 12.3..

Enkel mobiele nummers die niet gedeactiveerd werden, kunnen worden overgedragen. De diensten waarvan een Klant bij Proximus gebruikmaakte, worden niet overgedragen. Proximus kan Klanten die hun mobielnummer aan zijn overdragen bijgevolg ook niet garanderen dat zij hun dezelfde diensten zal kunnen aanbieden als die waarvan ze vroeger gebruikmaakten. Tijdens de overdracht zal de Klant enige tijd onbereikbaar zijn.

Proximus weigert niettemin de nummeroverdracht:

- indien de operator aan wie de Klant zijn nummer wenst over te dragen de wettelijke procedure voor nummeroverdracht niet naleeft;
- in geval van vermeende of bewezen fraude door de Klant of een derde.

Proximus zal alles in het werk stellen om de nummeroverdracht uit te voeren. Er kunnen echter technische redenen zijn die maken dat de overdracht niet kan worden uitgevoerd. Tijdens de overdracht is het mogelijk dat de Klant gedurende enige tijd niet over een mobiele dienst kan beschikken. Indien de nummer(s) niet kunnen worden overgedragen binnen de door de wet bepaalde termijn, zal Proximus de Overeenkomst met betrekking tot deze nummer(s) reactiveren en de Dienst blijven verlenen onder dezelfde voorwaarden totdat de nummeroverdracht succesvol is.

In geval van vertraging bij de nummeroverdrachtsprocedure en op uitdrukkelijk schriftelijk verzoek van de Klant kan de Klant aanspraak maken op een specifieke vergoeding zoals voorzien in de wet. De Klant kan meer informatie vinden over de bedragen en de vergoedingsprocedure op de website van het Belgisch Instituut voor Postdiensten- en Telecommunicatie: <https://www.bipt.be/consumenten/vertraging-bij-uw-nummeroverdracht>. De aanvraag tot het bekomen van een vergoeding dient te worden ingediend binnen een termijn van maximum zes (6) maanden na de aanvraag tot nummeroverdracht.

Proximus is niet aansprakelijk voor enige schade ten gevolge van het niet, foutief of laattijdig uitvoeren van de nummeroverdrachtsprocedure van één of meerdere nummers om redenen die toe te schrijven zijn aan de andere operator of de Klant zelf. Proximus is niet aansprakelijk voor enige schade ten gevolge van de onbeschikbaarheid of de foutieve overdracht van de nummer(s) omwille van technische redenen.

## Artikel 11 Overdracht van de Overeenkomst

De Klant mag zijn rechten en plichten die voortvloeien uit de Overeenkomst enkel overdragen indien hij de formaliteiten vereist door Proximus respecteert, indien Proximus zijn toestemming geeft en indien de Klant de financiële voorwaarden van een dergelijke overdracht aanvaardt. Proximus heeft het recht het geheel of een deel van zijn rechten en plichten voortvloeiend uit de Overeenkomst over te dragen aan een derde zonder de toestemming van de Klant.

## Artikel 12 Opschorting en opzegging

Een opschorting of opzegging van de Dienst is ook van toepassing op de eventuele optionele diensten verbonden met de Dienst.

### 12.1 Opschorting door Proximus

12.1.1. Als een Klant zijn verplichtingen voortvloeiend uit deze Overeenkomst of een ander overeenkomst niet nakomt, mag Proximus het geheel of een deel van de Dienst opschorten.

12.1.2. In geval van niet-nakoming door de Klant van de verplichtingen waaraan hij dient te voldoen krachtens de Overeenkomst, mag Proximus het geheel of een deel van de Dienst van de Klant die het voorwerp van dezelfde factuur uitmaakt opschorten na verzending van een ingebrekestelling die zonder gevolg is gebleven gedurende een termijn van tien (10) Werkdagen, te rekenen vanaf de datum van verzending ervan. De volledige opschorting mag onmiddellijk plaatsvinden indien de Klant het verkeer op het openbare telefoonnetwerk verstoort.

In geval van uitzonderlijke toename van het verbruik van de Klant kan Proximus noodzaak zijn het geheel of een deel van de Dienst op te schorten nadat zij de Klant hierover heeft geïnformeerd of getracht te informeren.

De opschorting vindt plaats zonder dat de Klant aanspraak kan maken op een schadevergoeding.

12.1.3. De beperking of de totale opschorting van de Dienst(en) wordt beëindigd wanneer de Klant zijn verplichtingen is nagekomen. De herstelling van de normale Dienst geeft aanleiding tot de facturatie van forfaitaire kosten.

12.1.4. Tijdens de volledige duur van de totale opschorting van de Dienst blijft de betaling van het basisabonnementsgeld en het eventuele bijkomende abonnementsgeld verschuldigd.

#### 12.2. Opschorting door de Klant

De Klant mag zijn abonnement op elk ogenblik voor bepaalde duur opschorten. Deze opschorting geeft geen aanleiding tot een vermindering van het abonnementsgeld en/of forfaitaire bedrag dat tijdens de periode van buitendienststelling verschuldigd blijft.

#### 12.3. Opzegging

12.3.1. Elk van de Partijen 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 of (voor zover rechtzetting mogelijk is) deze tekortkoming niet wordt rechtgezet binnen dertig (30) Kalenderdagen volgend op de schriftelijke kennisgeving.

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

12.2.3. Indien de Initiële Termijn van de Overeenkomst stilzwijgend is verlengd voor een Verlengingstermijn van onbepaalde duur, heeft iedere Partij het recht de Overeenkomst te beëindigen tijdens de Verlengingstermijn mits een schriftelijke opzegging van dertig (30) Kalenderdagen aan de andere Partij wordt gerespecteerd, behalve in geval van nummeroverdraagbaarheid, in welk geval de Overeenkomst onmiddellijk eindigt zodra de nummeroverdracht effectief is (zie artikel 10 voor meer informatie over de nummeroverdrachtsprocedure).

12.3.4. In geval van vroegtijdige beëindiging van de Overeenkomst door de Klant tijdens de Initiële Termijn, dient de Klant een verbrekingsvergoeding te betalen die gelijk is aan alle bedragen die de Klant nog verschuldigd is voor de rest van de Initiële Termijn. Bovendien behoudt Proximus zich het recht voor om van de Klant een bijkomende verbrekingsvergoeding te eisen die gelijk is aan 50 % van het gemiddelde bedragen van de tijdens de laatste drie (3) maanden aangerekende communicaties (facturen afgesloten op het ogenblik van de beëindiging), vermenigvuldigd met het aantal maanden die resteren tot de Initiële Termijn, evenals een forfaitaire schadevergoeding van € 50 per Simkaart voor de administratieve kosten wegens vroegtijdige beëindiging. In geval van partiële vroegtijdige beëindiging van de Overeenkomst door de Klant tijdens de Initiële Termijn wordt de verbrekingsvergoeding pro rata berekend.

Naast de verbrekingsvergoeding wegens vroegtijdige beëindiging van de Overeenkomst, zullen eventuele schikkingen in verband met uitgestelde betaling vervallen en zullen eventuele openstaande sommen voor bijvoorbeeld de installatie- of infrastructuurkosten onmiddellijk verschuldigd zijn. Proximus behoudt zich tevens het recht voor om alle kortingen die de Klant onterecht zou hebben genoten terug te vorderen. De berekening houdt geen rekening met de Evolutie Rate. Indien de vroegtijdige beëindiging van de Overeenkomst plaatsvindt tijdens de implementatiefase, zullen de reeds door Proximus gemaakte kosten en uitgevoerde werken worden aangerekend aan de Klant.

12.3.5. Een schadevergoeding kan worden gevraagd aan de Klant die intekent op een gezamenlijke aanbieding waarbij de Klant kosteloos of tegen een lagere prijs een eindapparaat heeft verkregen waarvan de verkrijging gebonden was aan de intekening op (een) dienst(en) voor bepaalde en/of onbepaalde duur. Deze vergoeding is gelijk aan het nog uitstaande bedrag overeenkomstig de afschrijvingstabel, die bij de ondertekening van de Overeenkomst aan de Klant werd meegegeed en die de restwaarde weergeeft van de eindapparaat gedurende elke maand.

## **Artikel 13 Klachten en geschillen**

#### 13.1 Klacht ingediend bij Proximus:

13.1.1. In geval van moeilijkheden bij de uitvoering van de Overeenkomst wordt de Klant verzocht zich te wenden tot de klantendienst van Proximus.

13.1.2. Klachten betreffende een eventueel onterechte buitendienststelling van de Dienst moeten worden ingediend binnen vijf (5) Kalenderdagen na de buitendienststelling. Indien de klacht na deze termijn wordt ingediend, wordt er voor de berekening van een eventuele schadevergoeding geen rekening gehouden met de duur begrepen tussen de vijfde dag en de dag waarop de klacht werd ingediend.

13.1.3. De Klant dient zich tot de derde-verkoper te wenden in geval van problemen met de uitvoering van de Overeenkomst bedoeld in bovenstaand artikel 7.7.

#### 13.2 Klacht ingediend bij de Ombudsdienst voor telecomunicatie:

13.2.1. De Klant kan zich wenden tot de Ombudsdienst voor telecomunicatie (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)), bij wet opgericht bij het Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie.

De Ombudsdienst voor telecomunicatie werkt volledig onafhankelijk van Proximus. Binnen de perken van zijn bevoegdheden ontvangt hij van geen enkele instantie instructies.

De Klant kan zich naar keuze wenden tot de Nederlandstalige of Franstalige ombudsman.

Alleen schriftelijke klachten worden in aanmerking genomen. De Klant kan zich niettemin mondeling tot de Ombudsdienst voor telecomunicatie richten om optimaal op de hoogte te worden gebracht van zijn rechten.

Klachten zijn enkel ontvankelijk indien de Klant kan aantonen dat hij eerst bij Proximus stappen heeft ondernomen.

De Ombudsdienst voor telecomunicatie kan weigeren een klacht te behandelen wanneer deze laatste betrekking heeft op feiten die zich meer dan een jaar vóór het indienen van de klacht hebben voorgedaan.

Het onderzoek van een klacht eindigt wanneer deze aan een rechtbank wordt voorgelegd.

Er kan altijd een gerechtelijke procedure worden ingesteld conform artikel 13.3 van deze Algemene Voorwaarden Mobiel.

13.2.2. De Ombudsdienst voor telecomunicatie heeft de volgende wettelijke opdrachten:

- klachten van Klanten met betrekking tot de activiteiten van Proximus onderzoeken;
- bemiddelen om een minnelijke schikking te vergemakkelijken voor geschillen tussen Proximus en zijn Klanten;
- een aanbeveling richten tot Proximus ingeval geen minnelijke schikking kan worden gevonden. De klager ontvangt een kopie van de aanbeveling. In dat geval beschikt Proximus over een termijn van twintig (20) Werkdagen om zijn beslissing te motiveren, mocht ze geen gevolg geven aan de ontvangen aanbeveling;
- van elke Klant die beweert het slachtoffer te zijn van kwaadwillig gebruik van een netwerk of dienst voor elektronische communicatie het verzoek onderzoeken om inlichtingen te krijgen over de identiteit en het adres van de gebruikers van netwerken of diensten voor elektronische communicatie die hem hebben lastiggevallen, voor zover die gegevens beschikbaar zijn.

De Ombudsdienst voor telecomunicatie willigt de vraag in als aan de volgende voorwaarden is voldaan:

- de feiten lijken aangetoond;
- het verzoek heeft betrekking op precieze data en uren.

13.2.3. De Ombudsdienst voor telecomunicatie (Koning Albert II laan 8 bus 3 1000 Brussel) mag, in het kader van een klacht die hij behandelt, ter plaatse kennisnemen van de boeken, de briefwisseling, de processen-verbaal en, in het algemeen, van alle documenten en alle geschriften van Proximus die rechtstreeks betrekking hebben op het voorwerp van de klacht. Hij mag van de bestuurders en van het personeel van Proximus alle uitleg of informatie vragen en alle verificaties uitvoeren die nodig zijn voor het onderzoek.

De aldus verzamelde informatie wordt door de Ombudsdienst voor telecomunicatie als vertrouwelijk behandeld wanneer de verspreiding ervan de onderneming op een algemeen vlak zou kunnen schaden.

#### 13.3 Bevoegde rechtbanken

Elke betwisting met betrekking tot de interpretatie of de toepassing van de Overeenkomst valt onder de uitsluitende bevoegdheid van de gewone Belgische rechtbanken.

**13.4 Toepasselijk recht**

De Overeenkomst tussen de Klant en Proximus wordt beheerst door het Belgisch recht.

**Artikel 14 Personen met een beperking**

Informatie over producten en diensten voor personen met een beperking is beschikbaar op de Proximus Website: [www.proximus.be/handicap](http://www.proximus.be/handicap).