

## Onderwerp

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de toegang tot de VoIP-telefoondienst. Er dient een onderscheid te worden gemaakt tussen:

- **De algemene voorwaarden**

De algemene voorwaarden sommen het geheel van de rechten en verplichtingen van Proximus en haar klanten op in het kader van de levering van de VoIP-telefoondienst.

- **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**

### Definities

2. Voor de toepassing van deze algemene voorwaarden verstaat men onder:

- **Klant**

Natuurlijke persoon of rechtspersoon, of feitelijke vereniging met wie Proximus het contract gesloten heeft.

- **Klant-consument of consument:**

Elke natuurlijke persoon die de dienst voor niet-professionele doeleinden gebruikt.

- **Professionele klant:**

Elke klant die geen consument is.

- **Openbaar nummer**

Nummer dat voorkomt in de Witte Gids en/of in het bestand van de telefonische inlichtingen van Proximus.

- **Privénummer**

Nummer dat niet voorkomt in de Witte Gids en dat niet door de inlichtingendienst wordt meegedeeld.

- **Telefoongids (Witte Gids)/bestand van de inlichtingendienst (1207)**

Een bestand met de gegevens van de abonnees van een telefoondienst, voor het publiek toegankelijk in de vorm van een papieren of elektronische telefoongids of een telefonische inlichtingendienst.

- **VoIP-platform**

Het VoIP-platform van Proximus omvat de volgende elementen:

- controle- en beveiligingsapparatuur bestemd voor de toegang tot en de beveiliging van het platform;

- IP Call Handling-apparatuur bestemd voor de verwerking van het volledige spraakverkeer dat via het platform wordt gerouteerd;

- Media Gateway-apparatuur bestemd voor de omschakeling van de IP-pakketten naar de klassieke geschakelde telefonie.

- **Binnenbekabeling**

De lijnen, de kabels en de apparatuur voor binnenbekabeling tussen de aansluiting of de lijnapparatuur en de eindapparatuur op de site. De bekabelingsapparatuur omvat de kabelkast, de patch-panels, patch-kabels, patch-distributiekabels, distributiekabels, stopcontacten en alle bijkomend materieel nodig voor het realiseren van de interne bekabeling op de site, die, in voorkomend geval, in het kader van het contract door Proximus wordt geleverd.

- **Factuur:**

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

### Voorwaarden

3. Wanneer hij een aanvraag doet voor toegang tot de VoIP-telefoondienst bij Proximus dient de klant erover te waken dat hij:

- ofwel zelf houder is van een contract met Proximus voor internettoegang, of voor professionele klanten, een contract met Proximus voor dataconnectiviteit, compatibel met de VoIP-telefoondienst;

- ofwel, voor professionele klanten, het akkoord heeft verkregen van de houder van een dataconnectiviteitscontract bij Proximus (compatibel met de VoIP-telefoondienst en uitgerust voor het transport van spraak) om deze connectiviteit te gebruiken voor zijn telefoonverkeer.

Bovendien dient de klant deze voorwaarden tijdens de volledige contractduur na te leven.

Indien deze voorwaarden niet langer zijn vervuld, mag de VoIP-telefoondienst niet worden geleverd, maar zal hij niet automatisch worden beëindigd. De klant dient in dit verband het initiatief te nemen conform de toepasselijke modaliteiten voor de stopzetting van het contract. Omgekeerd zal de stopzetting van het huidige contract niet automatisch de stopzetting van het bewuste connectiviteitscontract bij Proximus tot gevolg hebben.

## Inwerkingtreding en duur van het contract

4. Het contract treedt in werking op de dag van ondertekening van de bestelbon door de beide partijen en wordt gesloten voor onbepaalde duur, behoudens andersluidende vermeldingen of bepalingen. (Deze uitzondering is met name van toepassing wanneer de klant gratis of aan een lagere prijs een product ontving waarvoor hij voor een bepaalde periode een abonnement moest afsluiten bij Proximus voor toegang tot internet, VoIP-telefonie of tv, ook 'koppelverkoopcontract' genoemd.)

## VoIP-telefoondienst ('Service')

5. Proximus biedt de klant een telefoonaansluiting op het VoIP-platform aan die hem in staat stelt telefoonverkeer te versturen en hem toegang geeft tot het openbare geschakelde telefoonnet (vanaf het datanetwerk). Via zijn telefoonaansluiting op het VoIP-platform kan de klant op elk moment spraak versturen naar alle andere telefoonaansluitingen van Proximus en elk ander openbaar vast en mobiel telefoonnet dat verbonden is aan het net van Proximus, en omgekeerd. De klant kan deze telefoonaansluiting ook gebruiken om gegevens te versturen (bv. per fax, voicebandmodem, DTMF ...), maar aanvaardt dat Proximus om technische redenen geen garanties kan geven voor dit soort communicatie. Bovendien biedt Proximus geen providerselectie of -selectie aan in het kader van VoIP-diensten.

6. Proximus neemt de nodige maatregelen om de dienst volgens de algemeen aanvaarde regels van de kunst aan te bieden. Proximus alleen bepaalt welke technische middelen vereist zijn voor de realisatie van de toegang tot deze dienst. Tenzij uitdrukkelijk anders vermeld, moeten de verbintenissen van Proximus worden beschouwd als middelenerbintenissen. Als er een SLA van toepassing is op dienst, wordt deze beschreven in de betrokken contractuele dienstbeschrijving. Tenzij uitdrukkelijk anders vermeld, is deze SLA enkel van toepassing op het VoIP-platform en niet op de dataconnectiviteit.

7. Voor zover de technische uitrustingen het toelaten, kan de klant verkrijgen dat sommige types oproepen vanaf zijn telefoonaansluiting onmogelijk worden gemaakt. Deze beperking wordt geactiveerd tegen betaling, behalve indien het gaat om de beperking van oproepen naar nationale nummers met verhoogd tarief, nationale nummers met verhoogd tarief die worden gebruikt voor de levering van inhoud voor volwassenen, en internationale nummers met verhoogd tarief die niet worden geëxploiteerd volgens het internationale telefoonnummeringsplan E164.

## Wijzigingen van de voorwaarden van het contract

8. Proximus verbindt zich ertoe wijzigingen van de voorwaarden van het contract met alle aangewezen middelen ter kennis van de betrokken klanten te brengen. Deze informatie wordt minimaal één maand vóór de inwerkingtreding verstrekt indien het om een wijziging van de algemene of specifieke voorwaarden gaat of het een prijsverhoging betreft, en minimaal één dag vooraf indien het een prijsverhoging betreft.

9. De klant die bij een wijziging van de algemene of specifieke voorwaarden de nieuwe voorwaarden niet aanvaardt, mag zijn contract opzeggen zonder dat de opzegtermijn of de schadevergoeding verschuldigd is, uiterlijk de laatste dag van de maand die volgt op de inwerkingtreding van de wijzigingen, voor zover deze in het nadeel van de klant zijn. In geval van prijsverhoging mag de klant zijn contract opzeggen zonder opzegtermijn of boete uiterlijk de laatste dag van de maand die volgt op de ontvangst van de eerste factuur na de inwerkingtreding van deze prijsverhoging. De opzegging mag met gelijk welk schriftelijk middel gebeuren.

Proximus mag haar prijzen eenmaal per jaar herzien en aanpassen in de loop van de maand januari, afhankelijk van de index van de consumptieprijzen.

## Wijziging en schorsing van de prestaties

11. Proximus behoudt zich het recht voor alle gepaste maatregelen te treffen om te reageren op een incident met betrekking tot de veiligheid van het netwerk of om het hoofd te bieden aan bedreigingen en kwetsbare situaties. Bovendien mag Proximus de technische kenmerken van haar prestaties wijzigen indien de exploitatie- of organisatievoorwaarden van het net of de onderliggende infrastructuur van de dienst dit vereisen. Voor zover de wijziging in het nadeel van de klant is, zal Proximus haar klanten hierover zo snel mogelijk informeren met alle aangewezen middelen. Behalve in geval van overmacht informeert Proximus haar klanten minstens zes (6) maanden vooraf over elke verandering die de vervanging of de aanpassing van bepaalde eindapparaten noodzakelijk maakt.

12. Het onderhoud en de ontwikkeling van de onderliggende infrastructuur van de dienst kunnen Proximus ertoe leiden de dienst te beperken, te schorsen, of zelfs op te zeggen. Proximus verbindt zich ertoe de impact van deze beperking of schorsing te limiteren en de duur ervan te beperken tot de tijd die strikt noodzakelijk is voor het verwezenlijken van de werken. Deze onderhoudswerken zullen gebeuren tijdens de periodes van het geplande onderhoud. Geplande onderhoudswerken vinden 's nachts plaats, elke werkdag tussen 22 en 6 uur. Bij onderhoudswerken op het netwerk, stelt Proximus de betrokken klanten op de hoogte via alle geschikte middelen en indien mogelijk op individuele wijze. De tijd gedurende welke de dienst niet beschikbaar is als gevolg van deze geplande onderhoudswerken wordt niet in rekening genomen voor het berekenen van de beschikbaarheid van de dienst, noch voor de berekening van eender welke andere parameter in het kader van de Service Level Agreement.

13. De klant erkent en aanvaardt dat het gebruik dat hij maakt of dat derden van de dataconnectiviteit maken (door de klant gebruikt voor zijn toegang tot de VoIP-telefoondienst) een impact kan hebben op de beschikbaarheid van de VoIP-telefoondienst.

Wanneer een storing of incident te wijten is aan een afwijkend gebruik van de VoIP-telefoondienst door de klant, worden de kosten van deze interventie ten laste van de klant gelegd.

## Oproepnummer

14. Proximus dient één geografisch nummer per lijn toe te kennen.

De klant kan tegen betaling één of meerdere individuele nummers of één of meerdere nummerreeksen aanvragen. De procedure voor het toekennen van de nummers is geautomatiseerd. Indien hij daarom vraagt, kan de klant niettemin tegen betaling van een forfaitaire prijs en een bijkomend abonnementsgeld, waarvan de bedragen werden vastgelegd in de prijslijst, en afhankelijk van de technische mogelijkheden, zijn nummer kiezen uit de nummers die op het ogenblik van de aanvraag beschikbaar zijn.

15. Nummers kunnen enkel worden toegekend indien de houder van het nummer garandeert dat de geografische dienstidentiteit van het betrokken nummer zowel op het ogenblik van de toewijzing van het nummer als tijdens de periode dat het nummer wordt gebruikt, overeenstemt met het door de klant opgegeven adres. Essentieel is dat dit adres, op basis van objectieve gegevens, duidelijk met de klant kan worden verbonden.

16. De klant behoudt zijn nummer tot aan het einde van het contract, behalve indien Proximus verplicht wordt het te wijzigen om dienstredenen. In dit geval zal de klant daar minstens zes (6) maanden vooraf van verwittigd worden. Indien hij het wenst, kan de klant Proximus vragen zijn nummer te wijzigen. Deze wijziging gebeurt tegen betaling. Behoudens andersluidende vraag van de klant of indien het gaat om een privénummer, deelt Proximus gedurende drie maanden het nieuwe telefoonnummer dat ze heeft toegekend mee aan de correspondenten die het oude oproepen, en dit voor elk geval van nummerwijziging, ongeacht of deze het gevolg is van een beslissing van Proximus, een vraag van de klant of een verhuizing. Deze mededeling is gratis indien de klant het door Proximus voorgestelde standaardbericht aanvaardt. Tegen betaling kan de klant het standaardbericht laten vervangen door een ander bericht. Voor zover de technische voorwaarden het toelaten, kan de klant tegen betaling eveneens verkrijgen dat deze dienst wordt verlengd na de periode van drie

maanden.

17. Indien de technische voorwaarden het toelaten, kan de klant tegen betaling vragen dat op zijn lijn het nummer wordt weergegeven van de correspondenten die hem opbellen, voor zover deze laatsten zich niet verzetten tegen deze weergave. Om dit nummer te kunnen lezen, moet de klant een toestel hebben dat daarvoor geschikt is. De weergave van de naam gebeurt op basis van de vermelding zoals bekend bij de inlichtingendienst (1207), met de eerste letter van de voornaam. Indien er bij de inlichtingendienst geen vermelding bestaat, wordt de naam van de titularis van de lijn vermeld.

Wanneer de oproep uitgaat van een aansluiting op het net van een andere operator, is de weergave van het nummer van de oproeper slechts mogelijk indien deze operator het doorsturen van nummers naar het Proximus-netwerk toelaat. De weergave van de naam van de oproeper is echter onmogelijk.

Indien de oproeper een privénummer heeft, wordt zijn nummer standaard niet meegestuurd, tenzij de titularis daartoe via een ingreep op zijn telefoontoestel de toelating heeft gegeven.

De klant kan zich kosteloos op bestendige wijze verzetten tegen het doorgeven van zijn nummer aan de opgeroepene of tegen de weergave van zijn nummer op het toestel van de opgeroepene door middel van een handeling die hij via zijn telefooncentrale of via de telefooncentraledienst uitvoert. Hij kan zich er ook gratis oproep per oproep tegen verzetten.

Het nummer van de personen die de hulpdiensten zoals omschreven in het koninklijk besluit van 2 februari 2007 oproepen, wordt systematisch weergegeven bij de hulpdiensten, zelfs indien de klant het meesturen van zijn nummer verhinderd heeft.

De klant van wie de lijn de weergave van het nummer permanent beperkt, kan deze weergave gratis op bestendige wijze mogelijk maken door een ingreep uit te voeren op zijn telefooncentrale of door een beroep te doen op de telefooncentraledienst. Hij kan deze weergave ook gratis oproep per oproep mogelijk maken.

In geval van oproepdoorschakeling of oproepafleiding door de opgeroepene wordt enkel het nummer van de oproeper weergegeven.

De klant beschikt over de mogelijkheid anonieme oproepen via zijn eigen telefooncentrale of de telefooncentraledienst te weigeren.

18. Wanneer de klant een oproep verstuurt naar een telefoonaansluiting op het net van een andere operator, stuurt Proximus zijn nummer naar deze operator door indien ze met deze laatste een wederkerigheidsovereenkomst heeft gesloten en indien de klant zich niet heeft verzet tegen de weergave van zijn nummer.

## Telefoongids en inlichtingendienst

19. Algemene regels

19.1. Overeenkomstig de geldende regelgeving deelt Proximus aan alle uitgevers van telefoongidsen en leveranciers van inlichtingendiensten de volgende gegevens van de klant mee:

- de naam en de eerste letter van de voorna(m)en (of de volledige voornaam als de klant gevraagd heeft deze te vermelden);

- het volledige adres;

- het door Proximus toegekende telefoonnummer.

Deze gegevens worden niet meegedeeld indien de klant een privénummer heeft of indien hij via de site [www.1207.be](http://www.1207.be), wettelijke vermeldingen, heeft laten weten dat hij niet wil worden opgenomen in de telefoongidsen en/of de inlichtingen. In verband met privénummers geeft de inlichtingendienst geen enkele andere informatie dan de bevestiging van het bestaan van een privénummer op het gevraagde adres.

19.2. De keuze al dan niet te worden opgenomen in de telefoongidsen en/of inlichtingen wordt aan de klant voorgesteld op het ogenblik dat hij op het contract intekent. Als de klant de overeenkomstige velden van het contract voor de telefoongidsen en de inlichtingendiensten niet invult, zal zijn nummer als privé worden beschouwd.

De klant die niet wenst dat zijn naam en adres kunnen worden gevonden op basis van zijn telefoonnummer kan dat ook laten weten via de site [www.1207.be](http://www.1207.be), wettelijke vermeldingen

19.3. De gegevens die de Klanten laten vermelden in de telefoongidsen en/of inlichtingen (met uitzondering van Klanten die een privénummer hebben) worden door Proximus enkel gebruikt op de wijze beschreven in Art. 20.1

20. Universele telefoongids/inlichtingendienst (1207)

20.1. De functies van de 1207 telefonische inlichtingen en telefoongids ([www.1207.be](http://www.1207.be) en 1207 PRO) zijn:

- een oproepnummer vinden op basis van de naam en het adres en/of;
- een naam en adres vinden op basis van een oproepnummer en/of;
- een oproepnummer en de naam en het adres van een zelfstandige of een bedrijf vinden op basis van de beroepsactiviteit.

De opgesomde gegevens kunnen ook in grotere aantallen op geautomatiseerde wijze opgevraagd worden.

20.2. Gratis vermelding in de universele telefoongids (op papier en [www.1207.be](http://www.1207.be)) en de inlichtingendienst 1207.

De volgende gegevens van de klant worden gratis opgenomen:

- voor natuurlijke personen: de naam en de eerste letter van de voorna(m)en (of de volledige voornaam als de klant gevraagd heeft deze te vermelden);
- voor rechtspersonen: de officiële naam;
- het aansluitingsadres;
- het telefoonnummer.

Met de schriftelijke toestemming van de klant die titularis is van de lijn hebben de natuurlijke personen die met hem samenwonen recht op een gratis vermelding onder hun eigen naam overeenkomstig de bovenstaande regels.

20.3. Betalende vermelding in de universele telefoongids (op papier en [www.1207.be](http://www.1207.be)) en de inlichtingendienst 1207.

Mits betaling kan de klant een of meerdere betalende vermelding(en) verkrijgen, voor bijvoorbeeld bijkomende data, informatieve gegevens zoals de beroepsactiviteit enz. Bezoek [www.1207.be/ads](http://www.1207.be/ads) voor meer informatie over de verschillende mogelijkheden.

20.4. De klant is verantwoordelijk voor de juistheid van de gegevens die hij meedeelt aan Proximus.

20.5. Elke wijziging van een identificatie-element van de klant of van de aansluiting dient zo snel mogelijk te worden ingevoerd in de databank van de inlichtingendienst 1207 en de universele telefoongids (op papier en elektronisch).

20.6. De terbeschikkingstelling van de universele inlichtingendienst 1207 en de universele telefoongids (op papier en elektronisch) gebeurt overeenkomstig de geldende regelgeving.

## Bescherming van persoonsgegevens

21. Dit artikel is van toepassing wanneer de Klant de Proximus-producten en -diensten gebruikt als consument.

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 netwerkinfrastructuur.

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](http://proximus.be/privacy).

De gegevens met betrekking tot Klanten die hun contract 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.

22. Dit artikel is van toepassing wanneer de Klant de Proximus-producten en diensten niet als consument gebruikt.

### 22.1 Algemeen

22.1.1. De concepten in verband met de bescherming van persoonsgegevens gebruikt in onderhavig Artikel 22 zullen de betekenis hebben die ze hebben gekregen in de Wetgeving inzake Gegevensbescherming.

22.1.2. De Klant verbindt zich ertoe om zich te houden aan (i) de nationale wetten tot tenuitvoerlegging van de Richtlijn betreffende gegevensbescherming (95/46/EC) tot 24 mei 2018 en (ii) de Algemene Verordening Gegevensbescherming (2016/679) vanaf 25 mei 2018 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).

22.1.3. 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).

22.1.4. 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 22.2 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](http://proximus.be/privacy).

### 22.2. 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 netwerkinfrastructuur.

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](http://proximus.be/privacy).

De gegevens met betrekking tot Klanten die hun contract 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 over 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 22.2.

### 22.3. Proximus als verwerker

22.3.1. Indien de Klant (of zijn verwerkingsverantwoordelijken indien de Klant niet de verwerkingsverantwoordelijke is) persoonsgegevens verstrekt 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.

22.3.2. De Klant dient ervoor in te staan dat de rechten en verplichtingen van de Partijen krachtens onderhavig Artikel 22 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 22 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.

22.3.3. 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.

22.3.4. 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, 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.

22.3.5. 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.

22.3.6. 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.

22.3.7. 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.

22.3.8. Op verzoek van de Klant zal Proximus alle nodige informatie verstrekken om overeenstemming met onderhavig artikel 22.3 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 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.

22.3.9. 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 schriftelijk contract voor zorgen dat de verplichtingen uiteengezet in onderhavig Artikel 22.3 worden opgelegd aan deze andere verwerker.

22.3.10. 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.

22.3.11. 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.

22.3.12. Indien een verzoek van de Klant krachtens onderhavig Artikel 22.3 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.

22.3.13. 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.

### Kwaadwillige oproepen

23. De klant die kwaadwillige oproepen ontvangt, kan aan Proximus vragen het nummer vanwaar hij wordt gebeld te identificeren. Indien de identificatie technisch mogelijk is, zal Proximus de houder van het nummer verzoeken de oproepen te staken.

Indien de klant desondanks kwaadwillige oproepen blijft ontvangen, kan hij zich tot de ombudsdienst wenden. Op verzoek van deze dienst worden de identiteit en het adres van de titularis van het nummer van waaruit de kwaadwillige oproepen tot stand zijn gebracht door Proximus aan de ombudsdienst meegedeeld, met het oog op de bekendmaking ervan aan de klant.

### Verplichtingen van de klant

24. Proximus biedt toegang tot de hulpdiensten en maakt voor de hulpdiensten een juiste lokalisatie van de oproeper mogelijk indien het fysieke adres van de telefoonlijn/het telefoonnummer vanwaar de oproepen gebeuren, overeenstemt met het reële adres van de klant dat de klant aan Proximus meedeelde en dat bij Proximus voor die lijn/dat nummer geregistreerd staat.

De klant-consument mag de dienst niet vanop een ander adres gebruiken dan het adres dat de klant aan Proximus meedeelde en waaronder de klant bij Proximus geregistreerd staat.

Niettegenstaande hetgeen bepaald werd in de eerste paragrafen van dit artikel, indien een professionele klant belt van een fysiek adres dat verschilt van het adres dat hij meedeelde aan Proximus en waaronder hij bij Proximus geregistreerd staat (hierna 'nomadisch gebruik' genoemd), kan Proximus alleen met behulp van de klant toegang verlenen waarbij een juiste lokalisatie door de hulpdiensten gewaarborgd is. In overeenstemming met Proximus zorgt de klant ervoor dat zijn telefooncentrale Proximus de postcode bezorgt van de site vanwaar de oproep afkomstig is (in plaats van het nummer van de eindgebruiker), alsook het telefoonnummer dat overeenstemt met deze site, en bezorgt hij Proximus gedetailleerde en correcte informatie zodat Proximus op transparante wijze een correcte routing en verzending kan verzorgen voor de hulpdienstencentrale.

Voor bepaalde diensten/opties, zoals uiteengezet in de specifieke voorwaarden, kan Proximus de toegang tot de hulpdiensten zelfs onmogelijk maken.

Klanten die voor nomadisch gebruik kiezen, zoals beschreven in de vorige paragraaf, aanvaarden de risico's die verbonden zijn met het nomadische gebruik van de dienst voor oproepen naar de hulpdiensten. Indien (i) de klant de hogervermelde voorwaarden niet naleeft om toegang tot de hulpdiensten te verkrijgen en aan de hulpdiensten een juiste lokalisatie toe te laten vanaf een fysiek adres dat verschillend is van het reële adres van de klant dat bij Proximus geregistreerd staat en indien (ii) de toegang tot de hulpdiensten onmogelijk werd gemaakt, is de klant met name ertoe gehouden alle personen die van de dienst gebruik maken in te lichten over alle beperkingen van de toegang tot de hulpdiensten of van de lokalisatie. Proximus kan geenszins aansprakelijk worden gesteld mochten de hulpdiensten naar een verkeerd adres worden gestuurd, noch voor directe en/of indirecte schade die toe te schrijven valt aan de klant door het niet-naleven van de voorgenoemde verplichtingen.

25. De bedragen die verschuldigd zijn uit hoofde van dit contract maken het voorwerp uit van facturen die worden verstuurd naar de klant, op het door de klant vermelde adres, of naar een betalende derde die door hem werd aangeduid. Indien de betalende derde in gebreke blijft, ontslaat dit de klant niet van zijn verplichting tot betalen. De betalende derde verwerft geen enkel recht op de telefoonaansluiting.

26. De klant die zijn woning of bedrijf verlaat of overlaat zonder zijn contract op te zeggen of over te dragen, blijft verantwoordelijk voor de betaling van de aan Proximus verschuldigde bedragen en het gebruik van de aansluiting.

27. De klant is bereid de dienst als goede huisvader te gebruiken, voor geoorloofde redenen, conform deze algemene voorwaarden en de geldende wetgeving. De klant weerhoudt zich ervan (en verbiedt derden) misbruik en/of frauduleus gebruik te maken van de dienst. De klant gebruikt de dienst enkel voor zijn eigen rekening en professionele doeleinden. Behoudens andersluidende vermelding is het gebruik van de dienst door de klant beperkt tot de duur van het contract. In geen geval mag hij ze overdragen, doorverkopen, verhuren, uitlenen of ter beschikking stellen van derden zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van Proximus.

28. Het is de klant verboden de openbare telecommunicatie-infrastructuur, het netwerkaansluitpunt inbegrepen, te wijzigen. De klant dient zich als een goede huisvader te gedragen met betrekking tot de installaties van Proximus die zich bevinden op de plaatsen die hij alleen of in gemeenschap met andere personen betreft.

29. Enkel eindapparaten die aan alle wettelijke voorwaarden voldoen, mogen op de infrastructuur van Proximus worden aangesloten. Verder is de klant gehouden de technische voorschriften betreffende de apparaten na te leven, om elke storing van het net of de dienst te voorkomen. In het bijzonder wat het verzenden of ontvangen van faxen betreft, moet de klant zich ervan verzekeren dat zijn apparaat codec G711 of codec T38 (maar met terugvalmechanisme naar codec G711) ondersteunt. Indien de bepalingen van dit artikel niet worden nageleefd, kan Proximus de klant verzoeken de aangesloten eindapparaten los te koppelen, onverminderd de andere maatregelen die in deze algemene voorwaarden voorzien zijn. De kosten die Proximus oploopt ingevolge een inbreuk op deze bepaling vallen ten laste van de klant.

30. De klant moet de werknemers van Proximus, die van hun hoedanigheid doen blijken, op alle redelijke uren gemakkelijk toegang verlenen tot de ruimtes die de verschillende onderdelen van de dienst herbergen.

31. De klant mag het verkeer op het datanetwerk, het VoIP-platform of het openbare geschakelde telefoonnet niet verstoren.

Om de goede werking van de dienst niet te verstoren moet de klant erover waken om, persoonlijk of via de houder van de dataconnectiviteit, voldoende capaciteit te voorzien, afhankelijk van het af te wikkelen verkeersvolume. Hiertoe kan de klant worden verplicht de door Proximus opgelegde maatregelen te nemen. Dezelfde verplichtingen gelden wanneer de klant een actie onderneemt die een intensief gebruik van de dataconnectiviteit kan veroorzaken, zelfs indien dit occasioneel is.

In het kader van de dienst die het voorwerp uitmaakt van huidig contract, stelt Proximus geen procedures in voor de vaste lijn die erop gericht zijn het verkeer te prioriteren, vertragen of enigszins beïnvloeden. Proximus waarborgt dat de eventuele maatregelen die ze zou moeten treffen om een verzadiging of oververzadiging van haar netwerk te vermijden, niet zullen leiden tot enig onderscheid van het verkeer tussen de gebruikers en/of de diensten die het voorwerp van dit contract uitmaken

## Prijstructuur

32. De tariefstructuur omvat het abonnementsgeld voor het nummer of de nummerreeks, en de prijs voor de gesprekken.

## Abonnementsgeld

33. De abonnementsgelden voor het nummer of de nummerreeks worden elke maand of om de twee maanden vooruitbetaald, indien de klant geen maandelijkse facturatie is overeengekomen met Proximus.

34. Het abonnementsgeld voor het nummer of de nummerreeks is verschuldigd vanaf de dag van de activering van het telefoonnummer of de nummerreeks.

Ingeval Proximus het contract beëindigt wegens niet-naleving door de klant van zijn verplichtingen, blijft het abonnementsgeld voor de begonnen facturatieperiode op het ogenblik van de beëindiging van het contract verschuldigd. Indien dit abonnementsgeld reeds is betaald, wordt het niet

pro rata terugbetaald. Indien nog geen abonnementsgeld is betaald, dient de klant het integraal te betalen.

35. Dienstonderbrekingen van meer dan zeven opeenvolgende kalenderdagen en die niet aan de klant te wijten zijn, geven, indien hij geen aanspraak kan maken op betaling van de vergoeding voorzien in de toepasselijke SLA voor VoIP, recht op de terugbetaling van het abonnementsgeld dat betrekking heeft op de duur van de onderbreking. De duur die in aanmerking komt voor de berekening van het terug te betalen bedrag loopt van de dag dat de dienstonderbreking werd gemeld tot en met de dag dat de dienst werd hersteld.

## Prijs van de gesprekken

36. Indien Proximus een 'cash collecting'-dienst aanbiedt (waarmee de klant producten of diensten die een derde aanbiedt, met name voor oproepen aan verhoogd tarief (zoals 0900-nummers enz.), kan betalen via zijn Proximusfactuur), wordt het aankoop- of dienstencontract rechtstreeks besloten tussen de klant en deze derde. Proximus beperkt zich tot het innen van de betaling in naam en voor rekening van deze derde of het door hem aangeduide 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.

## Facturatie

37. De facturen bevatten minstens de wettelijk voorgeschreven vermeldingen. De klant kan tegen betaling systematisch een factuur ontvangen die naast de in het eerste lid voorziene informatie ook het volgende vermeldt:

- ofwel een gedetailleerde vermelding van elk gesprek ter waarde van meer dan 0,5 euro;

- ofwel een gedetailleerde vermelding van alle gesprekken.

Deze gedetailleerde factuur wordt naar het door de klant vermelde facturatieadres gestuurd. In dat geval licht de klant de medegebruikers van zijn telefoonlijn in over het feit dat de oproepen gedetailleerd op de factuur vermeld worden. Via de website, waar de klant een persoonlijke en beveiligde toegang toe heeft, kan de klant gratis de details van zijn laatste factuur en de nog aan te rekenen gesprekken raadplegen.

Indien de klant zijn factuur betwist, kan hij op verzoek gratis een gedetailleerde factuur krijgen.

38. De factuur wordt ofwel elke maand, ofwel om de maand verstuurd, tenzij de klant en Proximus een andere facturatietermijn overeenkwamen. In geval van erkende of veronderstelde fraude of van ernstige twijfel wat de solvabiliteit van de klant betreft, is Proximus gerechtigd die klant maandelijks of wekelijks te factureren.

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

40. Op verzoek van de klant en tegen betaling kan een tussentijdse factuur verzonden worden. Proximus heeft het recht een tussentijdse factuur of een verzoek tot betaling van een voorschot op de volgende factuur te sturen indien het te factureren totaalbedrag het gemiddelde bedrag, gefactureerd voor het geheel van de telefoonaansluitingen van de klant en berekend over een periode van vier bimesters of van vier volledige facturatiemaanden, met minstens 125 euro, exclusief btw, overschrijdt. Indien de telefoonaansluitingen minder dan vier bimesters of vier volledige facturatiemaanden in dienst zijn, kan een tussentijdse factuur of een verzoek tot betaling van een voorschot op een factuur worden gestuurd, zodra het te factureren totaalbedrag meer dan 125 euro, exclusief btw, bedraagt.

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

- bij bewezen fraude of bij ernstige twijfel over de solvabiliteit van de klant;

- bij abnormaal gebruik door de klant van zijn aansluiting, d.w.z. op een manier die niet overeenkomt met het gebruik dat hij er normaal

van maakt (bijvoorbeeld bij een abnormaal hoog aantal verbruikte eenheden) of die niet overeenkomt met het gebruik dat een andere klant in een vergelijkbare situatie ervan zou maken;

- bij twijfel over de identiteit van de klant;
- als de klant een domicilie, een vaste woonplaats of een facturatieadres in het buitenland opgeeft.

Onverminderd de sectie 'schorsing en ontbinding', behoudt Proximus zich het recht voor de telefoondienst van de klant gedeeltelijk of volledig te schorsen indien de klant weigert het bewijs van het bestaan van dit voorschot of deze garantie voor te leggen binnen drie werkdagen na de vraag daartoe van Proximus.

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.

### Betwisting van de facturen

42. Ingeval van klachten over de factuur is de klant ertoe gehouden de rubriek en het betwiste bedrag te vermelden.

De verplichting tot betaling van de betwiste som wordt dan geschorst, zowel voor een klacht gericht aan Proximus als aan de ombudsdienst voor de telecommunicatie. Het niet-betwiste gedeelte van het bedrag moet worden betaald binnen de normale termijn betaald worden.

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

Elke klacht met betrekking tot de facturatie van een product of dienst verkocht door een derde dient rechtstreeks tot deze derde verkoper te worden gericht.

43. Alle ingediende betwistingen van facturen worden onmiddellijk door Proximus in overweging genomen.

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.

44. Om bij Proximus ontvankelijk te zijn, moet elk bezwaar betreffende de gefactureerde bedragen worden ingediend binnen dertig dagen na de datum waarop de factuur werd opgesteld, onverminderd de aanwending van andere beroepsmiddelen.

### Betalingsvoorwaarden

45. De door Proximus gefactureerde bedragen moeten worden betaald binnen de termijn die op de factuur vermeld staat. De betaling mag slechts gebeuren via overschrijving op het door Proximus aangegeven rekeningnummer met vermelding van de referenties van de factuur (gestructureerde mededeling).

46. Proximus deelt het te betalen bedrag mee aan de klant die verklaart zijn factuur niet te hebben ontvangen. Indien de Klant het wenst, 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.

47. In geval van niet-betaling binnen de opgelegde termijnen, verstuurt Proximus via alle mogelijke middelen (brief, sms, e-mail ...) een betalingsherinnering naar de tekortkomende klant of naar de door hem aangeduide derde betaler. 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. Indien de factuur niet betaald is na het verstrijken van de vervaldatum, zijn er moratoire interesten verschuldigd. Die worden berekend aan het wettelijke tarief.

Wanneer Proximus de inning van de vordering toevertrouwt aan een derde, zal daarvoor een forfaitair bedrag in rekening worden gebracht. Zo ook, indien de klant die zijn aansluiting gebruikt voor niet-professionele doeleinden een vordering heeft tegenover Proximus, heeft de klant recht op datzelfde bedrag ingeval Proximus in gebreke zou blijven de opdracht tot terugbetaling te geven ten gevolge van de vraag om terugbetaling ingediend door de klant. Bij het verstrijken van de betalingstermijn die vernoemd wordt op de ingebrekestelling, worden alle facturen, vervallen of niet, onmiddellijk opeisbaar, zonder ingebrekestelling.

48. Bij gedeeltelijke betaling zal het bedrag, zonder mogelijkheid tot

contractuele afwijking, prioriteit krijgen op de betaling van enige verschuldigde intrest.

### Aansprakelijkheid van Proximus

49. Proximus kan enkel aansprakelijk worden gesteld in geval van bedrog of zware fout (met name een inbreuk op haar wezenlijke verplichtingen) van haarzelf of een van haar werknemers. In dat geval zal de aansprakelijkheid van Proximus beperkt zijn tot de herstelling van de door de Klant geleden voorzienbare, directe, persoonlijke en zekere schade, met uitsluiting van de herstelling van indirecte of onstoffelijke schade zoals bijkomende kosten, inkomsten- of winstderving, verlies van klanten, verlies of beschadiging van gegevens, verlies van contracten en schade aan derden.

50. Geen van de partijen kan aansprakelijk worden gesteld voor schade ten gevolge van het feit dat de andere partij haar verplichtingen niet nakomt.

51. Proximus kan niet aansprakelijk worden gesteld voor de inhoud van informatie die wordt verstuurd of opgeslagen door de klant of een derde die gebruikmaakt van de producten en/of diensten van Proximus.

52. De aansprakelijkheid van Proximus tegenover de klant per gebeurtenis waarvoor de aansprakelijkheid kan worden ingeroepen, zal beperkt zijn tot de totaliteit van de bedragen die de klant krachtens deze overeenkomst aan Proximus heeft betaald gedurende de zes (6) maanden voorafgaand aan de gebeurtenis die de schade heeft veroorzaakt (met uitsluiting van de eventuele eenmalige vergoeding). Daarnaast mag de aansprakelijkheid van Proximus tegenover de klant in geen geval hoger liggen dan een totaalbedrag van 200.000 euro per kalenderjaar. Deze beperking is niet van toepassing in geval van lichamelijk letsel of overlijden veroorzaakt door Proximus.

53. Proximus kan in geen geval aansprakelijk worden gesteld voor de schade veroorzaakt door een geval van overmacht of toeval of door de fout van de klant of derden. Onder 'overmacht' wordt in dit contract verstaan: gevallen van oorlog, oproer, rellen, burgerlijke onrust, handelingen van burgerlijke of militaire overheden, embargo's, explosies, stakingen of sociale conflicten (inclusief conflicten waarbij haar personeelsleden zijn betrokken), overstromingen, langdurige vorst, branden of stormen, stroomonderbrekingen (met inbegrip van deze die voortvloeien uit de toepassing van een door de overheid opgelegd afschakelplan), alsook alle andere onvoorzienbare en onvermijdelijke omstandigheden die buiten haar wil om gebeuren.

54. In het kader van deze algemene voorwaarden, neemt Proximus geen enkele verantwoordelijkheid op zich voor de goede werking van de dataconnectiviteit die de klant gebruikt voor toegang tot de VoIP-telefoondienst. Deze bepaling houdt ook in dat Proximus niet aansprakelijk kan worden gesteld ingeval de VoIP-telefoondienst niet werkt als gevolg van problemen in verband met de dataconnectiviteit.

### Aansprakelijkheid van de klant

55. De klant is tegenover Proximus en derden aansprakelijk voor het gebruik van de VoIP-telefoondienst en dient Proximus schadeloos te stellen en haar te vrijwaren tegen alle eventuele vorderingen, klachten, vonnissen, schadevergoedingen of kosten als gevolg van het gebruik dat ervan wordt gemaakt door de klant.

### Overdracht van het contract/overname van het nummer

56. Proximus heeft het recht op elk ogenblik haar rechten en verplichtingen voortvloeiend uit dit contract over te dragen aan een filiaal waarin zij over de meerderheid van de stemrechten beschikt. Onder voorbehoud van de voorgaande bepaling mag geen van de partijen het contract of een gedeelte ervan overdragen zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij.

57. § 1. De klant mag het contract slechts overdragen aan iemand die gelijktijdig op hetzelfde adres gedomicilieerd is of verblijft. De overdrager en de overnemer dienen het onderling eens te zijn over de overdracht, en Proximus daarvan in kennis te stellen via een door beiden ondertekend document.

§ 2. De klant die op grond van een vonnis de toegang tot en/of het verblijf op het adres van de installatie is ontzegd, erkent dat Proximus het recht

heeft het contract ambtshalve over te dragen aan de persoon die wettelijk gezien de plaats betreft waar de installatie is gesitueerd, indien deze laatste erom verzoekt.

§ 3. De overdrachten die worden beschreven in dit artikel zijn gratis en houden de overdracht in van alle rechten en verplichtingen die voortvloeien uit dit contract naar de overnemer. De overnemer neemt de volledige installatie en alle Proximus-diensten over die op het ogenblik van de overname actief zijn op de lijn (met uitzondering van de domiciliëring, of in toepasselijk geval, het sociaal tarief).

58. Bij overlijden van de klant blijft het contract lopen jegens de erfopvolging tot het wordt opgezegd of overgedragen aan een erfgenaam, een legataris of iemand die gelijktijdig woont of verblijft op hetzelfde adres als de overleden klant.

59. Indien een klant het (de) telefoonnummer(s) van een andere klant wil overnemen, buiten in geval van een overname zoals hierboven beschreven, moeten beide klanten voorafgaand aan de overname een specifiek formulier invullen en dit naar behoren ondertekend opsturen naar Proximus. De kosten voor de overname van het telefoonnummer vermeld in de prijslijst zullen hem worden aangerekend. Proximus zal de nummeroverdracht slechts toestaan indien de schulden die betrekking hebben op dit nummer volledig zijn betaald.

### Schorsing en ontbinding

60. § 1. Als een klant niet voldoet aan de verplichtingen die voortvloeien uit dit of een ander contract, kan Proximus de VoIP-telefoondienst die aan de klant wordt aangeboden, volledig schorsen na het verzenden van een herinnering die zonder gevolg is gebleven.

In geval van niet-betaling van een tussentijdse factuur die niet door de klant werd gevraagd of van niet-nakoming van een verzoek tot betaling van een voorschot op een factuur die door Proximus werd verzonden conform deze algemene voorwaarden, zal de VoIP-telefoondienst volledig geschorst worden na een termijn van drie werkdagen, te rekenen vanaf de datum van verzending van de tussentijdse factuur die niet door de klant werd gevraagd of van de aanvraag van een voorschot op factuur.

§ 2. Wanneer Proximus vaststelt dat een klant zijn verplichtingen met betrekking tot de eindapparaten of het verbod op het verstoren van het verkeer (of van de elementen) op het net niet naleeft, kan Proximus de dienst volledig schorsen na het versturen van een geschreven melding die zonder gevolg is gebleven gedurende een termijn van tien werkdagen, te rekenen vanaf de datum van verzending. Ze kan de klant bovendien vragen de eindapparaten los te koppelen van het netwerkaansluitpunt. Indien de klant niet onmiddellijk kan worden bereikt of indien deze laatste het verzoek niet onmiddellijk inwilligt, mag Proximus de VoIP-telefoondienst onverwijld en volledig schorsen, en eventueel zelfs overgaan tot het afkoppelen van de eindapparatuur. Proximus verbindt zich ertoe de klant zo vlug mogelijk en ten laatste de volgende werkdag te informeren over deze schorsing. De schorsing maakt voor de klant al het uitgaande en inkomende verkeer onmogelijk. In geval van uitzonderlijke verhoging van het verbruik van de klant kan Proximus genoodzaakt zijn een deel van de VoIP-telefoondienst te schorsen nadat zij de klant hiervan voorafgaand heeft geïnformeerd.

§ 3. De kennisgevingsbrief dient in alle gevallen de reden van de schorsing te verduidelijken.

De beperking of de volledige schorsing van de VoIP-telefoondienst eindigt wanneer de klant zijn verplichtingen is nagekomen. Bij het herstellen van de normale dienst worden forfaitaire kosten zoals vermeld in de prijslijst aangerekend.

61. Tijdens de volledige duur van de schorsing van de VoIP-telefoondienst blijft de betaling van het abonnementsgeld verschuldigd.

62. Indien de klant zich vijftien kalenderdagen na de volledige schorsing nog niet in regel heeft gesteld, kan Proximus van rechtswege het contract opzeggen, betekend via de gewone post, mits ze een opzegtermijn van minimaal vijftien kalenderdagen in acht neemt.

Het abonnementsgeld voor de facturatieperiode die is begonnen op het ogenblik dat de opzegtermijn verstrijkt, blijft verschuldigd.

63. Behoudens andersluidend verzoek van de klant stelt Proximus de correspondenten die het nummer van de klant oproepen gedurende een periode van drie maanden op de hoogte van de opzegging van het contract. Deze mededeling is gratis indien de klant het door Proximus voorgestelde standaardbericht aanvaardt. Tegen betaling kan de klant het standaardbericht laten vervangen door een ander bericht. Voor zover de technische voorwaarden het toelaten, kan de klant tegen betaling eveneens verkrijgen dat deze dienst wordt verlengd na de periode van drie

maanden.

64. In geval van faillissement of vereffening van de klant wordt het contract van rechtswege en zonder voorafgaande ingebrekestelling opgezegd. Niettegenstaande deze ontbinding kan Proximus met de curator of de vereffenaar die er uitdrukkelijk om vraagt ten behoeve van het faillissement of de vereffening een nieuw contract afsluiten betreffende het geheel of een deel van de telefoonnummers die voordien aan de klant waren toegekend. Het nieuw afgesloten contract heeft als kenmerken dat het ter bede, *intuitu personae* in hoofde van de curator of vereffenaar, en onoverdraagbaar is. Het sluiten van het contract kan afhankelijk gemaakt worden van het aanleggen van een gepaste provisie. De vorderingen ontstaan in hoofde van Proximus wegens de uitvoering van het contract zijn schulden in faillissement. Bovendien zijn de huidige algemene voorwaarden integraal van toepassing op dit contract.

### Opzegging van het contract

65. De klant kan zijn contract voor bepaalde of onbepaalde duur op elk moment schriftelijk opzeggen zonder daarvoor de redenen aan te geven, niettegenstaande de voorwaarden beschreven in deze artikelen. Proximus stuurt de klant een schriftelijke bevestiging van de opzeggingsdatum, rekening houdend met de technische bepalingen. Indien de klant de datum vermeldt waarop hij zijn contract wenst te verbreken, dient Proximus alles in het werk te stellen, rekening houdend met de technische specificiteiten van de dienst, om deze termijn te respecteren. Indien de klant geen specifieke einddatum opgeeft, wordt het contract opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van dertig dagen.

Het abonnementsgeld voor de facturatieperiode die is begonnen op het ogenblik dat de opzegging ingaat, blijft verschuldigd. Indien dit abonnementsgeld al betaald werd, wordt het niet pro rata terugbetaald. Indien nog geen abonnementsgeld is betaald, dient de klant het integraal te betalen.

Een schadevergoeding kan worden gevraagd aan de Klant (professionele of consument) die intekent op een gezamenlijke aanbieding waarbij de Klant kosteloos of tegen een lagere prijs een eindapparatuur 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 intekening op het contract aan de klant werd meegegeeld en die de restwaarde weergeeft van de eindapparatuur gedurende elke maand.

66. Schadevergoedingen in geval van voortijdige beëindiging van een contract voor bepaalde duur door de klant:

- Wat betreft de professionele klanten die over meer dan vijf nummers beschikken en hun contract voortijdig opzeggen, behoudt Proximus zich het recht voor een opzeggingsvergoeding te eisen die gelijk is aan de maandelijkse huurgelden die nog zouden verschuldigd geweest zijn bij uitvoering van het contract tot aan het einde van de lopende contractuele periode. Deze vergoeding is niet onderworpen aan btw.
- Voor professionele klanten die over niet meer dan vijf nummers beschikken heeft, in afwijking van het vorige lid, Proximus het recht om een opzeggingsvergoeding te eisen die gelijk is aan de totaliteit van het maandelijkse abonnementsgeld dat verschuldigd is tot aan de afloop van de eerste zes maanden van het Contract. Deze vergoeding is niet onderworpen aan btw.
- In geval van overlijden van de klant zijn de vergoedingen wegens voortijdige opzegging niet verschuldigd, op voorwaarde dat de rechthebbenden Proximus via gelijk welk schriftelijk middel, aangevuld met een bewijsstuk, van het overlijden in kennis stellen.

67. Een contract voor onbepaalde duur kan door Proximus worden opgezegd middels een opzegperiode van 3 maanden.

68. Indien de klant het contract opzegt zonder nummeroverdracht naar een andere operator te vragen, informeert Proximus de correspondenten die naar het nummer van de klant bellen gedurende drie maanden over de opzegging van het contract.

### Verhuizing en nummeroverdraagbaarheid

69. Een klant die verhuist, kan tegen betaling de verhuizing van zijn nummer aanvragen, op voorwaarde dat hij binnen dezelfde telefoonzone blijft. Proximus zal alles in het werk stellen om de verhuizing van het nummer zo goed mogelijk te laten verlopen. Het is echter mogelijk dat bepaalde functies of diensten met toegevoegde waarde verbonden aan



het nummer om technische redenen niet samen met het nummer kunnen worden verhuisd. Proximus kan het behoud van de verschillende elementen van de dienst niet meer waarborgen voor klanten die verhuizen naar een zone die bediend wordt door een andere en nieuwe technologie, waaronder glasvezel.

70. De klant die een nummeroverdracht naar een andere operator wenst, moet zich tot deze laatste wenden. In naam van de klant zal de nieuwe operator de nodige stappen ondernemen bij Proximus.

Proximus weigert echter een nummeroverdracht:

- indien de klant zijn nummer naar een andere telefoonzone wil overdragen;
- indien de operator naar wie de klant zijn nummer wil overdragen de wettelijke procedure voor nummeroverdracht niet naleeft.

Nummeroverdracht leidt tot de verbreking van het contract waarop dit nummer betrekking heeft en tot de afschaffing van alle aanvullende of optionele diensten die met dit nummer zijn verbonden.

Indien de klant maar een deel van de nummers waarvan hij titularis is, wenst over te dragen, betaalt hij eventueel herconfiguratiekosten.

Proximus zal alles in het werk stellen om de nummeroverdracht zo goed mogelijk te laten verlopen. Het is echter mogelijk dat de overdracht om technische redenen niet kan worden uitgevoerd.

### **Klacht ingediend bij Proximus**

71. In geval van moeilijkheden bij de uitvoering van het contract wordt de klant verzocht zich te wenden tot de klantendienst van Proximus.

72. Klachten betreffende een eventueel onterechte buitendienststelling van de dienst moeten worden ingediend binnen vijf 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.

### **Klachten ingediend bij de Ombudsdienst voor Telecommunicatie**

73. De klant kan zich wenden tot de ombudsdienst voor telecommunicatie (Koning Albert II-laan 8, bus 3, te 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.

### **Bevoegde rechtbanken en toepasselijk recht**

74. Elke betwisting met betrekking tot de interpretatie of de toepassing van het contract valt onder de exclusieve bevoegdheid van de rechtbanken van het gerechtelijk arrondissement Brussel.

75. De bepalingen van het contract zijn onderworpen aan het Belgisch recht.