

Definities

Kantooruren: van maandag t.e.m. vrijdag van 8u00 tot 16u30

Artikel 1 - Algemeen

1.1. Dit document legt alle rechten en verplichtingen van Proximus NV van publiek recht hierna Proximus genaamd, en haar klanten vast in het kader van de verhuur van een telefooncentrale (hierna de "telefooncentrale" of "centrale" genoemd) van Proximus, die door Proximus of haar onderaannemer werd geïnstalleerd, met inbegrip van hun toebehoren, opties en applicaties zoals vermeld op de bestelbon.

Deze algemene voorwaarden hebben steeds voorrang op de eventuele algemene voorwaarden van de klant.

1.2. Proximus behoudt zich het recht voor om het contract en de dienst te wijzigen, zelfs indien dit een invloed heeft op de prijs of de kwaliteit van de dienst. Proximus zal de Klant ten minste dertig (30) kalenderdagen voor de inwerkingtreding van de wijziging schriftelijk in kennis stellen. De Klant die een wijziging in zijn nadeel niet aanvaardt, kan behoudens in de gevallen voorzien door de wet zijn contract beëindigen zonder een vergoeding voor contractbreuk te moeten betalen uiterlijk vijftien (15) kalenderdagen na de kennisgeving van de wijzigingen.

De jaarlijkse indexering zoals bepaald in artikel 5.4. geeft de Klant geen recht om het contract te beëindigen zonder vergoeding voor contractbreuk.

Artikel 2 - Aansluiting op het openbaar telefoonnetwerk van Proximus

Het openbaar telefoonnet eindigt op het aansluitpunt dat gekenmerkt wordt door een telefoonstopcontact of een aansluitdoos. Alles wat na het aansluitpunt komt behoort niet tot het openbaar netwerk van Proximus en valt dus onder de bevoegdheid van de klant.

Artikel 3 - Levering en installatie

3.1. De telefooncentrale wordt geleverd en geïnstalleerd door Proximus (of een van zijn gecertificeerde onderaannemer) tegen de tarieven vermeld in de bestelbon.

3.2. De modaliteiten m.b.t. de levering en de plaatsing dienen in het contract vermeld te worden. Bij afwezigheid van specifieke modaliteiten wat betreft de installatiewerken zullen deze zich beperken tot:

- installatie van de centrale;
- aansluiting van de centrale op de verdeelkast;
- plaatsen en aansluiten van de toestellen op de hiervoor voorziene stopcontacten;
- aansluiting en indienstelling van de bijkomende applicaties, toebehoren en opties vermeld op de bestelbon;

- configuratie en indienstelling van de centrale en de toestellen;
- installatie en configuratie van de data applicaties

De interne bekabeling en eventuele installatie van verdeelkast zijn nooit inbegrepen in de installatiewerken en zullen aan de geldende tarieven aan de klant gefactureerd worden.

3.3. Proximus is slechts verplicht tot het verrichten van meerwerk waarmee zij vooraf schriftelijk akkoord is gegaan. Elk bijkomend werk of elke latere wijziging door Proximus, of haar onderaannemer uitgevoerd, zal tegen het geldend tarief aan de klant worden gefactureerd, vermeerderd, indien nodig, met de verplaatsingskosten. Iedere latere wijziging zal onderworpen zijn aan het regime van verhuur, voor zover dit regime beschikbaar is voor dit onderdeel.

3.4. Alleen Proximus of haar onderaannemer is gerechtigd om de installatie en de configuratie van de telefooncentrale uit te voeren. Dit geldt eveneens voor de rechtstreekse aansluiting in de telefooncentrale van opties, telefoontoestellen, en alle andere randapparatuur.

3.5. Alle installatiewerken worden uitgevoerd tijdens de kantooruren.

Indien gewenst kan de klant een prijsopgave krijgen voor een interventie buiten deze kantooruren. De klant waarborgt Proximus en/of haar onderaannemer ten alle tijde toegang tot de telefooncentrale.

3.6. De prestaties betreffen enkel en alleen de installatie zoals beschreven op het contract, alles wat niet expliciet vermeld werd is ervan uitgesloten.

3.7. Van zodra de klant de telefooncentrale heeft ontvangen, dient hij na te gaan of die conform is met wat op de bestelbon is beschreven. De klant wordt van rechtswege geacht de telefooncentrale zonder voorbehoud, definitief en onherroepelijk te hebben aanvaard, indien hij er binnen de drie werkdagen volgend op de ontvangst, geen bezwaren heeft tegen ingebracht door middel van een aangetekende brief. Dezelfde termijn, te rekenen vanaf de indienstelling, dient door de klant te worden in acht genomen voor bezwaren in verband met de installatie en de indienstelling van de telefooncentrale door Proximus.

3.8. De klant dient erop toe te zien dat de telefooncentrale wordt geïnstalleerd op een plaats die een rationele inrichting, alsook normale installatie-, gebruiks- en onderhoudsvoorwaarden mogelijk maakt. Proximus of haar onderaannemer mag een andere plaats vragen indien de voorgestelde ruimte niet geschikt is. De klant neemt de kosten voor zijn rekening van de installatie, op de door Proximus aangeduide plaatsen, van de elektrische aansluitingen en/of aardingen die nodig zijn om de telefooncentrale te laten functioneren, en staat in voor het onderhoud ervan. In dit verband dienen de voorschriften van het Belgisch Elektrotechnisch Comité te worden gerespecteerd.

3.9. De klant voorziet de nodige software en de aansluitingen op zijn informaticamaterieel (aanwezigheid van een aansluitingspunt op de LAN van de klant, een vast IP adres,...) voor zover zij nodig zijn voor de werking van de telefooncentrale en zijn applicaties.

Indien blijkt dat een telefooncentrale-applicatie niet naar behoren functioneert mag Proximus of haar onderaannemer overgaan tot het formateren van de desbetreffende PC en de herinstallatie met louter het basis operating systeem en de telefooncentrale-applicatie. Indien de klant dit verhindert kan Proximus niet verantwoordelijk worden gesteld voor het niet correct functioneren van de telefooncentrale (-applicatie).

3.10. Ingeval van data integratie en applicaties moet de netwerkmaterieel aanwezig zijn op het moment van de installatie.

3.11. De klant dient vóór de installatie een back-up van zijn volledige systeem (inclusief elke PC waarop software moet worden geïnstalleerd) te maken en dient alle nodige maatregelen te treffen opdat zijn softwaremateriaal compatibel zou zijn met dat van Proximus, inzonderheid wat zijn antivirussystemen betreft.

Artikel 4 - Sluiting, inwerkingtreding en duur van het contract

4.1. De overeenkomst wordt gesloten voor een bepaalde duur (zijnde het aantal overeengekomen jaren) die in het contract en / of op de factuur wordt vermeld, te rekenen vanaf de datum van de indienstelling van de telefooncentrale. De overeenstemmende huurgelden zijn op de bestelbon vermeld.

4.2. Na de initiële periode (zoals bepaald in art. 4.1) wordt het contract automatisch van jaar tot jaar verlengd, tenzij de ene partij de andere per aangetekende brief ten minste drie (3) maanden voor het aflopen van de termijn zijn voornemen kenbaar maakt om een eind te stellen aan het contract.

4.3. De verhuizing van een telefooncentrale heeft geen enkel gevolg voor de duur van de overeenkomst. Bovendien blijft de klant verplicht om alle kosten die gepaard gaan met de afkoppeling en de indienstelling op de nieuwe locatie te betalen.

4.4. Onverminderd het verzakingsrecht van de consument in het kader van de wet op de handelspraktijken, mag Proximus van rechtswege en zonder voorafgaande kennisgeving, een schadeloosstelling eisen die forfaitair wordt vastgesteld op twintig procent van de prijs van de geannuleerde bestelling indien de klant voor de installatie een bestelling - totaal of gedeeltelijk - annuleert.

Artikel 5 - Onderhoudsprestaties

5.1. De onderhoudsprestaties die het voorwerp uitmaken van het contract bestaan in het stellen van een diagnose, de plaatsbepaling, het lichten van de storing of de vervanging van defecte onderdelen van de telefooncentrale en updates van de software voor zover de storing zich heeft voorgedaan in het kader van een normaal gebruik en de klant als een "goede huisvader" met de telefooncentrale is omgegaan. De updates omvatten niet: de nieuwe versies van de software die bijkomende kenmerken omvatten (bv ondersteuning van een bijkomend protocol) of van nieuwe functionaliteiten.

5.2. De onderhoudsprestaties zijn uitsluitend van toepassing op de telefooncentrale (het materiaal) zoals opgesomd in het contract en omvatten:

- de centrale eenheid;
- de toestellen eigen aan de centrale;
- de applicaties die als telefooncentrale applicaties worden omschreven.

Worden dus niet tot de telefooncentrale gerekend:

- de draadloze toestellen die niet eigen zijn aan de telefooncentrale;
- de analoge toestellen;
- de fax toestellen;
- de modems tenzij deel uitmakend van een telefooncentrale applicatie;
- deantwoordapparaten.

5.3. Zijn uitdrukkelijk uitgesloten van de onderhoudsprestaties die zijn bedoeld in artikel 5.1.: het preventieve onderhoud alsook de volgende prestaties:

- het terug in dienst stellen en/of het vernieuwen van defect geraakte uitrustingen door externe oorzaken zoals: trillingen, overmatige vochtigheid, defecten of storingen op het elektriciteitsnetwerk, het telecommunicatienetwerk dat door derden wordt beheerd of andere apparatuur die niet in het contract is opgenomen, chemische dampen, golven en stralingsverschijnselen, verkeerde handelingen, staking, arbeidsconflict, brand en daarmee gepaard gaande risico's, onweer, bliksemfenomenen, diefstal, overmacht, terreurdaden en aanslagen, waterschade, overstromingen, natuurrampen, storm, hagel, druk van sneeuw of ijs, glasbreuk;
- de werken met betrekking tot de eventuele vervanging van verbruiksgoederen zoals: papier, inkt, linten, magnetische dragers (tapes, diskettes en andere), optische dragers (schijven, Cd's en andere), batterijen en accumulatoren;
- de herstelling of vervanging van losse elementen (snoeren, draden, contactdozen, antennes, enz.) en de levering van reinigingsproducten;
- de prestaties die op verzoek van de klant moeten worden uitgevoerd buiten de kantooruren;
- de prestaties met betrekking tot het eerste nazicht en desgevallend het terug in werking stellen ter gelegenheid van de overname van een bestaande telefooncentrale door de klant;
- de prestaties met betrekking tot het terug in werking stellen van de telefooncentrale na een wijziging van de telefooncentrale door een derde die niet is gemachtigd door Proximus;
- de prestaties met betrekking tot de wijziging of de bijwerking van de telefooncentrale die noodzakelijk zijn gemaakt door een operator van openbare netwerken of een dienstverlenend bedrijf, of de prestaties die zijn voorgeschreven door het BIPT en/of de nationale en/of Europese overheden;
- de prestaties met betrekking tot de wijziging of de bijwerking van de telefooncentrale naar aanleiding van externe oorzaken, waarvan de fabrikant en/of Proximus of haar onderaannemer niet verantwoordelijk kunnen worden gesteld.
- Elke herconfiguratie op vraag van de klant gedaan 1 maand na de installatie.

5.4. Tenzij anders overeengekomen met de klant, dient Proximus of haar onderaannemer met de uitvoering van de onderhoudsprestaties te beginnen ten laatste op het einde van de werkdag volgend op de dag waarop de bevoegde technische dienst van Proximus door de klant of zijn gemachtigde van de storing op de hoogte is gesteld. De telefoonnummers van die diensten zijn te vinden in de informatiebladzijden van de gidsen of worden op verzoek van de klant door Proximus aan deze laatste meegedeeld.

5.5. Proximus dient alles in het werk te stellen opdat de herstellingen en/of de vervanging zo spoedig mogelijk zou worden uitgevoerd. Proximus of haar onderaannemer bepalen alleen welke technische middelen zullen worden ingezet voor het verrichten van de

onderhoudsprestaties.

5.6. Proximus of haar onderaannemer komt tussen tijdens de kantooruren en dit ter plaatse bij de klant ('on site') of vanuit de gebouwen van Proximus of haar onderaannemer ('remote').

5.7. Buiten de kantooruren komt Proximus of haar onderaannemer slechts tussen op verzoek, onder de geldende voorwaarden en tarieven. Indien gewenst kan de klant een prijsopgave krijgen voor een interventie buiten de kantooruren.

5.8. De klant waarborgt Proximus en/of haar onderaannemer te allen tijde toegang tot de telefooncentrale.

De klant dient Proximus en/of haar onderaannemer alle noodzakelijke middelen ter beschikking te stellen om haar/hem toegang tot alle delen van de telefooncentrale te verschaffen.

5.9. De klant is verantwoordelijk voor het beheer en management van de data applicaties op gebruikers en administrator niveau en dient Proximus de nodige info te verstrekken ivm aanpassingen van data applicaties die de oorzaak kunnen zijn van een storing.

5.10. Proximus kan niet verantwoordelijk worden gesteld bij vertragingen of tekortkomingen in de uitvoering van haar prestaties wanneer die het gevolg zijn van feiten of omstandigheden waarover zij geen controle heeft, die niet te voorzien zijn en die ze niet kon vermijden, zoals onder meer oorlog, oproer, rellen, burgerlijke onrust, handelingen van burgerlijke of militaire autoriteiten, embargo's, stakingen of sociale conflicten (inclusief conflicten waarbij haar personeelsleden zijn betrokken), lock-out, overstromingen, langdurige vorst, branden of stormen, contractbreuk door een leverancier, een onderbreking in de bevoorrading bij de leveranciers van Proximus.

5.11. Indien de van op afstand interventie niet mogelijk was omwille van de klant, zullen de verplaatsingskosten voor de "on site" interventie gefactureerd worden.

Artikel 6 - Wijziging aan de telefooncentrale

6.1. Elke wijziging aan de telefooncentrale die in het contract is beschreven, dient onderdeel uit te maken van een nieuw contract voor de betreffende wijziging.

6.2. Elke wijziging dient zonder uitzondering verwezenlijkt te worden door Proximus of haar onderaannemer.

6.3. Onder "wijziging" van de telefooncentrale wordt verstaan:

- elke uitbreiding of vermindering van de capaciteit;
- elke verplaatsing of verhuizing;
- elke gedeeltelijke vernieuwing of aanpassing, van welke aard dan ook.

6.4. Elke wijziging aan het materiaal van de telefooncentrale zal in hetzelfde regime (huur) gefactureerd worden, voor zover dit regime beschikbaar is voor dit onderdeel.

Artikel 7 - Huurgeld – facturering en betaling

7.1. Het huurgeld heeft enkel betrekking op de prestaties die vermeld zijn in artikel 5.

7.2. Het huurgeld slaat niet op de kosten voor preventief onderhoud, noch op de kosten die verband houden met de in artikel 5.3. vermelde prestaties. Die prestaties zullen afzonderlijk worden aangerekend.

Zijn eveneens uitgesloten van het huurgeld: de vergoedingen, taksen en kosten zoals:

- alle vergoedingen die eventueel verschuldigd zijn aan de operatoren van de openbare netwerken en/of het BIPT of aan elke andere officiële instantie;
- de vergoedingen die betrekking hebben op het verbruik van elektrische stroom;
- alle taksen van welke aard ook;
- de verzendingskosten van materieel dat voor herstelling naar Proximus of haar onderaannemer wordt gestuurd;
- de kosten die voortvloeien uit schade of verliezen als gevolg van het

transport van (klein) materieel verzonden naar Proximus of haar onderaannemer.

7.3. Het huurgeld dient maandelijks of tweemaandelijks (keuze van de klant) en vooraf betaald te worden. Alle bedragen die krachtens het contract verschuldigd zijn, worden aan de klant gefactureerd of aan een door hem aangeduide derde betaler. De aanduiding van een derde betaler ontslaat de klant niet van zijn verplichting tot betaling indien die derde betaler in gebreke blijft.

7.4. Bij vertraging van betaling door de klant van de verschuldigde bedragen, kan Proximus van rechtswege en zonder voorafgaande ingebrekestelling de betaling eisen van verwijlrenten die tegen het wettelijk tarief verhoogd met 5% worden berekend, met een minimum van 12%.

7.5. Indien de klant de verschuldigde bedragen niet betaalt, kan Proximus het contract van rechtswege opzeggen. De opzegging gaat slechts in nadat binnen een termijn van vijftien kalenderdagen, te rekenen vanaf de datum van kennisgeving, niet wordt ingegaan op de ingebrekestelling die met een aangetekende brief wordt verstuurd.

7.6. Proximus behoudt zich het recht voor om het bedrag van het huurgeld elk jaar op 1 januari aan te passen in overeenstemming met de loonindexering en de volgende formule voor prijsstijging:

$$P_n = P_o * (0,8 * (S_n/S_o) + 0,2)$$

waarin :

P_o = huurgeld bij aanvang P_n = Aangepast huurgeld
 S_o = Salarissen + sociale lasten (loonkosten) waarop het huurgeld voor aansluiting op de interventiedienst is gebaseerd

S_n = Salarissen + sociale lasten (loonkosten) geldig op het ogenblik van de herziening.

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

Artikel 8 - Eigendomsrecht van Proximus

8.1. De telefooncentrale is eigendom van Proximus. Hij mag niet worden overgedragen, onderverhuurd, omgevormd, in pand of als waarborg gegeven worden of in welke vorm dan ook aan derden worden uitgeleend door de klant, die er op geen enkele wijze mag over beschikken. Proximus blijft titularis van alle intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot eventuele octrooien, tekeningen, modellen, (software en firmware).

8.2. Ingeval van inbeslagname of van alle andere aanspraken die derden kunnen doen gelden op de telefooncentrale, is de klant verplicht om Proximus daar onmiddellijk van op de hoogte te stellen en aan de beslagleggende partij te laten weten dat de telefooncentrale eigendom is van Proximus. In geval van overdracht of in pandgeving van zijn handelszaak dient de klant alle nodige maatregelen te nemen opdat de telefooncentrale geen deel zou uitmaken van de overdracht of de in pandgeving en dient hij er zorg voor te dragen dat de overnemer of de pandhoudende schuldeiser tijdig op de hoogte wordt gesteld van het eigendomsrecht van Proximus over de voorgenoemde telefooncentrale.

8.3. Indien de telefooncentrale is opgesteld in een lokaal dat de klant niet toebehoort, dan dient hij de eigenaar op de hoogte te stellen van het eigendomsrecht van Proximus. Dat moet gebeuren per aangetekende brief met ontvangstbewijs en voordat de telefooncentrale wordt geïnstalleerd.

8.4. Eventueel kan de standaardversie van de software of firmware van de telefooncentrale worden geleverd waarbij de klant een eenvoudig, niet-exclusief en niet-overdraagbaar gebruiksrecht van de software of enige andere afzonderlijke bijgeleverde software wordt verleend. De klant erkent uitdrukkelijk dat elke software technische en vertrouwelijke informatie bevat die eigendom zijn van Proximus of van zijn leverancier. De klant verbindt er zich toe de software niet te vermenigvuldigen of te kopiëren en het vertrouwelijke karakter ervan te bewaren. Elke bijgeleverde software kan bovendien onderworpen zijn aan de algemene voorwaarden die bij de levering horen of vermeld zijn

in een licentiecontract.

Artikel 9 - Verantwoordelijkheid van de partijen

Verantwoordelijkheid van de klant

9.1. Vanaf de inwerkingtreding van de overeenkomst en gedurende de hele duur ervan is en blijft de klant, in zijn hoedanigheid als bewaarder, aansprakelijk voor alle schade die door de telefooncentrale zou worden veroorzaakt.

9.2. Tijdens diezelfde periode is de klant eveneens aansprakelijk voor elke beschadiging, verlies, diefstal of vernieling van de telefooncentrale, welke ook de oorzaak van de schade is, behalve als deze beschadiging, verlies, diefstal of vernieling te wijten is aan een fout van Proximus.

9.3. De klant verbindt zich ertoe zich te houden aan de netiquette en de correcte gedragsregels ("acceptable use policies") die gelden in de netwerken waartoe hij zich via de telefooncentrale toegang toe verschaft.

9.4. De klant dient de geldende wetgeving na te leven wanneer hij gegevens verstuurt via de telefooncentrale. De verboden gegevens zijn meer bepaald, maar niet uitsluitend, informatie met een onwettig, onjuist, aanstootgevend of lasterlijk karakter, die de openbare orde en/of de goede zeden, evenals het privé-leven van de gebruikers, schendt of aanzet tot rassenhaat of xenofobie.

9.5. De klant dient erover te waken de intellectuele rechten van Proximus of van derden, waaronder de auteursrechten, te respecteren en er geen inbreuk op te plegen.

9.6. De klant verbindt zich ertoe af te zien van handelingen van informativapiraterij of "hacking" tegenover het systeem van Proximus of gelijk welk ander systeem.

9.7. De klant verbindt zich ertoe de geheime en vertrouwelijke aard van de identificatiecode (paswoord en gebruikersnaam) te zullen bewaren. Alle gebruik van de identificatie-elementen zal onder verantwoordelijkheid van de klant gebeuren. In geval van verlies, diefstal of frauduleus gebruik van een van deze elementen, is de klant ertoe gehouden Proximus daarvan onmiddellijk op de hoogte te stellen en zijn mededelingen per aangetekend schrijven te bevestigen. De klant wordt slechts van zijn verantwoordelijkheid ontheven op de werkdag volgend op de datum waarop Proximus de aangetekende brief ontvangen heeft.

9.8. De klant dient op eigen verantwoordelijkheid regelmatig een back-up van zijn gegevens te nemen.

9.9. De klant is verantwoordelijk voor het vlot kunnen uitvoeren van werkzaamheden en met name creëert hij de voor het uitvoeren van de werkzaamheden benodigde omstandigheden in zijn onderneming en stelt hij kosteloos geschikt personeel ter beschikking.

9.10. De klant dient in te staan voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de informatie en documentatie die hij ter beschikking stelt van Proximus, ook indien deze van derden afkomstig is.

Verantwoordelijkheid van Proximus

9.11. In het algemeen kan Proximus slechts aansprakelijk worden gesteld in geval van opzet of grove fout in haar hoofde of die van haar werknemers.

Bovendien, erkent en aanvaardt de klant dat Proximus geen verantwoordelijkheid op zich neemt voor immateriële schade alsook voor schade zoals winstderving, inkomensverlies, werkonderbreking, beschadiging of verlies van gegevens.

Onverminderd de imperatieve wettelijke bepalingen, zal in alle gevallen waar Proximus eventueel aansprakelijk zou worden gesteld, deze aansprakelijkheid beperkt zijn tot 125.000 EUR.

Ingeval van slechte werking of niet-werking van de telefooncentrale, beperkt de verantwoordelijkheid van Proximus zich tot de herstelling of de vervanging van de telefooncentrale.

9.12. De in het kader van onderhavig contract geleverde prestaties gebeuren zonder garantie voor een ononderbroken werking van de telefooncentrale.

9.13. In geval van aansluiting met een operator of dienstenbedrijf via een interface en/of signalisaties niet conform aan de nationale of Europese normen, is het mogelijk dat de kwaliteit van de verbindingen en/of dienstverlening niet kan gegarandeerd worden. Proximus kan in geen geval aansprakelijk gesteld worden voor een eventuele ontoereikende kwaliteit

9.14. Proximus verwerpt elke aansprakelijkheid voor om het even welke schade, rechtstreeks of onrechtstreeks die veroorzaakt werd door de software die geleverd of geïnstalleerd werd bij de telefooncentrale.

9.15. Proximus kan niet aansprakelijk worden gesteld voor de inhoud van de mededelingen of de boodschappen, noch voor de integriteit van de gegevens die via haar netwerk worden verstuurd. Ze kan ook niet aansprakelijk worden gesteld voor de diensten, noch voor de facturatie ervan, wanneer deze worden aangeboden door derden en toegankelijk zijn via haar netwerk. Proximus verstrekt geen waarborgen en is niet aansprakelijk voor de aangeboden diensten of de informatie die via haar netwerk wordt verspreid. Proximus is niet aansprakelijk voor de transacties tussen een derde en de klant. Zij is, tenzij anders vermeld, geenszins een partij in het contract dat tussen de derde en de klant wordt gesloten.

Artikel 10 - Opzegging

10.1. Ingeval een van de partijen zijn verplichtingen niet nakomt, kan de andere partij het contract van rechtswege opzeggen. De opzegging komt er nadat een kennisgeving onbeantwoord is gebleven gedurende een termijn van vijftien (15) kalenderdagen, te rekenen vanaf de kennisgeving ervan via aangetekende brief.

10.2. Indien de klant het contract wil beëindigen gedurende de initiële periode, of indien Proximus zich verplicht ziet het contract te beëindigen binnen de initiële periode doordat de klant zijn verplichtingen niet nakomt, is Proximus gemachtigd van rechtswege een schadeloosstelling te eisen wegens voortijdige beëindiging van het contract. Deze schadeloosstelling wordt forfaitair en onherroepelijk vastgesteld op honderd (100) procent van de vergoedingen die nog verschuldigd zijn tot aan de normale vervaldag van het contract.

Deze schadeloosstelling is niet verschuldigd indien de klant opzegt op grond van artikel 1.2. van deze algemenevoorwaarden.

10.3. Het contract wordt van rechtswege beëindigd ingeval de andere partij zich in een toestand van staking van betaling, insolventie, faillissement of vereffening bevindt.

10.4. Het contract eindigt van rechtswege op het ogenblik van de definitieve buitendienststelling van de telefooncentrale.

10.5. Aan het einde van de overeenkomst, welke ook de reden daarvoor zij, mag de klant de software en de documentatie niet langer gebruiken en dient hij Proximus de exemplaren terug te bezorgen die hij in zijn bezit heeft.

Artikel 11 - Teruggave

11.1. De klant wordt geacht de telefooncentrale in zijn oorspronkelijke staat behoudens gewone slijtage aan Proximus terug te bezorgen binnen de drie werkdagen volgend op het einde van het contract. Tevens verbindt de klant zich ertoe elk exemplaar van de software te vernietigen die zich buiten de terugbezorgde uitrusting bevindt.

11.2. Indien de teruggave niet binnen deze termijn gebeurt, wordt de restwaarde van het toestel aan de klant gefactureerd. De kosten voor de verwijdering van de telefooncentrale worden door Proximus altijd gefactureerd.

11.3. De klant wordt geacht Proximus schadeloos te stellen voor elke beschadiging aan de telefooncentrale.

Artikel 12 - Overdracht van het contract

12.1. De klant mag het contract enkel aan een derde overdragen, mits Proximus daartoe schriftelijk en vooraf de toestemming heeft gegeven.

12.2. De klant aan wie bij vonnis de toegang tot en/of het verblijf op het adres van de aansluiting van de telefooncentrale wordt ontzegd, verleent aan Proximus het recht het contract ambtshalve over te dragen aan de persoon die wettelijk de plaats van de aansluiting betreft, indien deze laatste daarom vraagt.

12.3. 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.

12.4. De overdracht is gratis en houdt in dat alle rechten en verplichtingen die voortvloeien uit het contract worden overgedragen aan de overnemer.

Artikel 13 - Klacht bij Proximus

Ingeval van moeilijkheden bij de uitvoering van het contract wordt de klant verzocht zich te wenden tot de plaatselijke dienst van Proximus.

Artikel 14 - Klacht bij de Ombudsdienst

14.1. De klant kan zich wenden tot de Ombudsdienst voor Telecommunicatie die volledig onafhankelijk van Proximus optreedt en die de klachten van klanten onderzoekt met betrekking tot de activiteiten van Proximus.

14.2. Het adres en het telefoonnummer van de Ombudsdienst zijn te vinden in de informatiebladzijden van de gidsen of worden op verzoek van de klant door Proximus aan deze laatste meegedeeld.

14.3. Enkel schriftelijke klachten worden aanvaard. Weliswaar kan de klant zich mondeling tot de Ombudsdienst richten om de stand van zaken van zijn klacht te kennen.

14.4. De klachten zijn enkel ontvankelijk indien de klant kan aantonen dat hij eerst bij Proximus de nodige stappen heeft ondernomen.

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

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

Artikel 15 - Toepasselijk recht en bevoegde rechtbanken

15.1. Elke betwisting met betrekking tot de interpretatie of de toepassing van de overeenkomst valt onder de uitsluitende bevoegdheid van de Brusselse rechtbanken.

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

Artikel 16 - Bescherming van persoonsgegevens

16.1. ALGEMEEN

16.1.1. De concepten in verband met de bescherming van persoonsgegevens gebruikt in onderhavig Artikel 16, zullen de betekenis hebben die ze hebben gekregen in de Wetgeving inzake Gegevensbescherming.

16.1.2. 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).

16.1.3. 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).

16.1.4. 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 16.2 waarvoor 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.

16.2. 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.

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, hierbij 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 de het Proximus privacybeleid en meer in het bijzonder over de wijze waarop de eindgebruikers 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 16.2.

16.3. PROXIMUS ALS VERWERKER

16.3.1. Indien de Klant (of zijn verwerkingsverantwoordelijken indien de Klant niet zelf 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.

16.3.2. De Klant dient ervoor in te staan dat de rechten en verplichtingen van de Partijen krachtens onderhavig Artikel 16 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 16 omvatten, voor zover van toepassing, de respectieve 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:

- Identificatie-informatie, 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 Overeenkomst.

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.

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

16.3.4. 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.

16.3.5. 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, ongeoorloofd 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.

16.3.6. 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.

16.3.7. 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.

16.3.8. Op verzoek van de Klant zal Proximus alle nodige informatie verstrekken om overeenstemming met onderhavig artikel 16.3 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.

16.3.9. 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 16.3 worden opgelegd aan deze andere verwerker.

16.3.10. 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 gegeven in overeenstemming met de Wetgeving inzake Gegevensbescherming of (ii) zich kan beroepen op een afwijking waarin de Wetgeving inzake Gegevensbescherming voorziet om deze doorgifte mogelijk te maken. De Klant dient nu en dan documenten te ondertekenen en handelingen te stellen die Proximus redelijkerwijs kan eisen om dergelijke gepaste waarborgen te implementeren.

16.3.11. 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.

16.3.12. Indien een verzoek van de Klant krachtens onderhavig Artikel 16.3 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 dit laatste heeft opgelopen om deze bijkomende stappen te nemen.

16.3.13. 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.