

## Allgemeine Geschäftsbedingungen für Verbraucher und kleine Unternehmen

Die vorliegenden allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für Verbraucher sowie für Produkte & Dienstleistungen für Unabhängige und Geschäftskunden bis 9 Angestellte (hiernach „Allgemeine Geschäftsbedingungen“). Sie sind durch Abschluss einer Vertrages mit Proximus an diese gebunden. Es wird empfohlen, eine Kopie dieser allgemeinen Geschäftsbedingungen aufzubewahren.

Jedes Produkt oder jede Dienstleistung kann auch besonderen Geschäftsbedingungen unterliegen, einschließlich spezifischer Bestimmungen für das betreffende Produkt oder für die betreffende Dienstleistung (nachstehend bezeichnet als „besondere Geschäftsbedingungen“). Im Falle des Widerspruchs oder der Diskrepanz zwischen den vertraglichen Dokumenten, gilt folgende absteigende Reihenfolge: das Bestätigungsschreiben, die besonderen Geschäftsbedingungen, die allgemeinen Geschäftsbedingungen. Alle dem Vertrag vorangegangenen Vereinbarungen werden durch den Vertrag ersetzt und jede Änderung bedarf der schriftlichen Zustimmung von Proximus.

### 1. Begriffsbestimmungen

Im Rahmen der Anwendung der vorliegenden allgemeinen Geschäftsbedingungen, versteht man unter:

- **Kunde:** Jede Person, ob Verbraucher oder Geschäftskunde, mit der Proximus den Vertrag abgeschlossen hat oder die um den Abschluss des Vertrags mit Proximus ersucht.
- **Verbraucher:** Jede natürliche Person, die die Dienstleistungen von Proximus zu einem Zweck in Anspruch nimmt, der nicht in den Rahmen ihrer beruflichen Tätigkeit fällt.
- **Geschäftskunde:** Jeder Kunde, der kein Verbraucher ist.
- **Vertrag:** Die Gesamtheit der allgemeinen und der besonderen Geschäftsbedingungen, sowie alle anderen vertraglichen Dokumente zwischen dem Kunden und Proximus hinsichtlich der Dienstleistungen von Proximus, wie z.B. das Bestätigungsschreiben, die Preisliste, die Verbraucherinformationen, die vertraglichen Informationsdatenblätter...
- **Dienstleistung:** Die Gesamtheit der Güter und Dienstleistungen, die Proximus auf Grundlage des Vertrags bereitstellt.
- **Preisliste:** Sämtliche Tarife und Preise für Güter und Dienstleistungen, die von den Kunden von Proximus gefordert werden können, wie dies auf der Website von Proximus veröffentlicht wurde ([www.proximus.be/tariffs](http://www.proximus.be/tariffs)).
- **Tochtergesellschaft von Proximus:** Jedes Unternehmen, das gemäß der gesellschaftsrechtlichen Bestimmungen von Proximus kontrolliert wird.
- **Rechnung:** Das als ‚Rechnung‘ bezeichnete Dokument oder jedes andere Dokument, mit welchem Proximus die Zahlung für die Erbringung ihrer Dienstleistungen fordert oder im Namen und im Auftrag Dritter das Inkasso im Zusammenhang mit den Gütern oder Dienstleistungen dieser Dritten betreibt.
- **Netzanschlusspunkt:** Der Netzanschlusspunkt ist der Zeitpunkt, zu dem der Kunde Zugang zur öffentlichen Telekommunikations-Infrastruktur von Proximus erhält.

### 2. Der Vertragsabschluss

- 2.1 Der Kunde liefert Proximus die Informationen, die Proximus für den Abschluss des Vertrages als notwendig erachtet, insbesondere die E-Mail-Adresse des Kunden, die er im Rahmen des Vertragsverhältnisses mit Proximus verwenden wird. Der Kunde ist allein verantwortlich für die Informationen, die er Proximus zur Verfügung stellt. Er hat Proximus unverzüglich schriftlich über jede Änderung der angegebenen Daten in Kenntnis zu setzen.
- 2.2 Proximus behält sich das Recht vor, die Erbringung der Dienstleistung aus einem der folgenden Gründe zu verweigern, ohne dabei eine Entschädigung in irgendeiner Art zu schulden:
  - wenn der Kunde seinen Verpflichtungen aus einem anderen Vertrag mit Proximus oder mit einer der Tochtergesellschaften von Proximus nicht nachkommt;
  - bei nachweislichem Betrug oder bei ernsthaften Zweifeln hinsichtlich der Zahlungsfähigkeit des Kunden;
  - wenn der Kunde kein rechtmäßiges Dokument zur Verfügung stellt, welches Proximus ermöglicht, ihn zu identifizieren;
  - wenn der Kunde sich weigert, die durch Proximus geforderte Anzahlung zu entrichten;
  - wenn die Infrastruktur des Kunden oder das Netzwerk von Proximus die Erbringung der Dienstleistung aus technischen oder anderen Gründen nicht bzw. kaum unterstützt; oder
  - wenn die Einrichtung des Kunden das Netzwerk möglicherweise stört.
- 2.3 Falls der Kunde nicht über einen Anschluss an das Netzwerk von Proximus verfügt und der Kunde Proximus um die Bereitstellung eines solchen Anschlusses ersucht, unterbreitet Proximus dem Kunden einen

Kostenvoranschlag für die zur Erstellung des Anschlusses erforderlichen Arbeiten, und lässt ihm diesen im Voraus zur Genehmigung zukommen.

### **3. Inkrafttreten und Dauer des Vertrags**

- 3.1 Soweit nichts anderes vereinbart wurde, tritt der Vertrag an dem Tag in Kraft, an dem Proximus den erfassten Auftrag des Kunden annimmt.
- 3.2 Sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde, wird der Vertrag für eine unbefristete Dauer abgeschlossen. Bei befristeten Verträgen wird der Vertrag am Ende der ursprünglichen Laufzeit automatisch auf unbestimmte Zeit verlängert.

### **4. Änderungen des Vertrags und des Dienstes**

- 4.1 Proximus behält sich das Recht vor, den Vertrag und die Bedingungen des Dienstes (einschließlich des Preises) zu ändern, und verpflichtet sich, den Kunden mindestens 1 Monat vor dem Inkrafttreten dieser Änderungen schriftlich (z. B. per E-Mail, SMS oder durch Mitteilung auf der Rechnung) darüber zu informieren. Ist der Kunde mit den Vertragsänderungen nicht einverstanden, kann er seinen Vertrag spätestens 3 Monate nach der Mitteilung unbeschadet Artikel 16.1 **Error! Reference source not found.** kostenlos kündigen, es sei denn, diese Änderungen:
  - sind ausschließlich zum Vorteil des Kunden;
  - sind rein administrativer Natur und haben keine negativen Auswirkungen auf den Kunden;
  - sind unmittelbar durch oder aufgrund von Rechtsvorschriften vorgeschrieben; oder
  - betreffen eine mit dem Verbraucherpreisindex verbundene Preiserhöhung gemäß Artikel 4.2.
- 4.2 Einmal im Jahr kann Proximus ihre Preise abhängig vom Verbraucherpreisindex (nach der Formel: neuer Preis = alter Preis x (aktueller Index/früherer Index) überprüfen und anpassen.
- 4.3 Falls Proximus beschließt, die Erbringung einer Dienstleistung einzustellen, wird der Kunde mindestens drei Monate im Voraus darüber informiert. Daraus erwächst für Proximus keine Entschädigungspflicht gegenüber dem Kunden.

### **5. Allgemeine Rechte und Pflichten von Proximus**

- 5.1 Proximus verpflichtet sich, die für den reibungslosen Betrieb der Dienstleistung notwendigen Mittel bereitzustellen, und die Dienstleistung in Übereinstimmung mit dem Vertrag so schnell als möglich bereitzustellen. Proximus allein bestimmt die zur Erbringung der Dienstleistung erforderlichen technischen Mittel. Sofern nicht ausdrücklich anders vereinbart, garantiert Proximus kein Mindestmaß an Servicequalität und sind ihre Verpflichtungen als Pflicht zur Leistungserbringung zu qualifizieren.
- 5.2 Proximus veröffentlicht auf ihrer Website Indikatoren für die Servicequalität: [www.proximus.be/qualitaet-der-dienstleistung](http://www.proximus.be/qualitaet-der-dienstleistung)
- 5.3 Proximus stellt dem Kunden einen Helpdesk für technische Unterstützung und Fehlerbehebung zu Verfügung. Proximus ist verpflichtet, alle zumutbaren Anstrengungen zu unternehmen, um die Probleme des Kunden so schnell als möglich zu beheben.
- 5.4 Die öffentliche Telekommunikationsinfrastruktur von Proximus, einschließlich des Netzanschlusspunktes, ist Eigentum von Proximus. Proximus gewährleistet deren Schutz mit gebührender Sorgfalt. Nur Proximus allein ist berechtigt, Wartungs-, Reparatur- und Entwicklungsarbeiten durchzuführen. Diese Arbeiten können Proximus dazu veranlassen, die Dienstleistung zu beschränken oder auszusetzen, oder gar den Vertrag zu kündigen, ohne dass daraus für Proximus eine Entschädigungspflicht erwächst. Proximus verpflichtet sich, den Umfang der Beschränkung oder Einstellung der Dienstleistung auf ein Minimum zu reduzieren und, außer in Ausnahmefällen, die eine Mitteilung unmöglich machen, die betroffenen Kunden in geeigneter Weise und, wenn möglich, einzeln darüber zu informieren.
- 5.5 Proximus behält sich das Recht vor, von sich aus und ohne vorangehende Ankündigung die erforderlichen Maßnahmen zu ergreifen, wenn die Sicherheit, die Integrität oder der reibungslose Betrieb ihrer Dienstleistung oder des Netzwerks (oder derjenigen ihrer Subunternehmer oder Lieferanten) gefährdet oder nicht mehr gewährt sind oder im Falle von Betrug oder Missbrauch, ohne dass daraus für Proximus eine Entschädigungspflicht erwächst. Diese Maßnahmen können insbesondere in der Ergreifung von Schutzmaßnahmen oder der Einstellung oder Beschränkung des Zugangs des Kunden zur Dienstleistung bestehen. Proximus haftet dem Kunden gegenüber nicht für die Folgen, die sich aufgrund der Umsetzung dieser Maßnahmen ergeben können.
- 5.6 Der Nachweis für die Erfüllung bzw. Nichterfüllung des Vertrags kann von den Parteien auf jegliche Weise erbracht werden, einschließlich durch Daten und Übersichten, die aus den Systemen von Proximus oder aus von Dritten bereitgestellten Systemen stammen. Der Kunde und Proximus betrachten diese Daten und Übersichten bis zum Beweis des Gegenteils als wahrheitsgetreu.

### **6. Allgemeine Rechte und Pflichten des Kunden**

- 6.1 Der Kunde haftet gegenüber Proximus und Dritten für die Nutzung der Dienstleistung allein. Er wird darauf achten, dass die Dienstleistung mit gebührender Sorgfalt und in Übereinstimmung mit den Bestimmungen des Vertrags, dem anwendbaren Recht, der öffentlichen Ordnung, der guten Sitten sowie der Gebrauchsanweisungen genutzt wird. Er wird Proximus für alle Schäden schadlos halten, die infolge der Nichteinhaltung dieser Verpflichtungen durch irgendeine Person und an irgendeinem Gerät eingetreten ist. Der Kunde ist für den Inhalt der gesamten Kommunikation über das Netzwerk verantwortlich, ohne jegliche Überwachungspflicht seitens von Proximus.
- 6.2 Abgesehen vom Vorliegen einer anderweitigen Genehmigung seitens von Proximus ist es dem Kunden untersagt, die Dienstleistung gänzlich oder teilweise, auf direkte oder indirekte Weise, Dritten zur Verfügung zu stellen, sie auf Dritte zu übertragen, Dritten die Befugnis zur Übertragung zu gewähren oder, falls nichts anderes vereinbart worden ist, die Befugnis zu erteilen, Telekommunikations-Dienstleistungen von Proximus in eigenem Namen auf eigene Rechnung zu erbringen.
- 6.3 Der Kunde anerkennt, dass die Dienstleistung auf einer sich ständig weiterentwickelnden Technologie basiert, und dass Proximus die Spezifikationen der Dienstleistung an neue Technologien anpassen kann. Falls die Dienstleistung nach einer solchen Anpassung unverändert bleibt, gilt dies nicht als Vertragsänderung.
- 6.4 Sofern Proximus den Kunden nicht ausdrücklich dazu ermächtigt, ist es dem Kunden untersagt, die Telekommunikationsinfrastruktur, einschließlich des Netzanschlusspunktes, zu ändern. Der Kunde hat den Anlagen von Proximus, die sich an den Örtlichkeiten befinden, die er allein oder mit anderen Personen bewohnt, gebührende Sorgfalt entgegenzubringen.
- 6.5 Der Kunde gibt Proximus die Genehmigung, die zum guten Betrieb des Dienstes nützlichen Arbeiten und Anpassungen, wie die Installation, Änderung, Wiederinbetriebsetzung und/oder Kontrolle der Kabel und Telekommunikationsausrüstungen und deren Konfigurierung in den vom Kunden benutzten Räumlichkeiten, auszuführen. Diese Arbeiten dürfen nicht dazu führen, dass die vom Kunden benutzten Räumlichkeiten in einen anderen als den ursprünglichen Zustand versetzt werden.
- 6.6 Der Kunde muss Personen, die für Proximus arbeiten und sich entsprechend ausweisen können, zu angemessenen Uhrzeiten Zugang zu den Örtlichkeiten gewähren, an denen sich die verschiedenen Anschlusselemente befinden, und zwar bis hin zum Netzabschlusspunkt.
- 6.7 Der Vertrag beabsichtigt eine normale Nutzung des Dienstes durch den Kunden. Proximus behält sich das Recht vor, die Bereitstellung des Dienstes einzuschränken oder den Vertrag im Falle einer zweckwidrigen Nutzung des Dienstes auszusetzen und/oder zu kündigen. Zu diesem Zweck ist Proximus befugt, die volumenmäßige Nutzung ihrer Dienste zu überprüfen.
- 6.8 Der Kunde kann seinen Dienstverbrauch (Internetvolumen, mobiles Datenvolumen, Gesprächsminuten, Anzahl der gesendeten SMS usw.) über die Proximus+ App oder die MyProximus-Website einsehen.
- 6.9 Der Kunde ist verpflichtet, alle notwendigen Vorkehrungen zu treffen, um alle Anmeldedaten, wie z.B. PIN-Codes, Passwörter usw. (nachfolgend „Anmeldedaten“), die dem Kunden übermittelt werden, geheim zu halten. Der Kunde haftet für jede missbräuchliche oder unsachgemäße Nutzung, die sich aus der freiwilligen, zufälligen oder ungewollten Offenlegung der besagten Anmeldedaten ergibt. Jede Nutzung der Dienste nach Eingabe der Anmeldedaten gilt als Nutzung durch oder mit der Zustimmung des Kunden. Der Kunde, der die Anmeldedaten abtrifft, verliert, kopiert, verleiht oder durch Diebstahl einbüßt, informiert Proximus unverzüglich. Der Kunde muss alle notwendigen Maßnahmen treffen, damit seine Software mit der von Proximus kompatibel ist, insbesondere was die Antivirussysteme angeht.
- 6.10 Dem Kunde stehen keine Rechte zu, eine bestimmte Telefonnummer oder E-Mail-Adresse zu verlangen. Sofern nichts Anderes bestimmt ist, kann der Kunde sich auf kein Recht bezüglich der Nummer oder der Adresse berufen, die Proximus ihm zugeteilt hat.
- 6.11 Der Kunde hat Proximus zu entschädigen, zu verteidigen und schadlos zu halten wenn Dritte Rechte geltend machen, die im Zusammenhang mit der Ausführung der Dienstleistungen durch Proximus aufgrund einer Vertragsverletzung durch den Kunden stehen. Der Kunde ist verpflichtet, Proximus alle Kosten zu ersetzen, die durch eine solche Inanspruchnahme oder durch Ansprüche Dritter entstehen, sowie für jegliche Schäden zu Lasten von Proximus. Proximus wird alle angemessenen Anstrengungen unternehmen, um jeden möglichen Schaden zu begrenzen.
- 6.12 Der Kunde stellt sicher, dass alle Nutzer, die Zugang zur Dienstleistung haben, die Verpflichtungen aus dem Vertrag einhalten und trägt die Verantwortung hierfür.
- 6.13 Der Kunde darf nur Anlagen an das Netzwerk anschließen, die kompatibel und in gutem Betriebszustand sind.
- 6.14 Der Kunde achtet darauf, keinen Anschluss an das Proximus-Netzwerk vorzunehmen oder durch einen Dritten vornehmen zu lassen oder andere als im Vertrag vorgesehene Geräte, insbesondere illegale Decoder, Karten oder Modems, zu für den Zugang zur Dienstleistung zu benutzen.
- 6.15 Die Dienstleistung kann nur dann erbracht werden, wenn alle an der Adresse des Kunden installierten Geräte elektrisch betrieben werden. Es liegt in der Verantwortung des Kunden, dies während der gesamten

Vertragsdauer sicherzustellen. Falls der Kunde wünscht, dass der Dienst im Falle eines Stromausfalls in Betrieb bleibt, muss er die elektrische Sicherung der Geräte gewährleisten.

- 6.16 Proximus bietet auf ihrer Website ([www.proximus.be/handicap](http://www.proximus.be/handicap)) Informationen über angepasste Geräte und Tarifpläne für Kunden mit Behinderungen.

## **7. Proximus-Ausrüstung**

### Allgemeine Bestimmungen

- 7.1. Im Rahmen der Erbringung der Dienstleistung kann Proximus sich veranlasst sehen, dem Kunden Geräte zu vermieten oder zu verkaufen, die ihm Zugang zu der von ihm abonnierten Dienstleistung ermöglichen, was jegliche Art von Geräten beinhaltet, einschließlich des möglichen Zubehörs (Kabel, Fernbedienung, Tastatur, usw.) sowie der integrierten Software (nachfolgend "Proximus-Geräte").
- 7.2. Der Kunde ermächtigt Proximus, Proximus-Geräte zu installieren und die erforderlichen Arbeiten an der durch den Kunden angegebenen Adresse durchzuführen. Falls er nicht Eigentümer der Räumlichkeiten ist, in der die Installation stattfinden soll, garantiert der Kunde, dass er im Voraus die Zustimmung und Erlaubnis der Eigentümer zur Zufriedenheit von Proximus eingeholt hat.
- 7.3. Der Dienstleistungs-Funktionstest findet zum Zeitpunkt der Installation durch Proximus statt. Wenn sich der Kunde zu diesem Zeitpunkt hinsichtlich des Betriebs der Geräte nicht äußert, anerkennt er, dass er die Geräte in gutem Zustand, ohne sichtbare Mängel oder Fehler empfangen hat.
- 7.4. Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass die Proximus-Geräte mit gebührender Sorgfalt genutzt und gelagert werden. Das Nutzungsrecht ist strikt persönlich. Die Proximus-Geräte dürfen weder veräußert, untervermietet, verändert, verpfändet oder als Sicherheit hinterlegt, oder in irgendeiner Form an Dritte verliehen werden.
- 7.5. Proximus behält sich im Falle technischer Einschränkungen oder zwecks Verbesserung der Dienstleistung das Recht vor, die Proximus-Geräte jederzeit zu ändern, zu verwalten und neu zu starten. Diese Änderungen können fernbedient, automatisch und ohne Vorankündigung durchgeführt werden, wobei es aber auch möglich ist, dass neue Modelle von Proximus-Geräten auf den Markt gebracht werden. Proximus wird soweit möglich versuchen, die Kompatibilität der alten Proximus-Geräte im Verlauf der Weiterentwicklung der Dienstleistung aufrecht zu erhalten. Wenn diese Kompatibilität jedoch nicht mehr möglich ist, muss der Kunde die notwendigen Schritte unternehmen, um die Proximus-Geräte zu ersetzen, wenn er das Abonnement für die Dienstleistung fortsetzen möchte.
- 7.6. Proximus wird Updates an den Proximus-Geräten vornehmen, um deren Betrieb zu gewährleisten, was zu einer vorübergehenden Unterbrechung der Dienstleistung führen könnte, ohne dass daraus für Proximus eine Schadensersatzpflicht erwächst.
- 7.7. Im Falle der Reparatur der Proximus-Geräte akzeptiert der Kunde, dass die gespeicherten Daten teilweise oder vollständig beschädigt oder sogar verloren gehen können. Proximus übernimmt keine Haftung für den Verlust dieser Daten.
- 7.8. Im Falle der Nichtverfügbarkeit der Dienstleistung in der Region des Kunden, kann für die innerhalb einer maximalen Frist von zwei Monaten ab dem Datum der Installation zurück gegebenen Proximus-Geräte eine Rückerstattung verlangt werden, unter der Voraussetzung, dass sie keine Beschädigung aufweisen.
- Bestimmungen hinsichtlich der Vermietung
- 7.9. Proximus kann dem Kunden Proximus-Geräte für die Dauer des Vertrags als Mietgeräte zu Verfügung stellen. Proximus bleibt Eigentümer der vermieteten Proximus-Geräte.
- 7.10. Das Risiko im Zusammenhang mit den Proximus-Geräten geht im Augenblick der Lieferung über. Der Kunde ist für Beschädigung, Verlust, Diebstahl oder Zerstörung der Proximus-Geräte jeglicher Art haftbar, und er informiert Proximus unverzüglich über solche Vorfälle. Falls die Proximus-Geräte aufgrund des Verschuldens oder der Fahrlässigkeit des Kunden ersetzt oder repariert werden müssen, behält sich Proximus das Recht vor, dem Kunden eine in der Preisliste vorgesehene Pauschalentschädigung in Rechnung zu stellen.
- 7.11. Der Kunde verpflichtet sich, Proximus unverzüglich zu informieren, falls ein Proximus-Gerät defekt ist. Proximus unternimmt alles, um die defekten Proximus-Geräte zu reparieren. Proximus allein ist befugt, die Proximus-Geräte zu ändern und die etwaigen Wartungs-, Ersatz- (im Rahmen der verfügbaren Lagerbestände) und Reparaturmaßnahmen durchzuführen.
- 7.12. Proximus ist befugt, jederzeit die Rückgabe der dem Kunden zu Verfügung gestellten Geräte zu verlangen und dem Kunden daraufhin ein ähnliches Produkt anzubieten.
- 7.13. Bei Vertragsende ist der Kunde verpflichtet, die Proximus-Geräte in ihrem Originalzustand spätestens drei Tage nach Beendigung des Vertrages, unabhängig von der Ursache der Beendigung, an einer Verkaufsstelle von Proximus zurückzugeben. Falls die Rückgabe durch den Kunden oder die Annahme der Rückgabe durch Proximus nicht innerhalb dieser Frist erfolgt, wird dem Kunden ein auf der Proximus-Preisliste vorgesehener Pauschalbetrag verrechnet und der Kunde wird Eigentümer der Proximus-Geräte. Der Kunde ist

verpflichtet, Proximus für alle Schäden oder Mängel an den Proximus-Geräten schadlos zu halten, die nicht durch den normalen Gebrauch verursacht wurden.

#### Bestimmungen hinsichtlich des Verkaufs

- 7.14 Im Falle eines Vertrags über den Verkauf von Proximus-Geräten wird der Kunde Eigentümer der Proximus-Geräte und sein Abonnement für die Dienstleistung bleibt streng persönlich. Die Geräte verbleiben im Eigentum von Proximus bis zur vollständigen Bezahlung ihres Kaufpreises. Bis zu diesem Zeitpunkt ist es dem Kunden untersagt, in irgendeiner Weise darüber zu verfügen.
- 7.15 Im Falle einer Pfändung oder einer sonstigen Inanspruchnahme Dritter von Rechten an den Proximus-Geräten, ist der Kunde verpflichtet, sich diesen zu widersetzen und unverzüglich Proximus darüber zu informieren, um Proximus in die Lage zu versetzen, ihre Rechte zu wahren.
- 7.16 Die Risikoübertragung hinsichtlich der Geräte findet im Augenblick der Lieferung statt. Die von Proximus verkauften Proximus-Geräte unterliegen den Garantiebestimmungen für Konsumgüter für den gesetzlichen Zeitraum von zwei Jahren, vorbehaltlich gegenteiliger Vertragsbestimmungen. Die Frist beginnt ab dem Zeitpunkt der Lieferung zu laufen und ist gültig, solange der Kunde die Proximus-Geräte mit gebührender Sorgfalt benutzt. Im Falle von Mängeln der Proximus-Geräte unternimmt Proximus alles, um ihre Funktionsfähigkeit so rasch wie möglich wiederherzustellen. Proximus allein bestimmt, welche Reparaturen und/oder Ersatzleistungen notwendig sind.

### **8. Rechte des geistigen Eigentums**

- 8.1 Alle Urheberrechte auf die Produkte und Dienstleistungen (einschließlich aller von Proximus im Rahmen des Vertrags erstellten Dokumente) sowie alle Handelsmarken, Dienstleistungsmarken, Handelsnamen, Logos oder andere Begriffe oder Symbole, die sich auf Produkte und/oder Dienstleistungen oder auf die Handelsaktivitäten von Proximus im Allgemeinen beziehen, bleiben ausschließlich im Eigentum von Proximus, ihren Tochtergesellschaften und/oder von Drittanbietern von Proximus. Der Kunde kann keine Rechte hinsichtlich des geistigen Eigentums geltend machen und erhält keine anderen Rechte als diejenige, die in diesem Vertrag ausdrücklich genannt werden.
- 8.2 Der Kunde anerkennt und akzeptiert, dass die Proximus-Geräte ausschließlich für den vereinbarten Zweck zur Verfügung gestellt werden, und im Eigentum von Proximus und/oder Dritter verbleiben, welche Inhaber der damit verbundenen Urheberrechte bleiben, und zwar auch im Falle des Verkaufs der Proximus-Geräte an den Kunden. Demzufolge verfügt der Kunde nur über eine persönliche Nutzungslizenz, die während der Dauer dieses Vertrags gültig ist, mit dem ausschließlichen Ziel, die ordnungsgemäße Bereitstellung der Dienstleistung zu gewährleisten. Der Kunde verpflichtet sich, keine Kopien der Proximus-Geräte anzufertigen und die Proximus-Geräte nicht zu ändern, weiterzuverkaufen oder zu vermieten. Außerdem unterliegen in bestimmten Fällen spezifische Komponenten besonderen Lizenzbedingungen. Diese besonderen Bedingungen werden dem Kunden vor der Nutzung dieser Komponenten mitgeteilt, zum Beispiel bei der Installation oder dem Herunterladen gewisser Software-Programme. Wenn der Kunde sich entscheidet, diese Komponenten zu benutzen, wird davon ausgegangen, dass er die entsprechenden besonderen Lizenzbedingungen akzeptiert hat. Es ist dem Kunden untersagt, die etwaigen Hinweise auf Eigentum, Markierungen oder sonstige Erkennungszeichen, die sich auf den Proximus-Geräten befinden, zu entfernen oder abzudecken oder die Seriennummern der verschiedenen Komponenten zu entfernen oder unsichtbar zu machen.
- 8.3 Jede Verletzung der Urheberrechte von Proximus oder ihrer Drittanbieter kann zu einer zivil- wie auch strafrechtlichen Verfolgung führen.

### **9. Schutz personenbezogener Daten**

- 9.1 Dieser Artikel gilt, wenn der Kunde die Dienstleistungen von Proximus als Verbraucher nutzt. Proximus verarbeitet personenbezogene Daten von Kunden (und gegebenenfalls deren Mitbenutzer und Endbenutzer), wie z. B. Identifikationsdaten, Kontaktdaten, Daten über die Nutzung von Proximus-Produkten und -Dienstleistungen, Daten über den Kommunikationsverkehr des Kunden, Rechnungs- und Zahlungsdaten sowie technische Daten. Dabei tritt Proximus als Verantwortlicher für die Verarbeitung auf. Die Daten können zu folgenden Zwecken verarbeitet werden:
- Erfüllung des mit dem Kunden abgeschlossenen Vertrags und Erbringung der von ihm gewünschten Dienstleistungen;
  - Verwaltung und Management der Beziehungen mit dem Kunden;
  - Erstellung von Kundenprofilen und die Organisation von Informations- und Werbekampagnen für Produkte und Dienstleistungen der Proximus-Gruppe, es sei denn, der Kunde hat dem nicht zugestimmt;
  - Verbesserung und Weiterentwicklung der Produkte und Dienstleistungen von Proximus und der Netzinfrastruktur.
  - im Rahmen des Mobilfunkdienstes Bereitstellung von Reporting-Dienstleistungen an Dritte unter Verwendung anonymisierter Daten.

Die Dateien von Proximus sind zugänglich für Dritte, die im Namen oder im Auftrag von Proximus arbeiten. Proximus kann Kundendaten mit Tochtergesellschaften der Proximus-Gruppe zu dem Zweck teilen, Informations- oder Werbekampagnen für Produkte und Dienstleistungen der Proximus-Gruppe durchzuführen, es sei denn, der Kunde hat dem nicht zugestimmt.

In den vom Gesetz vorgesehenen Fällen teilt Proximus den zuständigen Behörden auf Anfrage Kundendaten mit.

Der Kunde hat ein Recht auf Zugang, Berichtigung und Löschung der ihn betreffenden Daten.

Für weitere Informationen über die Verarbeitung personenbezogener Daten durch Proximus, die Verarbeitungszwecke, die betroffenen Kategorien personenbezogener Daten, die Erhebung der Daten, die Aufbewahrungsfrist personenbezogener Daten und die Art und Weise, auf die der Kunde von seinen Rechten Gebrauch machen und seine Präferenzen in Bezug auf den Datenschutz mitteilen kann, verweist Proximus auf ihre Datenschutzerklärung auf [proximus.be/privacy](http://proximus.be/privacy).

Die Daten, die Kunden betreffen, die ihren Vertrag mit Proximus gekündigt haben, können von der Proximus-Gruppe dazu verwendet werden, sie über Produkte und Dienstleistungen der Proximus-Gruppe zu informieren, es sei denn, der Kunde hat dem nicht zugestimmt.

9.2. Dieser Artikel gilt, wenn der Kunde die Dienstleistungen von Proximus nicht als Verbraucher nutzt.

#### Proximus als Verantwortlicher

9.2.1. Proximus verarbeitet personenbezogene Daten von Kunden in der gleichen Weise wie in Artikel 9.1. Darüber hinaus betraut Proximus den Kunden, der dies akzeptiert, mit der Erfüllung der folgenden Verpflichtungen von Proximus laut Datenschutzgesetzgebung. Insbesondere muss der Kunde

- sicherstellen, dass alle personenbezogenen Daten korrekt, vollständig und aktuell sind;
- sicherstellen, dass die Betroffenen, auf die sich die personenbezogenen Daten beziehen, gemäß Datenschutzgesetzgebung ordnungsgemäß darüber informiert werden, dass sie betreffende, personenbezogene Daten von Proximus gemäß diesem Vertrag verarbeitet werden. Zu diesem Zweck muss der Kunde die Betroffenen über die Datenschutzpolitik von Proximus und insbesondere über die Art und Weise, auf die die Mitarbeiter ihre Rechte in Bezug auf ihre personenbezogenen Daten ausüben können, informieren;
- auf Anfrage von Proximus den Beweis vorlegen, dass die Betroffenen gemäß dem vorliegenden Artikel 9.2.1. ordnungsgemäß informiert wurden.

#### Proximus als Auftragsnehmer

9.2.2. Wenn der Kunde (oder seine Datenverantwortlichen, falls der Kunde nicht in dieser Eigenschaft handelt) Proximus personenbezogene Daten zur Verfügung stellt und Proximus diese im Namen des Kunden ausschließlich zum Zwecke der Erbringung der betreffenden Dienstleistung verarbeitet, tritt der Kunde in Bezug auf diese personenbezogenen Daten als Datenverantwortlicher auf, während Proximus als Datenauftragsnehmer für diese personenbezogenen Daten agiert. Proximus tritt u.a. als Datenauftragsnehmer auf, wenn

- Proximus auf Wunsch des Kunden personenbezogene Daten speichert, und zwar insbesondere in der Proximus-Cloud, im E-Mail-Service von Proximus oder im Rahmen einer Website des Kunden;
- sie dem Kunden eine Anwendung zur Verfügung stellt, in der der Kunde personenbezogene Daten eingibt, wie z.B. eine Anwendung zur Verwaltung von Mobilfunkabonnements;
- der Kunde Proximus personenbezogene Daten zum Zwecke der Konfiguration des Dienstes anvertraut.

9.2.3 Die von Proximus als Datenauftragsnehmer verarbeiteten personenbezogenen Daten können sich auf die folgenden Arten von Betroffenen beziehen: den Kunden selbst, seine eigenen Kunden, Lieferanten, Verantwortlichen, Angestellten, Arbeiter, Vermittler, Vertreter, Berater oder andere Dritte.

Personenbezogene Daten können Identifizierungsinformationen, Kontaktdaten oder andere Arten von personenbezogenen Daten umfassen, mit Ausnahme einiger spezieller Kategorien von personenbezogenen Daten wie Gesundheitsdaten, genetische oder biometrische Daten.

9.2.4 Proximus verarbeitet die personenbezogenen Daten gemäß den dokumentierten Anweisungen des Kunden bzw. gibt sie weiter, es sei denn, Proximus ist Kraft der Gesetze der Europäischen Union oder eines ihrer Mitgliedstaaten verpflichtet, die personenbezogenen Daten zu verarbeiten bzw. weiterzugeben. Wenn Proximus dazu verpflichtet wird, muss Proximus den Kunden davon vorab in Kenntnis setzen, es sei denn, das Gesetz verbietet dies aufgrund wichtiger Gründe im öffentlichen Interesse. Der Vertrag einschließlich des vorliegenden Artikels bildet diesbezüglich die vollständige Anweisung des Kunden an Proximus. Zusätzliche oder alternative Anweisungen sind von den Parteien schriftlich zu vereinbaren.

9.2.5 Proximus behandelt die personenbezogenen Daten streng vertraulich und sorgt dafür, dass jede natürliche Person, die unter ihrer Verantwortung handelt und Zugriff auf die personenbezogenen Daten hat, sich zur Verschwiegenheit verpflichtet bzw. von Gesetz wegen zur Verschwiegenheit verpflichtet ist.

9.2.6 Ungeachtet des Ortes, an dem Proximus die personenbezogenen Daten erhält oder aufbewahrt, muss Proximus die in dem Vertrag vereinbarten technischen und organisatorischen Maßnahmen treffen, um ein Schutzniveau zu garantieren, das den Risiken, die die Verarbeitung beinhaltet gerecht wird, und dies unter

- Berücksichtigung des Stands der Technik, der Durchführungskosten, der Art der personenbezogenen Daten und der potentiellen Risiken.
- 9.2.7 Sollte Proximus einen Verstoß in Bezug auf personenbezogene Daten feststellen, der die personenbezogenen Daten im Rahmen der Erfüllung des Vertrags betrifft, muss Proximus den Kunden unverzüglich über den Verstoß in Kenntnis setzen.
- 9.2.8 Auf Anfrage des Kunden und unter Berücksichtigung sowohl der Art der Verarbeitung als auch der Informationen, über die Proximus verfügt, wird Proximus den Kunden in Bezug auf Folgendes und im Rahmen des Möglichen jeden zumutbaren Beistand leisten:
- den Anträgen von Betroffenen, die ihre Rechte als Betroffene Folge leisten;
  - Treffen technischer und organisatorischer Sicherungsmaßnahmen, um die Sicherungspflicht des Kunden bei der Verarbeitung von personenbezogenen Daten zu erfüllen;
  - Melden von Verstößen in Verbindung mit personenbezogenen Daten, die sich auf die personenbezogenen Daten auswirken, bei der Aufsichtsbehörde und dem Betroffenen je nach Situation; und
  - Durchführen einer Datenschutzfolgenabschätzung (DPIA – Data Protection Impact Assessment) und Hinzuziehen der Aufsichtsbehörde in diesem Zusammenhang.
- Proximus behält sich das Recht vor, für diese Unterstützung eine angemessene Vergütung zu verlangen.
- 9.2.9 Auf Anfrage des Kunden wird Proximus alle erforderlichen Informationen erteilen, einschließlich bestehender Zertifizierungen und Auditberichte, um die Übereinstimmung mit dem vorliegendem der Artikel 9.2.2 bis 9.2.13 zu belegen,
- 9.2.10 Der Kunde erteilt Proximus hiermit eine allgemeine schriftliche Genehmigung, für die Verarbeitung der personenbezogenen Daten Auftragnehmer einzuschalten (i) insofern dies nötig ist, um ihre vertraglichen Verpflichtungen Kraft dieses Vertrags zu erfüllen und (ii) solange Proximus für die Handlungen und Unterlassungen ihrer Auftragnehmer gleichermaßen haftet wie für ihre eigenen diesbezüglichen Handlungen bzw. Unterlassungen. Proximus muss den Kunden über eventuelle geplante zusätzliche Verarbeiter oder ihre Auswechslung in Kenntnis setzen, um dem Kunden die Möglichkeit zu geben, sich derartigen Änderungen zu widersetzen. Hat der Kunde einen triftigen Grund in Verbindung mit der Verarbeitung von personenbezogenen Daten, sich zu widersetzen, ist es möglich, dass Proximus nicht in der Lage ist, dem Kunden den Dienst weiter zu liefern. In diesem Fall hat Proximus das Recht, den Vertrag zu beenden.
- 9.2.11 Proximus hat das Recht, die personenbezogenen Daten an ein Land außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums, dem die Europäische Kommission kein geeignetes Datenschutzniveau zuerkennt, weiterzuleiten, wenn Proximus (i) gemäß Datenschutzgesetzgebung geeignete Garantien vorsieht oder (ii) sich auf eine Abweichung berufen kann, die die Datenschutzgesetzgebung vorsieht, um eine solche Weiterleitung zu ermöglichen.
- 9.2.12 Zum Zwecke des Vertrags löscht Proximus die personenbezogenen Daten (wenn das Gesetz die weitere Aufbewahrung der personenbezogenen Daten nicht vorschreibt) oder gibt sie, wenn vom Kunden gewünscht, dem Kunden zurück bzw. gibt dem Kunden die Möglichkeit, die personenbezogenen Daten selbst abzuholen.
- 9.2.13 Ein Verstoß gegen die Datenschutzgesetzgebung durch Proximus wird nur als ein Fehler von Proximus erachtet, wenn Proximus gegen die rechtskräftigen Anweisungen bzw. des Kunden bzw. außerhalb derselben gehandelt hat.

## **10. Rechnungswesen**

- 10.1. Soweit es nicht anders vereinbart ist, stellt Proximus ihre Dienstleistungen dem Kunden monatlich in Rechnung. Bei nachweislichem oder vermutetem Betrug, oder im Falle des begründeten Zweifels an der Zahlungsfähigkeit des Kunden kann Proximus beschließen, kürzere Zahlungsfristen aufzuerlegen.
- 10.2. Eine Zwischenrechnung kann auf Antrag des Kunden gegen Entgelt zugesandt werden. Proximus kann eine Zwischenrechnung stellen oder einen Vorschuss auf die nächste Rechnung verlangen, wenn der Gesamtbetrag der Rechnung den durchschnittlichen Rechnungsbetrag für alle Anschlüsse des Kunden um mindestens 125 EUR (ohne MwSt.) übersteigt. Der durchschnittliche Rechnungsbetrag wird über einen Zeitraum von vier vollen Abrechnungsmonaten berechnet. Falls die Anschlüsse seit weniger als vier vollen Monatszeiträumen in Dienst sind, kann eine Zwischenrechnung oder eine Aufforderung zur Zahlung eines Rechnungsvorschusses zugesandt werden, wenn der in Rechnung zu stellende Gesamtbetrag den Betrag von 125 EUR (exkl. MwSt.) übersteigt.
- 10.3. Der Kunde kann kostenlos eine detailliertere Version seiner letzten Rechnung sowie der noch in Rechnung zu stellenden Dienstleistungen beantragen. Der Kunde kann gegen Bezahlung der in der Preisliste aufgeführten Gebühren dauerhaft die Mitteilung über die Einzelheiten seines Verbrauchs beantragen.
- 10.4. Proximus behält sich das Recht vor, sowohl bei Inkrafttreten des Vertrags als auch im Verlauf der Vertragsdauer in folgenden Fällen die Leistung eines Vorschusses zu verlangen:

- im Falle von nachweislichem oder vermutetem Betrug, oder bei ernsthaften Zweifeln hinsichtlich der Zahlungsfähigkeit des Kunden;
- im Falle der ungewöhnlichen Nutzung der Dienstleistung durch den Kunden, d.h. in einer Weise, die nicht seinem üblichen Verbrauch entspricht (zum Beispiel die ungewöhnlich hohe Anzahl der verbrauchten Einheiten), oder in einer Weise, die nicht der Nutzung entspricht, die ein anderer Kunde in vergleichbarer Lage vorgenommen hätte;
- im Falle des Zweifels über die Identität des Kunden, oder
- falls der Kunde einen Wohnsitz, einen festen Aufenthaltsort oder eine Rechnungsadresse im Ausland angibt.

## **11. Zahlungsbedingungen**

- 11.1. Die von Proximus in Rechnung gestellten Beträge sind innerhalb der auf der Rechnung angegebenen Frist zur Zahlung fällig. Die Zahlung des Gesamtbetrags erfolgt per Überweisung auf die von Proximus angegebene Kontonummer unter Angabe der auf der Rechnung vermerkten Referenzdaten. Im Falle einer teilweisen oder referenzlosen Zahlung behält sich Proximus das Recht vor, die Zahlung einer anderen offenen Rechnung zuzuordnen.
- 11.2. Die Benennung eines Dritten zur Zahlung befreit den Kunden im Falle der Nichtzahlung dieses Dritten nicht von seiner Zahlungspflicht. Der zahlende Dritte erwirbt kein Recht auf die Dienstleistung.
- 11.3. Bei Nichtzahlung einer Rechnung sendet Proximus in geeigneter Weise (per Post, E-Mail, SMS, usw.) eine Mahnung an den säumigen Kunden oder den von ihm angegebenen zahlenden Dritten. Mahnungen führen zur Berechnung der in der Preisliste angegebenen Verwaltungskostenpauschalen. Falls der Verbraucherkunde einen Zahlungsanspruch gegenüber Proximus hat, hat der Kunde das Recht auf den gleichen Betrag, falls Proximus 15 Tage in Verzug gerät, um den Auftrag für die Rückzahlung aufgrund des Rückerstattungsantrags des Kunden zu erteilen.
- 11.4. Verzugszinsen in der Höhe des gesetzlichen Zinssatzes werden bei Nichtbezahlung automatisch zum Zeitpunkt der Fälligkeit fällig.
- 11.5. Wenn Proximus das Eintreiben der Forderung einem Dritten anvertraut, wird eine Pauschalentschädigung, deren Betrag gemäß der in der Preisliste beschriebenen Methode berechnet wird, für die angefallenen Kosten von Rechts wegen.
- 11.6. Für Verbraucher, ist der Höchstbetrag der Pauschalentschädigung (einschließlich der Mahnkosten und der Kosten für die Untervergabe, wenn Proximus das Eintreiben der Forderung einem Dritten anvertraut), der gefordert werden kann, gemäß geltendem Recht auf den ausstehenden betrag begrenzt. Diese Höchstbeträge sind in der Preisliste aufgeführt.
- 11.7. Proximus informiert den Kunden über den zu zahlenden Betrag, falls der Kunde erklärt, seine Rechnung nicht empfangen zu haben. Auf Antrag des Kunden erhält dieser eine Rechnungskopie. Pauschale Verwaltungskosten per beantragte Kopie können bei wiederholten Anfragen nach Kopien bzw. nach Kopien von Rechnungen, die älter als die drei letzten Rechnungen sind, in Rechnung gestellt werden.
- 11.8. Wenn Proximus einen „Inkasso“-Dienst anbietet (d.h. wenn es dem Kunden ermöglicht wird, durch seine Proximus-Rechnung für von Dritten vertriebene Dienstleistungen, insbesondere für Mehrwertdienstnummern wie 0900 etc. zu bezahlen), wird der Kauf- oder Dienstleistungsvertrag unmittelbar zwischen dem Kunden und dem Dritten abgeschlossen. Die Rolle von Proximus beschränkt sich dabei auf das Inkasso der Zahlung im Namen und im Auftrag dieses Dritten. Proximus haftet nicht für die ordnungsgemäße Ausführung des Kauf- oder Dienstleistungsvertrags an sich. Der Betrag, der sich auf diesen Kauf oder diese Dienstleistung, inkl. MwSt., bezieht, wird auf der Rechnung von Proximus in Form einer Erklärung, dass die Rechnung nicht als Rechnung im steuerlichen Sinn gilt, separat ausgewiesen. Der Kunde, der eine Rechnung für diesen Kauf bzw. diese Dienstleistung wünscht, muss sich im Voraus an den Dritten wenden.

## **12. Beanstandung von Rechnungen**

- 12.1. Um von Proximus zugelassen zu werden, muss jede Beanstandung hinsichtlich der Rechnungen innerhalb von dreißig Tagen nach Rechnungsdatum durch den Kunden beim Kundendienst von Proximus eingereicht werden, unbeschadet sonstiger Rechtsbehelfe. Verstreicht diese Frist, gilt die Rechnung als durch den Kunden akzeptiert. Der Kunde ist verpflichtet, die Rechnungsnummer sowie den beanstandeten Betrag anzugeben.

Die Verpflichtung zur Zahlung des beanstandeten Betrags ruht in diesem Fall. Der nicht beanstandete Teil des Betrags ist innerhalb der vertraglichen Fristen zu entrichten. Proximus wird die Beanstandung innerhalb einer angemessenen Frist berücksichtigen. Im Falle der Zurückweisung der Beanstandung durch Proximus wird der beanstandete Betrag unverzüglich fällig.



- 12.2. Sollte sich herausstellen, dass der Kunde entweder die beiden letzten Rechnungen, oder drei der letzten sechs Rechnungen zu Unrecht beanstandet hat, behält sich Proximus das Recht vor, die vollständige Zahlung der neuen beanstandeten Rechnung zu verlangen.

### **13. Haftung von Proximus**

- 13.1. Proximus haftet nur, wenn der Kunde nachweist, dass Proximus grob fahrlässiges Verhalten oder einen Betrug begangen hat, oder falls Proximus einer Verpflichtung nicht nachgekommen ist, die eine der Hauptleistungen des Vertrags darstellt.
- 13.2. Die Haftung von Proximus beschränkt sich auf die Behebung voraussehbarer, unmittelbarer, persönlicher und bestimmter Schäden, die dem Kunde entstanden sind, mit Ausnahme der Behebung aller mittelbaren und immateriellen Schäden, wie z.B. Verdienstausfall, Mehrausgaben, entgangener Gewinn, Verlust von Kundschaft, Datenverlust oder -beschädigung, Verlust von Verträgen, Schäden, die Dritten zugefügt wurden, usw.
- 13.3. Wenn die Dienstleistung durch einen Dritten benutzt wird, um gegenüber dem Kunden eine Dienstleistung zu erbringen, dann haftet dieser Dritte dafür, und nicht etwa Proximus. Der Drittdienstleister kann vom Kunden verlangen, dass dieser zusätzliche allgemeine Geschäftsbedingungen akzeptiert und/oder eine Gebühr für die Nutzung seines Dienstes bezahlt. Diese zusätzlichen allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten zwischen dem Kunden und dem Dritten. Bei einem solchen Vertragsverhältnis ist Proximus Drittpartei.
- 13.4. Proximus übernimmt keine Haftung für Informationen, die durch den Kunden oder durch Dritte, die die Dienstleistungen von Proximus nutzen, übertragen oder gespeichert werden. Die Übermittlung und Offenlegung solcher Daten durch den Kunden erfolgt auf dessen eigene Rechnung und Gefahr. Der Kunde ergreift alle notwendigen Maßnahmen, um die Vertraulichkeit und Integrität seiner Daten zu schützen, insbesondere gegen Viren und Cyberkriminalität. Er muss jederzeit eine Kopie aller seiner Daten auf einem unabhängigen Speichermedium aufbewahren und wird gebeten, diese Kopie auf dem aktuellen Stand zu halten.
- 13.5. Die Haftung von Proximus gegenüber dem Kunden ist für Ereignisse, die zur Haftung von Proximus führt, auf den Gesamtbetrag begrenzt, den der Kunde auf Grundlage des vorliegenden Vertrags im Verlauf der letzten 6 Monate vor dem schadensverursachenden Ereignis (mit Ausnahme einmaliger Kosten) bezahlt hat. Außerdem darf die Haftung von Proximus gegenüber dem Kunden auf keinen Fall eine Gesamtsumme von 200.000 EUR per Kalenderjahr überschreiten.
- 13.6. Im Falle von Personenschäden oder Todesfällen, die auf Proximus zurückzuführen sind oder in jedem anderen, durch das Gesetz nicht zugelassenen Fall, gilt keine Haftungsbeschränkung.

### **14. Vertragsabtretung, Umzug und Sterbefall**

- 14.1. Proximus ist dazu berechtigt, ihre sich aus dem Vertrag ergebenden Rechte und Pflichten ohne die Zustimmung des Kunden ganz oder teilweise an einen Dritten abzutreten.
- 14.2. Bei vorausgehender Zustimmung durch Proximus kann der Kunde den Vertrag abtreten. Diese Abtretung kann nur an eine Person erfolgen, die ihren Wohnsitz oder Aufenthalt an derselben Adresse hat, mit Ausnahme der Mobilfunkdienstleistung. Der Abtretende und der Erwerber verständigen sich über die Abtretung und informieren Proximus diesbezüglich mit ihrer doppelten Unterzeichnung. Die Abtretung ist kostenlos und beinhaltet die Übertragung aller Rechte und Pflichten aus dem Vertrag an den Erwerber ab der Annahme des neuen Kunden durch Proximus.
- 14.3. Falls der Kunde umzieht, kann er die Verlegung der Dienstleistung an seine neue Adresse beantragen. Proximus wird sein Möglichstes tun, um die Übertragung zu bewerkstelligen, wenn dies technisch machbar ist. Ein auf der Proximus-Preisliste vorgesehener Pauschalbetrag wird diesbezüglich vom Kunden zu entrichten sein. Es besteht die Möglichkeit, dass gewisse Funktionalitäten oder Dienstleistungen, die der Kunde in Anspruch nehmen konnte, aus technischen Gründen nicht übertragen werden können. Daraus erwächst für Proximus keine Schadensersatzpflicht. Die Portierung der Festnetznummer ist nur dann möglich, wenn der Kunde innerhalb derselben geografischen Zone umzieht.
- 14.4. Im Falle des Ablebens des Kunden läuft der Vertrag gegenüber den Erben weiter, und zwar bis zu seiner Kündigung oder Abtretung an eine Person, die an der gleichen Adresse wie der verstorbene Kunde wohnt. Eine Entschädigung wegen vorzeitiger Kündigung entfällt, wenn die Berechtigten Proximus über den Todesfall in beliebiger Schriftform, vervollständigt durch entsprechende Belege, in Kenntnis setzen.

### **15. Mindestdienst, Einstellung und Kündigung durch Proximus**

- 15.1. Kommt der Kunde nach Erhalt einer oder mehrerer Mahnungen seinen Zahlungsverpflichtungen immer noch nicht nach, kann Proximus nach Ankündigung die Bereitstellung der Festnetz-, Mobilfunk- und Internetdienste auf ein Minimum beschränken, wenn der Kunde seine Situation nicht innerhalb der in der Ankündigung angegebenen Frist behoben hat.

Im Falle der Mobiltelefonie oder Festnetztelefonie verfügt der Kunde dann nur noch über die Möglichkeit, die Notdienste anzurufen und Anrufe entgegenzunehmen, mit Ausnahme der durch den Empfänger bezahlten Anrufe.

Im Falle eines festen Internetanschlusses wird der Kunde dann nur Internetzugang mit einer Upload- und Downloadgeschwindigkeit haben, die so hoch ist wie die Geschwindigkeit, die dem Kunde noch bleibt, wenn er das in seinem Abonnement enthaltene Internetvolumen aufgebraucht hat oder, falls eine solche Fortsetzung seines Internetzugangs in seinem Abonnementsmodell nicht enthalten ist, mit einer Upload- und Downloadgeschwindigkeit von über 256 Kbps.

- 15.2. Unbeschadet der Bestimmungen in Ziff. 15.1 ist Proximus, falls der Kunde seinen Verpflichtungen aufgrund des Gesetzes, des vorliegenden Vertrags oder eines anderen Vertrags mit Proximus bzw. mit einer ihrer Tochtergesellschaften nicht nachkommt, befugt, nach vorgängiger Mahnung und ohne dass dem Kunden gegenüber eine Entschädigung geschuldet wäre, den Dienst auszusetzen oder eine Wiederherstellung des Dienstes oder eine Entschädigung abzulehnen.
- 15.3. Die Einschränkung und/oder Einstellung der Dienstleistung endet, wenn der Kunde seinen Verpflichtungen nachgekommen ist. Die Wiederherstellung des Dienstes bewirkt die Inrechnungstellung pauschaler Kosten gemäß der Preisliste von Proximus. Während der Dauer der Mindestdienstleistung oder der Einstellung der Dienstleistung sind alle Gebühren weiterhin zu entrichten.
- 15.4. Wenn der Service gemäß Artikel 15.1 eingeschränkt ist, kann Proximus nach Mitteilung den Vertrag kündigen, wenn der Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen nicht innerhalb der in der Mitteilung angegebenen Frist nachgekommen ist.
- 15.5. Falls der Dienst gemäß Artikel 15.2 der vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen eingestellt wird und der Kunde seinen Verpflichtungen innerhalb von 10 Tagen nach der Einstellung nicht nachgekommen ist, kann Proximus den Vertrag unverzüglich, ohne vorangehende Mahnung und frei von jeder Entschädigungspflicht kündigen.
- 15.6. Proximus kann in den folgenden Fällen den Vertrag ohne vorgängige Mahnung und ohne eine Entschädigungspflicht unverzüglich kündigen:
  - Der Kunde hat sich eines schweren bzw. des wiederholten Fehlverhaltens bei der Erfüllung des Vertrags oder eines anderen Vertrags mit Proximus oder einer ihrer Tochtergesellschaften schuldig gemacht;
  - Der Kunde ist mehrmals mit der Zahlung gegenüber Proximus oder einer ihrer Tochtergesellschaften in Verzug geraten;
  - Der Kunde befindet sich in der Lage der Einstellung der Geschäftstätigkeit, des Konkurses, der Zwangsvollstreckung oder der Liquidation;
  - Der Kunde teilt eine falsche oder fehlerhafte Identität mit;
  - Der Verbrauch des Kunden entspricht nicht einer normalen Nutzung des Dienstes (wie beschrieben in den vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen und in den besonderen Geschäftsbedingungen);
  - Im Falle des nachweislichen Betrugs.
  - Falls die Infrastruktur des Kunden oder das Netzwerk von Proximus die Bereitstellung des Dienstes, aus Gründen, die mit dem technischen Betrieb des Netzwerks zusammenhängen, nicht mehr unterstützen. Ist der Grund bekannt und vorhersehbar, wird eine schriftliche Mitteilung versandt, sobald Proximus Kenntnis davon erhält.
- 15.7. In jedem Fall kann Proximus den Vertrag von unbestimmter Dauer jederzeit mittels dreimonatiger Frist entschädigungsfrei schriftlich kündigen.

## **16. Kündigung durch den Kunden**

- 16.1. Der Kunde kann seinen unbefristeten Vertrag jederzeit schriftlich kündigen, ohne einen Grund dafür angeben zu müssen. Proximus wird alle denkbaren Schritte unternehmen, um den Dienst so schnell wie möglich oder an dem vom Kunden gewählten Datum zu beenden. Proximus wird dem Kunden eine schriftliche Mitteilung zukommen lassen, in der das Datum der Vertragskündigung angegeben wird. Falls der Kunde ein kombiniertes Angebot unterschrieben hat, beinhaltend, dass er Gerätebekommen hat, deren Bereitstellung an das Abonnement des Dienstes gebunden war, schuldet er den Betrag gemäß der Abschreibungstabelle, der dem Restwert der Endgeräte entspricht.
- 16.2. Der Kunde bleibt Proximus die Beträge schuldig, die er bis zum Zeitpunkt der Vertragskündigung schuldet. Proximus wird dem Kunden die im Voraus bezahlten Beträge zurückerstatten, die nach der Kündigung nicht mehr geschuldet werden.
- 16.3. Bei Vertragsende ist der Kunde verpflichtet, die bei einer Proximus-Verkaufsstelle gemieteten Geräte gemäß den Bestimmungen über die Vermietung der Proximus-Geräte zurückzugeben.

## **17. Easy Switch**

- 17.1. Das Easy Switch-Verfahren erleichtert den Anbieterwechsel, wenn der Kunde mindestens über einen Internet- oder Fernbedienungsdienst verfügt. Der Kunde, der einen oder mehrere Dienste auf einen anderen

Anbieter übertragen möchte, kann sich im Rahmen der Easy Switch-Regelung an diesen wenden. Sofern der Kunde nicht ausdrücklich etwas anderes bestimmt, wird der neue Anbieter im Namen des Kunden die notwendigen Schritte mit dem ehemaligen Anbieter unternehmen. Proximus wird jedoch die Übertragung ablehnen, falls der Anbieter, zu dem der Kunde den Dienst übertragen möchte, sich nicht an die gesetzliche Übertragungsprozedur hält.

- 17.2. Die Portierung des Proximus-Dienstes zu einem anderen Anbieter bewirkt die Beendigung des Vertrags für die jeweiligen Dienste sowie die Einstellung aller damit zusammenhängenden zusätzlichen oder optionalen Dienste. Allerdings entbindet die Portierung den Kunden nicht von der Einhaltung der aus dem Vertragsabschluss entstandenen Verpflichtungen.
- 17.3. Gemäß den Rechtsvorschriften hat der Kunde bei dem neuen Anbieter Anspruch auf:
- eine automatische Entschädigung, wenn der Techniker nicht innerhalb des vereinbarten Zeitfensters erschienen ist ;
  - eine automatische Entschädigung, wenn der Anbieterwechsel zu einer Dienstunterbrechung von mehr als einem Werktag im Proximus-Netz geführt hat.
  - Außerdem hat der Kunde auf seinen Antrag hin Anspruch auf eine Entschädigung für die verspätete Aktivierung der Dienste.

Die Beträge der Entschädigungen sind in der Preisliste aufgeführt. Die genannten Entschädigungen sind nicht geschuldet, wenn der Eintritt des Ereignisses, das die Entschädigung begründet, dem Kunden zuzuschreiben ist.

## **18. Portierung der Rufnummer**

- 18.1. Der Kunde kann die Übertragung seiner Rufnummer zu einem anderen Betreiber beantragen, indem er sich bis zu einem Monat nach Beendigung seines mit dieser Rufnummer verbundenen Vertrags an diesen wendet. Im Namen des Kunden wird der neue Anbieter mit Proximus die notwendigen Maßnahmen bezüglich der Portierung der Rufnummer und der Beendigung des Vertragsverhältnisses zwischen dem Kunden und Proximus unternehmen.
- 18.2. Die Dienste, die ein Kunde bei Proximus in Anspruch genommen hat, können nicht übertragen werden. Außerdem kann Proximus den Kunden, die ihre Rufnummern zu Proximus übertragen, nicht garantieren, dass es ihnen die Dienste bieten werden kann, die sie vorher in Anspruch genommen haben. Bei der Portierung der Rufnummer wird der Service für kurze Zeit nicht verfügbar sein.
- 18.3. Proximus lehnt jedoch die Portierung der Rufnummer ab:
- wenn der Anbieter, zu dem der Kunde seine Rufnummer mitnehmen möchte, die gesetzliche Übertragungsprozedur nicht einhält;
  - bei nachweislichem oder vermutetem Betrug seitens des Kunden oder eines Dritten;
  - im Falle der Portierung einer Festnetznummer, wenn der Kunde die Übertragung seiner Rufnummer in eine andere Telefonzone beantragt.
- 18.4. Nur die Rufnummern, die nicht Gegenstand einer Deaktivierung gewesen sind, können portiert werden.
- 18.5. Die Übertragung der Rufnummer bewirkt die Kündigung des mit dieser Nummer verbundenen Vertrags gemäß den in den vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen vorgesehenen Modalitäten. Falls der Kunde wünscht, nur einen Teil der Rufnummern, deren Inhaber er ist, mitzunehmen, werden ihm etwaige Rekonfigurierungskosten in Rechnung gestellt.
- 18.6. Proximus wird alles in die Wege leiten, um die Mitnahme der Nummer auszuführen. Diese könnte sich jedoch aus technischen Gründen als unmöglich erweisen. Scheitert die Übertragung der Rufnummer innerhalb der gesetzlich vorgeschriebenen Fristen, reaktiviert Proximus den mit der Nummer des Kunden verbundenen Vertrag und erbringt die Dienste zu denselben Bedingungen weiter, bis das Übertragungsverfahren erfolgreich abgeschlossen ist.
- 18.7. Im Falle einer Verzögerung innerhalb des Übertragungsverfahrens kann der Kunde auf seinen Antrag hin Anspruch auf eine gesetzlich vorgesehene Entschädigung haben. Weitere Informationen über die Beträge und das Entschädigungsverfahren findet der Kunde auf der Website des Belgischen Instituts für Postdienste und Telekommunikation:  
<https://www.bipt.be/verbraucher/verspatung-bei-der-portierung-ihrer-nummer>.  
Entschädigungsanträge sind innerhalb von sechs Monaten nach der Bitte um Rufnummernmitnahme zu stellen.
- 18.8. Proximus haftet nicht im Falle der Nichtausführung oder im Falle der verspäteten oder fehlerhaften Ausführung der Übertragungsprozedur aus einem Grund, der dem vorherigen Anbieter oder dem Kunden selbst anzulasten ist. Proximus kann nicht verantwortlich gemacht werden im Falle eines falschen, fehlerhaften oder unleserlichen Antrags.

## **19. Gesetzliche Entschädigung bei Dienstunterbrechung**

- 19.1 Im Falle einer vollständigen Dienstunterbrechung von mehr als 8 Stunden infolge eines ununterbrochenen Netzausfalls haben die Kunden Anspruch auf eine gesetzliche Entschädigung, wenn die Voraussetzungen für die Gewährung erfüllt sind. Artikel 19 bezieht sich nur auf Unterbrechungen des Internet-, Mobilfunk- und/oder Festnetzdienstes.
- 19.2 Zu den anspruchsberechtigten Kunden gehören:
- Kunden, die einen Internet- und/oder Festnetztelefon-Tarifplan für Verbraucher abonniert haben, bei einer Dienstunterbrechung in dem Gebiet, in dem sich die Installationsadresse des Dienstes befindet;
  - Kunden, die einen mobilen Tarifplan für Verbraucher abgeschlossen haben, im Falle einer Dienstunterbrechung in dem Gebiet, in dem sich ihre Rechnungsadresse befindet;
  - Benutzer von Prepaid-Karten für Verbraucher im Falle einer Unterbrechung in dem Gebiet, in dem sich ihr Wohnsitz oder Aufenthaltsort befindet.
- 19.3 Die Unterbrechung des betroffenen Dienstes :
- muss mehr als 8 Stunden dauern, wobei der Beginn der Unterbrechung gemäß dem Regelungsrahmen festgelegt wird;
  - muss vollständig sein, d. h. es darf kein Signal durchgelassen werden. Dabei sind folgende Situationen ausgeschlossen (nicht erschöpfende Liste): verminderte Dienstqualität, Unterbrechung, die sich nur auf einen Teil des Dienstes beschränkt ist, wie z. B. die Unmöglichkeit, mobile Daten zu nutzen, usw.);
  - muss auf einen ununterbrochenen Ausfall des öffentlichen elektronischen Kommunikationsnetzes zurückzuführen sein, der sich bis zu und einschließlich des Netzzugangspunktes in der Wohnung erstreckt. Dabei sind folgende Situationen ausgeschlossen (nicht erschöpfende Liste): Probleme mit Modems, Endgeräten, der internen Verkabelung in der Wohnung, nicht ununterbrochene Ausfälle des Dienstes, auch wenn sie wiederholt auftreten, usw.) ;
  - muss auf einen Vorfall zurückzuführen sein (ausgeschlossen sind z. B. fehlende oder unzureichende Netzabdeckung oder das angekündigte Ende einer Netztechnologie);
  - muss ein kollektives Element aufweisen (d. h. mehrere Kunden betreffen), außer bei Festnetz-Internetdiensten und Festnetz-Telefoniediensten, bei denen die Ursache auf einen Hardwarefehler des Netzes zurückzuführen ist;
  - darf nicht auf das Handeln oder Versäumen des Kunden (z. B. Aussetzung wegen unbezahlter Rechnung, vom Kunden vorgenommene Änderungen, Verschiebung von Reparaturterminen, usw.) oder auf höhere Gewalt zurückzuführen sein;
- 19.4 Wenn eine Störung nicht innerhalb der gesetzlichen Frist von 8 Stunden behoben wird, wird die Entschädigung je nach Fall automatisch oder nicht automatisch gewährt:
- Unterbrechungen des Internet- und Festnetzdienstes, die auf einen Hardwarefehler des Festnetzes zurückzuführen sind (z. B. Kabelbruch durch Proximus oder einen ihrer Subunternehmer), werden automatisch entschädigt;
  - Unterbrechungen des Internet- und Festnetzdienstes, die ihre Ursache in einer Softwarestörung des Festnetzes haben, werden automatisch entschädigt, wenn der Kunde den selbst gemeldet hat (z. B. Probleme mit Software-Updates) und sofern mehrere Kunden von derselben Unterbrechung betroffen sind;
  - Unterbrechungen des Mobilfunkdienstes (Abonnements) werden automatisch entschädigt, wenn der Kunde den Ausfall selbst gemeldet hat und sofern mehrere Kunden von derselben Unterbrechung betroffen sind;
  - Unterbrechungen des Mobilfunkdienstes (Prepaid-Karten) werden nur auf ausdrücklichen Wunsch des Kunden unter gleichzeitiger Angabe seiner Wohnadresse oder seines Wohnortes entschädigt, sofern mehrere Kunden von derselben Unterbrechung betroffen sind.
- Die Kunden können spätestens 30 Tage nach dem Tag, an dem die Störung beendet wurde, und mit den Mitteln, die Proximus zu diesem Zweck zur Verfügung stellt, Störungen melden und/oder die gesetzlichen Entschädigungsansprüche (für Benutzer von Prepaid-Karten) einreichen.
- 19.5 Die Entschädigung beträgt :
- 1 Euro für den Zeitraum von 16 Stunden nach den ersten acht Stunden der Unterbrechung. Für jeden darauffolgenden 24-Stunden-Zeitraum wird die Entschädigung für die vorangegangenen 24 Stunden um 1 Euro und für jeden 24-Stunden-Zeitraum, den die Unterbrechung andauert, um 0,5 Euro erhöht; oder
  - im Falle eines Abos 1/30 der monatlichen Abonnementsgebühr für jeden 24-Stunden-Zeitraum, den die Unterbrechung andauert, wenn diese den im ersten Punkt genannten Entschädigungsbetrag übersteigt. Wenn der betroffene Dienst in einem Pack enthalten ist, wird die monatliche Abonnementgebühr für das gesamte Pack berücksichtigt.
- Die Entschädigung erfolgt entweder in Form einer Gutschrift oder eines Rabatts nach alleinigem Ermessen von Proximus oder durch Aufladen der Prepaid-Karte des Benutzers. Proximus kann auch eine

Entschädigung in Form von Sachleistungen anbieten, die der Kunde nach eigenem Ermessen annehmen kann.

- 19.6 Die gesetzliche Entschädigung ist nicht geschuldet (nicht erschöpfende Liste):
- wenn eine angebotene, wenn auch nur vorübergehende technische Lösung vom Kunden akzeptiert wird;
  - für den Zeitraum zwischen dem ursprünglich vereinbarten Termin und dem neuen Termin, der auf Wunsch oder aus Verscheiden des Kunden (Abwesenheit des Kunden) verschoben wurde.

## **20. Schlichtungsverfahren**

- 20.1 Der Kunde wird gebeten, sich bei Auftreten von Schwierigkeiten in Zusammenhang mit der Vertragserfüllung an den Proximus-Kundendienst zu wenden. Dieser ist unter folgender Adresse erreichbar: [www.proximus.be/contact](http://www.proximus.be/contact). Beschwerden über eine ungerechtfertigte Außerbetriebsetzungen müssen innerhalb von fünf Kalendertagen seit der Außerbetriebsetzung eingereicht werden. Geht die Beschwerde nach Ablauf dieser Frist ein, wird bei der Berechnung einer etwaigen Entschädigung der Zeitraum zwischen dem fünften Tag und dem Tag, an dem die Beschwerde eingereicht wurde, nicht berücksichtigt.
- 20.2 Falls der Kunde mit der Entscheidung von Proximus hinsichtlich seiner Beschwerde nicht einverstanden ist, kann er sich wenden an den Ombudsdienst für Telekommunikation (Koning Albert II-laan 8, bus 3, 1000 Brüssel, Tel.: 02/223.09.09, Fax: 02/219.86.59, [klachten@ombudsmantelecom.be](mailto:klachten@ombudsmantelecom.be), [www.mediateurtelecom.be](http://www.mediateurtelecom.be)), der beim Belgischen Institut für Postdienste und Telekommunikation gesetzlich niedergelassen ist.
- 20.3 Die Bestimmungen des Vertrags unterliegen dem belgischen Recht.