

Algemene voorwaarden van de Proximus-dienst

ALGEMENE BEPALINGEN

De onderhavige algemene voorwaarden zijn van toepassing op de PROXIMUS-dienst, met uitzondering van het mobiele communicatietoestel. Deze dienst wordt geleverd door BELGACOM, overeenkomstig de wetten en besluiten die van kracht zijn met betrekking tot de levering van mobiele telefoniediensten.

Er dient een onderscheid te worden gemaakt tussen:

1) Het contract

Het contract vermeldt ten minste:

- de identificatie van de klant;
- het nummer van de simkaart;
- de gegevens betreffende de facturatie en de betaling;
- het tariefplan en/of de opties die door de klant zijn gekozen.

2) De algemene voorwaarden

De algemene voorwaarden geven een opsomming van alle rechten en plichten van BELGACOM en haar klanten, binnen het kader van de levering van de PROXIMUS-dienst.

3) De lijst van de tarieven

De prijslijst vermeldt alle prijzen van de prestaties van BELGACOM.

Het contract, de algemene voorwaarden en de prijslijst vormen het geheel van de overeenkomst die wordt gesloten tussen de klant en BELGACOM.

Iedereen kan kennisnemen van deze algemene voorwaarden in de verkooppunten van PROXIMUS en op de website (www.proximus.be).

DEFINITIES

Voor de toepassing van deze algemene voorwaarden verstaat men onder:

TELEFOONGIDS (WITTE GIDS)/BESTAND VAN DE INLICHTINGDIENST:

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

KLANT:

Een natuurlijke persoon, een rechtspersoon of een feitelijke vereniging die wordt geïdentificeerd in het contract en die houder is van een simkaart als vertegenwoordiging van het abonnement op de PROXIMUS-dienst.

SIMKAART:

Een kaart met een microprocessor die moet worden ingevoerd in een toestel voor mobiele communicatie dat is goedgekeurd voor toegang tot de PROXIMUS-dienst. Deze kaart maakt het mogelijk om de klant via het PROXIMUS-netwerk te identificeren, ongeacht het gebruikte mobiele communicatietoestel, om gesprekken tot stand te brengen en ontvangen, en vertegenwoordigt het abonnement op de PROXIMUS-dienst. Zij blijft het exclusieve eigendom van BELGACOM.

PROXIMUS:

Het gedeponeed handelsmerk waaronder BELGACOM de mobiele telefoniedienst en de bijkomende diensten uitbaat en verleent. De PROXIMUS-dienst is contractueel onafhankelijk van het mobiele telefonietoestel waarmee oproepen tot stand gebracht en ontvangen kunnen worden.

HET PROXIMUS-NETWERK:

De mobilofonienetwerken die in dienst gesteld en beheerd worden door BELGACOM.

ARTIKEL 1: PROCEDURE VOOR AANSLUITING OP DE PROXIMUS-DIENST

1.1. Aanvraag door de klant

De klant dient zijn aanvraag tot aansluiting op de PROXIMUS-dienst in bij een verkooppunt van PROXIMUS.

1.2. Identificatie van de klant

Op eenvoudig verzoek van BELGACOM moet de klant de volgende documenten en inlichtingen verschaffen:

a) indien de klant een natuurlijke persoon is:

- het origineel van een Belgische of Europese identiteitskaart of een geldig Belgisch paspoort, met uitzondering van elk ander document, met inbegrip van een officieel document dat tijdelijk een gestolen of verloren identiteitskaart of paspoort vervangt;
- een bewijs van een woonplaats of een vaste verblijfplaats in België;

b) indien de klant een rechtspersoon of een feitelijke vereniging is:

- een exemplaar van de statuten die werden gepubliceerd in de bijlagen van het Belgisch Staatsblad, en van de wijzigingen die er desgevallend in werden aangebracht;
- de naam van een contactpersoon en een telefoonnummer in België (met uitzondering van het gsm-nummer waarop het abonnement betrekking heeft) waarop BELGACOM de persoon in kwestie kan bereiken;
- alle bijkomende stukken die BELGACOM in staat stellen zijn financiële situatie te controleren;

c) indien de persoon gevolmachtigde van een natuurlijke persoon, een rechtspersoon of een feitelijke vereniging is:

- het bewijs van zijn identiteit en de volmacht.

BELGACOM moet onmiddellijk en schriftelijk op de hoogte worden gebracht van elke wijziging aan de naam of het adres van de klant, of aan de hoofdzetel, de benaming of de juridische vorm van de rechtspersoon. De klant is als enige verantwoordelijk voor de informatie die hij doorgeeft aan BELGACOM.

1.3. Redenen van weigering

BELGACOM kan de abonnementsaanvraag weigeren of de toegang tot buitenlandse netwerken of tot bepaalde bijkomende opties en diensten (bv. oproepdoorschakeling) weigeren, en dit om de volgende redenen:

- de klant weigert zich te onderwerpen aan de voorwaarden vermeld in artikel 1.2.;
- de klant is zijn verplichtingen ten aanzien van een ander contract met BELGACOM niet nagekomen;
- in geval van bewezen of vermoedelijke fraude of wanbetaling van de klant;
- indien de klant is opgenomen in de bestanden van de vzw PREVENTEL, overeenkomstig artikel 2.7. van deze algemene voorwaarden.

1.4. Voorschot op verbruik

BELGACOM behoudt zich het recht voor de betaling van een voorschot op het verbruik te vragen, en dit zowel op het ogenblik van de aanvraag tot aansluiting als tijdens de uitvoering van het contract, en dit in de volgende gevallen:

bij bewezen of vermoedelijke fraude of bij ernstige twijfels over de solvabiliteit van de klant;

indien BELGACOM vaststelt dat de klant op abnormale wijze gebruikmaakt van zijn toegang tot het PROXIMUS-netwerk, d.w.z. op een manier die niet overeenkomt met het gebruik dat hij er normaal van maakt (bijvoorbeeld bij een abnormaal hoog aantal verbruikte eenheden) of die niet overeenkomt met het gebruik dat een andere klant in een vergelijkbare situatie ervan zou maken.

- indien de klant geen Belgische identiteitspapieren heeft;

indien de klant een woonplaats, een vaste verblijfplaats of een facturatieadres in het buitenland opgeeft; bij aanvraag tot activering van de optie "ProxiWorld".

Het maximumbedrag dat kan worden gevraagd, is € 350 per simkaart. Als het voorschot niet binnen de opgelegde termijn wordt betaald, kan BELGACOM de aanvraag tot aansluiting weigeren, de PROXIMUS-dienst opschorten of het contract opzeggen zonder dat de klant aanspraak kan maken op een vergoeding. Dit voorschot brengt geen intrest op en zal volledig worden gebruikt voor de betaling van de eerste factuur of facturen. Indien het voorschot niet volledig wordt gebruikt door de eerste zes facturen, heeft de klant het recht BELGACOM de betaling van het saldo te vragen.

1.5. Inwerkingtreding en duur van het contract

Tenzij anders overeengekomen, bestaat het contract vanaf de wilsovereenstemming en treedt het in werking op de datum waarop BELGACOM de simkaart activeert op haar netwerk.

Tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk een bepaalde duur wordt vermeld, wordt het contract gesloten voor onbepaalde duur.

Indien de klant vervolgens een of meer bijkomende simkaarten activeert, wordt de duur van deze kaart(en) bepaald door de eerste simkaart van de klant.

1.6. Wijzigingen van de voorwaarden van de overeenkomst of afschaffing van een tariefplan
BELGACOM verbindt zich ertoe de klant, via alle geschikte middelen, op de hoogte te brengen van elke afschaffing van een tariefplan en de klant de datum mee te delen tot wanneer hij van tariefplan kan veranderen.

BELGACOM verbindt zich ertoe haar klanten via alle geschikte middelen op de hoogte te brengen van wijzigingen aan deze algemene voorwaarden en verhogingen van de tarieven. Behoudens eventuele afwijkingen verleend door het BIPT (Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie) aan BELGACOM, wordt deze informatie ten minste een maand voor de inwerkingtreding van de wijzigingen verstrekt.

De klant die, naar aanleiding van een wijziging in de algemene voorwaarden de nieuwe voorwaarden niet aanvaardt, mag zijn contract zonder boete beëindigen via een aangetekende brief gericht aan BELGACOM, ten laatste op de laatste dag van de maand die volgt op de inwerkingtreding van de wijziging.

In geval van een verhoging van de tarieven heeft de klant het recht zijn contract zonder boete op te zeggen, ten laatste op de laatste dag van de maand die volgt op de ontvangst van de eerste factuur na de inwerkingtreding van de gewijzigde tarieven.

ARTIKEL 2: PRESTATIES EN VERPLICHTINGEN VAN BELGACOM

2.1. PROXIMUS-dienst

2.1.1. BELGACOM is enkel gebonden door een middelenverbintenis en dient alles in het werk te stellen om de goede werking van de PROXIMUS-dienst te verzekeren.

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

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

2.1.2. Uiterlijk op het ogenblik dat het contract wordt gesloten, bezorgt BELGACOM de klant de zo volledig mogelijke informatie over de capaciteiten van de PROXIMUS-dienst, de toegepaste tarieven, de beschikbare opties en het gebruik van de simkaart in België en in het buitenland.

Buiten België is het, afhankelijk van het land, mogelijk dat de simkaart preferentieel geprogrammeerd wordt. De klant kan niettemin ook manueel een netwerk selecteren waarop hij zijn oproepen wenst tot stand te brengen en te ontvangen, op voorwaarde dat BELGACOM een roamingovereenkomst heeft afgesloten met dit andere netwerk.

2.1.3. Aan elke simkaart zijn een pincode (persoonlijk identificatienummer) en een pukcode (persoonlijke deblokkeringsleutel) verbonden. Deze codes worden door BELGACOM toegekend en meegedeeld aan de klant bij de overhandiging van de simkaart. De gebruiksaanwijzing ervan is afhankelijk van de technologische evolutie en wordt uitgelegd in de handleiding van het mobielecommunicatietoestel. BELGACOM kan de programmering van de simkaart op elk moment wijzigen.

2.1.4. BELGACOM stelt 24 uur per dag en 7 dagen per week een klantendienst ter beschikking om, in de mate van het mogelijke, te kunnen tegemoetkomen aan de behoeften van de klanten.

Deze klantendienst behandelt de vragen en klachten van de klanten, in verband met een eventuele slechte werking van de PROXIMUS-dienst. De klant kan ook een beroep doen op deze dienst bij verlies, diefstal of defect van zijn simkaart.

De klant wordt op de hoogte gebracht van het feit dat oproepen van of naar de klantendienst van BELGACOM kunnen worden opgenomen, om als bewijs te kunnen dienen bij de betwisting van een commerciële transactie. De klant aanvaardt dit en geeft hiervoor zijn toestemming.

2.1.5. Indien zijn mobielecommunicatietoestel dit mogelijk maakt, kan de klant aanvragen dat bepaalde types oproepen onmogelijk worden gemaakt vanaf zijn toestel. Het is mogelijk dat hij moet betalen voor de activering van deze beperking, behalve indien het gaat om de beperking van oproepen naar nationale nummers waarvoor een verhoogd tarief wordt aangerekend, nationale nummers die worden gebruikt voor de levering van diensten voor volwassenen, internationale nummers waarvoor een verhoogd tarief wordt aangerekend en die niet worden geëxploiteerd volgens het internationale telefoonnummeringsplan E164.

2.2. Toegang tot de PROXIMUS-dienst en storing

BELGACOM verbindt zich ertoe zo snel mogelijk de simkaart te activeren en storingen waarvan zij weet heeft op te lossen.

2.3. Oproepnummer

BELGACOM moet één enkel nummer per abonnement toekennen, tenzij de klant zijn nummer van een andere operator naar BELGACOM overdraagt.

Op aanvraag van de klant kan een ander oproepnummer worden toegekend.

BELGACOM onderzoekt hiervoor de technische mogelijkheden.

BELGACOM kan de klant de kosten in verband met de wijziging van het oproepnummer aanrekenen.

Indien het oproepnummer van de klant om dienstredenen moet worden gewijzigd, wordt de klant ten minste 2 maanden vooraf hiervan verwittigd.

2.4. CLIP/CLIR

CLIP: weergave van de identificatie van het nummer van de oproeper op het scherm van het mobielecommunicatietoestel.

CLIR: beperking van de identificatie van het nummer van de oproeper.

Indien de technische omstandigheden het toelaten en voor zover het mobielecommunicatietoestel van de klant deze mogelijkheid biedt, ziet de klant (die wordt opgebeld) het oproepnummer van zijn correspondent verschijnen op het scherm van zijn toestel (CLIP), op voorwaarde dat die correspondent dit niet heeft verboden (CLIR). Als de oproep tot stand wordt gebracht op een ander netwerk, is de weergave van het nummer van de correspondent alleen mogelijk als de operatoren van de andere netwerken in kwestie de transmissie van het nummer toelaten.

De klant kan de weergave van zijn nummer weigeren (CLIR) bij de ondertekening van het PROXIMUS-contract of op eender welk later moment, door contact op te nemen met de PROXIMUS-klantendienst (d.w.z. dat de klant op elk moment kan beslissen om de optie "permanente weergave" van zijn nummer gratis te veranderen in "permanente niet-weergave" (CLIR) van zijn nummer, en omgekeerd). De CLIR-functie werkt niet voor de verzending van sms- of mms-berichten.

Bij de doorschakeling of de doorverbinding van oproepen ziet de laatst gebelde klant (d.w.z. de klant naar wie de oproep wordt doorgeschakeld) het nummer van de eerste oproeper verschijnen op het scherm van zijn mobielecommunicatietoestel.

De nummers van mensen die bellen naar de hulpdiensten 100, 101, 102, 110 en 112 worden systematisch doorgegeven aan deze hulpdiensten, zelfs als de klant de weergave van zijn nummer heeft uitgeschakeld.

2.5. Wijziging en schorsing van de prestaties

Indien de exploitatie- of organisatievoorwaarden van de PROXIMUS-dienst dit vereisen, kan BELGACOM de technische kenmerken van de door haar uit te voeren prestaties wijzigen.

BELGACOM behoudt zich bovendien, in het kader van de datadiensten, uitdrukkelijk het recht voor de toegangsnummers van de toegangspunten tot haar netwerk of de loginprocedure te wijzigen.

BELGACOM zal de klant ten minste 12 maanden vooraf op de hoogte brengen van veranderingen die aanleiding geven tot wijziging of vervanging van een toestel, behalve in geval van overmacht of wanneer dit onmogelijk is om praktische of technische redenen. De klant kan geen aanspraak maken op een schadevergoeding naar aanleiding van deze vervanging of wijziging.

Indien de dienst ten gevolge van bijzondere exploitatievereisten blijvend moet worden beperkt of geschorst, verbindt BELGACOM zich ertoe alle betrokken klanten met alle geschikte middelen hiervan te verwittigen. In dit geval krijgen deze klanten de mogelijkheid het contract op te zeggen volgens de modaliteiten voor het opzeggen van een contract van onbepaalde duur (artikel 11.2 § 2 van deze algemene voorwaarden).

2.6. Bescherming van de persoonlijke levenssfeer

2.6.1. De persoonsgegevens van de klant en de gegevens met betrekking tot oproepen en oproepnummers worden opgenomen in de databanken van BELGACOM en verwerkt door haar of door derden die handelen in haar naam en door haar gecontroleerd worden, met het oog op de uitvoering van het PROXIMUS-contract voor de volgende doeleinden:

- de verzending van de factuur, de ontvangst van de betaling en het nazicht ervan;
 - het opsporen van fraude;
 - het aanbieden van locatiegebonden diensten;
 - marktstudies;
 - het beheer en het verstrekken van informatie in het kader van de contractuele relatie met de klant;
 - het voeren van reclame- of informatiecampagnes over de producten en diensten van BELGACOM.
- Klanten die niet door BELGACOM gecontacteerd willen worden in het kader van rechtstreekse commerciële prospectieacties, kunnen op ieder ogenblik aan BELGACOM vragen gratis te worden opgenomen op de daartoe voorziene lijst.

- de verdeling van de telefoongidsen.

Tenzij de klant zich hier uitdrukkelijk tegen verzet, mag BELGACOM de gegevens van de klant, waarvan sprake in dit artikel, commercialiseren.

BELGACOM zal de gegevens van klanten die hun abonnement hebben opgezegd, gebruiken om hun op de hoogte te houden van de nieuwe producten en diensten van BELGACOM, tenzij de klant volgens de hieronder beschreven procedure aangeeft hier niet mee akkoord te gaan.

BELGACOM, met hoofdzetel te 27 Koning Albert II laan, 1030 Brussel, is verantwoordelijk voor het verwerken van de gegevens.

Op gedateerde en ondertekende aanvraag, gericht aan BELGACOM, kan de klant die zijn identiteit bewijst van BELGACOM de gegevens krijgen die op hem betrekking hebben en deze gratis laten verbeteren indien ze onjuist zijn.

2.6.2. Om locatiegebaseerde diensten aan te bieden, verwerkt BELGACOM gegevens met betrekking tot de plaats waarop de klant zich bevindt. Deze gegevens worden gedurende vier maanden bijgehouden om de klant in geval van technische problemen te helpen. Als de locatiegebaseerde dienst door een derde partij wordt aangeboden, worden de gegevens in dit geval doorgegeven aan deze derde partij.

2.6.3. BELGACOM geeft de vzw PREVENTEL, waarvan sprake in artikel 2.7, onder meer de persoonlijke gegevens met betrekking tot klanten die hun plichten ten aanzien van BELGACOM niet nakomen, opdat deze klanten zouden worden opgenomen in het gemeenschappelijke bestand voor de leden van deze vzw.

2.6.4. BELGACOM zal aan de bevoegde instanties de gegevens overmaken voor de identificatie en de lokalisering van personen die contact opnemen met de hulpdiensten, dit om haar medewerking te verlenen aan de hulpdiensten in kwestie en rekening houdend met de verplichting die zij heeft hulp te bieden aan mensen in nood.

2.6.5. BELGACOM zal de gegevens van haar klanten bewaren gedurende een periode van maximum 10 jaar nadat de klant zijn contract met BELGACOM heeft opgezegd. Op bepaalde categorieën van gegevens is deze bewaartermijn niet van toepassing. Die gegevens worden minder lang bewaard, overeenkomstig de geldende wettelijke bepalingen.

2.7. VZW PREVENTEL

BELGACOM is lid van de vzw PREVENTEL, die ten doel heeft een gemeenschappelijke databank voor de leden van de vzw (hierna "het bestand" genoemd) op te stellen, te beheren en up-to-date te houden, met de bedoeling het voorkomen en bestrijden van bewezen en vermoedelijke gevallen van fraude of wanbetaling die betrekking hebben op de levering van telecommunicatiediensten in België door de leden van de vzw.

BELGACOM raadpleegt het bestand bij elke aanvraag tot intekening op een abonnement van een nieuwe klant. Zij kan een abonnement weigeren aan personen die in dit bestand zijn opgenomen.

Klanten worden, conform artikel 2.6.3, op voorhand verwittigd van hun opname in dit bestand. Zij kunnen de persoonlijke gegevens die op hen betrekking hebben vervolgens opvragen bij de vzw PREVENTEL, die verantwoordelijk is voor het bestand, door een brief te sturen naar het volgende adres:

Uitbreidingstraat, 84 b3, 2600 Berchem. Indien de dienst geweigerd of beperkt wordt omdat de kandidaat-klant is opgenomen in het PREVENTEL-bestand kan de klant, als hij meent onterecht in dit bestand voor

te komen, zich wenden tot PREVENTEL om zijn standpunt op basis van bewijsstukken uiteen te zetten. Voor verdere inlichtingen kan de klant zich wenden tot het openbaar register dat ter inzage ligt bij de Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer. De klant wordt op de hoogte gebracht zodra zijn gegevens uit dit bestand zijn verwijderd.

2.8. Kwaadwillige oproepen

Klanten die kwaadwillige oproepen ontvangen, kunnen zich wenden tot de ombudsdienst. Op vraag van deze dienst zal BELGACOM de identiteit en het adres meedelen van de klant die titularis is van het nummer waarmee de kwaadwillige oproepen tot stand werden gebracht, indien zij beschikt over de nodige gegevens.

2.9. Telefoongidsen en inlichtingendiensten

2.9.1. De witte gids, de elektronische telefoongids en de inlichtingendiensten hebben de volgende functies: het telefoonnummer vinden van een klant op basis van de naam en het adres die door hem werden doorgegeven en/of op basis van het oproepnummer; de naam en/of het adres van een klant vinden op basis van zijn professionele activiteiten; het telefoonnummer, de naam en het adres vinden van een klant (enkel voor zelfstandigen en bedrijven).

2.9.2. De houder van een gsm-nummer heeft recht op een gratis vermelding in de witte gids en in de inlichtingendienst. Een klant die verscheidene gsm-nummers heeft op eenzelfde klantenrekening heeft bijgevolg recht op één gratis vermelding. Personen die met de houder van een gsm-nummer samenwonen, hebben mits schriftelijke toestemming van de houder, recht op een gratis vermelding onder hun eigen naam.

De klant is verantwoordelijk voor de juistheid van de data die hij meedeelt aan BELGACOM.

2.9.3. De keuze om al dan niet te worden opgenomen in de witte gids, in de dienst 1207 en de andere gidsen en inlichtingendiensten wordt aan de klant voorgesteld bij de ondertekening van het contract. Als de klant de overeenkomstige velden van het contract voor de gidsen en de inlichtingendiensten niet invult, zal zijn nummer als privé worden beschouwd. De naam en het adres van de klanten met privénummers worden, overeenkomstig de geldende regelgeving, alleen meegedeeld aan de uitgever van de witte gids opdat zij een telefoongids zouden ontvangen.

2.9.4. Van de klanten die ervoor kiezen opgenomen te worden in de telefoongids en de inlichtingendiensten, verschijnen de volgende gegevens gratis in de telefoongids en de inlichtingendienst: het gsm-nummer, de naam en voornaam of de handelsnaam, en het adres van de gebruiker. Deze gegevens worden ingevoerd in het bestand "Telefoongidsen" van BELGACOM en automatisch opgenomen in de latere edities van de universele telefoongids, tenzij de klant zich hier schriftelijk tegen verzet, uiterlijk 6 maanden voor de datum waarop het volume met de vermelding in kwestie wordt afgesloten. De specifieke inschrijvingsvoorwaarden voor telefoongidsen worden vermeld in het contract. Voor zover BELGACOM hiervan op de hoogte wordt gebracht, zal elke wijziging aan de vermelding van de klant zo snel mogelijk worden ingevoerd in de databank die wordt doorgegeven aan de uitgevers van telefoongidsen en aan de inlichtingendienst van Belgacom.

2.9.5. Klanten die niet willen dat hun telefoonnummer, naam en adres worden gevonden op basis van hun professionele activiteit kunnen zich hier gratis tegen verzetten door te telefoneren naar de klantendienst van BELGACOM.

2.9.6. De verdeling van de telefoongidsen valt niet onder de bevoegdheid van BELGACOM; zij gebeurt volgens de geldende regelgeving.

2.9.7. Conform de geldende regelgeving deelt BELGACOM het telefoonnummer, de naam en het adres van de klant mee aan alle uitgevers van telefoongidsen en aan alle leveranciers van een telefonische inlichtingendienst, tenzij de klant een privénummer heeft of uitdrukkelijk bezwaar heeft gemaakt.

2.9.8. De dienst "Mailbox 1207" bestaat erin dat iemand via de 1207-dienst een boodschap kan inspreken op uw voice mail, zonder dat uw gsm-nummer aan deze persoon bekend gemaakt wordt. Voor het aanbieden van deze dienst maakt BELGACOM uw persoonsgegevens en gsm-nummer over aan Belgacom, Directory Information Services, dat deze dienst levert aan BELGACOM. Indien u geen "Mailbox 1207" boodschappen op uw gsm wil ontvangen, kan u dat laten weten via de klantendienst van BELGACOM of via het gratis nummer 0800 93 742.

ARTIKEL 3: VERPLICHTINGEN VAN DE KLANT

3.1. De klant moet alle voorzorgen nemen om zijn pin- en pukcodes, en alle codes die aan de klant worden doorgegeven om hem toegang te verlenen tot een dienst aangeboden door BELGACOM, geheim te houden. Hij is verantwoordelijk voor elk kwaadwillig of onrechtmatig gebruik dat het resultaat is van de vrijwillige, toevallige of onverwachte mededeling van voormelde codes of van de simkaart.

3.2. De klant alleen is ten aanzien van BELGACOM aansprakelijk voor het gebruik van zijn abonnement. Hij moet de PROXIMUS-dienst gebruiken als een goede huisvader en de voorgeschreven bepalingen van de overeenkomst naleven.

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

De klant die zijn simkaart overdraagt, verliest, kopieert of kwijtspeelt door diefstal, zijn pin- en/of pukcode of elke andere code die wordt doorgegeven aan de klant voor de toegang tot een dienst van BELGACOM doorgeeft, blijft verantwoordelijk voor het gebruik van het abonnement en de betaling van de bedragen die verschuldigd zijn aan BELGACOM binnen de grenzen vermeld in artikel 8.

3.4. Enkel goedgekeurde mobielecommunicatietoestellen die in perfecte staat zijn, mogen worden aangesloten op het netwerk. De klant verbindt zich ertoe deze bepaling na te leven bij elk gebruik van het toestel dat op het netwerk is aangesloten. BELGACOM behoudt zich het recht voor alle nodige maatregelen te nemen om haar netwerk te beschermen indien blijkt dat het toestel gebruikt door de klant van twijfelachtige origine is.

3.5. Indien wordt vastgesteld dat een mobielecommunicatietoestel de goede werking van het netwerk en/of de voorziene functies in het gedrang brengt, of indien BELGACOM meent dat een toestel ingaat tegen een bepaling van de algemene voorwaarden van de PROXIMUS-dienst, moet de klant op verzoek van BELGACOM zijn volledige uitrusting ter controle aanbieden. BELGACOM kan in dat geval de PROXIMUS-dienst voor deze klant schorsen.

Indien een klant klachten heeft over de werking van de dienst zal BELGACOM een onderzoek instellen om na te gaan of de slechte werking te wijten is aan de netwerkinfrastructuur. Als dat niet het geval is, kan BELGACOM aan de klant vragen om zijn mobielecommunicatietoestel aan te bieden voor controle.

3.6.

3.6.1. Wat de PROXIMUS-dienst betreft, mag de klant geen gebruikmaken van een mobielecommunicatietoestel waarop op eender welke manier een uitrusting is geïnstalleerd die storingen kan teweegbrengen of die de integriteit of de goede werking van het netwerk in het gedrang kan brengen.

3.6.2. Het is de klant verboden om de PROXIMUS-dienst geheel of gedeeltelijk, rechtstreeks of onrechtstreeks, aan derden ter beschikking te stellen, over te dragen of in gebruik te geven om hun aldus in eigen naam en voor eigen rekening telecommunicatiediensten te verlenen, tenzij BELGACOM hiervoor uitzonderlijk haar akkoord heeft gegeven.

3.6.3. Het is verboden de PROXIMUS-dienst te gebruiken:

a. op een zodanige manier dat bepaalde functies van het BELGACOM-netwerk of een netwerk dat ermee verbonden is niet meer correct uitgevoerd kunnen worden (bijvoorbeeld het doorgeven van het identificatienummer van de oproeper – tenzij dit geweigerd wordt –, het doorgeven van het IMEI-nummer van de mobiele telefoon waarmee de oproep tot stand wordt gebracht, de interceptie en de opname van gesprekken in het kader van een bevel uitgevaardigd door een gerechtelijke of administratieve instantie, de registratie van oproep- en identificatiegegevens, enz.) en/of op een zodanige manier dat de PROXIMUS-dienst wordt gebruikt voor het doorsturen van oproepen die werden verbonden met een andere plaats dan die waar de klant zich bevindt, en dit in het kader van een activiteit die valt onder artikel 3.6.2;

b. op een zodanige manier dat de identificatie of de lokalisering van de oproeper na een oproep naar de hulpdiensten niet meer mogelijk zou zijn, of op een zodanige manier dat de interconnectietarieven aangerekend door BELGACOM vermeden zouden kunnen worden;

c. met een toestel waarvan het gebruik, volgens BELGACOM, verboden praktijken zoals vermeld in de bovenstaande punten a en b doet vermoeden.

De bepalingen in dit artikel 3.6 worden beschouwd als zijnde overtreden door de klant totdat hij het tegendeel heeft bewezen, indien de klant een abnormaal hoog aantal simkaarten koopt of indien zijn verbruik (inkomende en uitgaande oproepen, sms'en, gebruik van de voicemail, type oproepen) niet overeenstemt met het gemiddelde verbruik van een andere PROXIMUS-klant in een vergelijkbare situatie.

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

De klant en BELGACOM beschouwen deze gegevens en overzichten als waarheidsgetrouw, tot het tegendeel bewezen is.

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

3.8. Het is de klant verboden het PROXIMUS-netwerk en de diensten aangeboden door BELGACOM te gebruiken op een manier die in strijd is met de openbare orde en de goede zeden.

3.9. De klant verbindt zich ertoe om, in het kader van de PROXIMUS-dienst, de geldende wetten na te leven en de intellectuele-eigendomsrechten en andere rechten van derden te respecteren.

3.10. Alle kosten die door BELGACOM gedragen worden en alle betalingen die BELGACOM doet (bijvoorbeeld schadevergoedingen aan derden, herstellingskosten, enz.) ten gevolge van een inbreuk door de klant op dit artikel 3, komen ten laste van de klant, onverminderd alle andere rechten en vorderingen van BELGACOM.

ARTIKEL 4: Bepalingen met betrekking tot het gebruik van het Vodafone Live!-portaal en de internettoegang

4.1. De klant kan zich op elk moment inschrijven voor en/of abonneren op de diensten die via het Vodafone Live!-portaal of via een internettoegang ter beschikking worden gesteld. Elk gebruik van het Vodafone Live!-portaal is onderworpen aan deze algemene voorwaarden en aan de specifieke gebruiksvoorwaarden die op het Vodafone Live!-portaal vermeld worden. De klant die gebruikmaakt van de PROXIMUS-dienst om toegang te krijgen tot internet verklaart bovendien kennis te hebben genomen van de werking van de diensten, het internet en de gebruiksregels van internet en deze te aanvaarden. De toegang tot producten en diensten die worden aangeboden via het Vodafone Live!-portaal of via een internettoegang kan afhankelijk zijn van de technische mogelijkheden van het gebruikte mobielecommunicatietoestel.

4.2. BELGACOM behoudt zich het recht voor om op elk moment bepaalde interactieve diensten te wijzigen of te schrappen en er nieuwe voor te stellen.

4.3. De klant mag het Vodafone Live!-portaal en de internettoegang alleen gebruiken voor privédoeleinden, met uitsluiting van alle commerciële doeleinden. Het is de klant met name verboden derden toegang te verlenen tot de diensten aangeboden via het Vodafone Live!-portaal of de internettoegang, in ruil voor een financiële of andere tegemoetkoming.

4.4. Het is de klant eveneens verboden om het Vodafone Live!-portaal of de internettoegang te misbruiken of te gebruiken op een frauduleuze of overmatige manier, met name door vrijwillig of onvrijwillig de mailservers van BELGACOM en/of de bestemmelingen van data te overstelpen (spamming, junkmail, enz.) of door berichten te verzenden die een groot aantal antwoorden genereren en op die manier de beschikbaarheid van de servers of het PROXIMUS-netwerk te verstoren. BELGACOM behoudt zich het recht voor om de ontvangst van e-mails te blokkeren indien deze e-mails afkomstig zijn van servers die niet beschermd zijn tegen "open relay", m.a.w. van servers die e-mails doorsturen die niet voor hen bestemd zijn en op die manier de massale verzending van niet-gewenste e-mails mogelijk maken.

4.5. Via een verbinding met het Vodafone Live!-portaal of het internet zijn gegevens toegankelijk die mogelijk beschermd zijn door een intellectueel-eigendomsrecht of die indruisen tegen de geldende wettelijke bepalingen. Behoudens een uitdrukkelijk akkoord van BELGACOM of een derde, mag de klant geen gegevens opslaan, kopiëren, downloaden of verzenden die ongeoorloofd, onwettig of schadelijk zijn, indruisen tegen de goede zeden of de openbare orde of een inbreuk vormen of kunnen vormen op de rechten, en met name de intellectuele-eigendomsrechten, van derden.

4.6. Terwijl de klant met internet verbonden is, moet hij alle nodige voorzorgen nemen om zijn eigen gegevens en/of software te beschermen, met name tegen eventuele virussen die de ronde doen op internet of tegen inbraken door derden in het systeem van zijn mobielecommunicatietoestel. De klant erkent eveneens dat hij volledig op de hoogte is van het feit dat het internet niet volledig betrouwbaar is, in het bijzonder wat de veiligheid van het doorsturen van gegevens betreft, en dat geen garanties worden gegeven over de prestaties op het niveau van het volume en de snelheid van gegevenstransmissie. De klant erkent dat hij op de hoogte is van het feit dat de integriteit, de authenticiteit en de vertrouwelijkheid van gegevens, bestanden en informatie die hij via internet wil uitwisselen, niet gegarandeerd kunnen

worden. De klant draagt dan ook de volledige verantwoordelijkheid voor een eventuele schending van de vertrouwelijkheid van gegevens die zijn doorgestuurd via het Vodafone Live!-portaal of de internettoegang.

4.7. In het geval van informatie, producten en diensten aangeboden door derde partijen die toegankelijk zijn vanaf het Vodafone Live!-portaal of de internettoegang zal de klant eventuele klachten over de uitvoering van de genoemde diensten of de verkoop van genoemde informatie en producten rechtstreeks richten tot de derde partijen die deze informatie, diensten en producten commercialiseren. De klant kan de gegevens van derde partijen die toegankelijk zijn via het Vodafone Live!-portaal krijgen via de PROXIMUS-website www.proximus.be.

4.8. BELGACOM kan niet verantwoordelijk worden gesteld:

voor de inhoud, de juistheid en/of de integriteit van de informatie en de gegevens die worden doorgestuurd via het Vodafone Live!-portaal of de internettoegang;
voor schade, beschadigingen, fouten of weglatingen, onderbrekingen, gebreken, diefstal, verlies en vernietiging van gegevens, zich voordoend terwijl de klant of een derde zich toegang verschafft tot het Vodafone Live!-portaal of het internet, behalve in het geval van bedrog of ernstige fout vanwege BELGACOM;

in geval van lange antwoordtijden, gehele of gedeeltelijke ontoegankelijkheid en/of onderbreking van het Vodafone Live!-portaal, de internettoegang of de diensten die aangeboden worden via internet;
in geval van wijzigingen aan het aanbod van diensten op Vodafone Live! en op internet die worden doorgevoerd door editors, producers en verspreiders van informatie of die worden opgelegd door wettelijke of reglementaire bepalingen;
voor overtredingen en fraude, via het Vodafone Live!-portaal of de internettoegang begaan door de klant of door derden.

4.9. Rekening houdend met de verplichte geheimhouding van privécorrespondentie oefent BELGACOM geen enkele controle uit op de inhoud of de eigenschappen van gegevens die worden verstuurd of ontvangen door de klant, via het PROXIMUS-netwerk en/of het internet.. Desalniettemin geldt het volgende:

BELGACOM behoudt zich het recht voor de communicatiegegevens met betrekking tot het Vodafone live!-portaal en de internettoegang te verwerken conform bovenstaand artikel 2.6.

Om een goed beheer van het systeem voor toegang tot Vodafone Live! en internet te verzekeren, behoudt BELGACOM zich het recht voor berichten te wissen of handelingen te verhinderen waarmee de klant de goede werking van het PROXIMUS-net, het Vodafone Live!-portaal of het internet kan verstoren of waarmee de klant de gewone gebruiksregels overtreedt. De klant erkent op de hoogte te zijn van het feit dat, indien BELGACOM door een derde of door de gerechtelijke instanties op eender welke manier wordt verwittigd van een onwettige inhoud die werd doorgestuurd via het PROXIMUS-net, zij de inhoud in kwestie zal overhandigen aan de bevoegde instanties. BELGACOM behoudt zich bovendien het recht voor om, na de behandeling van een klacht die voldoende bewijzen bevat, de toegang tot het Vodafone Live!-portaal of internet onmiddellijk te schorsen of onderbreken voor een klant die schadelijke of onwettige inhoud verspreidt of doorstuurt, en dit zonder voorafgaande kennisgeving of schadevergoeding.

4.10. Aangezien BELGACOM geen enkele controle uitoefent op de inhoud, vraagt zij dat ouders toezien op het gebruik dat hun minderjarige kinderen via de PROXIMUS-dienst maken van de toegang tot het Vodafone Live!-portaal en internet.

4.11. BELGACOM behoudt zich het recht voor de toegang tot het Vodafone Live!-portaal of het internet tijdelijk geheel of gedeeltelijk op te schorten in geval van overmacht of om te zorgen voor het onderhoud van de toegang tot of de werking van de diensten, en dit zonder voorafgaande kennisgeving of schadevergoeding. In de mate van het mogelijke zal BELGACOM de klant binnen een redelijke termijn op de hoogte brengen van deze opschorting, via alle middelen die zij geschikt acht. Zij zal het nodige doen om ervoor te zorgen dat deze opschorting tot een minimum beperkt wordt.

4.12. De klant verbindt zich ertoe BELGACOM te vergoeden voor alle schade die voortvloeit uit het niet naleven van zijn verplichtingen krachtens dit artikel.

ARTIKEL 5: FACTURATIE

5.1. Naast de wettelijk voorgeschreven vermeldingen bevat de standaardfactuur die aan de klant wordt overgemaakt ten minste de volgende informatie:

- de activeringskosten (indien van toepassing);

- het abonnementsgeld voor de basisdienst of het forfaitair bedrag;
 - bijkomende abonnementskosten voor opties en/of diensten waarvoor een supplement wordt aangerekend;
 - de totale kostprijs van de nationale gesprekken;
 - de gedetailleerde kosten van de internationale communicatie en/of gesprekken (uitgezonderd sms'en, mms'en en diensten aangeboden door derden).
- De klant kan op elk moment, op schriftelijke aanvraag, kiezen voor een facturatietype dat meer of minder details bevat. De klant kan echter geen gedetailleerde weergave krijgen van de kosten voor tekstuele of digitale berichten (afbeeldingen, symbolen, enz.) die werden verstuurd via zijn mobielecommunicatietoestel.
- Desgevallend worden de gedetailleerde kosten voor het gebruik van de inlichtingendiensten via sms aangeduid op de factuur, hetzij als maandelijks forfait, hetzij als aantal sms'en, hetzij als aantal keren dat een dienst werd geraadpleegd. De factuur wordt maandelijks in een enkel exemplaar naar de klant gestuurd. De eerste factuur volgend op de activering van de PROXIMUS-dienst kan worden verzonden tussen twee normale facturatiecycli.
- 5.2. Klachten betreffende de aangerekende bedragen voor de gesprekken, de abonnementen of de betalende opties moeten worden ingediend binnen twee maanden na de datum waarop de factuur werd opgemaakt. Na deze termijn aanvaardt de klant het principe en het bedrag van de factuur.
- 5.3. De indiening van een klacht ontslaat de klant niet van zijn verplichting het niet-betwiste bedrag te betalen. Indien de klant zijn factuur betwist, kan hij gratis op verzoek een gedetailleerde factuur krijgen.
- 5.4. De klant erkent in zijn relatie met BELGACOM de geldigheid en de bewijskracht van de facturen en van alle documenten die dienen voor de opmaak ervan.

ARTIKEL 6: BETALINGSMODALITEITEN

- 6.1. De door BELGACOM gefactureerde bedragen moeten worden betaald binnen de termijn die op de factuur vermeld staat. De betaling gebeurt in Brussel op het rekeningnummer dat door BELGACOM wordt opgegeven, met vermelding van de referenties vermeld op de factuur. BELGACOM is er niet toe gehouden contante betalingen te aanvaarden.
- 6.2. De klant die beweert zijn factuur niet te hebben ontvangen, moet het bedrag betalen dat BELGACOM hem opgeeft. Op verzoek van de klant wordt een duplicaat verstrekt. Bij herhaaldelijke aanvragen van een duplicaat kunnen administratiekosten worden aangerekend.
- 6.3. BELGACOM behoudt zich het recht voor om in geval van laattijdige betaling een schadevergoeding aan te rekenen van 15% van het totaal verschuldigde bedrag, met een minimum van € 60, om de recuperatiekosten te dekken.
- Indien de lijn gereactiveerd moet worden ten gevolge van een schorsing, conform artikel 11, behoudt BELGACOM zich het recht voor de kosten voor de herindienststelling aan te rekenen.
- 6.4. In het geval dat de klant een gedeeltelijke betaling uitvoert en deze betaling niet volledig overeenkomt met het openstaande bedrag voor het gebruik van de PROXIMUS-dienst of de M-commercedocumenten, behoudt BELGACOM zich het recht voor de betaling in kwestie willekeurig toe te kennen aan de nog verschuldigde bedragen.
- 6.5. Indien maandelijks factuur niet wordt betaald binnen de termijn vermeld op de factuur, stuurt BELGACOM een herinnering naar de in gebreke blijvende klant. Deze herinnering legt een nieuwe betalingstermijn vast. Bij overschrijding van deze termijn is de klant verwijlinteressen verschuldigd die worden berekend tegen de wettelijke intrestvoet. Vanaf de 3e herinnering binnen een periode van 12 maanden, behoudt BELGACOM zich het recht voor € 5 administratiekosten aan te rekenen. De periode van 12 maanden begint te lopen vanaf de verzending van de eerste herinnering. De eerste herinnering onderbreekt de verjaringstermijn.

ARTIKEL 7: BEPERKING VAN DE VERANTWOORDELIJKHEID VAN BELGACOM

- 7.1. Over het algemeen kan BELGACOM slechts aansprakelijk worden gesteld in geval van bedrog of ernstige fout van harentwege of vanwege een van haar werknemers.
- Bovendien erkent en aanvaardt de klant dat BELGACOM geen enkele verantwoordelijkheid neemt voor immateriële schade en schade zoals winstderving, inkomstenverlies, onderbreking van activiteiten, verlies of vernietiging van gegevens.
- Onverminderd dwingende wettelijke bepalingen beperkt de aansprakelijkheid van BELGACOM zich in alle gevallen waarin zij eventueel aansprakelijk zou worden gesteld, tot € 650 000.

7.2. BELGACOM kan niet aansprakelijk worden gesteld bij een slecht gebruik van de PROXIMUS-dienst, bij een slechte werking van het toestel en/of de accessoires ervan of in het geval dat de simkaart niet werkt in een niet-goedgekeurd toestel.

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

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

7.5. BELGACOM kan niet verantwoordelijk worden gesteld voor schade die voortvloeit uit de activering/deactivering van diensten en/of opties door de klant, bijvoorbeeld de deactivering van de pincode.

7.6. BELGACOM wijst elke verantwoordelijkheid af voor schade die voortvloeit uit de keuze van de klant om de Pin Check te deactiveren.

7.7. De klant wordt op de hoogte gebracht van eventuele risico's die inherent zijn aan het gebruik van een mobielecommunicatietoestel, met name het gevaar dat men loopt door het gebruik van een mobielecommunicatietoestel terwijl men een voertuig bestuurt.

BELGACOM kan niet verantwoordelijk worden gesteld voor schade die voortvloeit uit een ongeluk, veroorzaakt door het gebruik van een mobielecommunicatietoestel tijdens het besturen van een voertuig. De klant wordt op de hoogte gebracht van eventuele storingen die een mobielecommunicatietoestel kan veroorzaken in bepaalde gevoelige apparatuur, zoals medische apparaten, vliegtuigen, enz. Het is bijgevolg uitermate belangrijk dat de klant de instructies van de personen die verantwoordelijk zijn voor dergelijke apparatuur strikt opvolgt. BELGACOM kan niet verantwoordelijk worden gesteld voor schade die voortvloeit uit het niet-naleven van dergelijke instructies.

ARTIKEL 8: AANSPRAKELIJKHEID VAN DE KLANT

8.1. De klant is ten opzichte van BELGACOM verantwoordelijk voor alle materiële en immateriële schade die voortvloeit uit foutief gebruik van de PROXIMUS-netwerken en –diensten, en moet BELGACOM vergoeden voor het nadeel dat hierdoor werd berokkend.

8.2. De klant is verantwoordelijk voor alle schade berokkend aan BELGACOM of aan derden ten gevolge van het gebruik van zijn simkaart, ongeacht door wie en op welk toestel, zelfs in geval van verlies of diefstal.

In geval van verlies of diefstal blijft de klant verantwoordelijk voor de bedragen die verschuldigd zijn krachtens de overeenkomst, tenzij hij BELGACOM onmiddellijk telefonisch op de hoogte brengt van het verlies of de diefstal en op voorwaarde dat hij BELGACOM tezelfdertijd verzoekt zijn lijn buiten dienst te stellen. In dat geval wordt de klant vrijgesteld van betaling voor eventueel gebruik van de simkaart na de bovengenoemde verwittiging en het bovengenoemde verzoek.

De verklaring van de klant moet onmiddellijk bevestigd worden via een aangetekende brief gericht aan BELGACOM.

De buitengebruikstelling van de lijn onder deze voorwaarden heeft niet de opzegging van het contract tussen BELGACOM en de klant tot gevolg: elke andere betaling blijft verschuldigd. De lijn wordt weer in dienst gesteld zodra BELGACOM daarvoor een aanvraag van de klant ontvangt.

ARTIKEL 9: OVERDRAAGBAARHEID VAN HET NUMMER

De klant kan een overdracht van zijn nummer naar een andere operator vragen. De klant die zijn nummer wenst over te dragen naar een andere operator, moet zich tot die laatste wenden. De nieuwe operator zal namens de klant de nodige stappen nemen ten opzichte van BELGACOM om het nummer over te dragen en de contractuele relatie tussen de klant en BELGACOM te beëindigen. Aangezien de overdracht van een nummer tot gevolg heeft dat de overeenkomst tussen BELGACOM en de klant wordt opgezegd door de klant, zijn de modaliteiten opgesomd in artikel 11.2 van toepassing.

Enkel nummers die niet gedeactiveerd zijn, kunnen worden overgedragen. De diensten waarvan een klant bij BELGACOM kan gebruikmaken, worden niet overgedragen. BELGACOM kan klanten die hun nummer naar haar overdragen, bijgevolg ook niet garanderen dat zij dezelfde diensten zal kunnen aanbieden als hun vorige operator. Tijdens de overdracht zal de klant enige tijd onbereikbaar zijn.

BELGACOM weigert de overdracht van nummers:

- indien de operator waarnaar de klant zijn nummer wenst over te dragen de wettelijke procedure voor nummeroverdracht niet naleeft;

- in geval van vermoedelijke of bewezen fraude door de klant of een derde.

BELGACOM zal alle redelijke maatregelen nemen om de nummeroverdracht goed te laten verlopen. Het is mogelijk dat de nummeroverdrachtfunctie niet beschikbaar is of dat er fouten gebeuren tijdens de nummeroverdracht om technische redenen of ten gevolge van de interventie van een derde tijdens de overdracht.

BELGACOM kan niet verantwoordelijk worden gesteld voor schade die voortvloeit uit een onjuiste overdracht van een of meer nummers, uit de technische onbeschikbaarheid van de functie of uit fouten die gebeurd zijn tijdens de nummeroverdracht.

ARTIKEL 10: OVERDRACHT VAN DE OVEREENKOMST

De klant kan de rechten en plichten die voortvloeien uit de overeenkomst niet overdragen, tenzij hij de formaliteiten vereist door BELGACOM respecteert, en tenzij BELGACOM toestemming geeft en de klant de financiële gevolgen van een dergelijke overdracht aanvaardt. BELGACOM heeft het recht om haar rechten en plichten, voortvloeiend uit de overeenkomst, geheel of gedeeltelijk over te dragen aan een derde zonder toestemming van de klant.

ARTIKEL 11: SCHORSING EN OPZEGGING

Een schorsing of een opzegging geldt eveneens voor de eventuele optionele diensten op de aansluiting in kwestie.

11.1. Schorsing en opzegging door BELGACOM

11.1.1. Schorsing

BELGACOM kan, zonder voorafgaande ingebrekestelling, elke aan de klant aangeboden PROXIMUS-dienst geheel of gedeeltelijk schorsen indien de klant zijn verplichtingen ten opzichte van BELGACOM niet nakomt, indien hij de gebruiksvoorwaarden van de dienst niet respecteert of indien het aantal verbruikte eenheden BELGACOM abnormaal hoog lijkt. BELGACOM kan de PROXIMUS-dienst ook geheel of gedeeltelijk schorsen, zonder voorafgaande ingebrekestelling, indien de klant alle voorwaarden in artikel 1.3 niet of niet meer vervult, indien hij tijdens de aanvraag of tijdens de uitvoering van het contract verkeerde of onvolledige informatie heeft doorgegeven aan BELGACOM, of informatie voor BELGACOM verborgen heeft gehouden. De kosten van buitendienststelling en wederindienststelling zijn ten laste van de klant.

De schorsing vindt plaats zonder dat de klant aanspraak kan maken op een schadevergoeding. Zij eindigt wanneer de klant zijn plichten weer nakomt en als dusdanig wordt geregistreerd bij BELGACOM. Zelfs in geval van schorsing van de dienst, dient de klant alle verplichtingen na te leven die hem krachtens de overeenkomst worden opgelegd.

11.1.2. Opzegging

Indien de klant zich binnen 15 dagen na de schorsing niet in regel heeft gesteld, mag BELGACOM het contract van rechtswege beëindigen met een opzegtermijn van minimum 15 kalenderdagen. Deze opzegging vindt plaats zonder dat de klant aanspraak kan maken op een schadevergoeding en onverminderd de betaling van de bedragen die hij nog verschuldigd is, met name het bedrag van het abonnementsgeld en/of de forfaitaire bedragen die nog resten bij een contract van bepaalde duur. Het contract wordt van rechtswege ontbonden in geval van faillissement van de klant, rechtspersoon of feitelijke vereniging.

11.2. Schorsing en opzegging door de klant

11.2.1. Schorsing

De klant kan op elk moment zijn aansluiting schorsen voor een periode van bepaalde duur. Deze schorsing gebeurt zonder vermindering van het abonnementsgeld en/of het forfaitaire bedrag dat hij verschuldigd blijft tijdens de periode van buitengebruikstelling.

11.2.2. Opzegging van een contract van onbepaalde duur

De klant kan zijn contract van onbepaalde duur op elk moment opzeggen via een aangetekende brief. Het contract wordt beëindigd binnen 30 kalenderdagen volgend op de ontvangst van de aanvraag van de klant.

11.2.3. Opzegging van een contract van bepaalde duur

Een contract afgesloten voor een bepaalde duur zal door stilzwijgende verlenging vernieuwd worden voor onbepaalde duur, indien de klant het contract een maand voor de vervaldatum niet heeft beëindigd via een aangetekende brief.

Indien de klant een contract van bepaalde duur opzegt voor de vervaldatum, moet hij BELGACOM een forfaitaire en onverminderbare schadevergoeding betalen, gelijk aan het totaal van de nog te vervallen abonnementsgelden en/of de nog te vervallen maandelijkse forfaitaire bedragen tot het einde van de aanvankelijke duur van het contract, als uitvoering ervan normaal zou worden voortgezet tot het einde. Voor niet-professionele klanten bedraagt het maximumbedrag van de schadevergoeding, die ook de administratiekosten dekt, € 150. Voor professionele klanten (rechtspersoon onderworpen aan btw, handelaars, ambachtslui, vrije beroepen, administratie en gelijkgestelde entiteiten) is de hierboven beschreven vergoeding niet geplafonneerd. Bovendien is de klant een vergoeding verschuldigd die overeenstemt met 50% van het gemiddelde bedrag van de gesprekken die de laatste 3 maanden werden gefactureerd (afgesloten facturen op het moment van de opzegging), vermenigvuldigd met het aantal resterende maanden, evenals een forfaitaire schadevergoeding van € 50 per kaart voor de administratiekosten veroorzaakt door de voortijdige opzegging.

ARTIKEL 12: KLACHTEN EN GESCHILLEN

12.1. Minnelijke schikking

Bij problemen met betrekking tot de uitvoering van de overeenkomst richt de klant zich tot BELGACOM. Indien de klant niet tevreden is met het antwoord dat op zijn klacht gegeven wordt door BELGACOM, staat het hem vrij zich schriftelijk te wenden tot de ombudsdienst die hiervoor werd aangeduid door de bevoegde instanties. Het adres en het telefoonnummer van deze dienst zijn opgenomen in de infopagina's van de telefoongidsen of kunnen worden opgevraagd bij de klantendienst van BELGACOM.

12.2. Gerechtelijke bevoegdheid

Elke betwisting met betrekking tot het bestaan, de interpretatie of de uitvoering van de overeenkomst die niet kan worden geregeld via een minnelijke schikking, valt onder de exclusieve bevoegdheid van de rechtbanken van het gerechtelijk arrondissement van Brussel.

12.3. Toepasselijk recht

De bepalingen van de overeenkomst vallen onder het Belgisch recht.