



Algemene voorwaarden voor Scarlet

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de Scarlet producten en diensten (hierna "Algemene Voorwaarden"). U bent er door gebonden wanneer u uw Contract sluit met Proximus die deze diensten commercialiseert en exploiteert onder het geregistreerde merk en commerciële benaming "Scarlet".

De Klant zal zich voor al zijn vragen met betrekking tot de Scarlet producten richten tot de klantendienst via het [contactformulier](#) of door te bellen naar 02/275 27 27.

Wij raden u aan om een kopie van deze Algemene Voorwaarden te bewaren.

Elk(e) product of dienst kan ook onderworpen zijn aan bijzondere voorwaarden, waaronder specifieke bepalingen voor dat product of die dienst (hierna "Bijzondere Voorwaarden" genoemd). In geval van een conflict of tegenstrijdigheid tussen de documenten van de Overeenkomst, is de volgende afnemende volgorde van prioriteit van toepassing: de bevestigingsbrief, de Bijzondere Voorwaarden van de Dienst, de Algemene Voorwaarden en de samenvatting van het contract. Alle mededelingen voorafgaand aan de Overeenkomst worden vervangen door de Overeenkomst en elke wijziging vereist de schriftelijke toestemming van Proximus. Het gebruik van de dienst en/of de betaling van een daarop betrekking hebbende factuur door de Klant houdt automatisch de aanvaarding in van de bepalingen en voorwaarden van de Overeenkomst.

1. Definities

In deze Algemene voorwaarden gelden de volgende definities:

- Klant: Iedere persoon, Consument of Professionele Klant, met wie Proximus de Overeenkomst met betrekking tot de Diensten heeft gesloten of die verzoekt om de Overeenkomst met Proximus te sluiten.
- Consument: Elke Klant die een natuurlijke persoon is en die de Proximus-dienst gebruikt voor doeleinden die niet onder zijn beroepsactiviteit vallen.
- Professionele klant: Elke Klant die geen consument is.
- Overeenkomst: Alle Algemene en Bijzondere Voorwaarden en alle andere contractuele documenten tussen de Klant en Proximus die betrekking hebben op de Scarlet-dienst, zoals de bevestigingsbrief, de Prijslijst, de consumenteninformatie, de samenvatting van het contract, ...
- Dienst: Alle goederen en diensten die Proximus in het kader van de Overeenkomst levert onder de commerciële benaming Scarlet.
- Prijslijst: Alle tarieven en prijzen van goederen en diensten die aangerekend kunnen worden aan Proximus-klanten, zoals gepubliceerd op de website van Scarlet (<https://www.scarlet.be/tarieven>).
- Dochtervennootschap van Proximus: Elke onderneming die in overeenstemming met het Wetboek van Vennootschappen verbonden is met Proximus.
- Factuur: Het document met de titel "factuur" of elk ander document waarmee Proximus betaling vraagt voor haar Diensten of in naam en voor rekening van derden de bedragen in verband met de goederen of diensten van deze derden int.
- Aansluitingspunt: Het aansluitingspunt is het punt waarmee de Klant toegang heeft tot de openbare telecommunicatie-infrastructuur van Proximus.

2. Het sluiten van de Overeenkomst

- 2.1 De Klant zal Proximus de informatie verstrekken die Proximus nodig acht om de Overeenkomst te sluiten, in het bijzonder het e-mailadres van de Klant dat hij zal gebruiken in het kader van de contractuele relatie met Proximus. De Klant is als enige verantwoordelijk voor de informatie die hij aan Proximus verstrekt. Hij moet Proximus onmiddellijk schriftelijk op de hoogte brengen van elke wijziging in de verstrekte gegevens.

- 2.2 Proximus behoudt zich het recht voor om de levering van de Dienst te weigeren, zonder tot enige schadevergoeding gehouden te zijn, om één van de volgende redenen:
- de Klant komt zijn verplichtingen waartoe hij gehouden is op grond van een ander contract met Proximus of met een Dochtervennootschap van Proximus niet na;
 - in geval van bewezen fraude of ernstige twijfel over de solvabiliteit van de Klant;
 - de Klant verstrekt geen legitiem document waarmee Proximus hem kan identificeren;
 - de Klant weigert de door Proximus gevraagde waarborg te betalen;
 - de infrastructuur van de Klant of het netwerk van Proximus ondersteunt de levering van de Dienst niet of moeilijk, om technische of andere redenen; of
 - de apparatuur van de Klant kan het netwerk verstoren.
- 2.3 Indien de Klant geen aansluiting heeft op het Proximus-netwerk en aan Proximus vraagt om deze te leveren, maakt Proximus een raming van de werkzaamheden die nodig zijn om aan de vraag van de Klant te voldoen en stuurt deze hem vooraf ter goedkeuring toe.

3. Inwerkingtreding en duur van de Overeenkomst

- 3.1 Behoudens andersluidende bepaling, treedt de Overeenkomst in werking op de dag waarop Proximus de geregistreerde bestelling van de Klant aanvaardt.
- 3.2 Tenzij uitdrukkelijk anders vermeld, wordt de Overeenkomst voor onbepaalde duur gesloten. Voor Overeenkomsten van bepaalde duur wordt de Overeenkomst aan het einde van de initiële periode automatisch voor onbepaalde tijd verlengd.

4. Wijzigingen aan de Overeenkomst en de Dienst

- 4.1 Proximus behoudt zich het recht voor om de Overeenkomst en de voorwaarden van de Dienst (met inbegrip van de prijs) te wijzigen en verbindt zich ertoe om de Klant ten minste 1 maand voor de inwerkingtreding van deze wijzigingen schriftelijk (bijvoorbeeld per e-mail, sms of bericht op de factuur) ervan op de hoogte te brengen. De Klant die de wijzigingen aan de Overeenkomst niet aanvaardt, kan zijn Overeenkomst kosteloos opzeggen, ten laatste 3 maanden na de kennisgeving, onverminderd artikel 16.1, tenzij deze wijzigingen:
- uitsluitend in het voordeel van de Klant zijn;
 - louter administratief van aard zijn en geen negatieve impact hebben op de Klant;
 - rechtstreeks worden opgelegd door of krachtens een wetgeving, of;
 - betrekking hebben op een prijsstijging verbonden aan de index van de consumptieprijzen bedoeld in artikel 4.2.
- 4.2 Proximus kan haar prijzen één keer per jaar herzien en aanpassen in functie van de index van de consumptieprijzen (volgens de formule: nieuwe prijs = oude prijs x (huidige index/ vorige index)).
- 4.3 Indien Proximus beslist om de definitieve levering van een Dienst voor alle Klanten stop te zetten, zal zij de Klant minstens drie maanden op voorhand verwittigen. Proximus zal niet verplicht zijn om de Klant enige schadevergoeding te betalen.

5. Algemene rechten en plichten van Proximus

- 5.1 Proximus verbindt zich ertoe de nodige middelen in te zetten voor de goede werking van de Dienst en deze Dienst te leveren in overeenstemming met de Overeenkomst en zo spoedig mogelijk. Alleen Proximus bepaalt de technische middelen die nodig zijn om de Dienst te verlenen. Tenzij uitdrukkelijk anders vermeld, waarborgt Proximus geen minimaal niveau van dienstkwaliteit en moeten de verplichtingen van Proximus worden beschouwd als een middelenverbintenis.
- 5.2 Proximus publiceert indicatoren met betrekking tot de kwaliteit van de Dienst op zijn website: <https://www.scarlet.be/nl/wettelijke-vermeldingen-voorwaarden/kwaliteit-van-de-dienst/>.
- 5.3 Proximus stelt een helpdesk ter beschikking van de Klant (via 02 275 27 27 of het [contactformulier](#)) voor technische bijstand en probleemoplossing. Proximus moet alle redelijke inspanningen leveren om de problemen van de Klant zo spoedig mogelijk op te lossen.
- 5.4 De openbare telecommunicatie-infrastructuur van Proximus, met inbegrip van het Aansluitingspunt, is eigendom van Proximus. Proximus verzekert de bescherming ervan als een voorzichtig en redelijk persoon. Alleen Proximus is bevoegd om onderhouds-, reparatie- en ontwikkelingswerkzaamheden uit te voeren. Deze werkzaamheden kunnen ertoe leiden dat Proximus de Dienst beperkt of schorst, of zelfs de Overeenkomst beëindigt, zonder dat Proximus enige schadevergoeding verschuldigd is. Proximus verbindt zich ertoe om de omvang van de beperking of schorsing van de Dienst tot het minimum te beperken en, behalve in uitzonderlijke omstandigheden die de communicatie onmogelijk maken, zal Proximus de betrokken Klanten via elk passend middel en indien mogelijk op individuele basis informeren.
- 5.5 Proximus behoudt zich het recht voor om op eigen initiatief en zonder voorafgaande kennisgeving de nodige maatregelen te nemen indien de veiligheid, de integriteit of de goede werking van haar Diensten of het netwerk (of die van haar onderaannemers of leveranciers) in het gedrang komt of zou kunnen komen of in

geval van fraude of misbruik, zonder dat Proximus tot enige schadevergoeding gehouden is. Deze maatregelen kunnen met name bestaan in de activering van beschermende maatregelen of de opschorting of beperking van de toegang van de Klant tot de Dienst. Proximus is niet aansprakelijk ten opzichte van de Klant voor de gevolgen die zouden kunnen voortvloeien uit de uitvoering van deze maatregelen.

- 5.6 Het bewijs van de uitvoering of niet-uitvoering van de Overeenkomst kan door de partijen worden geleverd met alle middelen, met inbegrip van de gegevens en overzichten uit de systemen van Proximus of van derden. De Klant en Proximus beschouwen deze gegevens en overzichten als authentiek, tenzij het tegendeel wordt bewezen.

6. Algemene rechten en verplichtingen van de Klant

- 6.1 De Klant is als enige verantwoordelijk ten aanzien van Proximus en derden voor het gebruik van de Dienst. Hij zal erop toezien dat hij de dienst als voorzichtig en redelijk persoon en in overeenstemming met de bepalingen van de Overeenkomst, de toepasselijke wetgeving, de openbare orde en de goede zeden en de gebruiksaanwijzing wordt gebruikt. Hij zal Proximus vergoeden voor alle schade die Proximus zou kunnen lijden als gevolg van het niet naleven van deze verplichtingen, door welke persoon dan ook en op welk toestel dan ook. De Klant is verantwoordelijk voor de inhoud van alle communicatie via het netwerk, zonder enige controleverplichting van Proximus.
- 6.2 Behoudens andersluidend en uitzonderlijk akkoord van Proximus, is het de Klant verboden om de Dienst geheel of gedeeltelijk, rechtstreeks of onrechtstreeks, ter beschikking te stellen van derden, over te dragen aan derden of hen het gebruik ervan toe te staan voor overdracht of om in eigen naam en voor eigen rekening telecommunicatiediensten van Proximus te verlenen, tenzij anders overeengekomen.
- 6.3 De Klant erkent dat de Dienst steunt op een voortdurend evoluerende technologie en dat Proximus de specificaties van de Dienst kan aanpassen aan nieuwe technologieën. Indien de Dienst als gevolg van een dergelijke aanpassing ongewijzigd blijft, wordt deze aanpassing niet beschouwd als een wijziging van de Overeenkomst.
- 6.4 Tenzij Proximus hier uitdrukkelijk toestemming voor heeft gegeven, is het de Klant verboden om de telecommunicatie-infrastructuur, met inbegrip van het aansluitingspunt, te wijzigen. De Klant moet zich als een voorzichtig en redelijk persoon gedragen met betrekking tot de installaties van Proximus op de plaatsen waar hij alleen of samen met anderen woont.
- 6.5 De Klant geeft Proximus de toelating om in de lokalen die door de Klant worden gebruikt, de werken en verbouwingen uit te voeren die nodig zijn voor de goede werking van de Dienst, zoals de installatie, de wijziging, de heringebruikname en/of het beheer van de kabels, de lijnen, de telecommunicatie-uitrusting en hun configuratie. Deze werkzaamheden mogen niet leiden tot de heringebruikname van de door de klant gebruikte ruimten, anders dan in hun oorspronkelijke staat.
- 6.6 De Klant moet de personen die voor Proximus werken en die hun hoedanigheid kunnen bewijzen, op elk geschikt moment gemakkelijk toegang geven tot de plaatsen die gebruikt worden door de verschillende onderdelen van de verbinding tot aan het aansluitingspunt.
- 6.7 De Overeenkomst is bedoeld voor normaal gebruik van de Dienst door de Klant. Proximus behoudt zich het recht voor om de levering van de Dienst te beperken of de Overeenkomst op te schorten en/of te beëindigen in geval van abnormaal gebruik van de Dienst. Met het oog hierop heeft Proximus het recht om het volume van het verbruik van haar Diensten te controleren.
- 6.8 De Klant kan zijn verbruik van de Dienst (internetvolume, volume mobiele data, belminuten, aantal verstuurd sms'en, ...) raadplegen op de MyScarlet-app of zijn persoonlijke ruimte op de Scarlet-website.
- 6.9 De Klant is verplicht alle nodige voorzorgsmaatregelen te nemen om de vertrouwelijkheid te waarborgen van alle identificatoren zoals PIN-codes, wachtwoorden en andere (hierna "Identificator" genoemd) die aan de Klant worden overgemaakt. De Klant is verantwoordelijk voor elk verkeerd gebruik of misbruik als gevolg van de vrijwillige, toevallige of onopzettelijke bekendmaking van deze Identificatoren. Elk gebruik van de Diensten na de invoering van de Identificatoren wordt geacht te zijn gemaakt door de Klant of met toestemming van de Klant. De Klant die de codes voor toegang tot de Dienst overdraagt, verliest, kopieert, uitleent of wiens codes worden gestolen, stelt Proximus hiervan onmiddellijk op de hoogte. De Klant moet alle nodige maatregelen nemen om ervoor te zorgen dat zijn software compatibel is met de software van Proximus, in het bijzonder met betrekking tot zijn antivirussystemen.
- 6.10 De Klant heeft geen enkel recht om een specifiek telefoonnummer of e-mailadres te eisen. Tenzij anders bepaald, heeft de Klant geen enkel recht op het nummer of adres dat hem door Proximus is toegekend.
- 6.11 De Klant zal Proximus vergoeden, verdedigen en schadeloosstellen in geval van enige vordering van derden die voortvloeit uit de uitvoering van de Diensten door Proximus als gevolg van een inbreuk door de Klant op de Overeenkomst. De Klant is verplicht om Proximus te vergoeden voor alle kosten die voortvloeien uit een dergelijke vordering of actie van derden, alsook voor alle schadevergoedingen waartoe Proximus gehouden zou zijn. Proximus zal alle redelijke inspanningen leveren om eventuele schade te beperken.
- 6.12 De Klant zal ervoor zorgen dat alle gebruikers die toegang hebben tot de Dienst de verplichtingen naleven

- die voortvloeien uit deze Overeenkomst en zal daarvoor aansprakelijk zijn.
- 6.13 De Klant zal ervoor zorgen dat alleen compatibele en goed werkende apparatuur op het netwerk wordt aangesloten.
 - 6.14 De Klant zal ervoor zorgen dat hij geen verbinding maakt of laat maken door een derde met het netwerk van Proximus of geen gebruik maakt van andere apparatuur dan die voorzien in de Overeenkomst, met name piratendecoders, -kaarten of -modems, die toelaten om toegang te krijgen tot de Dienst.
 - 6.15 De Dienst kan alleen worden verleend als de apparatuur die op het adres van de Klant is geïnstalleerd, elektrisch wordt gevoed. Het is de verantwoordelijkheid van de Klant om dit gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst te waarborgen. Indien de Klant wenst dat de Dienst operationeel blijft in geval van een stroomstoring, moet hij instaan voor de elektrische veiligheid van de apparatuur.
 - 6.16 Proximus stelt voor Klanten met een beperking informatie ter beschikking op zijn website (<https://www.scarlet.be/nl/wettelijke-vermeldingen-voorwaarden/toegankelijkheid/>) in verband met aangepaste toestellen en tariefplannen.
 - 6.17 De Scarlet Diensten zijn voorbehouden voor strikt persoonlijk gebruik. In geval van gebruik voor professionele doeleinden, geeft Proximus geen enkele garantie en draagt zij er geen enkele verantwoordelijkheid voor.
 - 6.18 De Scarlet Diensten zijn niet compatibel met de Proximus-diensten aangeboden aan professionele klanten met meer dan 9 werknemers.

7. Proximus-apparatuur

Algemene bepalingen

- 7.1 In het kader van de levering van een Dienst, kan Proximus aan de Klant apparatuur verhuren of verkopen die hem toegang verschaft tot de Dienst waarop hij geabonneerd is en die alle apparatuur omvat, met inbegrip van alle eventuele toebehoren (kabels, afstandsbediening, toetsenbord enz.) en geïntegreerde software (hierna "Proximus-apparatuur").
- 7.2 De Klant machtigt Proximus om Proximus-apparatuur te installeren en de vereiste werkzaamheden uit te voeren op het door de Klant opgegeven adres. Indien de Klant geen eigenaar is van de lokalen waarin de installatie moet plaatsvinden, garandeert hij dat hij de voorafgaande toestemming en machtiging van de eigenaar zal hebben verkregen, tot voldoening van Proximus.
- 7.3 De test van de werking van de Dienst zal plaatsvinden op het ogenblik van de installatie door Proximus. Indien de Klant op dat moment geen opmerkingen maakt over de werking van de Proximus-apparatuur, erkent hij dat hij de apparatuur in goede staat heeft ontvangen, zonder zichtbare gebreken of defecten.
- 7.4 De Klant is verantwoordelijk voor het gebruik en de bewaring van Proximus-apparatuur als een voorzichtig en redelijk persoon. Het gebruiksrecht is strikt persoonlijk. De Proximus-apparatuur mag niet worden verkocht, onderverhuurd, omgevormd, in pand of garantie gegeven of in welke vorm dan ook aan derden worden uitgeleend.
- 7.5 Proximus behoudt zich het recht voor om de Proximus-apparatuur op elk moment te wijzigen, te beheren en opnieuw op te starten, in geval van technische problemen of om de Dienst te verbeteren. Deze wijzigingen kunnen op afstand, automatisch en zonder waarschuwing worden uitgevoerd, maar het is ook mogelijk dat er nieuwe modellen van Proximus-apparatuur op de markt worden gebracht. In de mate van het mogelijke zal Proximus trachten om de compatibiliteit van de oude Proximus-apparatuur met de evolutie van de Dienst te behouden. Wanneer deze compatibiliteit echter niet langer mogelijk is, moet de Klant de nodige maatregelen nemen om de Proximus-apparatuur te vervangen indien hij zijn abonnement op de Dienst wenst te behouden.
- 7.6 Proximus zal de Proximus-apparatuur actualiseren om de werking ervan te verzekeren, wat kan leiden tot een tijdelijke onderbreking van de Diensten waarvoor Proximus geen enkele vergoeding verschuldigd is.
- 7.7 In geval van herstelling van de Proximus-apparatuur, aanvaardt de Klant dat de opgeslagen gegevens geheel of gedeeltelijk beschadigd kunnen worden of zelfs verloren kunnen gaan. Proximus wijst elke aansprakelijkheid af voor het verlies van deze gegevens.
- 7.8 In geval van onbeschikbaarheid van de Dienst in de regio van de Klant, kan de Proximus-apparatuur die binnen een maximumtermijn van één maand na de installatie werd teruggestuurd, worden terugbetaald, op voorwaarde dat de apparatuur geen enkele beschadiging vertoont.
Bepalingen betreffende de huur
- 7.9 Proximus kan Proximus-apparatuur ter beschikking stellen van de Klant in de vorm van een huurcontract voor de duur van de Overeenkomst. Proximus blijft eigenaar van de gehuurde Proximus-apparatuur.
- 7.10 De risico's met betrekking tot Proximus-apparatuur worden overgedragen op het ogenblik van de levering. De Klant is verantwoordelijk voor schade, verlies, diefstal of vernietiging van de Proximus-apparatuur en zal Proximus onmiddellijk op de hoogte brengen van dergelijke incidenten. Indien de

- Proximus-apparatuur door een fout of nalatigheid van de Klant moet worden vervangen of hersteld, behoudt Proximus zich het recht voor om de Klant een forfaitaire schadevergoeding aan te rekenen zoals voorzien in de Prijslijst.
- 7.11 De Klant verbindt zich ertoe Proximus onmiddellijk op de hoogte te brengen van een eventuele defecte Proximus-apparatuur. Proximus stelt alles in het werk om defecte Proximus-apparatuur te herstellen. Proximus is als enige gemachtigd om Proximus-apparatuur te wijzigen, alsook om onderhoud, vervanging (binnen de grenzen van de beschikbare voorraden) en eventuele herstellingen uit te voeren.
- 7.12 Proximus heeft het recht om op elk moment de teruggave te eisen van de Proximus-apparatuur die ter beschikking van de Klant wordt gesteld en de Klant zal dan een gelijkaardig product aangeboden krijgen.
- 7.13 Bij het einde van de Overeenkomst moet de Klant de Proximus-apparatuur in zijn oorspronkelijke staat terugbrengen volgens de instructies van Proximus en binnen de aangegeven termijnen (ten laatste één maand na het einde van de Overeenkomst), ongeacht de oorzaak. Indien de teruggave door de Klant of de aanvaarding van de teruggave door Proximus niet binnen deze termijn gebeurt, is de Klant een vast bedrag zoals voorzien in de Prijslijst van Proximus verschuldigd en wordt hij eigenaar van de Proximus-apparatuur. De Klant is verplicht om Proximus te vergoeden voor alle schade of defecten aan de Proximus-apparatuur die niet het gevolg zijn van normaal gebruik.
- [Bepalingen betreffende de verkoop](#)
- 7.14 In geval van een verkoopovereenkomst voor Proximus-apparatuur wordt de Klant eigenaar van de Proximus-apparatuur en blijft zijn abonnement op de Dienst strikt persoonlijk. De Proximus-apparatuur blijft eigendom van Proximus tot de volledige betaling van de prijs. Tot dan is het de Klant verboden op enigerlei wijze over de apparatuur te beschikken.
- 7.15 In geval van inbeslagneming of andere aanspraken van derden op rechten op de Proximus-apparatuur dient de Klant zich te verzetten en Proximus hiervan onmiddellijk op de hoogte te stellen, zodat zij haar rechten kan vrijwaren.
- 7.16 De overdracht van de risico's met betrekking tot de apparatuur vindt plaats op het moment van de levering. De door Proximus verkochte Proximus-apparatuur valt onder de wettelijke garantie voor consumptiegoederen voor de wettelijke periode van twee jaar, tenzij anders contractueel bepaald. De termijn gaat in op de leveringsdatum en is geldig zolang de Klant de Proximus-apparatuur als een voorzichtig en redelijk persoon gebruikt. In geval van een defect aan de Proximus-apparatuur, zal Proximus alles in het werk stellen om deze zo snel mogelijk weer goed te doen functioneren. Alleen Proximus bepaalt welke reparaties en/of vervangingen nodig zijn.
- 8. Intellectuele eigendomsrechten**
- 8.1 Alle intellectuele eigendomsrechten op de Producten en Diensten (met inbegrip van alle documenten die Proximus in het kader van de Overeenkomst opstelt), evenals alle handelsmerken, dienstmerken, handelsnamen, logo's of andere woorden of symbolen die verwijzen naar de producten en/of diensten van Proximus of naar de commerciële activiteiten van Proximus in het algemeen, blijven de exclusieve eigendom van Proximus, van haar Dochtervennootschappen en/of van derde leveranciers van Proximus. De Klant kan geen enkel recht doen gelden op deze intellectuele eigendom en verkrijgt geen enkel ander recht dan die welke uitdrukkelijk in deze Overeenkomst worden bepaald.
- 8.2 De Klant erkent en aanvaardt dat Proximus-apparatuur uitsluitend wordt geleverd voor het overeengekomen gebruik en dat deze eigendom blijft van Proximus en/of van derden, die houder blijven van de desbetreffende intellectuele eigendomsrechten, zelfs in geval van verkoop van de Proximus-apparatuur aan de Klant. Bijgevolg beschikt de Klant enkel over een licentie voor persoonlijk gebruik, geldig voor de duur van deze Overeenkomst, met als enig doel de goede verlening van de Dienst te verzekeren. De Klant verbindt zich ertoe de Proximus-apparatuur niet te kopiëren, te wijzigen, door te verkopen of te verhuren. Bovendien zullen in sommige gevallen specifieke onderdelen onderworpen zijn aan specifieke licentievoorwaarden. Deze specifieke voorwaarden zullen aan de Klant worden meegedeeld voor het gebruik van deze componenten, bijvoorbeeld bij de installatie of het downloaden van bepaalde software. De Klant die beslist om deze onderdelen te gebruiken, wordt geacht de specifieke licentievoorwaarden die erop betrekking hebben, te hebben aanvaard. De Klant mag geen enkele verwijzing naar eigendom, merken of andere onderscheidende tekens die op Proximus-apparatuur voorkomen, verwijderen of verbergen, noch de serienummers van zijn verschillende onderdelen verwijderen of onzichtbaar maken.
- 8.3 Elke inbreuk op de intellectuele eigendomsrechten van Proximus of van haar derde leveranciers kan aanleiding geven tot burgerlijke en strafrechtelijke vervolging.

9. Bescherming van de persoonsgegevens

Voor de nieuwe Klanten vanaf 11 juli 2023, en de Klanten die geïnformeerd werden dat ze gemigreerd werden op de IT-infrastructuur van Proximus, zijn de volgende bepalingen van toepassing:

- 9.1 Dit artikel is van toepassing wanneer de Klant de Proximus Diensten gebruikt als consument. Proximus verwerkt persoonsgegevens van haar Klanten (en eventueel van hun medegebruikers en eindgebruikers), zoals identificatiegegevens, contactgegevens, gegevens over het gebruik van de producten en diensten van Proximus, gegevens over het communicatieverkeer van de Klant, factuur- en betalingsgegevens en technische gegevens. Proximus treedt daarbij op als verantwoordelijke voor de verwerking van de gegevens. De gegevens kunnen worden verwerkt voor de volgende doeleinden:
- de uitvoering van de met de Klant gesloten Overeenkomst en de door hem gevraagde dienstverlening;
 - de administratie en het beheer van de relaties met de Klant;
 - het opstellen van klantenprofielen en het organiseren van informatie- of promotiecampagnes met betrekking tot de producten en diensten van de Proximus Groep, tenzij de Klant zich hiertegen verzet;
 - de verbetering en ontwikkeling van de producten en diensten van Proximus en van de netwerkinfrastructuur;
 - In het kader van mobiele telefoniediensten, de levering van rapportering-diensten aan derden op basis van geanonimiseerde gegevens.
- De bestanden van Proximus zijn toegankelijk voor derden die in naam of voor rekening van Proximus werken. Proximus mag klantgegevens delen met de dochtervennootschappen van de Proximus Groep met het oog op het voeren van informatie- of promotiecampagnes met betrekking tot de producten en diensten van de Proximus Groep, tenzij de Klant daartegen bezwaar maakt. In de gevallen voorzien door de wet, verstrekt Proximus op verzoek de klantgegevens aan de bevoegde overheidsinstanties. De Klant heeft recht op toegang tot, verbetering en verwijdering van de hem betreffende gegevens. De gegevens over de Klanten die hun Overeenkomst met Proximus hebben opgezegd kunnen door de Proximus Groep worden gebruikt om hen te informeren over de producten en diensten van de Proximus Groep, tenzij de Klant zich daartegen verzet heeft. Voor meer informatie over de verwerking van persoonsgegevens door Proximus, de doeleinden van de verwerking, de betrokken categorieën van persoonsgegevens, het verzamelen van gegevens, de bewaartermijn voor persoonsgegevens en de manier waarop de Klant zijn rechten kan uitoefenen en zijn privacy voorkeuren kan meedelen, verwijst Proximus naar haar privacybeleid dat beschikbaar is op www.proximus.be/privacy.
- 9.2 Dit artikel is van toepassing wanneer de Klant de Proximus Diensten niet als consument gebruikt. [Proximus als verwerkingsverantwoordelijke](#)
- 9.2.1 Proximus verwerkt persoonsgegevens met betrekking tot haar Klanten op dezelfde wijze als in artikel 9.1. Bovendien draagt Proximus de Klant, die aanvaardt, op om de volgende verplichtingen van Proximus krachtens de Wetgeving inzake Gegevensbescherming te vervullen. De Klant zal in het bijzonder:
- verzekeren dat alle persoonsgegevens correct, volledig en up-to-date zijn;
 - verzekeren dat betrokkenen op wie de persoonsgegevens betrekking hebben er in overeenstemming met de Wetgeving inzake Gegevensbescherming naar behoren worden geïnformeerd dat persoonsgegevens die op hen betrekking hebben door Proximus worden verwerkt krachtens deze Overeenkomst. Daartoe dient de Klant de betrokkenen te informeren over het privacybeleid van Proximus en meer in het bijzonder over de wijze waarop de medewerkers hun rechten met betrekking tot hun persoonsgegevens kunnen uitoefenen;
 - op verzoek van Proximus het bewijs leveren dat de betrokkenen naar behoren werden geïnformeerd in overeenstemming met onderhavig Artikel 9.2.1.
- [Proximus als verwerker](#)
- 9.2.2 Wanneer de Klant (of zijn verwerkingsverantwoordelijken als de Klant niet zelf in die hoedanigheid optreedt) persoonsgegevens verstrekt aan Proximus en Proximus die verwerkt voor rekening van de Klant met als enig doel hem de betrokken Dienst te leveren, zal de Klant optreden als verwerkingsverantwoordelijke en Proximus als verwerker van deze persoonsgegevens. Proximus zal met name optreden als verwerker wanneer:
- Proximus op verzoek van de Klant persoonsgegevens opslaat, met name in de cloud van Proximus, in de e-maildienst van Proximus of in het kader van een website van de Klant;
 - Proximus de Klant een applicatie ter beschikking stelt waarin de Klant persoonsgegevens invoert, zoals een applicatie voor het beheren van gsm-abonnementen;
 - de Klant aan Proximus persoonsgegevens toevertrouwt met het oog op het configureren van de dienst.
- 9.2.3 De persoonsgegevens die Proximus verwerkt in zijn hoedanigheid van verwerker kunnen betrekking hebben op de volgende types personen: de Klant zelf, zijn eigen klanten, leveranciers, verantwoordelijken, bedienden, arbeiders, medewerkers, vertegenwoordigers, consultants of andere derden. De persoonsgegevens kunnen identificatiegegevens, contactgegevens of gelijk welk ander type persoonsgegevens omvatten, met uitzondering van de bijzondere categorieën van persoonsgegevens, zoals gegevens die betrekking hebben op de gezondheid, of genetische of biometrische gegevens.
- 9.2.4 Proximus zal de persoonsgegevens in overeenstemming met de gedocumenteerde instructies van de Klant

- verwerken of doorgeven, tenzij Proximus krachtens de wetten van de Europese Unie of een van haar Lidstaten verplicht is de persoonsgegevens te verwerken of door te geven. Wanneer Proximus daartoe verplicht wordt, dient Proximus de Klant daarvan vooraf in kennis te stellen, tenzij de wet deze kennisgeving verbiedt om belangrijke redenen van openbaar belang. De Overeenkomst, met inbegrip van onderhavig artikel, vormt de volledige instructie van de Klant aan Proximus in dit verband. Bijkomende of alternatieve instructies moeten schriftelijk worden overeengekomen door de Partijen.
- 9.25. Proximus zal de persoonsgegevens als strikt vertrouwelijk behandelen en ervoor zorgen dat elke natuurlijke persoon die handelt onder zijn gezag en toegang heeft tot de persoonsgegevens zich verbindt tot vertrouwelijkheid of wettelijk verplicht is tot vertrouwelijkheid.
- 9.26. Proximus dient de technische en organisatorische maatregelen overeengekomen in de Overeenkomst te treffen om een beschermingsniveau te garanderen dat voldoet aan de risico's die de verwerking inhoudt, rekening houdend met de stand van de techniek, de uitvoeringskosten en de aard van de persoonsgegevens en de potentiële risico's.
- 9.27. Indien Proximus een inbreuk in verband met persoonsgegevens detecteert die betrekking heeft op de persoonsgegevens in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst, dient Proximus de Klant onverwijld in kennis te stellen van de inbreuk.
- 9.28. Op verzoek van de Klant en rekening houdend met zowel de aard van de verwerking als de informatie waarover Proximus beschikt, zal Proximus de Klant in de mate van het mogelijke redelijke bijstand bieden met betrekking tot:
- het gevolg geven aan verzoeken van betrokkenen die hun rechten van betrokkene uitoefenen;
 - het treffen van technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen om de verplichting van de Klant van beveiliging bij de verwerking van persoonsgegevens te vervullen;
 - het melden van inbreuken in verband met persoonsgegevens die een effect hebben op de persoonsgegevens aan de toezichhoudende instantie en aan de betrokkene, naar gelang de situatie; en
 - het uitvoeren van gegevensbeschermingseffectbeoordelingen (DPIA - Data Protection Impact Assessment) en het raadplegen van de toezichhoudende autoriteit in deze context.
- Proximus behoudt zich het recht voor om voor deze bijstand een redelijke vergoeding te eisen.
- 9.29. Op redelijk verzoek van de Klant zal Proximus alle nodige informatie verstrekken, met inbegrip van bestaande certificaten en auditrapporten, om overeenstemming met onderhavige artikelen 9.2.2 tot 9.2.13 te bewijzen
- 9.2.10. De Klant verleent Proximus hierbij een algemene schriftelijke toelating om voor de verwerking van de persoonsgegevens onderaannemers in te schakelen (i) voor zover dat nodig is om zijn contractuele verplichtingen krachtens deze Overeenkomst te vervullen en (ii) zolang Proximus verantwoordelijk blijft voor handelingen of nalatigheden van zijn onderaannemers zoals voor zijn eigen handelingen of nalatigheden in dit verband. Proximus dient de Klant in kennis te stellen van eventuele geplande toevoegingen of vervangingen van andere verwerkers, om de Klant de mogelijkheid te geven zich tegen dergelijke wijzigingen te verzetten. Indien de Klant een geldige reden tot verzet heeft die verband houdt met de verwerking van persoonsgegevens, is het mogelijk dat Proximus zich niet in een positie bevindt om de Dienst aan de Klant te blijven leveren. Het zal in dat geval het recht hebben om de Overeenkomst te beëindigen.
- 9.2.11. Proximus heeft het recht om de persoonsgegevens door te geven aan een land buiten de Europese Economische Ruimte waarvan de Europese Commissie niet erkent dat het een passend niveau van gegevensbescherming heeft, indien Proximus (i) gepaste waarborgen voorziet in overeenstemming met de Wetgeving inzake Gegevensbescherming of (ii) zich kan beroepen op een afwijking waarin de Wetgeving inzake Gegevensbescherming voorziet om deze doorgifte mogelijk te maken.
- 9.2.12. Op het einde van de Overeenkomst zal Proximus de persoonsgegevens wissen (tenzij de wet verdere bewaring van de persoonsgegevens voorschrijft) of, indien gevraagd door de Klant, ze teruggeven aan de Klant of de Klant de mogelijkheid geven om de persoonsgegevens zelf op te halen.
- 9.2.13. Een inbreuk op de Wetgeving inzake Gegevensbescherming door Proximus zal enkel een fout van Proximus worden geacht indien Proximus heeft gehandeld buiten of tegen de wettige instructies van de Klant.
- Voor de bestaande Klanten (vóór 11 juli 2023), voorzover zij niet geïnformeerd werden dat ze gemigreerd werden op de IT-infrastructuur van Proximus, zijn de volgende bepalingen van toepassing:**
- 9.3.1. Proximus verwerkt persoonsgegevens met betrekking tot haar Klanten (en eventueel hun medegebruikers en eindgebruikers) zoals identificatiegegevens, contactgegevens, gegevens over het gebruik dat de Klant maakt van de Proximus producten en -diensten, gegevens over het communicatieverkeer van de Klant, facturatie- en betalingsgegevens en technische gegevens. Proximus treedt daarbij op als verwerkingsverantwoordelijke. De gegevens worden verwerkt voor de volgende doeleinden:
- de uitvoering van de Overeenkomst met de Klant en de levering van de door de Klant gevraagde Diensten;
 - de administratie en het beheer van de relatie met de Klant;

- klantprofilering en het voeren van informatie- of promotiecampagnes voor de producten en diensten aangeboden door Proximus, tenzij de Klant zich hiertegen verzet;
- verbetering en ontwikkeling van de Proximus diensten en -producten en netwerkinfrastructuur;
- de terbeschikkingstelling aan de inlichtingendienst en de telefoongidsen.

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

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

De Klant heeft recht op inzage, rechtzetting en verwijdering van de gegevens die hem betreffen. Voor verdere informatie over de verwerking van persoonsgegevens door Proximus, de finaliteiten van de verwerking, de categorieën van persoonsgegevens die we hanteren, de wijze van dataverzameling, de bewaartermijn van de persoonsgegevens en de manier waarop de Klant zijn rechten kan uitoefenen en zijn privacy-keuze kan maken, verwijst Proximus naar haar privacy-beleid dat beschikbaar is op scarlet.be/nl/privacy.

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

- 9.3.2. De Klant verbindt zich ertoe om de vertrouwelijkheid van zijn wachtwoord en toegangscode te bewaken en die niet aan een derde partij mee te delen. Elk gebruik van de identificatie-elementen zal plaatsvinden onder de uitsluitende en volledige verantwoordelijkheid van de Klant. In geval van verlies, diefstal of frauduleus gebruik van een van deze elementen, moet de Klant of zijn wachtwoord wijzigen met behulp van de middelen van Proximus, of Proximus zo snel mogelijk hiervan op de hoogte brengen. Deze communicatie moet worden bevestigd per aangetekend schrijven. De aansprakelijkheid van de Klant wordt pas opgeheven op de eerstvolgende werkdag na ontvangst van deze brief van Proximus.

- 9.3.3. Proximus wil de aandacht van de Klant vestigen op het feit dat de wet op de elektronische handel vereist, dat elke internetserviceprovider de klachten die laatstgenoemde zou ontvangen met betrekking tot zijn klanten, aan de rechtbanken meedeelt.

10. Facturering

- 10.1 Tenzij anders overeengekomen, factureert Proximus de Klant maandelijks voor haar Diensten. In geval van bewezen of veronderstelde fraude of ernstige twijfel over de solvabiliteit van de Klant, kan Proximus beslissen om kortere termijnen op te leggen.

- 10.2 Een tussentijdse factuur kan op verzoek van de Klant tegen betaling worden verzonden. Proximus kan een tussentijdse factuur of een verzoek om een voorschot op de volgende factuur sturen indien het totale bedrag van de factuur het gemiddelde gefactureerde bedrag voor alle aansluitingen van de Klant, berekend over een periode van vier volledige facturatiemaanden, met minstens 125 EUR (exclusief BTW) overschrijdt. Indien de aansluitingen minder dan vier volledige facturatiemaanden in gebruik zijn, kan een tussentijdse factuur of een verzoek om een voorschot op de factuur worden verzonden zodra het totale te factureren bedrag het bedrag van 125 EUR (exclusief BTW) overschrijdt.

- 10.3 De Klant kan gratis een meer gedetailleerde versie van zijn laatste factuur en de nog te factureren diensten verkrijgen. De Klant kan op permanente basis de gegevens over zijn verbruik verkrijgen, tegen betaling van de vergoedingen zoals vermeld in de Prijslijst.

- 10.4 Proximus behoudt zich het recht voor om een voorschot te vragen, zowel bij de inwerkingtreding van de Overeenkomst als tijdens de uitvoering van de Overeenkomst, in de volgende gevallen:

- in geval van bewezen of veronderstelde fraude of ernstige twijfel aan de solvabiliteit van de Klant;
- in geval van abnormaal gebruik door de Klant van de Dienst, d.w.z. op een wijze die niet overeenstemt met het normale gebruik ervan (bv. indien het aantal verbruikte eenheden abnormaal hoog is) of niet in overeenstemming is met het gebruik dat een andere Klant in een vergelijkbare situatie zou hebben gemaakt;
- in geval van twijfel over de identiteit van de Klant; of
- indien de Klant een woonplaats, een vaste verblijfplaats of een facturatieadres in het buitenland vermeldt.

11. Betalingsmodaliteiten

- 11.1 De door Proximus gefactureerde bedragen zijn betaalbaar binnen de op de factuur vermelde termijn. De betaling van het totale bedrag gebeurt door overschrijving op het door Proximus opgegeven rekeningnummer met vermelding van de referentie vermeld op de factuur. In geval van een gedeeltelijke betaling of een betaling zonder referentie, behoudt Proximus zich het recht voor om de betaling toe te wijzen aan elke andere openstaande factuur.

- 11.2 De aanwijzing door de Klant van een derdebetaler ontslaat de Klant niet van zijn betalingsverplichting in geval van verzuim van de derdebetaler. De derdebetaler verwerft geen rechten op de Dienst.

- 11.3 In geval van niet-betaling van een factuur stuurt Proximus via elk passend middel (post, e-mail, sms, enz.) een herinnering aan de in gebreke blijvende Klant of aan de derdebetaler die door deze laatste is aangewezen. Herinneringen geven aanleiding tot de facturering van forfaitaire administratieve kosten zoals vermeld in de Prijslijst. Indien de Consument een schuldvordering heeft ten aanzien van Proximus, heeft de Klant recht op hetzelfde bedrag in geval Proximus gedurende 15 dagen in gebreke zou blijven om de opdracht tot terugbetaling te geven vanaf het verzoek tot terugbetaling van de Klant.
- 11.4 Bij niet-betaling op de vervaldag zijn van rechtswege verwijlinteressen verschuldigd, berekend op basis van de wettelijke intrestvoet.
- 11.5 Wanneer Proximus de invordering van de schuld aan een derde toevertrouwt, is van rechtswege een forfaitaire vergoeding verschuldigd voor de gemaakte kosten, waarvan het bedrag wordt berekend volgens de methode beschreven in de Prijslijst.
- 11.6 Het maximumbedrag van de forfaitaire vergoeding (met inbegrip van de herinneringskosten en kosten in verband met onderaanneming, wanneer Proximus de invordering van de schuld toevertrouwt aan een derde) die kan worden geëist is beperkt volgens het uitstaande bedrag, in overeenstemming met de geldende wetgeving. Deze maximumbedragen worden vermeld in de Prijslijst.
- 11.7 Proximus deelt het te betalen bedrag mee aan de Klant die verklaart dat hij zijn factuur niet heeft ontvangen. Op verzoek van de Klant wordt hem een duplicaat van de factuur verstrekt. Herhaalde verzoeken om duplicaten en verzoeken om duplicaten van facturen voorafgaand aan de laatste drie facturen van de Klant kunnen aanleiding geven tot de facturering van forfaitaire administratieve kosten per verstrekt duplicaat.
- 11.8 Wanneer Proximus een "cash collecting"-dienst aanbiedt (d.w.z. dat ze de Klant toelaat om via zijn Proximus-factuur te betalen voor diensten die door derden worden verstrekt, in het bijzonder via nummers aan verhoogd tarief, zoals 0900 enz.), wordt de koop- of dienstenovereenkomst rechtstreeks gesloten tussen de Klant en de derde partij. De rol van Proximus is beperkt tot het innen van de betaling in naam en voor rekening van deze derde. Proximus is op geen enkele manier aansprakelijk voor de goede uitvoering van de koop- of dienstenovereenkomst als zodanig. Het bedrag met betrekking tot deze aankoop of dienst, inclusief BTW, zal afzonderlijk op de factuur van Proximus worden vermeld in de vorm van een verklaring die geen factuur in fiscale zin vormt. De Klant die een factuur wenst te ontvangen voor deze aankoop of dienst moet zich eerst richten tot de derde partij.

12. Betwistingen van facturen

- 12.1 Om bij Proximus ontvankelijk te zijn, moet de Klant elke klacht met betrekking tot de facturen binnen de 30 dagen na het opstellen van de factuur bij de klantendienst indienen, onverminderd de uitoefening van andere rechtsmiddelen. Na deze termijn wordt de factuur geacht door de Klant te zijn aanvaard. De Klant is verplicht het factuurnummer en het betwiste bedrag te vermelden. De verplichting tot betaling van het betwiste bedrag wordt dan opgeschort. Het niet-betwiste deel moet binnen de contractuele termijnen worden betaald. Proximus zal binnen een redelijke termijn de betwisting in overweging nemen. In geval van afwijzing van de betwisting door Proximus wordt het betwiste bedrag onmiddellijk opeisbaar.
- 12.2 Indien blijkt dat de Klant ten onrechte de twee voorgaande facturen of drie van de zes vorige facturen heeft betwist, behoudt Proximus zich het recht voor om de volledige betaling van de nieuwe betwiste factuur te eisen.

13. Aansprakelijkheid van Proximus

- 13.1 Proximus is slechts aansprakelijk indien de Klant kan aantonen dat Proximus een grove contractuele fout heeft begaan, in geval van bedrog of indien Proximus een verbintenis niet is nagekomen die een hoofdprestatie van de Overeenkomst vormt.
- 13.2 De aansprakelijkheid van Proximus is beperkt tot het herstellen van voorzienbare, directe, persoonlijke en zekere schade die de Klant heeft geleden, met uitsluiting van de herstelling van enige indirecte of immateriële schade, zoals inkomstenderving, bijkomende uitgaven, verliezen, verlies van klanten, verlies van of schade aan gegevens, verlies van contracten, schade aan derden, enz.
- 13.3 Wanneer de Dienst door een derde partij wordt gebruikt om een dienst aan de Klant te leveren, valt deze onder de verantwoordelijkheid van de derde partij en niet van Proximus. De derde dienstverlener kan vereisen dat de Klant aanvullende algemene voorwaarden aanvaardt en/of een vergoeding betaalt voor het gebruik van zijn dienst. Deze aanvullende algemene voorwaarden zijn van toepassing tussen de Klant en de derde partij. Proximus is een derde partij in een dergelijke contractuele relatie.
- 13.4 Proximus kan niet aansprakelijk worden gesteld voor informatie die wordt overgedragen of opgeslagen door de Klant of door enige derde die gebruik maakt van de Proximus-diensten. De mededeling en verspreiding van dergelijke gegevens door de Klant gebeurt op eigen risico. De Klant neemt alle nodige maatregelen om de vertrouwelijkheid en integriteit van zijn gegevens te beschermen, in het bijzonder tegen virussen en cybercriminaliteit. Hij moet te allen tijde een kopie van al zijn gegevens bewaren op een onafhankelijke drager

- en wordt verzocht deze kopie bij te werken.
- 13.5 De aansprakelijkheid van Proximus ten aanzien van de Klant is, per gebeurtenis die aanleiding geeft tot haar aansprakelijkheid, beperkt tot het totale bedrag dat de Klant aan Proximus heeft betaald in het kader van deze Overeenkomst in de 6 maanden voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis (met uitzondering van eventuele eenmalige kosten). Bovendien zal de aansprakelijkheid van Proximus ten aanzien van de Klant in geen geval meer bedragen dan een gecumuleerd bedrag van EUR 200.000 per kalenderjaar.
- 13.6 Geen enkele aansprakelijkheidsbeperking is van toepassing in geval van lichamelijke schade of overlijden dat aan Proximus kan worden toegeschreven of in elk ander geval dat niet wettelijk is toegestaan.
- 14. Overdracht van de Overeenkomst, verhuis en overlijden**
- 14.1 Proximus heeft het recht om haar rechten en verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk over te dragen aan een derde zonder toestemming van de Klant.
- 14.2 Met voorafgaande toestemming van Proximus kan de Klant de Overeenkomst overdragen. Deze overdracht kan enkel gebeuren naar een persoon die gelijktijdig op hetzelfde adres gedomicilieerd of woonachtig is, met uitzondering van de Mobiele Telefoniedienst. De overdrager en de verkrijger komen de overdracht overeen en stellen Proximus hiervan in kennis met hun dubbele handtekening. De overdracht is gratis en omvat de overdracht aan de verkrijger van alle rechten en verplichtingen die voortvloeien uit de Overeenkomst vanaf de aanvaarding van de nieuwe Klant door Proximus.
- 14.3 De Klant die verhuist, kan om de overdracht van de Dienst naar zijn nieuw adres verzoeken. Proximus zal alles in het werk stellen om de overdracht, indien technisch mogelijk, uit te voeren en een forfaitair bedrag zoals gepubliceerd in de Prijslijst van Proximus zal ten laste van de Klant komen. Bepaalde functionaliteiten of Diensten waarvan de Klant gebruik heeft gemaakt, kunnen om technische redenen niet overdraagbaar zijn. Proximus zal in dit verband geen enkele schadevergoeding verschuldigd zijn. De overdracht van het vaste telefoonnummer is alleen mogelijk als de Klant naar hetzelfde geografische gebied verhuist.
- 14.4 In geval van overlijden van de Klant zal de Overeenkomst worden voortgezet met betrekking tot de nalatenschap totdat deze wordt beëindigd of overgedragen aan een persoon die op hetzelfde adres woont als de overleden Klant. Er zal geen vervroegde beëindigingsvergoeding, indien van toepassing, verschuldigd zijn als de begunstigden Proximus op de hoogte brengen van het overlijden via elk schriftelijk middel, aangevuld met een bewijsstuk.
- 15. Minimumdienstverlening, schorsing en beëindiging door Proximus**
- 15.1 Indien de Klant, na één of meerdere betalingsherinneringen te hebben ontvangen, nog steeds zijn betalingsverplichtingen niet nakomt, kan Proximus na kennisgeving de levering van de Vaste Telefonie-, Mobiele Telefonie- en Vaste Internetdienst beperken tot een minimumdienst indien de Klant de situatie niet heeft rechtgezet binnen de in de kennisgeving aangegeven termijn.
- In het geval van een Mobiele - of Vaste Telefoniedienst heeft de klant dan alleen de mogelijkheid om de hulpdiensten te bellen en om oproepen te ontvangen, met uitzondering van oproepen die door de ontvanger worden betaald.
- In het geval van een vaste internetdienst zal de klant slechts toegang hebben tot het internet met een laad- en downloadsnelheid die even hoog is als de snelheid die de klant nog steeds ontvangt wanneer het internetvolume van zijn abonnement is uitgeput of, indien zijn abonnementsformule niet in een dergelijke voortgezette internettoegang voorziet, met een laad- en downloadsnelheid van meer dan 256 kbps.
- 15.2 Onverminderd artikel 15.1 heeft Proximus, indien de Klant zijn verplichtingen krachtens de wet, deze overeenkomst of een andere overeenkomst met Proximus/één van haar Dochtervennootschappen niet nakomt, het recht om, na kennisgeving en zonder enige vergoeding verschuldigd is aan de Klant, de Dienst op te schorten of om een heractivering van de Diensten of herstelling te weigeren.
- 15.3 De beperking en/of opschorting van de Dienst eindigt wanneer de Klant aan zijn verplichtingen heeft voldaan. Het herstel van de dienst geeft aanleiding tot de facturatie van de vaste kosten zoals vermeld in de Prijslijst van Proximus. Tijdens de gehele duur van de minimumdienstverlening of de opschorting van de Dienst, blijft de betaling van alle vergoedingen verschuldigd.
- 15.4 Wanneer de Dienst beperkt is overeenkomstig artikel 15.1, kan Proximus na kennisgeving een einde stellen aan de Overeenkomst, indien de klant zijn betalingsverplichtingen niet is nagekomen binnen de in de kennisgeving vermelde termijn.
- 15.5 Indien de dienst overeenkomstig artikel 15.2 van deze Algemene voorwaarden wordt opgeschort en de Klant zich niet in regel stelt binnen de 10 dagen na de opschorting, kan Proximus de Overeenkomst onmiddellijk, zonder ingebrekestelling en zonder dat enige schadevergoeding verschuldigd is, beëindigen.
- 15.6 Proximus kan de Overeenkomst met onmiddellijke ingang, zonder ingebrekestelling en zonder dat enige schadevergoeding verschuldigd is, opzeggen in de volgende gevallen:
- De Klant heeft tijdens de uitvoering van de Overeenkomst of een andere overeenkomst met Proximus of één van haar Dochtervennootschappen een zware of herhaalde fout begaan;

- De Klant is meermaals in gebreke gebleven van betaling aan Proximus of één van haar Dochtervennootschappen;
 - De Klant bevindt zich in een situatie van stopzetting van de activiteit, faillissement, gerechtelijke reorganisatie of vereffening;
 - De Klant communiceert een valse of foutieve identiteit;
 - Het verbruik van de Klant is niet in overeenstemming met het normale gebruik van de Dienst (zoals beschreven in deze Algemene Voorwaarden en de Bijzondere Voorwaarden);
 - Bij bewezen fraude.
 - Als de infrastructuur van de Klant of het netwerk van Proximus de levering van de Dienst niet langer ondersteunt om redenen die inherent zijn aan de technische werking van het netwerk. Indien de reden bekend en voorzienbaar is, zal een schriftelijke kennisgeving worden verstuurd zodra Proximus daarvan op de hoogte is.
- 15.7 In elk geval kan Proximus de Overeenkomst van onbepaalde duur op elk moment en zonder vergoeding schriftelijk opzeggen, met een opzeggingstermijn van drie maanden.
- 16. Beëindiging door de Klant**
- 16.1 De Klant kan zijn Overeenkomst van onbepaalde duur te allen tijde en zonder opgave van redenen schriftelijk opzeggen (brief aan Proximus, ter attentie van de Scarlet-klantendienst – gelieve uw klantnummer te vermelden of binnen de klantenruimte MyScarlet). Proximus zal alles in het werk stellen om de Dienst zo snel mogelijk of op de door de Klant gekozen datum te beëindigen. Proximus zal de Klant een schriftelijke kennisgeving sturen met vermelding van de datum van beëindiging van de Overeenkomst. Indien de Klant heeft ingeschreven op een gezamenlijk aanbod dat inhoudt dat hij apparatuur heeft ontvangen waarvan de aankoop gekoppeld was aan het abonnement op de Dienst, is hij het bedrag verschuldigd dat nog moet worden afgeschreven volgens de afschrijvingstabel, waarin de restwaarde van de eindapparatuur is opgenomen.
- 16.2 De Klant blijft aansprakelijk ten aanzien van Proximus voor alle bedragen die hij aan Proximus verschuldigd is op het moment van de beëindiging van de Overeenkomst. Proximus zal de voorafbetaalde bedragen die na de opzegging niet meer verschuldigd zijn aan de Klant terugbetalen.
- 16.3 Op het einde van de Overeenkomst is de Klant verplicht om de Proximus-apparatuur die hij huurt terug te geven in overeenstemming met artikel 7.13.
- 17. Easy Switch**
- 17.1 De Easy Switch-procedure maakt het eenvoudiger om van operator te veranderen als de Klant minstens een Dienst voor internet of televisie heeft. De Klant die één of meer Diensten naar een andere operator wenst te migreren, kan zich richten tot deze andere operator binnen de Easy Switch-regelgeving. Behoudens uitdrukkelijke andersluidende vermelding van de Klant, zal de nieuwe operator namens de Klant de nodige stappen ondernemen bij de oude operator. Proximus zal de migratie echter weigeren indien de operator naar wie de Klant de Dienst wenst te migreren, de wettelijke procedure voor de migratie niet naleeft.
- 17.2 De migratie van de Scarlet Dienst naar een andere operator resulteert in de opzegging van de Overeenkomst inzake de betreffende Diensten en de afschaffing van alle bijkomende of optionele diensten die daarmee verband houden. De migratie ontslaat de Klant er echter niet van zijn verplichtingen op grond van zijn Overeenkomst na te komen.
- 17.3 In overeenstemming met het regelgevingskader heeft de Klant recht op het volgende van de nieuwe operator:
- een vergoeding (automatisch) als de technicus zich niet aanbiedt binnen het afgesproken tijdslot;
 - een vergoeding (automatisch) als de verandering van operator heeft geleid tot een dienstonderbreking van meer dan één werkdag op het Proximus-netwerk;
 - een vergoeding op zijn uitdrukkelijk verzoek in geval van laattijdige activering van de diensten.
- De compensatiebedragen zijn opgenomen in de Prijslijst. De bedoelde vergoedingen zijn niet verschuldigd indien de gebeurtenis die aanleiding geeft tot de compensatie te wijten is aan de Klant.
- 18. Nummeroverdraagbaarheid**
- 18.1 De Klant kan de overdracht van zijn nummer naar een andere operator vragen door tot 1 maand na de opzeggingsdatum van zijn Overeenkomst met betrekking tot dit nummer contact op te nemen met deze laatste. De nieuwe operator zal in naam van de Klant bij Proximus de nodige stappen ondernemen met betrekking tot de overdracht van het nummer en het einde van de contractuele relatie tussen de Klant en Proximus.
- 18.2 De diensten waarvan de Klant gebruik maakte bij Proximus, worden niet overgedragen. Proximus kan de Klanten die hun nummers naar Proximus overdragen ook niet garanderen dat Proximus hen de diensten kan aanbieden waarvan ze vroeger gebruik maakten. Tijdens de overdracht zal de Dienst gedurende enige tijd niet beschikbaar zijn.

- 18.3 Proximus weigert echter de nummeroverdracht:
- indien de operator aan wie de Klant zijn nummer wenst over te dragen de wettelijke procedure voor nummeroverdracht niet naleeft;
 - in geval van bewezen of vermoedelijke fraude van de Klant of een derde;
 - in geval van overdracht van een vast telefoonnummer, indien de Klant vraagt om zijn nummer over te dragen naar een andere telefoonzone.
- 18.4 Alleen nummers die niet gedeactiveerd zijn, kunnen worden overgedragen.
- 18.5 Het overdragen van het nummer resulteert in de beëindiging van de overeenkomst met betrekking tot dit nummer, volgens de voorwaarden die in deze Algemene voorwaarden zijn opgenomen. Indien de Klant slechts een deel van de nummers waarvan hij de houder is, wenst over te dragen, zullen hem eventuele kosten voor de herconfiguratie worden aangerekend.
- 18.6 Proximus zal alles in het werk stellen om de nummeroverdracht tot een goed einde te brengen. Er kunnen echter technische redenen zijn die de uitvoering van de overdracht verhinderen. Indien het nummer niet kan worden overgedragen binnen de bij wet vastgestelde termijn, zal Proximus de Overeenkomst van de Klant met betrekking tot dit nummer reactiveren en de Diensten onder dezelfde voorwaarden blijven leveren tot het nummer overgedragen is.
- 18.7 In geval van vertraging bij de overdracht op verzoek van de Klant, kan deze laatste recht hebben op een bij wet voorzien compensatie. De Klant kan voor meer informatie over de bedragen en de overdrachtprocedure terecht op de website van het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie: <https://www.bipt.be/consumenten/vertraging-bij-uw-nummeroverdracht>. Aanvragen voor compensatie moeten steeds worden ingediend binnen een termijn van 6 maanden na de aanvraag om het nummer over te dragen.
- 18.8 Proximus kan niet aansprakelijk worden gesteld in geval van niet-uitvoering, laattijdige of incorrecte uitvoering van de migratieprocedure om een reden die afhankelijk is van de vorige operator of van de Klant zelf. Proximus kan niet aansprakelijk worden gesteld in geval van een valse, onjuiste of onleesbare aanvraag.
- 19. Wettelijke compensatie in geval van onderbreking van de Dienst**
- 19.1 Bij een volledige dienstonderbreking van meer dan 8 uur als gevolg van een ononderbroken storing op het netwerk, hebben Klanten recht op een wettelijke compensatie als aan de toekenningsvoorwaarden is voldaan. Artikel 19 heeft alleen betrekking op onderbrekingen van de Dienst voor internet, mobiele telefonie en/of vaste telefonie.
- 19.2 Klanten die in aanmerking komen, zijn:
- Klanten met een tariefplan voor internet en/of vaste telefonie voor consumenten in het geval van een dienstonderbreking in de zone waar het installatieadres van de Dienst zich bevindt.
 - Klanten met een mobiel tariefplan voor consumenten in het geval van een onderbreking in de zone waar hun facturatieadres zich bevindt.
 - Gebruikers van prepaidkaarten voor consumenten in het geval van een onderbreking in de zone waar hun woon- of verblijfplaats zich bevindt.
- 19.3 De onderbreking van de betrokken Dienst:
- moet meer dan 8 uur duren, waarbij de begintijd wordt vastgesteld in overeenstemming met het regelgevende kader;
 - moet volledig zijn, d.w.z. dat er geen enkel signaal mag passeren (zijn uitgesloten (niet-exhaustieve lijst): daling van de dienstkwaliteit, onderbreking van slechts een deel van de Dienst, zoals de onmogelijkheid om mobiele data te gebruiken, enz.);
 - moet te wijten zijn aan een ononderbroken storing van het openbare netwerk voor elektronische communicatie tot en met de netwerkingang in de woning (zijn uitgesloten (niet-exhaustieve lijst): een probleem met de modem, eindapparatuur, interne bekabeling in de woning, niet-continue storingen van de Dienst, zelfs indien herhaaldelijk, enz.);
 - moet te wijten zijn aan een incident (zijn bijvoorbeeld uitgesloten: de afwezigheid van of het gebrek aan netwerkdekking of het aangekondigde einde van een netwerktechnologie);
 - moet een collectief element hebben (d.w.z. impact hebben op meerdere Klanten), behalve, in het geval van de Diensten voor vast internet en vaste telefonie, wanneer de oorzaak te wijten is aan een hardwarefout in het netwerk;
 - mag niet te wijten zijn aan of de schuld zijn van de Klant (bijvoorbeeld opschorting wegens een onbetaalde factuur, een wijziging aangebracht door de Klant, uitstel van een afspraak voor herstelling, enz.), noch te wijten zijn aan een geval van overmacht.
- 19.4 Wanneer een storing niet binnen de wettelijke termijn van 8 uur is verholpe, wordt de compensatie al dan niet automatisch toegekend, afhankelijk van het geval:
- Onderbrekingen van de Dienst voor internet en vaste telefonie veroorzaakt door een hardwarefout in het vaste netwerk (bijvoorbeeld een kabelbreuk te wijten aan Proximus of een van zijn onderaannemers)

worden automatisch gecompenseerd.

- Onderbrekingen van de Dienst voor internet en vaste telefonie niet veroorzaakt door een hardwarefout in het vaste netwerk (bijvoorbeeld een software-updateprobleem) worden automatisch gecompenseerd als de Klant de storing zelf heeft gemeld en op voorwaarde dat meerdere Klanten getroffen worden door dezelfde storing.
- Onderbrekingen van de mobiele Dienst (abonnements) worden automatisch gecompenseerd als de Klant de storing zelf heeft gemeld en op voorwaarde dat meerdere Klanten getroffen worden door dezelfde storing.
- Onderbrekingen van de mobiele Dienst (prepaidkaarten) worden alleen gecompenseerd op uitdrukkelijk verzoek van de Klant, die het adres van zijn woon- of verblijfplaats moet opgeven, en op voorwaarde dat meerdere Klanten getroffen worden door dezelfde storing.

Klanten kunnen storingen melden en/of verzoeken tot wettelijke compensatie indienen (voor Gebruikers van prepaidkaarten) uiterlijk 5 dagen na de dag waarop de storing is afgelopen via de middelen die Proximus hiervoor ter beschikking stelt.

19.5 De compensatie bedraagt:

- 1 euro voor de periode van 16 uur volgend op de eerste 8 uur van de onderbreking. Voor elke volgende periode van 24 uur wordt de compensatie voor de vorige 24 uur verhoogd met 1 euro en met 0,5 euro voor elke bijkomende periode van 24 uur van de onderbreking; of
- in het geval van een abonnement, 1/30 van het maandelijks abonnementsgeld voor elke bijkomende periode van 24 uur van de onderbreking wanneer dit de waarde van de in het eerste punt bedoelde compensatie overschrijdt. Als de getroffen Dienst deel uitmaakt van een pack, wordt het maandelijks abonnementsgeld voor het volledige pack in aanmerking genomen.

De compensatie zal bestaan uit een creditnota of een korting, naar keuze van Proximus, of een herlaadbeurt van de prepaidkaart van de Gebruiker. Proximus kan ook een compensatie in natura voorstellen, die de Klant naar eigen keuze kan aanvaarden.

19.6 Er is geen wettelijke compensatie verschuldigd (niet-exhaustieve lijst):

- als een aangeboden technische oplossing, zelfs een tijdelijke, werd aanvaard door de Klant;
- voor de periode tussen de oorspronkelijk geplande afspraak en de nieuwe afspraak, die op verzoek van de Klant of door de schuld van de Klant werd verschoven (afwezigheid van de Klant).

20. Bemiddelings- en geschillenbeslechtsprocedure

20.1 In geval van moeilijkheden in verband met de uitvoering van de Overeenkomst, kan de Klant zich richten tot de Klantendienst per brief: Proximus, ter attentie van de Scarlet-klantendienst – gelieve uw klantnummer te vermelden -, via telefoon 02 275 27 27 of via het [contactformulier](#). De klachten over ongerechtvaardigde buitengebruikstelling moeten worden ingediend binnen vijf kalenderdagen na de buitengebruikstelling. Indien de klacht na deze termijn wordt ingediend, wordt de periode tussen de vijfde dag en de dag waarop de klacht wordt ingediend, niet in aanmerking genomen bij de berekening van de schadevergoeding.

20.2 Indien de Klant het niet eens is met de beslissing van Proximus met betrekking tot zijn klacht, kan hij zich wenden tot de Ombudsdienst voor Telecommunicatie (Koning Albert II-laan 8, bus 3, 1000 Brussel, tel.: 02/223.09.09 fax: 02/219.86.59, klachten@ombudsmantelecom.be, www.ombudsmantelecom.be) die wettelijk opgericht werd bij het Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie.

20.3 De bepalingen van de Overeenkomst zijn onderworpen aan het Belgisch recht.