

**Artikel 1****Definities**

|                            |   |
|----------------------------|---|
| <b>Breedband</b>           | Duidt de technologie aan die wordt gebruikt om de Dienst in België te leveren.  |
| <b>Gebruiksvoorwaarden</b> | Gedragscodex van toepassing op de Klant die gebruikmaakt van een internettoegang van Proximus. Zie bijlage.   |
| <b>Klant</b>               | een rechtspersoon of feitelijke vereniging met meer dan negen (9) werknemers (berekend overeenkomstig artikelen 1:24 of 1:28 van het Belgisch Wetboek Vennootschappen en Verenigingen).   |
| <b>Dienst</b>              | Duidt de dienst 'Internet' met of zonder vaste lijn aan, waarmee Proximus naamloze vennootschap van publiek recht, hierna "Proximus" genaamd, de aansluiting van de Klant op haar Netwerk installeert en verzekert door middel van de breedbandtechnologie, beschreven in deze Algemene Voorwaarden Internet.   |
| <b>Netwerk</b>             | Duidt het telecommunicatienetwerk aan dat wordt gebruikt voor de levering van de Dienst aan de Klant.   |
| <b>Prijzen</b>             | Duidt de prijs of prijzen aan verschuldigd voor de Dienst zoals bepaald in de Prijslijst van Proximus, beschikbaar op haar website.   |
| <b>Software</b>            | Duidt alle elementen aan die vervat zijn in de Uitrusting en die worden beschermd door een intellectueel eigendomsrecht, en alle documentatie die aan de Klant wordt bezorgd.   |
| <b>Uitrusting</b>          | Duidt de uitrusting aan die nodig is om de Dienst te activeren, met inbegrip van de Software.   |
| <b>Overeenkomst</b>        | Bestaat uit de dezez Algemene Voorwaarden Internet (met inbegrip van de Gebruiksvoorwaarden), de Algemene Voorwaarden voor Professionele Klanten, de Contractuele Dienstbeschrijving (inclusief de Specifieke Voorwaarden), de Bestelbon, de Contract Samenvatting (indien wettelijk verplicht), de Offerte (indien van toepassing) en de Prijslijst. |
| <b>MyProximus</b>          |   |
| <b>Factuur</b>             | het document factuur genoemd of elk ander document waarmee Proximus de betaling vordert voor haar prestaties of in naam en voor rekening van derden de betaling voor de prestaties van deze derden.   |

**Artikel 2****Voorwerp**

2.1. Proximus verbindt zich ertoe de Klant, die aanvaardt, de in de Overeenkomst gespecificeerde Dienst te leveren. De Dienst zal worden geleverd in naleving van de voorwaarden van de Overeenkomst.

2.2. Het is aanbevolen een kopie van deze Algemene Voorwaarden Internet te bewaren.

**Artikel 3****Aanvraag van toegang tot de Dienst**

3.1. Iedereen die de Dienst wenst, kan daartoe een aanvraag indienen bij de verkoopkanalen van Proximus. De Klant dient zich online, in een

verkooppunt of via een ander verkoopkanaal te registreren en de volgende documenten en gegevens te bezorgen:

- Indien de Klant een natuurlijke persoon is: documenten die de identiteit van de Klant en het bestaan van een domicilie of een vaste verblijfplaats in de Europese Unie bewijzen, op basis van officiële documenten;
- 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;
- Indien de persoon gevolmachtigde van een natuurlijke persoon, een rechtspersoon of een feitelijke vereniging is: het bewijs van zijn identiteit en de volmacht.

3.2. Indien de Klant niet is opgenomen in het klantenbestand van Proximus, kan hij enkel op de Dienst intekenen door zich persoonlijk naar een verkooppunt van Proximus te begeven of zich in te schrijven via een verkoopkanaal.

3.3. Proximus behoudt zich het recht voor een aanvraag van toegang tot de Dienst te weigeren in de volgende gevallen:

- de Klant weigert zich te onderwerpen aan de voorwaarden vermeld in artikel 3.1 van deze Algemene Voorwaarden Internet;
- de Klant respecteert de verplichtingen niet die op hem rusten krachtens een andere overeenkomst betreffende een door Proximus geleverde dienst;
- bij bewezen fraude of bij ernstige twijfel over de solvabiliteit van de Klant;
- de Klant deelt een valse of onjuiste identiteit mee;
- de persoon die de aanvraag indient, weigert op eenvoudig verzoek van Proximus het voorschot te betalen of een bewijs voor te leggen van het bestaan van een onvoorwaardelijke bankgarantie;
- de informatica-installaties van de Klant en/of de telecommunicatie-installaties, met name het Netwerk, laten de levering van de Dienst niet of moeilijk toe.

Voor Internet zonder vaste lijn mag Proximus een aanvraag van toegang tot de Dienst weigeren indien er al een actieve PSTN- of ISDN-lijn aanwezig is voor dezelfde Klant op hetzelfde adres.

**Artikel 4****Verplichtingen van de Klant**

4.1. De Klant die zijn woning of bedrijf verlaat of overlaat zonder zijn Overeenkomst op te zeggen of over te dragen, blijft verantwoordelijk voor de betaling van de aan Proximus verschuldigde sommen en het gebruik van de Dienst.

4.2. Proximus dient onmiddellijk schriftelijk door de Klant in kennis te worden gesteld van iedere verandering aan een van de identificatie-elementen van de Klant. De Klant is als enige verantwoordelijk voor de informatie die hij aan Proximus geeft.

4.3. Behalve indien hij daar door Proximus expliciet toe gemachtigd wordt, is het de Klant verboden de openbare telecommunicatie-infrastructuur, met inbegrip van het aansluitpunt, te wijzigen. De Klant dient zich als een goede huisvader te gedragen met betrekking tot de installaties van Proximus die zich bevinden op de plaatsen die hij alleen of in gemeenschap met andere personen betreft. De Klant mag het verkeer op het Netwerk niet verstoren, noch de Dienst door een handeling of een nalatigheid van zijnentwege in gevaar brengen, in overeenstemming met de Gebruiksvoorwaarden als bijlage bij deze Algemene Voorwaarden Internet.

4.4. De Klant erkent dat de Software enkel wordt geleverd voor het overeengekomen gebruik en eigendom blijft van de derden en van Proximus, die titularis zijn van de intellectuele eigendomsrechten die erop rusten, en dit zelfs in geval van verkoop van de Uitrusting of het Toebehoren aan de Klant. De Klant beschikt bijgevolg alleen over een gebruikslicentie op de Software, die geldig is zolang de Software beschermd blijft door intellectuele eigendomsrechten. De Klant verbindt zich ertoe de Software niet te kopiëren, met uitzondering van een back-up, de Software geheel noch gedeeltelijk te wijzigen, door te verkopen of te verhuren, en bovendien alle specifieke licentievooraan na te leven die hem bij de installatie of het

downloaden van bepaalde Software zullen worden meegedeeld. De Klant die beslist deze Software te gebruiken, wordt geacht de specifieke licentievooraanwaarden die er betrekking op hebben te hebben aanvaard.

4.5. De Klant verbindt zich ertoe de Dienst alleen voor rechtmatige doeleinden te gebruiken, in overeenstemming met de Overeenkomst, de Gebruiksvoorwaarden en de regels van goed gedrag (Acceptable Use Policy) die gelden op de netwerken waartoe hij zich via de Dienst toegang verschaft.

4.6. De kosten die Proximus oploopt ingevolge een inbreuk van de Klant op de bepalingen van de Overeenkomst, vallen ten laste van de Klant.

4.7. De Klant verklaart kennis te hebben genomen van de snelle-installatiegids en de werking van de Dienst te kennen. De Start- of Comfort-dienst is bedoeld voor de aansluiting van één pc. De Dienst Internet MAXI is bedoeld voor de aansluiting van een of twee pc's en de Dienst INTENSE ondersteunt een gelijktijdige aansluiting van maximaal vier pc's. De Klant verbindt zich ertoe een dynamisch IP-adres niet op permanente basis te gebruiken om zo te beschikken over een vast IP-adres, noch een vast IP-adres te gebruiken. Indien de Klant dit verbod zou schenden, mag Proximus, naar eigen believen, onmiddellijk en zonder ingebrekestelling het onderhavige Overeenkomst beëindigen lastens de Klant.

4.8. De Klant dient vóór de installatie een back-up van zijn volledige systeem en van zijn gegevens te maken en alle nodige maatregelen te treffen opdat zijn software compatibel zou zijn met die van Proximus, inzonderheid wat zijn antivirussystemen betreft.

4.9 De Klant dient alle maatregelen te nemen om frauduleuze toegang tot zijn informaticasysteem te voorkomen, meer bepaald door de installatie van een doeltreffende firewall.

4.10. De Klant verbindt zich ertoe regelmatig zijn e-mails te lezen op zijn e-mailadres van Skynet, aangeboden door het Proximus-platform. Indien de Klant zijn e-mailadres gedurende zes (6) maanden niet gebruikt, behoudt Proximus zich het recht voor het e-mailadres af te schaffen.

4.11. Indien de Klant het onbeperkte volume geniet, hetzij via zijn abonnement, hetzij via een optie, dan is dat beperkt tot een normaal gebruik door de Klant op de plaats waar de Dienst is geïnstalleerd.

## Artikel 5 Prijs en facturatie

5.1. De Prijs van de Dienst omvat de activeringskosten van de Dienst en het maandelijkse abonnementsgeld voor de levering van de Dienst bepaald in de Prijslijst van Proximus. Wat de installatie betreft, varieert de prijs afhankelijk van het door de Klant gekozen type installatie. De verschillende installatiemogelijkheden die Proximus aanbiedt, worden beschreven in de handleiding of in de documenten die ter beschikking van de Klant worden gesteld.

5.2 Elke nieuwe installatie of elke verhuizing van een reeds door Proximus uitgevoerde installatie zal worden aangerekend op basis van de geldende installatietarieven.

5.3. Telkens als de Klant verhuist of een abonnement neemt op een andere Internet-dienst, zullen hem activeringskosten worden aangerekend zoals gestipuleerd in de Prijslijst.

5.4. De aan Proximus verschuldigde sommen worden gefactureerd. Eventueel bijkomend volume wordt achteraf aangerekend volgens het geldende tarief. De betaling mag slechts gebeuren via overschrijving op het door Proximus aangeduide rekeningnummer met vermelding van de referenties (gestructureerde mededeling).

5.5. Indien een factuur niet wordt betaald binnen de termijn gemelde op de factuur, stuurt Proximus via elk geschikt middel een herinnering naar de in gebreke blijvende Klant. De herinneringen geven aanleiding tot de aanrekening van forfaitaire administratiekosten. Door het verstrijken van de in de herinnering vermelde betalingstermijn wordt de Klant van rechtswege in gebreke gesteld. In geval van niet-betaling van de factuur op de vervalddag zijn verwijlinteressen, berekend tegen de wettelijke interestvoet, verschuldigd op het niet-betwiste totaalbedrag van de factuur. Proximus behoudt zich bovendien het recht voor om

een forfaitair bedrag aan te rekenen ingeval Proximus zou genoopt zijn de inning van de vordering uit te besteden aan een derde.

5.6. De Klant erkent in zijn relatie met Proximus de geldigheid en de bewijskracht van de facturen en van alle andere documenten die dienen voor de opmaak ervan.

## Artikel 6 Downloadpolicy

6.1. Indien de Klant het internetvolume begrepen in de gekozen Dienst overschrijdt, zal Proximus de maximumsnelheid van de Dienst tot het einde van de lopende kalendermaand verminderen. Een overzicht van de geldende volumes en de aangepaste snelheden per Dienst is beschikbaar op [www.proximus.be/downloadpolicy](http://www.proximus.be/downloadpolicy)

6.2. Proximus zal de Klant via de gepaste communicatiemiddelen (zoals bijvoorbeeld e-mail en/of sms) verwittigen, wanneer de overschrijding van het internetvolume begrepen in de gekozen Dienst nadert. De Klant kan het internetvolume dat hij al heeft verbruikt tijdens de lopende maand controleren via MyProximus.

6.3. De Klant heeft de mogelijkheid om het internetvolume begrepen in de door hem gekozen Dienst op te trekken door online een volume-uitbreiding te bestellen via MyProximus. Een lijst van de bestaande volume-uitbreidingen en de prijs is beschikbaar op [www.proximus.be/downloadpolicy](http://www.proximus.be/downloadpolicy). Voor de onbeperkte internetformules, is deze uitbreiding steeds gratis.

## Artikel 7 Toegangskosten

(enkel voor de Dienst zonder vaste lijn)

7.1.

7.1.1. De totstandbrenging van een aansluiting geeft aanleiding tot de betaling van de volgende kosten:

- Eventuele forfaitaire verplaatsingskosten. Deze kosten worden slechts eenmaal aangerekend indien gelijktijdig verschillende aansluitingen worden tot stand gebracht, aangevraagd op eenzelfde adres door eenzelfde persoon.
- Forfaitaire kosten voor de plaatsing van een aansluitpunt op het Netwerk. Deze kosten dekken ook het trekken van de kabels in een bestaande buis of in een open sleuf, conform de technische voorschriften vastgelegd door Proximus, tussen de dichtstbijzijnde rand van de openbare weg voorzien van een rijbaan, met uitzondering van autosnelwegen en autowegen, en het gebouw waar de aansluiting moet worden gerealiseerd. Indien de aansluiting tot stand moet worden gebracht in een woning die de hoofdverblijfplaats van de aanvrager is, omvatten deze kosten eveneens het leggen van hoogstens honderd meter kabel op openbaar domein, tenzij het gaat om een openbare weg voorzien van een rijbaan.
- Kosten per meter voor het leggen in het gebouw van de kabels, zichtbaar of in bestaande leidingen, die nodig zijn voor de totstandbrenging van maximaal zes aansluitingen.

7.1.2. Worden afzonderlijk aan de Klant aangerekend:

- De kosten voortvloeiend uit het leggen van een kabel op openbaar domein, behalve in het geval opgenomen in punt 7.1.1. b), en de kosten voor het dwarsen van een rijbaan om een aansluiting tot stand te brengen op effen grond of op een niet voor voertuigen toegankelijke ruimte die twee of meer rijbanen scheidt.
- De dossierkosten voortvloeiend uit het gebruik van een eigendom dat geen deel uitmaakt van de openbare weg voor het realiseren van de aansluiting.
- De werkzaamheden die op verzoek van de Klant worden uitgevoerd.
- Indien deze laatste het wenst, maakt Proximus een bestek op van de uit te voeren werken en deelt hem dit vooraf mee voor akkoord.

7.2 De indienststelling van de Internet-lijn geeft aanleiding tot de betaling van een forfaitaire vergoeding voor de dossierkosten, de eventuele werken in de lokalen van Proximus, de bekabelingswerken,

de luchtlijnen en de bestaande bijbehorende uitrustingen of de werken op een openbare weg voorzien van een rijbaan, met uitzondering van autosnelwegen en autowegen.

7.3 Voor de toepassing van artikelen 7.1.1 b) en 7.1.2. a) van deze Algemene Voorwaarden Internet dienen de termen 'rijbaan', 'autosnelweg' en 'autoweg' te worden verstaan in de zin zoals bepaald in het Koninklijk Besluit houdende algemeen reglement betreffende de politie over het wegverkeer.

7.4. Voor de totstandbrenging van een aansluiting buiten het Netwerk en de daarop volgende indienststelling van de lijn zal Proximus een bestek opmaken van de werken die nodig zijn om tegemoet te komen aan de vraag van de Klant en deze laatste hierover informeren voor akkoord.

7.5. De bijkomende prestaties geven afhankelijk van het geval aanleiding tot de betaling van bijkomend abonnementsgeld of van eender welk ander bedrag vastgesteld conform de Prijslijst.

## **Artikel 8 Betwisting van facturen**

8.1. Bij een betwisting van een factuur dient de Klant de rubriek en het betwiste bedrag te vermelden.

De verplichting tot betaling van de betwiste som wordt dan opgeschort, ongeacht of de klacht werd ingediend bij de lokale dienst van Proximus of bij de Ombudsdienst voor telecommunicatie. Het niet-betwiste bedrag moet binnen de normale termijn worden betaald.

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

8.2. Alle ingediende betwistingen van facturen worden onmiddellijk door Proximus behandeld.

Indien blijkt dat de Klant de vorige twee facturen of drie van de laatste zes facturen ten onrechte heeft betwist, behoudt Proximus zich het recht voor de volledige betaling te eisen van de nieuwe betwiste factuur.

Indien de nieuwe klacht ongegrond blijkt, heeft ze bovendien het recht de analysekosten aan te rekenen.

8.3. Om door Proximus ontvankelijk te zijn, moeten klachten worden ingediend binnen dertig (30) kalenderdagen volgend op de datum dat de factuur werd opgemaakt, onverminderd de inroeping van andere mogelijkheden tot beroep.

## **Artikel 9 Aansprakelijkheid van Proximus en waarborg**

9.1. Proximus verbindt zich ertoe alle middelen waarover zij beschikt aan te wenden om haar Klanten toegang tot de Dienst te verzekeren. Proximus geeft evenwel geen uitdrukkelijke of impliciete waarborg inzake de capaciteit van de Dienst om tegemoet te komen aan de verwachtingen of de behoeften van de Klant, noch inzake de foutloze of ononderbroken werking van de Dienst. Tenzij anders overeengekomen garandeert Proximus geen minimum niveau van kwaliteit van de Dienst.

9.2. De Klant erkent uitdrukkelijk in kennis te zijn gesteld en te aanvaarden dat Proximus geen waarborg verleent en geen aansprakelijkheid erkent inzake de hosting van de website van de Klant. In geval van moeilijkheden met de toegang tot de website van de Klant kan Proximus niet aansprakelijk worden gesteld voor vertragingen, ongemakken of andere geleden schade. Proximus behoudt zich het recht voor om tijdens de duur van de Overeenkomst, in alle omstandigheden en zonder voorafgaande kennisgeving, de kenmerken van de hosting van de website van de Klant te wijzigen.

9.3. Proximus waarborgt dat de Software en alle elementen die zij ter beschikking van de Klant heeft gesteld, de rechten van derden eerbiedigen.

9.4. Proximus waarborgt slechts de compatibiliteit van haar Dienst met modems, en verwant materiaal, die beantwoorden aan de geldende normen en aan de technische netwerkiterfacespecificaties zoals ze door Proximus worden gepubliceerd en regelmatig bijgewerkt. Bovendien kan Proximus niet aansprakelijk worden gesteld voor het eventuele verlies van gegevens van de Klant bij de installatie van de Dienst.

9.5. Proximus kan niet aansprakelijk worden gesteld voor de inhoud van de mededelingen of de boodschappen, noch voor de integriteit van de gegevens die via haar Netwerk worden verstuurd. Ze kan ook niet aansprakelijk worden gesteld voor de diensten, noch voor de facturatie ervan, wanneer deze worden aangeboden door derden en toegankelijk zijn via haar Netwerk. Proximus verstrekt geen waarborgen en is niet aansprakelijk voor de diensten die worden aangeboden of de informatie die wordt verspreid via haar Netwerk. Proximus is niet aansprakelijk voor de transacties tussen een derde en de Klant. Ze is geen partij in de contracten die worden gesloten tussen een derde en de Klant.

9.6. In het algemeen kan Proximus slechts aansprakelijk worden gesteld in geval van opzet of grove fout (met name een inbreuk op haar wezenlijke verplichtingen) in haar hoofde of die van haar werknemers.. Haar aansprakelijkheid beperkt zich enkel tot de herstelling van voorzienbare, directe, persoonlijke en zekere schade die de Klant heeft geleden, met uitsluiting van de herstelling van alle onstoffelijke en indirecte schade zoals bijkomende uitgaven, winstderving, verlies van winst, verlies van klanten, verlies of beschadiging van gegevens en verlies van contracten.

9.7. Onverminderd dwingende wettelijke bepalingen beperkt de aansprakelijkheid van Proximus tegenover de Klant zich in alle gevallen waarin ze aansprakelijk zou kunnen worden verklaard tot 650 000 EUR.

9.8. De Klant aanvaardt dat Proximus niet aansprakelijk kan worden gesteld voor het wissen of niet ontvangen van e-mails of andere informatie, of voor het niet bewaren van e-mails of andere informatie.

9.9. Wat de Uitrusting en het Toebehoren betreft die door Proximus worden verkocht, kent Proximus onverminderd artikelen 1641 tot 1648 van het Burgerlijk Wetboek en de wet van 25 februari 1991 met betrekking tot de aansprakelijkheid voor producten met gebreken, bij wijze van waarborg uitsluitend de waarborg toe die wordt gegeven door de fabrikant, binnen de door deze laatste bepaalde perken, en ten hoogste voor een periode van twee (2) jaar te rekenen vanaf de aankoopdatum.

9.10 Proximus verbindt zich ertoe alle technische middelen waarover zij beschikt aan te wenden om haar Klanten toegang tot de Dienst te verzekeren. Proximus geeft evenwel geen uitdrukkelijke of impliciete waarborg inzake de capaciteit van de Dienst om tegemoet te komen aan de verwachtingen of de behoeften van de Klant, noch inzake de foutloze of ononderbroken werking van de Dienst.

In het kader van de Dienst maakt het voorwerp uit van onderhavige overeenkomst installeert Proximus geen technische middelen met het doel het verkeer te prioriteren, te vertragen of anderszins te beïnvloeden. Proximus waarborgt dat de eventuele ingrepen die zij genoodzaakt is te realiseren om saturatie of overbelasting van haar netwerk te voorkomen, niet kunnen leiden tot differentiatie van het verkeer tussen de gebruikers en/of de diensten die het voorwerp vormen van voorliggende overeenkomst.

Voor meer informatie over de procedures en technische middelen die Proximus realiseerde om een saturatie of overbelasting van haar net te voorkomen, verwijzen wij naar onze website.

9.11. Voor alle abonnementen afgesloten vanaf 1 juli 2014 kan Proximus het behoud van de verschillende elementen van de dienst(en) niet meer waarborgen voor klanten die verhuizen naar een zone die bediend wordt door een andere en nieuwe technologie, waaronder optische vezel.

## **Artikel 10 Aansprakelijkheid van de Klant**

10.1. De Klant dient als een goede huisvader toe te zien op het correcte gebruik van de Dienst. De overdracht van eigendom en risico's met betrekking tot de Uitrusting gebeurt op het ogenblik van de levering.

10.2. De mededeling door de Klant van vertrouwelijke gegevens omtrent zijn persoon of van gegevens die hij als dusdanig beschouwt via de Dienst, vindt plaats op zijn risico. De Klant neemt alle nodige maatregelen om zijn gegevens vertrouwelijk en intact te houden. Krachtens de geldende wetgeving en het onderhavige Overeenkomst is Proximus niet aansprakelijk voor de openbaarmaking van vertrouwelijke gegevens opgeslagen in haar informaticasysteem. De Klant dient zijn gegevens en zijn software eveneens te beschermen tegen eventuele virussen.

10.3. De Klant is in geval van bedrog of zware fout als enige aansprakelijk voor alle directe, stoffelijke schade die door hemzelf of een derde die van de Dienst gebruikmaakt aan Proximus of aan derden wordt berokkend. De Klant verbindt zich ertoe Proximus schadeloos te stellen voor iedere vordering, klacht, veroordeling tot schadevergoeding waarvan Proximus het slachtoffer zou worden ingevolge het gedrag of de berichten die de Klant of een derde die van de Dienst waarop de Klant geabonneerd is, gebruikmaakt via het internet zou verspreiden, of ingevolge een inbreuk op de intellectuele eigendomsrechten van derden door de Klant of door een derde die gebruikmaakt van de Dienst waarop de Klant geabonneerd is.

10.4. De Klant vrijwaart Proximus tegen alle acties, aanspraken of vorderingen van derden die beweren dat een inbreuk op hun rechten wordt gepleegd door het gebruik van de diensten van Proximus door de Klant of door de maatregelen genomen door Proximus om deze vermeende inbreuk te verhelpen.

## Artikel 11 Onderhoud

11.1. Indien de exploitatie- of organisatievoorwaarden van het Netwerk het vereisen, mag Proximus de technische kenmerken van de Dienst eenzijdig wijzigen en zal ze de Klant daarvan conform de voorwaarden van de Overeenkomst.

11.2. Proximus behoudt zich het recht voor de Dienst te onderbreken of te beperken voor onderhouds- of herinrichtingsdoeleinden, of in geval van verstoring van de Dienst of andere diensten van Proximus ten gevolge van het gebruik of een slechte werking van de Dienst. Proximus zorgt ervoor dat de duur van deze onderbrekingen of beperkingen wordt beperkt tot het strikte minimum dat nodig is voor het uitvoeren van de werken. Proximus zal geen enkele vergoeding of schadevergoeding verschuldigd zijn voor dergelijke onderbrekingen of beperkingen.

11.3. Proximus behoudt zich het recht voor zich op afstand toegang te verschaffen tot de modem van de Klant om onderhouds-, configuratie- of monitoringactiviteiten uit te voeren. Indien nodig dient de Klant het personeel van Proximus toegang te verschaffen tot zijn modem. Het personeel van Proximus zal zich moeten legitimeren.

## Artikel 12 Uitrusting

12.1. De Klant verleent Proximus toestemming in de door hem gebruikte lokalen de werken en herinrichtingen uit te voeren die nuttig zijn voor de correcte werking van de Dienst, zoals de installatie, de wijziging, de wederindienststelling en/of de controle van de kabels, de lijnen, de telecommunicatie-uitrustingen en de configuratie ervan.

12.2. De Klant dient de personeelsleden van Proximus die zich als dusdanig legitimeren op ieder redelijk tijdstip vlot toegang te verschaffen tot de plaatsen waar zich de verschillende componenten van de Dienst bevinden.

12.3. Tenzij de installatie wordt uitgevoerd door de Klant zelf (of indien het gaat om een Telecom-installatie), zal de werking van de Dienst worden getest op het ogenblik van de installatie. Indien de Klant op dat ogenblik geen opmerkingen formuleert over de werking van de Uitrusting, erkent hij de Uitrusting in goede staat te hebben ontvangen zonder zichtbare gebreken of tekortkomingen.

12.4. De Klant mag geen enkele wijziging aan de Uitrusting aanbrengen die het Netwerk zou kunnen verstoren.

12.5 Artikel 103 §1 lid1 van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven, met betrekking tot de herstelling van het goed na de uitvoering van installatiewerken is niet van toepassing.

12.6 Indien de Klant een defecte of beschadigde Uitrusting die werd aangekocht in een verkooppunt van Proximus terugbrengt, heeft hij recht op een vervanging of wederindienststelling, voor zover hij nog het aankoopbewijs kan voorleggen en de Uitrusting nog onder waarborg is.

Indien in de streek van de Klant de Dienst niet beschikbaar is, kan de Uitrusting die wordt teruggebracht binnen een maximumtermijn van één (1) maand na de facturatedatum worden terugbetaald, op voorwaarde dat ze geen beschadigingen vertoont.

12.7 De Klant erkent dat Proximus zich zonder bijkomende verwittiging op afstand mag aansluiten op de compatibele Uitrusting, en ze opnieuw mag opstarten en beheren, wanneer dat nodig is voor de kwaliteit en de ondersteuning van de door Proximus via de Uitrusting aangeboden Diensten.

De Klant dient de door Proximus meegeedeelde richtlijnen in verband met de Uitrusting toe te passen en na te komen om de correcte werking en ondersteuning te verzekeren.

12.8. Indien in het kader van een Aanbieding een modem/andere Uitrusting gratis ter beschikking werd gesteld van de Klant, dan blijft deze modem het eigendom van Proximus. De Klant dient Proximus schadeloos te stellen voor elke schade of elk defect aan de Uitrusting die niet het gevolg is van normaal gebruik.

## Artikel 13 Gedragscode van toepassing op de Klant

Proximus mag de Klant specifieke instructies geven betreffende het gebruik van het Netwerk en de Dienst, en dat om operationele, kwaliteits-, wettelijke of veiligheidsredenen. De Klant verbindt zich ertoe zich strikt aan deze instructies te houden. Meer informatie over deze instructies kan worden gevonden in de Gebruiksvoorwaarden als bijlage bij deze Algemene Voorwaarden Internet.

## Artikel 14 Overdracht van de Overeenkomst

14.1 De Klant mag de Overeenkomst slechts overdragen aan iemand die gelijktijdig op hetzelfde adres domicilieerd is of verblijft. De overdrager en de overnemer moeten tot een akkoord komen over de overdracht en Proximus daarvan in kennis stellen door middel van een door beiden ondertekend document.

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

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

14.4 De overdracht is gratis en houdt in dat alle rechten en verplichtingen die voortvloeien uit de Overeenkomst, worden overgedragen aan de overnemer.

## Artikel 15 Schorsing en opzegging door Proximus

15.1 Ingeval de Klant zijn contractuele verplichtingen niet nakomt, heeft Proximus het recht de aan de Klant geleverde Dienst(en) die het voorwerp uitmaakt (uitmaken) van dezelfde factuur geheel of gedeeltelijk te schorsen.

15.2 In geval van ernstige tekortkoming van de Klant aan zijn verplichtingen, meer bepaald in geval van een duidelijke inbreuk op de wet of op de rechten van derden, in geval van niet-naleving door de

Klant van de Gebruiksvoorwaarden, ingeval de integriteit van haar diensten en de correcte werking van haar Netwerk in het gedrang komen, mag Proximus onmiddellijk de toegang van de Klant tot haar Netwerk en de toegang tot de inhoud in kwestie voor derden blokkeren. De Klant wordt binnen een redelijke termijn via e-mail en/of gewone brief in kennis gesteld van deze blokkering en in gebreke gesteld om zijn verplichtingen te vervullen.

15.3 Proximus behoudt zich het recht voor om op eigen initiatief alle nodige maatregelen te treffen indien de integriteit van haar diensten en de goede werking van haar Netwerk in gevaar worden gebracht. Deze maatregelen kunnen bestaan uit de automatische activering van een antispambescherming in geval van een spamaanval die de goede werking van het Netwerk in gevaar brengt, de schorsing van de toegang van de Klant tot haar diensten of de schorsing van de toegang van derden tot de door de Klant verspreide informatie.

15.4 Indien Proximus vaststelt dat het systeem van de Klant niet beschermd is tegen open relay/open proxy of in geval van schade aan het Netwerk en/of aan de diensten van Proximus te wijten aan een systeem van open relay/open proxy (naar aanleiding van de massale verzending van e-mails waardoor het normale e-mailverkeer wordt geblokkeerd of omdat het systeem van de Klant wordt gebruikt door hackers bijvoorbeeld), behoudt Proximus zich het recht voor de Dienst aan de Klant geheel of gedeeltelijk te schorsen zonder voorafgaande waarschuwing. De Klant zal via de post van de schorsing in kennis worden gesteld. De Dienst zal worden hersteld nadat de Klant schriftelijk aan Proximus heeft bevestigd dat hij de nodige beschermingsmaatregelen heeft getroffen.

Indien binnen een termijn van vijf (5) Werkdagen, te rekenen vanaf de dag volgend op de verzending van de ingebrekestelling, de Klant zijn verplichtingen niet nakomt en er zich niet formeel toe verbonden heeft ze na te komen in de toekomst, heeft Proximus het recht het onderhavige Overeenkomst op te zeggen. De opzegging van deze Overeenkomst geeft de Klant geen enkel recht op een vergoeding of schadevergoeding.

15.5 Indien Proximus gegronde redenen heeft om te geloven dat de Klant onwettige inhoud op internet plaatst (bv. op zijn website, een discussieforum) of, in het algemeen, dat de Klant de diensten van Proximus op een niet-toegelaten manier gebruikt (bv. inbreuk op de intellectuele rechten van derden), heeft Proximus het recht alle maatregelen te treffen die zij gepast acht om dit niet-toegelaten gebruik van de diensten te beëindigen, inzonderheid de onmiddellijke afschaffing van de toegang tot de inhoud van de Klant en/of de schorsing van de toegang van de Klant tot de diensten van Proximus, zonder dat de Klant recht heeft op een schadevergoeding, zelfs al blijkt de inhoud uiteindelijk niet onwettig. Indien de Klant reageert, heeft Proximus het recht aan de klager de stavende documenten mee te delen die desgevallend door de Klant werden voorgelegd.

15.6 De terbeschikkingstelling van de Dienst kan worden onderbroken in geval van overmacht, ten gevolge van gebeurtenissen die onafhankelijk zijn van de wil van Proximus, om onderhoudsredenen of in geval van een defect. De onderbrekingen geven geen recht op schadevergoeding. Proximus zal zich inspannen om de Klant binnen redelijke termijnen van de onderbrekingen in kennis te stellen en de duur van de onderbrekingen zoveel mogelijk te beperken.

15.7 De schorsing van de Dienst eindigt wanneer de Klant zijn verplichtingen is nagekomen. Op het ogenblik dat de Dienst wordt hersteld, worden de forfaitaire activeringskosten vermeld in de Prijslijst aangerekend.

15.8 Gedurende de volledige duur van de schorsing van de Dienst blijft de Klant zijn abonnementsgeld verschuldigd.

15.9 Proximus mag de levering van de Dienst stopzetten of schorsen in geval van order of bevel van een administratieve of gerechtelijke instantie. In dat geval heeft de Klant geen recht op schadevergoeding.

15.10 Ingeval een Uitrusting ter beschikking werd gesteld van de Klant en Proximus de Overeenkomst beëindigt, dient de Klant deze Uitrusting (bv. modem/router) terug te bezorgen binnen drie (3) Werkdagen na de opzegging van de Overeenkomst. Zo niet zal een bedrag van 50 EUR worden aangerekend aan de Klant. De Klant dient Proximus

schadeloos te stellen voor elke schade of elk defect aan de Uitrusting die niet het gevolg is van normaal gebruik.

Wanneer de Klant de Overeenkomst opzegt zonder de overdracht van zijn nummer naar een andere operator te vragen, dient hij Proximus schriftelijk in kennis te stellen van de gekozen termijn voor opzegging. Proximus stuurt de Klant een bevestiging van de opzeggingsdatum, rekening houdend met de specifieke technische kenmerken.

15.11. Proximus biedt haar Klanten voortaan de mogelijkheid hun elektronische mailbox na de afsluiting van het internetabonnement waaraan die mailbox verbonden is gratis te blijven gebruiken. Klanten die gebruikmaken van de webruimte die bij hun internetabonnement hoort, behouden hun toegang voor het aanpassen van de gegevens die daar opgeslagen zijn. De webruimte blijft gedurende zes (6) maanden bereikbaar via internet.

Deze dienst is gratis en blijven automatisch toegankelijk voor elke Klant die zijn internetabonnement opzegt met behoud van de wachtwoorden en de login. De Klant hoeft dus niets aan te vragen om hiervan gebruik te maken.

Deze faciliteit is enkel beschikbaar voor de aangemaakte e-mailadres(sen) of toegang tot de webruimte via een URL adres gebaseerd op de handelsnaam en/of de merken van Proximus waarmee de internet toegangsdienst wordt gecommercialiseerd.

15.12. Indien in het kader van een Aanbieding een modem of een andere Uitrusting gratis ter beschikking werd gesteld van de Klant en deze laatste of Proximus de Overeenkomst opzegt, dient de Klant deze Uitrusting terug te bezorgen binnen drie (3) Werkdagen na de opzegging van de Overeenkomst. Als dit niet gebeurt binnen deze termijn, dan zal een bedrag van 50 EUR worden aangerekend aan de Klant.

## **Artikel 16 Levering van het bewijs**

16.1 Proximus en de Klant komen overeen dat alle onderlinge communicatie via beveiligde e-mail dezelfde wettelijke waarde heeft als schriftelijke en ondertekende briefwisseling.

16.2 Proximus en de Klant komen overeen dat de informatie inzake de communicaties, de Overeenkomst en de betalingen die door Proximus wordt opgeslagen op een duurzame en onveranderlijke drager, bewijskracht heeft tot bewijs van het tegendeel.

16.3 Proximus is niet gebonden door de overeenkomsten die de Klant eventueel via de Dienst zou hebben gesloten met dienstverleners die andere conventionele bewijsmethodes zouden gebruiken.

## **Artikel 17 Verzoeningsprocedure en regeling van de geschillen**

### **Klacht ingediend bij Proximus**

17.1 In geval van moeilijkheden bij de uitvoering van de Overeenkomst wordt de Klant verzocht zich te wenden tot de lokale dienst van Proximus.

17.2 De klachten betreffende een eventueel onterechte buitendienststelling van een Aansluiting moeten worden ingediend binnen vijf (5) Kalenderdagen na de buitendienststelling. Indien de klacht na deze termijn wordt ingediend, wordt er voor de berekening van een eventuele schadevergoeding geen rekening gehouden met de duur begrepen tussen de vijfde dag en de dag waarop de klacht werd ingediend.

### **Klacht ingediend bij de Ombudsdienst voor telecomcommunicatie**

17.3 De Klant kan zich wenden tot de Ombudsdienst voor telecomcommunicatie (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) wettelijk opgericht bij het Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecomcommunicatie.

De Ombudsdienst voor telecomcommunicatie werkt volledig onafhankelijk van Proximus. Binnen de perken van zijn bevoegdheden ontvangt hij van geen enkele instantie instructies.

17.4 Het adres en het telefoonnummer van de Ombudsdienst voor telecomcommunicatie zijn opgenomen in de informatiebladzijden van de



telefoongidsen en mogen op eenvoudig verzoek van de Klant door Proximus worden meegedeeld. De Klant mag zich naar keuze wenden tot de Nederlandstalige of de Franstalige ombudsman.

17.5 Alleen schriftelijke klachten worden in aanmerking genomen. De Klant mag zich niettemin mondeling tot de Ombudsdienst voor telecommunicatie wenden om zich zo goed mogelijk in te lichten over zijn belangen.

17.6 Klachten zijn enkel ontvankelijk indien de klager kan aantonen dat hij bij Proximus al stappen heeft ondernomen.

17.7 De Ombudsdienst voor telecommunicatie mag weigeren een klacht te behandelen indien ze te maken heeft met feiten die zich meer dan één (1) jaar voor het indienen van de klacht hebben voorgedaan. Het onderzoek van een klacht eindigt wanneer beroep wordt aangetekend voor een rechtbank.

## BIJLAGE I Voorwaarden voor het gebruik van een internettoegang via het Proximus-netwerk

### Artikel 1 – Voorwerp

Als leverancier van internettoegang, webhosting en andere internetdiensten geeft Proximus haar Klanten de mogelijkheid een massa publieke, private, commerciële en niet-commerciële informatie te raadplegen en te verspreiden. Om de soms tegenstrijdige belangen van internetgebruikers efficiënt te kaderen, heeft Proximus Gebruiksvoorwaarden opgesteld als aanvulling op de algemene voorwaarden.

Dit document vormt een gedragscode met een beschrijving van de rechten, verplichtingen en verantwoordelijkheden van de Klant in zijn hoedanigheid van internetgebruiker.

### Artikel 2 – Aanvaarding van de voorwaarden

Louter door het feit dat hij gebruikmaakt van zijn internetverbinding om inhoud op het wereldwijde web te lezen, becommentariëren of publiceren of om e-mails te versturen, aanvaardt de Klant deze Gebruiksvoorwaarden na te leven.

### Artikel 3 – Gebruiksregels van toepassing op het 'surfen'

#### 3.1. De Klant verbindt zich ertoe:

- af te zien van handelingen van informaticapiraterij, *cracking* of *hacking* van het systeem van Proximus of gelijk welk ander systeem;
- zich op geen enkele manier onwettig toegang te verschaffen tot de gegevens van de aangesloten netwerken, of deze gegevens te wijzigen of vernietigen;
- de goede werking, de toegankelijkheid, het gebruik of de prestaties van de Dienst niet te verstoren door aanzienlijke volumes verkeer te genereren (*flooding*);
- geen kwaadwillige software (*malware*) te verspreiden met de intentie de integriteit van de informaticasystemen en/of de gegevens op die systemen te schaden of met de bedoeling zich op frauduleuze wijze toegang te verschaffen tot vertrouwelijke informatie.

3.2. De Klant wordt verzocht elke inhoud die hem onwettig of schadelijk lijkt te melden. Hij kan zich daarvoor richten tot de auteur van de inhoud in kwestie, tot de internetgebruiker die de inhoud heeft gepubliceerd, tot Proximus of tot de bevoegde instanties.

### Artikel 4 – Gebruiksregels van toepassing op de verzending van e-mail

4.1 De Klant verbindt zich ertoe voor zijn e-mailadres een gebruikersnaam (het gedeelte van het e-mailadres dat voorafgaat aan het @-teken) te kiezen en te gebruiken die niet strijdig is met de openbare orde en/of de goede zeden, en het imago noch de rechten van Proximus en haar Verbonden vennootschappen of derden schendt. Proximus behoudt zich het recht voor elke naam die strijdig zou zijn met deze principes te wijzigen en te verbieden.

De Klant verbindt zich er eveneens toe geen inhoud (tekst, video, hyperlinks, enz.) te publiceren (op blogs, commentaren bij blogs, portaalsites, websites) die gevaarlijk gedrag verdedigt en/of aanwijzingen geeft om een gevaarlijk doel te bereiken (bv. de fabricage van explosieven of schadelijke substanties, zelfverminking, anorexia, boulimie, binge drinking, enz.).

4.2. De Klant dient zijn zelfde gebruikersna(a)m(en), e-mailadres(sen) en websiteadres te behouden tot het einde van de Overeenkomst, behalve in voornoemde gevallen en wanneer ze door Proximus worden gewijzigd om technische, operationele of juridische redenen of op verzoek van de Klant, op voorwaarde dat dit technisch mogelijk is.

4.3. Het is de Klant verboden e-mailberichten te versturen, ongeacht de aard ervan (bv. commerciële reclame, politieke pamfletten,

aankondigingen, kettingbrieven, enz.), naar personen die deze berichten niet wensen te ontvangen (*spamming*). Indien een bestemming meldt deze berichten niet meer te willen ontvangen, dient dit verzoek onmiddellijk ingewilligd te worden.

4.4. Klanten die distributielijsten beheren, zijn het volgende verplicht:

- Gebruik van een dubbel 'opt-in'-systeem, waarbij zij elke nieuwe abonnee een e-mail sturen met de vraag te bevestigen dat de abonnee in kwestie zijn e-mailadres wenst toe te voegen aan de distributielijst. De nieuwe abonnee geeft deze bevestiging door te antwoorden via e-mail of door te klikken op een URL. Het bewijs van deze bevestiging dient te worden bewaard door de Klant die de distributielijst beheert en te worden voorgelegd in geval van een klacht wegens *spamming*.
- Vermelding van een 'opt-out'-mogelijkheid in elk bericht.
- Verwijdering uit de distributielijst van adressen die terug naar de afzender worden gestuurd.

4.5. Het is formeel verboden een e-mailbericht te versturen, van welke aard dan ook (bv. commerciële reclame, politieke pamfletten, aankondigingen, kettingbrieven, enz.), naar een groot aantal bestemmingen (*bulk e-mail*) via de mailservers van Proximus. Voor dit type verzendingen dient de Klant gebruik te maken van een persoonlijke server.

Het is verboden gebruik te maken van een persoonlijke mailserver (met inbegrip van 'FetchPOP'-servers) als *Mail Pickup Server*.

4.6. Het is verboden gebruik te maken van e-mail om:

- gegevens te verspreiden die indruisen tegen de wet (kinderporno, vreemdelingenhaat, beledigingen, laster, malware, enz.);
- schade te berokkenen aan anderen (*phishing*, *mail bombing*, *flooding*, verspreiding van virussen, inbreuken op de persoonlijke levenssfeer, inbreuken op de intellectuele eigendomsrechten, enz.).

### Artikel 5 – Gebruiksregels bij de creatie en/of verspreiding van inhoud op internet (bv. een website gecreëerd door de Klant en gehost door Proximus, een commentaar op een forum of een blog)

#### 5.1. De Klant verbindt zich ertoe:

- geen inhoud te publiceren die indruist tegen de goede zeden, de openbare orde of de geldende wetgeving, of die kan worden beschouwd als een aanzet tot misdaden of delicten;
- geen inhoud te publiceren die een inbreuk vormt op de intellectuele eigendomsrechten van derden;
- geen inhoud te publiceren die een inbreuk vormt op de persoonlijke levenssfeer of de goede naam van derden;
- geen inhoud te publiceren die beledigend, denigrerend, bedreigend, lasterlijk of ontierend is tegenover wie dan ook;
- geen inhoud te publiceren die racistisch, xenofob of revisionistisch van aard is of die aanzet tot discriminatie, haat of geweld tegen een persoon wegens zijn etnische afkomst, zijn religie, zijn seksuele geaardheid, zijn huidskleur, zijn afkomst of zijn nationaliteit;
- geen inhoud (tekst, video, hyperlinks, enz.) te publiceren (op blogs, commentaren bij blogs, portaalsites, websites) die gevaarlijk gedrag verdedigt en/of aanwijzingen geeft om een gevaarlijk doel te bereiken (bv. de fabricage van explosieven of schadelijke substanties, zelfverminking, anorexia, boulimie, binge drinking, enz.);
- geen reclame te maken voor diensten van seksuele aard;
- geen berichten te posten op blogs of discussieforums die geen verband houden met het onderwerp van de blog of het forum in kwestie en als enig doel hebben de blogger, de forumverantwoordelijke en/of de bezoekers ervan lastig te vallen;
- geen inhoud te publiceren of te posten die niet gegarandeerd vrij is van virussen.

5.2. De Klant is als enige aansprakelijk, ten opzichte van Proximus en van derden, voor de inhoud die hij publiceert op internet (met inbegrip van onder meer software, hyperlinks, bestanden die defect zijn of

aangetast door een virus) en de eventuele schadelijke gevolgen van die publicatie.

**5.3.** De inhoud die door de Klant wordt gepubliceerd moet niet enkel voldoen aan de algemene voorwaarden en de principes zoals uiteengezet in artikel 5.1 van deze Gebruiksvoorwaarden, maar moet ook regelmatig up-to-date worden gebracht (in het bijzonder indien de inhoud kritiek bevat met betrekking tot de activiteiten van derden).

**5.4.** De inhoud van de website van de Klant moet bereikbaar zijn vanaf de onthaalpagina (geen verborgen bestanden). Alle gegevens (foto's, teksten, animatie, ...) moeten gelinkt zijn met html-pagina's.

**5.5.** De Klant dient vóór elke gebeurtenis die tot een plotse en aanzienlijke toename van het verkeer op zijn website kan leiden alle nodige voorzorgen te nemen.

**5.6.** De Klant is in eerste lijn aansprakelijk voor de inhoud die door derden op zijn discussieforum wordt geplaatst. Bijgevolg dient hij de commentaren die worden gepost door deelnemers aan het forum te controleren en ervoor te zorgen dat de regels zoals vastgelegd in artikel 5 van deze Gebruiksvoorwaarden strikt worden nageleefd.

## Artikel 6 – Preventieve technische maatregelen

**6.1.** Het is de Klant met een persoonlijke server verboden gebruik te maken van *open relay/open proxy*-systemen.

*Open relay* en *open proxy* bieden derden de mogelijkheid om bijvoorbeeld een groot aantal ongevraagde e-mails te versturen of op een andere manier misbruik te maken van het systeem van de Klant. De mailservers van de Klant moeten met alle mogelijke middelen worden beschermd tegen *spamming* en *spammers*.

Om de Klant te beschermen tegen misbruik van zijn systeem en om misbruik van het netwerk te voorkomen, behoudt Proximus zich het recht voor op eigen initiatief na te gaan of de Klant wel degelijk maatregelen genomen heeft om zijn systeem te beschermen tegen *open relay/open proxy*.

### 6.2.

Proximus behoudt zich het recht voor om alle gepaste maatregelen te treffen om op te treden bij een incident met betrekking tot de veiligheid van het netwerk om of het hoofd te bieden aan bedreigingen en aan kwetsbare situaties. Deze maatregelen kunnen in bepaalde gevallen bestaan uit een tijdelijke wijziging van de gebruiksvoorwaarden van de dienst

Proximus behoudt zich het recht voor alle technische middelen te gebruiken die zij geschikt acht om *spamming*, *phishing*, *bulk e-mails* en de verspreiding van *malware* te voorkomen en te verhinderen, in alle gevallen waarin dergelijke praktijken de goede werking, de toegankelijkheid, het gebruik of de prestaties van haar Dienst in gevaar zouden kunnen brengen.