

## 1. Voorwerp van de overeenkomst

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de eindapparaten die, met inbegrip van hun toebehoren en opties, door Proximus NV van publiek recht hierna "Proximus" genaamd aan de consumenten worden verkocht. Ingeval van tegenstrijdigheid hebben de bepalingen van de eventuele overeenkomst of van de eventuele bijzondere voorwaarden, eigen aan bepaalde types van eindapparaten, voorrang op de algemene voorwaarden.

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

Onder consument wordt verstaan: iedere natuurlijke persoon die handelt voor doeleinden die geen verband houden met zijn beroepsactiviteit of zijn commerciële activiteit.

## 2. Totstandkoming van de overeenkomst

2.1. overeenkomst komt op geldige wijze tot stand op de dag waarop Proximus het kasticket of de papieren of zelfs elektronische factuur overhandigt, dit voor zover de klant zonder voorbehoud de door hem geplaatste bestelling aanvaardt.

2.2. Voor elke bestelling van apparaten in een verkooppunt van Proximus geldt dat de klant deze bestelling niet meer kan annuleren vanaf het ogenblik dat Proximus de volledige of gedeeltelijke levering van de eindapparaten heeft uitgevoerd en de klant deze levering heeft aanvaard.

2.3. Voor elke bestelling van apparaten die de consument buiten de verkooppunten van Proximus plaatst, geldt dat de consument het recht heeft zijn aankoop te annuleren binnen 14 dagen volgend op de levering van deze apparaten.

In dergelijke gevallen is de consument er niet toe gehouden de kosten of schadevergoedingen/boeten te betalen en zal het contract of de verbintenis worden beschouwd als nooit hebbend bestaan tussen partijen. De consument hoeft de redenen voor zijn annulatie zelfs niet mee te delen.

2.4. Indien de klant een bestelling geheel of gedeeltelijk annuleert die in de lokalen van Proximus werd geplaatst of waarbij de annulatietermijn vermeld in 2.3 werd overschreden, dan behoudt Proximus zich het recht voor van rechtswege en zonder voorafgaande ingebrekestelling een verbrekingsvergoeding te eisen, die forfaitair en onherroepelijk wordt vastgesteld op twintig procent van de prijs van de geannuleerde bestelling.

2.5. Op het ogenblik van de aanvaarding van de bestelling heeft Proximus het recht om de storting van een voorschot te eisen. Dit voorschot mag de twintig procent van het totale bedrag van de bestelling niet overschrijden.

## 3. Levering – Inontvangstneming – Installatie

3.1. De levering wordt als voltooid beschouwd op het ogenblik dat het eindapparaat door de klant wordt afgehaald of wanneer het aankomt op het leveringsadres.

De leveringskosten vallen ten laste van de klant tenzij Proximus de verplaatsing uitvoert in het kader van een nieuwe aansluiting of bij andersluidende contractuele bepalingen.

Een aanvraag tot uitstel van levering moet door de klant schriftelijk worden ingediend, ten minste acht werkdagen vóór de geplande leveringsdatum. In geval van uitstel verbinden de partijen zich ertoe om in overleg een nieuwe leveringsdatum vast te stellen. Deze mag in geen geval later zijn dan zes maanden te rekenen vanaf de dag van de bestelling.

Bij levering door Proximus dient de klant - of een door hem aangeduide persoon - na te gaan of het eindapparaat overeenstemt met hetgeen de klant heeft besteld of hetgeen in het waarborgcertificaat beschreven staat. De aanvaarding zonder

voorbehoud door de klant is van rechtswege definitief en onherroepelijk indien de klant binnen de twee maanden vanaf de dag waarop de klant het gebrek heeft vastgesteld geen bezwaren heeft ingediend door middel van een aangetekende brief aan Proximus. Eenzelfde termijn vanaf de indienststelling dient door de klant in acht te worden genomen voor de bezwaren inzake de installatie en de indienststelling van het eindapparaat door Proximus.

3.2. Het eindapparaat wordt door de klant geïnstalleerd, behalve indien deze met Proximus een contract voor technische bijstand sluit of Proximus verzoekt zelf de installatie uit te voeren.

3.3. Indien de installatie door de klant wordt uitgevoerd, dan kan het eindapparaat ofwel worden afgehaald in een verkooppunt van Proximus, ofwel kan het door Proximus, op kosten van de klant, via elk geschikt middel worden geleverd.

3.4. Indien de installatie door Proximus wordt uitgevoerd, dan wordt het eindapparaat geleverd, getest en in dienst gesteld door Proximus of de door haar aangeduide persoon en wordt het door de klant in ontvangst genomen. Het eindapparaat wordt door Proximus geleverd op het door de klant aangeduide adres en op de vastgestelde datum of binnen de vastgestelde termijn. Een vertraging bij de levering van minder dan vijftien werkdagen geeft geen aanleiding tot enige schadeloosstelling, boete of ontbinding van de verkoop.

3.5. De installatiekosten zijn ten laste van de klant. In elk geval moet deze laatste erop toezien dat het eindapparaat wordt opgesteld op een plaats waar een rationele opstelling mogelijk is en waar de montering, het gebruik en het onderhoud in normale omstandigheden kunnen plaatsvinden. Indien nodig zorgt de klant op eigen kosten voor het aanbrengen van de elektrische aansluitingen en/of de aardingen die nodig zijn voor de werking van het eindapparaat, op de door Proximus aangeduide plaatsen. Hierbij dienen de voorschriften van het Belgisch Elektrotechnisch Comité te worden nageleefd.

3.6. De klant dient aan de door Proximus aangeduide personen, op elk gepast uur, een vlotte toegang te verlenen tot de lokalen waar het eindapparaat zich bevindt, zodat zij de installatie, de technische bijstand, de wijziging of de verwijdering ervan kunnen uitvoeren. De klant kan een verantwoordelijke aanduiden die tijdens de installatie aanwezig is en aan Proximus alle nodige inlichtingen verstrekt met het oog op de goede uitvoering ervan.

Proximus is niet verantwoordelijk voor de schade die onvermijdelijk aan een goed wordt toegebracht als Proximus een werk uitvoert dat nodig is voor de installatie, de wijziging, de verwijdering of de technische bijstand van het eindapparaat. Proximus is evenmin verantwoordelijk voor de wijzigingen of herstellingen die in de lokalen moeten gebeuren tengevolge van dergelijke werken.

3.7. Alle kosten die Proximus moet maken wegens het niet naleven van de bepalingen van de artikelen 3.5 en 3.6 zijn ten laste van de klant.

## 4. Betalingsmodaliteiten

4.1. De leverings- of verplaatsingskosten alsook de installatiekosten zijn niet inbegrepen. Alle taksen of andere belastingen ontstaan tussen het ogenblik van de bestelling en dat van de levering vallen ten laste van de klant.

4.2. De betaling gebeurt contant bij de afhaling van de eindapparatuur bij Proximus of op het moment van de levering bij de klant onder aftrek van eventuele voorschotten.

Indien de betaling wordt uitgesteld, dient zij te gebeuren op het rekeningnummer, op de wijze en binnen de termijn die op de factuur zijn vermeld. Indien er op de factuur geen termijn is vermeld, dan is de betalingstermijn gelijk aan dertig kalenderdagen, te rekenen vanaf de datum van de factuur.

4.3. Wanneer de factuur op de vervalddag niet werd betaald, zijn er

van rechtswege en zonder voorafgaande ingebrekestelling verwijlntresten verschuldigd, die worden berekend tegen de wettelijke interestvoet. Bovendien worden de bedragen die vijftien werkdagen na het versturen van een aangetekende ingebrekestelling onbetaald zijn gebleven van rechtswege verhoogd met een bedongen forfaitaire vergoeding van vijftien procent met een minimum van 12,39 euro, dit laatste om de verhoging van de algemene kosten van Proximus te compenseren.

## 5. Overdracht van de eigendom en van de risico's

5.1. Het eindapparaat blijft eigendom van Proximus totdat de prijs ervan volledig is betaald. Tot op dat ogenblik mag ze niet worden overgedragen, omgevormd, in pand of als waarborg gegeven of in welke vorm dan ook aan derden worden uitgeleend door de klant, die er op geen enkele wijze mag over beschikken. In geval van inbeslagneming of van elke andere aanspraak die derden op de rechten inzake het eindapparaat zouden doen gelden, dient de klant verzet aan te tekenen en Proximus daarvan onmiddellijk op de hoogte te stellen, zodat deze laatste haar rechten kan vrijwaren.

5.2. De risico's worden overgedragen op de klant vanaf het ogenblik van de levering of de afhaling van het eindapparaat. Vanaf dat ogenblik draagt de klant de risico's inzake verlies, diefstal en gedeeltelijke of volledige vernieling van het eindapparaat.

## 6. Waarborg

6.1. Zonder afbreuk te doen aan de wettelijke rechten van de klant, zijn de door Proximus verkochte eindapparaten gedekt door een waarborg 'materiaal' voor elk materieel gebrek of fabricagefout.

6.2. Duur van de waarborg bedraagt twee jaar, behoudens tegenstrijdige contractuele bepalingen die op de bestelbon zijn vermeld. De termijn neemt een aanvang op de datum van de afhaling of de levering van het eindapparaat.

6.3. De waarborg is slechts geldig voor zover de klant het eindapparaat in normale omstandigheden en als een goede huisvader gebruikt. De waarborg zal enkel worden toegestaan op voorlegging van de factuur, het kasticket of het door Proximus ingevulde certificaat.

6.4. Proximus stelt alles in het werk om het eindapparaat zo snel mogelijk opnieuw goed te doen functioneren. Zij alleen bepaalt welke herstellingen en/of vervangingen nodig zijn. Niettemin heeft de klant het recht om van Proximus het kosteloze herstel of de kosteloze vervanging van het eindapparaat te verlangen, behalve als dat onmogelijk of buiten verhouding zou zijn.

6.5. Naargelang van hetgeen op het waarborgcertificaat is voorzien, dient de klant contact op te nemen met de bevoegde technische dienst of moet hij het defecte eindapparaat naar een verkooppunt van Proximus terugbrengen, in zijn oorspronkelijke verpakking, of in een andere verpakking die een gelijkaardige bescherming biedt. Naargelang van de aard van het defect wordt het toestel ter plaatse hersteld, omgewisseld of naar de werkplaats gebracht.

6.6. Waarborgtermijn toepasselijk op een hersteld of een vervangen apparaat verstrijkt bij het vervallen van de waarborgtermijn die geldt voor het gekochte apparaat, vermeerderd met de eventuele periode(s) van herstelling en/of vervanging, maar mag echter niet minder bedragen dan drie maanden.

6.7. De waarborg dekt niet:

- alle mogelijke schade die niet vóór de verkoop is veroorzaakt;
- de schade, de storingen en de defecten te wijten aan een fout van de klant of waarvan de oorzaak buiten het toestel ligt: toevallige beschadiging, verkeerd gebruik of slecht onderhoud, niet-naleving van de instructies van de gebruiksaanwijzing, bliksem, vochtigheid, overspanning, alsook alle andere gevallen van overmacht;
- herstelling of vervanging van losse elementen (snoeren, draden, contactdozen, antennes, enz.), vervanging van verbruiksgoederen (batterijen, papier, inkt, enz.) en levering van

reinigingsproducten;

d) de verplaatsingskosten, behalve indien de klant een contract voor technische bijstand heeft gesloten.

6.8. De waarborg geldt niet:

- indien de klant het eindapparaat zelf wijzigt of herstelt of daarbij gebruik maakt van de diensten van personen die niet door Proximus werden aangeduid;
- indien de klant de fabricagenummers en/of de merktekens van het eindapparaat wegneemt of vervalst.

## 7. Aansprakelijkheid

Proximus kan niet aansprakelijk worden gesteld voor onrechtstreekse of onstoffelijke schade die de klant zou lijden ten gevolge van het niet of slecht functioneren van het eindapparaat, zoals namelijk alle productieverlies, winstderving of verlies van contracten..

Proximus verwierpt elke aansprakelijkheid voor om het even welke rechtstreekse of onrechtstreekse schade die veroorzaakt werd door de software die geleverd of geïnstalleerd werd met een eindapparaat.

## 8. Technische bijstand

8.1. Voor sommige types van door Proximus aangeduide eindapparaten, kan de klant op het ogenblik van de aankoop een contract voor technische bijstand met Proximus sluiten.

8.2. Indien het eindapparaat niet door Proximus werd geïnstalleerd of indien de waarborgtermijn ervan verlopen is, dan zal de aanvaarding van de aanvraag om technische bijstand afhankelijk zijn van een voorafgaand technisch onderzoek van het apparaat, op kosten van de klant.

## 9. Ontbinding van de overeenkomst

9.1. Indien de geplande leveringsdatum door een fout van Proximus overschreden wordt met meer dan vijftien werkdagen, kan de klant per aangetekende brief een eenvoudig verzoek richten aan Proximus om ofwel de overeenkomst te ontbinden, ofwel om de betaling te bekomen van een schadevergoeding die gelijk is aan anderhalf procent van de verkoopprijs van de niet geleverde apparaten per volledige week vertraging. De volledige schadeloosstelling mag in geen geval twintig procent van de verkoopprijs overschrijden.

9.2. Ingeval de klant te laat is met de betaling van de factuur, stuurt Proximus hem via aangetekende brief een ingebrekestelling. Ingeval de klant niet betaalt binnen vijftien werkdagen te rekenen vanaf de verzending van deze ingebrekestelling, kan Proximus de overeenkomst van rechtswege ontbinden door toezending van een aan de klant gerichte aangetekende brief. De ontbinding houdt in dat de klant verplicht is het hem geleverde eindapparaat op eigen kosten terug te bezorgen.

De schadeloosstelling waarop Proximus in dit geval recht heeft, mag niet hoger zijn dan twintig procent van de verschuldigde bedragen.

## 10. Documenten en software

Proximus kent de klant het niet-exclusief recht toe op het gebruik van de schema's en andere eventuele technische en commerciële documenten met betrekking tot de verkochte eindapparaten. Deze documenten mogen niet aan derden worden doorgegeven, tenzij met het schriftelijk akkoord van Proximus.

Eventueel kan de standaardversie van de software of firmware van het eindapparaat worden geleverd waarbij de klant een eenvoudig, niet exclusief en niet-overdraagbaar gebruiksrecht van de software of enige andere afzonderlijk bijgeleverde software. De klant erkent uitdrukkelijk dat elke programmatuur technische en vertrouwelijke informatie bevat die eigendom is van Proximus of van haar leverancier. De klant verbindt zich ertoe de programmatuur niet te vernieuwvuldigen, te kopiëren of te wissen en het vertrouwelijk karakter ervan te bewaren. Elke geleverde programmatuur kan bovendien onderworpen zijn aan de algemene

voorwaarden die bij de levering horen of vermeld zijn in een licentiecontract.

### **11. Klacht ingediend bij Proximus**

Bij problemen in verband met de uitvoering van de overeenkomst, wordt de klant verzocht zich tot de lokale dienst van Proximus te wenden.

Het adres en het telefoonnummer van deze dienst staan vermeld in de informatiebladzijden van de gidsen.

### **12. Klacht ingediend bij de Ombudsdienst**

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

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

Enkel schriftelijke klachten worden aanvaard. Weliswaar kan de klant zich mondeling tot de Ombudsdienst richten om alle relevante informatie te bekomen.

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

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

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

### **13. Beroep op de rechtbank**

Met uitzondering van het geval van arbitrage waar de Ombudsdienst een scheidrechtelijke uitspraak doet die voor de beide partijen bindend is, is een gerechtelijke procedure altijd mogelijk.

Elke betwisting over de interpretatie of de toepassing van de overeenkomst valt onder de exclusieve bevoegdheid van de gewone Belgische rechtbanken.

### **14. Toepasselijk recht**

De bepalingen van de overeenkomst zijn onderworpen aan het Belgisch recht.