



Beste klant,

Wij herinneren er je aan dat, sinds 1 oktober 2022, de vennootschap Scarlet Belgium nv overgenomen is door haar moedermaatschappij, Proximus nv van publiek recht, die al haar activiteiten heeft hernomen.

Op 1 juni 2023 zullen de Algemene en Bijzondere Voorwaarden van toepassing op de Scarlet producten en diensten gealigneerd worden met deze van de Proximus producten en diensten. Bij deze stellen we je in kennis van de wijzigingen.

### Nieuwe structuur

Deze nieuwe Voorwaarden zijn duidelijker, nauwkeuriger en meer gestructureerd. Ze bestaan uit Algemene Voorwaarden die van toepassing zijn op alle producten en diensten en uit Bijzondere Voorwaarden voor de volgende diensten: mobiele telefonie, vaste telefonie, internet, TV.

#### Inhoudstafel

1) Algemene Voorwaarden van toepassing op alle diensten.....	1
2) Bijzondere Voorwaarden voor de Scarlet mobiele Telefoniedienst.....	13
3) Bijzondere Voorwaarden voor de Scarlet vaste Telefoniedienst .....	18
4) Bijzondere Voorwaarden voor de Scarlet Internetdienst.....	20
5) Bijzondere Voorwaarden voor de Dienst Scarlet TV .....	22
6) Voorwaarden voor het gebruik van internettoegang via het Proximus-netwerk.....	22
7) Verklaring betreffende het beheer van het vaste en mobiele internetverkeer op het netwerk van Proximus.....	23
8) Prijslijst.....	23

Hieronder de wijzigingen:

### 1) Algemene Voorwaarden van toepassing op alle diensten (hierna “Algemene Voorwaarden”)

#### Définities (art. 1 van de nieuwe Algemene Voorwaarden voor Scarlet)

#### In de nieuwe voorwaarden herneemt artikel 1 nieuwe 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 prijzen van goederen en diensten die aangerekend kunnen worden aan Proximus-klanten, zoals gepubliceerd op de website van Scarlet.
- 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.



## Wijziging van de Algemene en Bijzondere Voorwaarden van de Scarlet-producten

- Aansluitingspunt: Het aansluitingspunt is het punt waarmee de Klant toegang heeft tot de openbare telecommunicatie-infrastructuur van Proximus.

### Het sluiten van de Overeenkomst (art. 2 van de nieuwe Algemene Voorwaarden voor Scarlet)

Het oude artikel 2.2 van de algemene voorwaarden van de Scarletproducten wordt het nieuwe artikel 2.1. Het oude artikel 2.3 van de algemene voorwaarden van de Scarletproducten wordt het nieuwe artikel 2.2.

In de nieuwe voorwaarden wordt een nieuw artikel 2.3 toegevoegd:

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.

De oude artikels 2.4, 2.5, 2.6 en 2.7 van de algemene voorwaarden van de Scarletproducten worden opgeheven.

### Inwerkingtreding en duur van de Overeenkomst (art. 3 van de nieuwe Algemene Voorwaarden voor Scarlet)

De oude artikels 5.1 en 5.2 van de algemene voorwaarden van de Scarletproducten worden vervangen door de nieuwe artikels 3.1 en 3.2, die bepalen dat de Overeenkomst in werking treedt op de dag waarop Proximus de geregistreerde bestelling aanvaardt en dat, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld, de Overeenkomst voor onbepaalde duur wordt gesloten.

### Wijzigingen aan de Overeenkomst en de Dienst (art. 4 van de nieuwe Algemene Voorwaarden voor Scarlet)

Het nieuwe art. 4.2 van de nieuwe algemene voorwaarden voor Scarlet vervangt het oude artikel 4.2 van de algemene voorwaarden van de Scarletproducten, waar er wordt gepreciseerd dat de formule die toelaat de prijzen te indexeren de volgende is: nieuwe prijs = oude prijs x (huidige index/ vorige index).

### Algemene rechten en plichten van Proximus (art. 5 van de nieuwe Algemene Voorwaarden voor Scarlet)

Het nieuwe artikel 5.1 vervangt het oude artikel 7.1 van de algemene voorwaarden van de Scarletproducten en het oude artikel 3.1 van de Specifieke Voorwaarden met betrekking tot de dienst "scarlet internet".

In de nieuwe voorwaarden worden nieuwe artikels 5.2, 5.3, 5.4 en 5.5 toegevoegd:

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 Onverminderd het voorgaande artikel heeft de Klant in geval van aanhoudende storingen of onderbrekingen recht op terugbetaling van de abonnementskosten die overeenkomen met de duur van de onderbreking, tenzij deze onderbreking toe te schrijven is aan de Klant of een andere operator.

5.5 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.

5.6 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.

Het nieuwe artikel 5.5, betreffende de openbare telecommunicatie-infrastructuur van Proximus, vervangt het oude artikel 5.2 van de Specifieke Voorwaarden met betrekking tot de dienst “scarlet internet”.

Het nieuwe artikel 5.6, betreffende de veiligheid, de integriteit en de goede werking van de Diensten of het netwerk, vervangt en vervolledigt het oude artikel 5.3 van de Specifieke Voorwaarden met betrekking tot de dienst “scarlet internet”:

5.6 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.

Het oude artikel 3.8, betreffende de het bewijs van uitvoering van de Overeenkomst, wordt het nieuwe artikel 5.7.

### Algemene rechten en verplichtingen van de Klant (art. 6 van de nieuwe Algemene Voorwaarden voor Scarlet)

Het nieuwe artikel 6.1 vervangt de oude artikels 7.2 en 7.7 over de verantwoordelijkheid van de klant voor het gebruik van de Dienst.

Het nieuwe artikel 6.2, betreffende het verbod tot doorverkoop of overdracht van de Diensten aan derden, vervangt het oude artikel 9.1 van de algemene voorwaarden van de Scarletproducten.

In de nieuwe voorwaarden worden nieuwe artikels 6.3 en 6.4 toegevoegd:

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.

Het nieuwe artikel 6.5, betreffende de toegang tot de lokalen die door de Klant worden gebruikt, om de werken uit te voeren die nodig zijn voor de goede werking van de Dienst vervangt het oude artikel 6.1 van de Specifieke Voorwaarden met betrekking tot de dienst “scarlet internet” en de Specifieke Voorwaarden met betrekking tot de Dienst “scarlet internet & telefonie”. In deze bepaling wordt toegevoegd dat deze werkzaamheden mogen niet leiden tot de heringebruikname van de door de klant gebruikte ruimten, anders dan in hun oorspronkelijke staat.

Het nieuwe artikel 6.6, betreffende de toegang tot de plaatsen die gebruikt worden door de verschillende onderdelen van de verbinding tot aan het aansluitingspunt, vervangt het oude artikel 8.2 van de Specifieke Voorwaarden met betrekking tot de dienst “scarlet internet”.



## Wijziging van de Algemene en Bijzondere Voorwaarden van de Scarlet-producten

Het nieuwe artikel 6.7, betreffende het normaal gebruik van de Dienst en het recht om de Dienst te beperken of de Overeenkomst op te schorten of te beëindigen, vervangt het oude artikel 2.3 van de Specifieke Voorwaarden met betrekking tot de dienst "scarlet internet" en de Specifieke Voorwaarden met betrekking tot de Dienst "scarlet internet & telefonie".

In de nieuwe voorwaarden wordt een nieuw artikel 6.8 toegevoegd:

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.

Het nieuwe artikel 6.9, betreffende de nodige voorzorgsmaatregelen om de vertrouwelijkheid te waarborgen van alle identificatoren, vervangt het oude artikel 13.2 van de algemene voorwaarden van de Scarletproducten en wordt vervolledigd met de volgende toevoeging:

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.

In de nieuwe voorwaarden wordt een nieuw artikel 6.10 toegevoegd:

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

Het nieuwe artikel 6.11, betreffende enige vordering van derden als gevolg van een inbreuk door de Klant op de Overeenkomst, vervangt het oude artikel 7.5 van de algemene voorwaarden van de Scarletproducten en vervolledigt het met de toevoeging dat Proximus alle redelijke inspanningen zal leveren om eventuele schade te beperken.

In de nieuwe voorwaarden worden nieuwe artikels 6.12, 6.13, 6.14 en 6.15 toegevoegd:

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 piratencoders, -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.

Het nieuwe artikel 6.16, betreffende de informatie voor Klanten met een beperking, vervangt het oude artikel 2.8 van de algemene voorwaarden van de Scarletproducten.

Het nieuwe artikel 6.17, dat bepaalt dat de Scarlet Diensten voorbehouden zijn voor strikt persoonlijk gebruik, vervangt het oude artikel 2.3 van de Specifieke Voorwaarden met betrekking tot de dienst "scarlet internet" en de Specifieke Voorwaarden met betrekking tot de Dienst "scarlet internet & telefonie".

In de nieuwe voorwaarden wordt een nieuw artikel 6.18 toegevoegd:

6.18 De Scarlet Diensten zijn niet compatibel met de Proximus-diensten aangeboden aan professionele klanten met meer dan 9 werknemers.

### Proximus-apparatuur (art. 7 van de nieuwe Algemene Voorwaarden voor Scarlet)

In de nieuwe voorwaarden worden nieuwe artikels 7.1, 7.2 en 7.3 toegevoegd:



## Wijziging van de Algemene en Bijzondere Voorwaarden van de Scarlet-producten

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.

Het nieuwe artikel 7.4, betreffende de verantwoordelijkheid van de Klant voor het gebruik en de bewaring van Proximus-apparatuur, vervangt het oude artikel 6.4 van de Specifieke Voorwaarden met betrekking tot de dienst "scarlet internet" en de Specifieke Voorwaarden met betrekking tot de Dienst "scarlet internet & telefonie".

In de nieuwe voorwaarden worden nieuwe artikels 7.5, 7.6, 7.7 en 7.8, betreffende de Proximus-apparatuur, toegevoegd:

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.

Dit nieuwe artikel 7.5 vervangt eveneens het oude artikel 8.2 van de Specifieke Voorwaarden met betrekking tot de dienst "scarlet internet" en het oude artikel 8.3 van de Specifieke Voorwaarden met betrekking tot de Dienst "scarlet internet & telefonie" dat de toegang tot de modem en/of router vanop afstand voorzag.

In de nieuwe voorwaarden worden nieuwe artikels 7.9, 7.10, 7.11, 7.12 en 7.13, betreffende de huur van Proximus-apparatuur, toegevoegd:

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.

De vergoeding in geval van niet-teruggave van een modem gaat van 50 EUR (artikel 6.5 van de Specifieke Voorwaarden met betrekking tot de dienst “scarlet internet”) naar 99 EUR. Zie [de Prijslijst](#) die de verschillende vergoedingen herneemt.

In de nieuwe voorwaarden worden nieuwe artikels 7.14, 7.15 en 7.16, betreffende de verkoop van Proximus-apparatuur, toegevoegd:

7.14 In geval van een koopovereenkomst 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.

#### Intellectuele eigendomsrechten (art. 8 van de nieuwe Algemene Voorwaarden voor Scarlet)

Het nieuwe artikel 8 vervangt het oude artikel 14 van de algemene voorwaarden van de Scarletproducten:

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 medegedeeld 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.

#### Bescherming van de persoonsgegevens (art. 9 van de nieuwe Algemene Voorwaarden voor Scarlet)

Voor de bestaande Klanten (vóór 12 juli 2023), voorzover zij niet geïnformeerd werden dat ze gemigreerd werden op de IT-infrastructuur van Proximus, blijft het oude artikel 13.1 (hetwelke het nieuwe artikel 9.3 wordt) van toepassing tot op het ogenblik van hun migratie.

Voor de nieuwe Klanten vanaf 12 juli 2023, en de Klanten die geïnformeerd werden dat ze gemigreerd werden op de IT-infrastructuur van Proximus, zijn de nieuwe bepalingen betreffende de bescherming van de persoonsgegevens van toepassing (nieuwe artikelen 9.1 en 9.2):

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 klantengegevens 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 klantengegevens 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 [proximus.be/privacy](http://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 over 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 verwerkingsverantwoordelijke 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.

9.2.5 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.

9.2.6 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.

9.2.7 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.

9.2.8 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 toezichthoudende instantie en aan de betrokkene, naar gelang de situatie; en
- het uitvoeren van gegevensbeschermingseffectbeoordelingen (DPIA - Data Protection Impact Assessment) en het raadplegen van de toezichthoudende autoriteit in deze context.

Proximus behoudt zich het recht voor om voor deze bijstand een redelijke vergoeding te eisen.

9.2.9 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.

### Facturering (art. 10 van de nieuwe Algemene Voorwaarden voor Scarlet)

In de nieuwe voorwaarden worden nieuwe artikelen 10.1, 10.2 en 10.3, betreffende de maandelijkse facturering en de mogelijkheid tot tussentijdse factuur, toegevoegd:

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.

Het nieuwe artikel 10.4, betreffende het recht van Proximus om een voorschot te vragen in de opgesomde gevallen, vervangt het oude artikel 6 van de algemene voorwaarden van de Scarletproducten dat het recht van Proximus voorzorg om een zekerheidsstelling te eisen:

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;





## Wijziging van de Algemene en Bijzondere Voorwaarden van de Scarlet-producten

- 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.

### Betalingsmodaliteiten (art. 11 van de nieuwe Algemene Voorwaarden voor Scarlet)

In de nieuwe voorwaarden worden nieuwe artikels 11.1 en 11.2, betreffende de betaling van de facturen en aanwijzing door de Klant van een derdebetaler, toegevoegd:

- 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.

Dit nieuwe artikel 11.1 vervangt eveneens het oude artikel 4.2 van de Specifieke Voorwaarden met betrekking tot de dienst "scarlet internet".

De nieuwe artikels 11.3 en 11.4, betreffende de niet-betaling van een factuur, vervangt het oude artikel 3.6 van de algemene voorwaarden van de Scarletproducten.

In de nieuwe voorwaarden worden nieuwe artikels 11.5 en 11.6, betreffende niet-ontvangst van facturen en "cash collecting", toegevoegd:

- 11.5 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.
- 11.6 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.

### Betwistingen van facturen (art. 12 van de nieuwe Algemene Voorwaarden voor Scarlet)

Het nieuwe artikel 12.1, betreffende de betwisting van facturen, vervangt en vervolledigt het oude artikel 3.7 van de algemene voorwaarden van de Scarletproducten:

- 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.

In de nieuwe voorwaarden worden een nieuw artikel 12.2 toegevoegd:

- 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.

### Aansprakelijkheid van Proximus (art. 13 van de nieuwe Algemene Voorwaarden voor Scarlet)

Het nieuwe artikel 13.1, betreffende het van toepassing zijn van de aansprakelijkheid van Proximus, vervangt en vervolledigt het oude artikel 7.1, paragraaf 2 van de algemene voorwaarden van de



Scarletproducten door toe te voegen dat Proximus slechts aansprakelijk is indien zij een verbintenis niet is nagekomen die een hoofdprestatie van de Overeenkomst vormt:

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.

Het nieuwe artikel 13.2, betreffende de beperking van de aansprakelijkheid van Proximus tot het herstellen van voorzienbare, directe, persoonlijke en zekere schade die de Klant heeft geleden, vervangt en vervolledigt het oude artikel 7.4 van de algemene voorwaarden van de Scarletproducten:

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.

Het nieuwe artikel 13.3, betreffende de aansprakelijkheid in geval van gebruik door een derde om een dienst aan de Klant te verlenen, vervangt en vervolledigt het oude artikel 7.2 van de algemene voorwaarden van de Scarletproducten:

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.

In de nieuwe voorwaarden wordt een nieuw artikel 13.4 toegevoegd:

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.

Het nieuwe artikel 13.5, betreffende de beperking van de aansprakelijkheid van Proximus, vervangt en vervolledigt het oude artikel 7.6 van de algemene voorwaarden van de Scarletproducten:

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.

Een nieuwe bepaling, betreffende de aansprakelijkheid in geval van lichamelijke schade of overlijden wordt toegevoegd aan het artikel 13.6:

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.

### Overdracht van de Overeenkomst, verhuis en overlijden (art. 14 van de nieuwe algemene voorwaarden voor Scarlet)

Het nieuwe artikel 14 vervangt het oude artikel 9 van de algemene voorwaarden van de Scarletproducten:

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 begunstigen Proximus op de hoogte brengen van het overlijden via elk schriftelijk middel, aangevuld met een bewijsstuk.

### Minimumdienstverlening, schorsing en beëindiging door Proximus (art. 15 van de nieuwe Algemene Voorwaarden voor Scarlet)

In de nieuwe voorwaarden wordt een nieuw artikel 15.1 toegevoegd dat de minimumdienst nader bepaalt:

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.

Het nieuwe artikel 15.2, betreffende het recht van Proximus om de Dienst op te schorten, vervangt en vervolledigt het oude artikel 10.1 van de algemene voorwaarden van de Scarletproducten:

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 zij enige vergoeding verschuldigd is aan de Klant, de Dienst op te schorten of om een heractivering van de Diensten of herstelling te weigeren.

In de nieuwe voorwaarden worden nieuwe artikels 15.3, 15.4 en 15.5 toegevoegd:

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.

Het nieuwe artikel 15.6, betreffende het recht van Proximus om de Overeenkomst op te zeggen, vervangt en vervolledigt het oude artikel 10.2 van de algemene voorwaarden van de Scarletproducten:

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.

Het oude artikel 10.3, betreffende de mogelijkheid tot opzegging door Proximus mits een opzeggingstermijn van drie maanden, blijft ongewijzigd en wordt het nieuwe artikel 15.7.

### Beëindiging door de Klant (art. 16 van de nieuwe Algemene Voorwaarden voor Scarlet)

Het nieuwe artikel 16 vervangt de oude artikels 5.2, 5.3, 5.4 en 5.5 van de algemene voorwaarden van de Scarletproducten, waarbij wordt gepreciseerd dat, in geval van gezamenlijk aanbod, een bedrag dat de restwaarde dekt verschuldigd blijft:

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.

### Easy Switch (Art. 17 van de nieuwe Algemene Voorwaarden voor Scarlet)

Het oude artikel 11 van de algemene voorwaarden van de Scarletproducten wordt het nieuwe artikel 17.

### Nummeroverdraagbaarheid (Art. 18 van de nieuwe Algemene Voorwaarden voor Scarlet)

Het nieuwe artikel 18 vervangt het oude artikel 12 van de algemene voorwaarden van de Scarletproducten. Nieuwe bepalingen over de termijn van overdracht (tot 1 maand na de opzeggingsdatum van zijn Overeenkomst) (art. 18.1), het geval waarin de Klant een deel van de nummers waarvan hij de houder is wenst over te dragen (art. 18.5), de procedure indien het nummer niet kan worden overgedragen (art. 18.6) en de verantwoordelijkheid van Proximus in geval van niet-uitvoering of laattijdige uitvoering (art. 18.8), worden toegevoegd.

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.

Deze nieuwe artikels 18.1, 18.2 en 18.3 vervangen eveneens de oude artikels 7.5 en 7.9 van de Specifieke Voorwaarden met betrekking tot de dienst "Scarlet mobile".

### Bemiddelings- en geschillenbeslechtsprocedure (Art. 19 van de nieuwe Algemene Voorwaarden voor Scarlet)

Het nieuwe artikel 19 vervangt de oude artikels 15, 16 en 17 van de algemene voorwaarden van de Scarletproducten. Een nieuwe bepaling in geval van klachten over buitengebruikstelling wordt toegevoegd (19.1, laatste zin).

19.1 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.

19.2 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](http://www.ombudsmantelecom.be)) die wettelijk opgericht werd bij het Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie.

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

### Verwijdering van oude artikels

Voor het overige worden alle oude artikels van de algemene voorwaarden van de Scarletproducten, zoals

- art. 3
- art. 7.8
- art. 8
- art. 16.2 en 16.3
- art. 17.1 en 17.3

verwijderd.

## **2) Bijzondere Voorwaarden voor de Scarlet mobiele Telefoniedienst**

### Specifieke rechten en plichten van Proximus (art. 1 van de nieuwe Bijzondere Voorwaarden voor de Scarlet mobiele Telefoniedienst)

Het nieuwe artikel 1.1 bepaalt dat Proximus alles in het werk stelt om de simkaart zo snel mogelijk te activeren (oud artikel 3.1)

Het nieuwe artikel 1.2, betreffende de garantie m.b.t. de capaciteit van de Dienst, vervangt het oude artikel 6.1 van de oude specifieke voorwaarden met betrekking tot dienst "Scarlet mobile".

1.2 Proximus verbindt zich ertoe om alle middelen waarover zij beschikt in te zetten teneinde haar Klanten toegang Scarlet is een handelsmerk van Proximus, NV van publiek recht, Koning Albert II-laan 27, B-1030 Brussel, BTW: BE 0202.239.951 RPR Brussel, IBAN: BE82 2100 0008 8968 - BIC: GEBABEBB, [www.scarlet.be](http://www.scarlet.be)



## Wijziging van de Algemene en Bijzondere Voorwaarden van de Scarlet-producten

tot de Dienst te verzekeren. Evenwel biedt Proximus geen enkele uitdrukkelijke noch stilzwijgende garantie wat betreft het vermogen van de Dienst om aan de verwachtingen of behoeften van de Klant te beantwoorden, noch wat betreft de foutloze of ongestoorde werking van de Dienst.

Een nieuw artikel 1.3, betreffende de informatie over de maximale upload- en downloadsnelheid, toegevoegd:

1.3 Ten laatste op het ogenblik van het sluiten van de Overeenkomst verschaft Proximus de Klant zo volledig mogelijke informatie over de Dienst. De maximale geschatte upload- en downloadsnelheid van de breedbandverbinding van een mobiel netwerk, de maximale aangekondigde upload- en downloadsnelheid van de breedbandverbinding van een mobiel netwerk, alsook het downloadvolume van het abonnement zijn beschikbaar op de Website.

### Specifieke rechten en plichten van de Klant (art. 2 van de nieuwe Bijzondere Voorwaarden voor de Scarlet mobiele Telefoniedienst)

In de nieuwe voorwaarden wordt een nieuw artikel 2, betreffende het gebruik van de Dienst en van het netwerk en de beperking van oproepen naar speciale nummers, toegevoegd:

- 2.1 De Dienst dient uitsluitend via gsm of smartphone gebruikt te worden. Elk ander gebruik is verboden.
- 2.2 Indien er een risico bestaat dat de apparatuur van de Klant het netwerk of de Dienst verstoort, kan Proximus de Klant verzoeken om de aangesloten apparatuur te ontkoppelen, onverminderd andere maatregelen voorzien in de Algemene of Bijzondere Voorwaarden.
- 2.3 Het is verboden om de Dienst te gebruiken op een wijze waarbij het identificeren of lokaliseren van de beller na een noodoproep onmogelijk wordt, of met als doel om de door Proximus aangerekende verbindingstarieven te vermijden.
- 2.4 Wanneer het mobiele communicatietoestel het toestaat, kan de Klant bekomen dat er vanaf diens toestel bepaalde soorten oproepen niet meer mogelijk zijn. De activatie van deze beperking kan betalend zijn, met uitzondering van de beperking van oproepen naar nationale nummers waar verhoogde tarieven voor worden aangerekend, nationale nummers waar verhoogde tarieven voor worden aangerekend en die worden gebruikt voor het aanbieden van inhoud voor volwassenen of internationale nummers waar verhoogde tarieven voor worden aangerekend en die niet worden geëxploiteerd volgens het internationaal telefoonnummeringsplan E164.
- 2.5 Uit voorzorg en om fraude te bestrijden, zullen oproepen naar speciale nummers (oproepen naar nummers beginnend met 090X) worden beperkt tot een bedrag van 20 euro per maand gedurende een periode van 6 maanden vanaf de activering van de simkaart. De Klant kan vragen oproepen naar speciale nummers te reactiveren door contact op te nemen met de klantendienst van Proximus. Deze bepaling is van toepassing op elke activering van een nieuwe simkaart vanaf 12 juli 2023.

### De simkaart (art. 3 van de nieuwe Bijzondere Voorwaarden voor de Scarlet mobiele Telefoniedienst)

In de nieuwe voorwaarden worden drie nieuwe artikels 3.1, 3.4 en 3.5 (te lezen samen met de oude artikels 7.3 en 7.4 van de oude specifieke voorwaarden met betrekking tot dienst "Scarlet mobile" die de nieuwe artikels 3.2 en 3.3 worden):

- 3.1 Bij inschrijving op de Dienst ontvangt de Klant een simkaart met een pincode en een pukcode (persoonlijke deblokkeringscode). De simkaart blijft eigendom van Proximus, die ten allen tijde de programmering van de simkaart kan wijzigen.
- 3.4 De simkaarten zijn uitsluitend bestemd voor persoonlijk gebruik. Doorverkoop van simkaarten is verboden. Aankoop van een abnormaal hoog aantal simkaarten wordt beschouwd als niet-persoonlijk gebruik. In al deze gevallen behoudt Proximus zich het recht voor om de simkaart te deactiveren.
- 3.5 De Klant verbindt zich ertoe de technische identificatiegegevens die op de simkaart staan niet te kopiëren.

Het nieuwe artikel 3.6 vervangt het oude artikel 7.10.a, laatste paragraaf van de oude specifieke voorwaarden met betrekking tot dienst "Scarlet mobile".

### Normaal en persoonlijk gebruik van de Dienst door de Klant en onbeperkt gebruik (art. 4 van de nieuwe Bijzondere Voorwaarden voor de Scarlet mobiele Telefoniedienst)



Een nieuw artikel 4.1, betreffende het normaal en persoonlijk gebruik, wordt toegevoegd:

4.1 Met als doel optimale gebruiksomstandigheden te verzekeren en de goede werking van het netwerk niet te verstoren, verbindt de Klant zich tot een normaal en persoonlijk gebruik van de Dienst. Volgende praktijken worden niet beschouwd als normaal en persoonlijk gebruik (niet-exhaustieve lijst):

- een gebruik gericht op het rechtstreeks of onrechtstreeks afwenden van communicaties of gericht op de doorverkoop op welke wijze dan ook van de Proximus-Diensten aan derden zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Proximus;
- een gebruik waarbij de betrouwbare of correcte werking van bepaalde functies van het Proximus- netwerk wordt verstoord. Meer bepaald houdt een betrouwbare en correcte werking het doorgeven van het identificatienummer van de beller (behoudens andersluidende opdracht van de beller), het doorgeven van het IMEI-nummer van het toestel waarvan de oproep uitgaat, het onderscheppen en het opnemen van communicatie krachtens een bevel van een bevoegde gerechtelijke of administratieve overheid, of het opnemen en het bewaren van de oproep- en identificatiegegevens, in;
- een gebruik dat verzadiging of abnormale belasting van het netwerk veroorzaakt of dat de goede werking van het Proximus-netwerk verstoort;
- een gebruik dat in aanzienlijke mate afwijkt van de door Proximus berekende gemiddelden met betrekking tot de frequentie of tot de verdeling tussen de verschillende communicatie- of verbindingstypes (telefoon, gegevensoverdracht, SMS, 4G, MMS, ...) of tot de effectieve verbindingstijd;
- in geval van frauduleus gebruik van de Dienst, en meer bepaald het gebruik van de Dienst voor de doeleinden van een callcenter of een Simbox, of in geval van het ter beschikking stellen van de Dienst aan derden;
- in geval van gebruik dat afwijkt van wat men kan verwachten van een klant die een contract voor mobiele telefonie afsluit (bijvoorbeeld, het gebruik van het toestel als babyfoon, sms-gateway of andere gelijkaardige toestellen);
- in geval van gebruik van de Dienst voor een verbinding zonder menselijke tussenkomst of voor een verbinding tussen machines.

Het nieuwe artikel 4.2, betreffende de beperkingen van het normaal en persoonlijk gebruik in het kader van de onbeperkte aanbiedingen, vervangt en vervolledigt het oude artikel 7.10.b van de oude specifieke voorwaarden met betrekking tot dienst "Scarlet mobile":

4.2 In het kader van de onbeperkte aanbiedingen worden volgende praktijken niet beschouwd als normaal en persoonlijk gebruik (niet-exhaustieve lijst):

- wanneer de Klant meer dan 10.000 sms-berichten verstuurt per maand en/of 500 sms-berichten per dag;
- wanneer de Klant sms-berichten verstuurt naar meer dan 250 bestemmingen per maand;
- wanneer de Klant regelmatig meer dan 6 uur per dag en/of 30 uur per week belt.

Het nieuwe artikel 4.3, betreffende het recht van Proximus om de Dienstlevering te beperken of de Overeenkomst te schorsen en/of op te zeggen, vervangt en vervolledigt het oude artikel 7.10, *in fine* van de oude specifieke voorwaarden met betrekking tot dienst "Scarlet mobile":

4.3 Proximus behoudt zich het recht voor om de Dienstlevering te beperken of de Overeenkomst te schorsen en/of op te zeggen zonder schadevergoeding wanneer het gebruik van de Klant niet kan worden beschouwd als normaal of persoonlijk. Bewijs van de verboden praktijken kan worden geleverd door alle middelen en rechtsmiddelen, en meer bepaald met behulp van gegevens en overzichten afkomstig van Proximus- systemen of van door derden geleverde systemen. De Klant en Proximus beschouwen deze gegevens en overzichten als betrouwbaar, tot bewijs van het tegendeel.

### Beleid van redelijk gebruik (art. 5 van de nieuwe Bijzondere Voorwaarden voor de Scarlet mobiele Telefoon dienst)

In de nieuwe voorwaarden, wordt een nieuw artikel 5 toegevoegd:

Voor het mobiel internet kan het gebruik binnen België het voorwerp uitmaken van een beleid van redelijk gebruik. Het gebruik in elk ander land van de Europese Unie kan eveneens het voorwerp uitmaken van een beleid van redelijk gebruik, met inachtneming van de Europese regelgeving. De voorwaarden van dat beleid van redelijk gebruik worden vastgelegd in de contractuele samenvattingen. Voor de toepassing van dit artikel wordt onder 'Europese Unie' verstaan de 26 landen, met uitzondering van België, die officieel deel uitmaken van de Europese Unie, plus IJsland, Liechtenstein en Noorwegen, met uitsluiting van ieder ander land.

De Roamingdiensten of Roaming (art. 6 van de nieuwe Bijzondere Voorwaarden voor de Scarlet mobiele Telefoniedienst)

De nieuwe artikels 6.1, 6.2, 6.3, 6.4 en 6.5, betreffende de Roamingdiensten vervangen en vervolledigen het oude artikel 2.2 van de specifieke voorwaarden met betrekking tot dienst “Scarlet mobile”. Bepalingen betreffende telefonische oproepen en dataverbindingen uitgevoerd in niet-terrestrische zones, de netwerkselectie en het geval waarin de simkaart buiten gebruik is of indien een opt-out werd aangevraagd, worden toegevoegd:

6.1 De Dienst van Proximus omvat het gebruik van de simkaart van de Klant op andere mobiele netwerken in het buitenland ('Roamingdienst' of 'Roaming'), mits betaling voor de communicatie buiten de Zone EU. Onder Zone EU wordt verstaan, de 26 landen, met uitzondering van België, die officieel deel uitmaken van de Europese Unie, plus IJsland, Liechtenstein, Noorwegen en elk ander land dat Proximus verkiest op te nemen in de lijst met landen waar het nationale tariefplan van toepassing is, zoals het Verenigd Koninkrijk (bijgewerkte lijst beschikbaar op [www.scarlet.be](http://www.scarlet.be)). Voor communicatie binnen de Zone EU, met uitzondering van communicatie vanuit België naar een buitenlands nummer, is ook het nationale tariefplan geldig. Andere onkosten, zoals onkosten voor oproepen en sms-berichten naar nummers van diensten met toegevoegde waarde (speciale nummers (0800, 0900,...), diensten verleend door derden en korte nummers, ...) vanuit het buitenland, worden aan de Klant gefactureerd, zelfs indien wordt vermeld dat het nummer van een dienst met toegevoegde waarde gratis is in het betreffende land voor de lokale gebruikers.

6.2 Telefonische oproepen en dataverbindingen uitgevoerd in niet-terrestrische zones (bijvoorbeeld vanop een schip tijdens een cruise of vanuit een vliegtuig) maken gebruik van satellietnetwerken die overeenkomen met een andere geografische zone en worden beschouwd als buiten de Zone EU. Het nationale tarief is niet van toepassing op deze verbindingen en de Roamingkosten met betrekking tot deze verbindingen worden aan de Klant gefactureerd.

6.3 De lijst met landen waarin Roaming mogelijk is en de Roamingtarieven zijn gepubliceerd op de website van Scarlet en in de Prijslijst en kunnen worden aangepast afhankelijk van de akkoorden tussen Proximus en de buitenlandse operatoren.

6.4 Buiten België is het mogelijk dat, afhankelijk van het land, de simkaart op een preferentiële manier is ingesteld. De Klant kan niettemin handmatig een netwerk selecteren waarop hij zijn oproepen wenst tot stand te brengen en te ontvangen of waarop hij toegang wenst te verkrijgen tot internet op voorwaarde dat Proximus een Roamingovereenkomst heeft gesloten met deze andere Roamingprovider. Van deze mogelijkheid kan op elk ogenblik kosteloos gebruik worden gemaakt.

6.5 Proximus kan op verzoek van de Klant niet overschakelen naar een andere Roamingprovider indien de simkaart buiten gebruik is of indien voor de simkaart van de Klant een opt-out werd aangevraagd. Opt-out betekent dat de houder van de simkaart uitdrukkelijk bij Proximus heeft aangevraagd om de kaart niet te laten gebruiken voor alternatieve Roamingdienstverlening.

Het oude artikel 7.10.a van de specifieke voorwaarden met betrekking tot dienst “Scarlet mobile” blijft ongewijzigd en wordt het nieuwe artikel 6.6.

Een nieuw artikel 6.7 betreffende de kwaliteit van de dienstverlening in de landen van de Europese Unie, wordt toegevoegd:

6.7 Wanneer Roamingdiensten beschikbaar zijn in de Europese Unie, kan de kwaliteit van de dienstverlening in dat land verschillen van de kwaliteit van de dienstverlening in België als gevolg van diverse lokale factoren die verband houden met de technologieën die beschikbaar zijn in het bezochte land, zoals de uitrol van de nieuwste technologie, de lokale netwerkdekking, de beschikbare snelheid, de latentie, maar ook andere externe lokale factoren zoals de topografie, enz. Indien de Klant problemen ondervindt met betrekking tot de kwaliteit van de dienstverlening tijdens Roaming in de Europese Unie, in vergelijking met wat contractueel is overeengekomen, kan hij contact opnemen met de klantendienst overeenkomstig artikel 19 van de Algemene Voorwaarden. Buiten de Europese Unie kunnen andere dan de in de eerste paragraaf vernoemde redenen van invloed zijn op de kwaliteit van de Roamingdienst. Voor de toepassing van dit artikel wordt onder 'Europese Unie' verstaan de 26 landen, met uitzondering van België, die officieel deel uitmaken van de Europese Unie, plus IJsland, Liechtenstein en Noorwegen, met uitsluiting van ieder ander land.

Tariefbescherming en transparantie (art. 7 van de nieuwe Bijzondere Voorwaarden voor de Scarlet mobiele Telefoniedienst)

In de nieuwe voorwaarden wordt een nieuw artikel 7, dat de waarschuwingen verstuurd door middel van sms en de verbindingsonderbrekingen specificeert toegevoegd:

7.1 De Klant wordt door middel van een sms-bericht gewaarschuwd:

- zodra hij de limieten bereikt van het in zijn tariefplan en gebeurlijke maandelijkse opties inbegrepen volume;
- zodra hij de limieten bereikt van het in zijn gebeurlijke occasionele opties inbegrepen volume;

- zodra hij zijn tariefplan en zijn gebeurlijke maandelijkse opties overschrijdt met een bedrag van 50 EUR (btw inbegrepen) of met een ander bedrag dat de Klant vooraf heeft medegedeeld;
- zodra de Klant 80% bereikt van de financiële drempels die vermeld worden in artikels 7.2 of 7.3 (zijnde respectievelijk 48 EUR en 97 EUR btw inbegrepen) of zodra Proximus de internetverbinding onderbreekt overeenkomstig diezelfde artikels.

7.2 Proximus zal de mobiele internetverbinding in België onderbreken zodra het bedrag van de maandelijkse factuur voor het mobiel internet in België het tariefplan en gebeurlijke opties overschrijdt met 60 EUR (btw inbegrepen).

7.3 Proximus zal de mobiele internetverbinding buiten België een eerste maal onderbreken zodra het bedrag van de maandelijkse factuur voor mobiel internet buiten België het tariefplan en mogelijke opties overschrijdt met 60 EUR (btw inbegrepen), en een tweede maal indien dit bedrag 121 EUR (btw inbegrepen) bereikt, tenzij de Klant heeft beslist om de betreffende limiet(en) op te heffen, overeenkomstig artikel 7.4.

Uit voorzorgsmaatregel zal Proximus de mobiele internetverbinding buiten de Zone EU standaard onderbreken.

7.4 De Klant kan om het even wanneer, op diens eigen verantwoordelijkheid, afstand doen van het systeem van transparantie en tariefbescherming door de kennisgevingsberichten en de in artikels 7.2 en 7.3 bedoelde onderbrekingen van de internetverbinding te deactiveren. Door deze onderbrekingen van de internetverbinding te deactiveren, zullen de eraan gekoppelde kennisgevingsberichten niet worden verzonden.

### Kwaadwillige oproepen, oproepbeperkingen en CLIP/CLIR (art. 8 van de nieuwe Bijzondere Voorwaarden voor de Scarlet mobiele Telefoonijendienst)

In de nieuwe voorwaarden wordt een nieuw artikel 8 toegevoegd:

8.1 De Klant die kwaadwillige oproepen krijgt, kan aan Proximus vragen om het nummer te identificeren dat aan de oorsprong ligt van deze oproepen.

8.2 De Klant kan zich ook richten tot de Ombudsdienst. Op verzoek van de Klant deelt Proximus hem de identiteit en het adres mee van de klant die de kwaadwillige oproepen doet, indien het over de nodige gegevens beschikt.

8.3 Indien de technische omstandigheden het toestaan, en op voorwaarde dat zijn mobiel telefoontoestel over deze functie beschikt, zal de (gebelde) Klant het oproepnummer van zijn correspondent zien verschijnen op het scherm van zijn toestel ('CLIP'), voor zover deze laatste zulks niet heeft verhinderd ('CLIR'). Indien de oproep van een ander netwerk afkomstig is, zal de weergave van het oproepnummer van de correspondent enkel mogelijk zijn indien de operatoren van de andere betrokken netwerken de overdracht van dit nummer toestaan.

8.4 De Klant kan de weergave van zijn oproepnummer (CLIR) op gelijk welk ogenblik weigeren door contact op te nemen met de klantendienst. De CLIR-functie werkt niet voor het verzenden van sms- of mms-berichten.

### Bepalingen met betrekking tot het gebruik van internettoegang (art. 9 van de nieuwe Bijzondere Voorwaarden voor de Scarlet mobiele Telefoonijendienst)

In de nieuwe voorwaarden wordt een nieuw artikel 9 toegevoegd:

9.1 De Klant alleen is verantwoordelijk voor het instellen van de instellingen van zijn mobiel telefoontoestel. Proximus wijst de Klant erop dat de door de fabrikanten ingestelde instellingen ertoe kunnen leiden dat het mobiel telefoontoestel automatisch verbinding maakt met internet om gegevens te downloaden, maar dat hij zulke automatische verbindingen kan onderbreken via de software van zijn toestel.

9.2 De Klant onthoudt zich ervan om misbruik en frauduleus of overmatig gebruik te maken van de internettoegang en leeft de 'Voorwaarden voor het gebruik van internettoegang via het Proximus-netwerk' na, die integraal deel uitmaken van de Overeenkomst en beschikbaar zijn op de website van Scarlet.

9.3 In geval van overbelasting van het mobiele netwerk en om (over)verzadiging te vermijden, kan Proximus zich genoodzaakt zien om bepaalde types gegevensstromen te vertragen. Wij verwijzen naar onze website voor meer informatie over de door Proximus toegepaste procedures om (over)verzadiging van het mobiele netwerk te vermijden.

### Verantwoordelijkheid van Proximus (art. 10 van de nieuwe Bijzondere Voorwaarden voor de Scarlet mobiele Telefoonijendienst)

In de nieuwe voorwaarden wordt een nieuw artikel 10 toegevoegd die het oude artikel 6 van de oude specifieke voorwaarden met betrekking tot dienst "Scarlet mobile" vervangt en vervolledigt:

10.1 Proximus kan niet verantwoordelijk worden gehouden in geval van foutief gebruik van de Dienst.

10.2 Proximus is niet verantwoordelijk voor de Roamingdiensten die worden geleverd door een alternatieve dienstverlener (Roaming), noch voor eventuele problemen met betrekking tot zulke dienstverlening.

10.3 Proximus kan niet verantwoordelijk worden gehouden voor schade die voortvloeit uit de activering/deactivering door de Klant van bepaalde diensten/opties, zoals bijvoorbeeld de deactivering van de pincode. Proximus wijst elke verantwoordelijkheid af voor gelijk welke schade die voortvloeit uit de keuze van de Klant om de pincontrole te

deactiveren. In geval van verlies, diefstal, misbruik of foutief gebruik van de simkaart, kan Proximus op geen enkele wijze verantwoordelijk worden gehouden. Proximus betaalt geen belwaarde terug die door anderen werd verbruikt en neemt de gevolgen van het gebruik van aan de kaart gekoppelde diensten niet op zich.

10.4 Proximus kan niet verantwoordelijk worden gehouden voor:

- de inhoud, de nauwkeurigheid en/of de integriteit van de informatie en gegevens die worden overgedragen met behulp van de internettoegang;
- de schade, fouten of weglatingen, onderbrekingen, onvolkomenheden, diefstal, verlies en vernietiging van gegevens die zich kunnen voordoen bij het verwerven van toegang door de Klant of een derde tot internet, behalve in geval van een ernstige contractuele fout, in geval van bedrog of indien Proximus een verbintenis niet is nagekomen die één van de hoofdverbintenissen van de-Overeenkomst vormt;
- in geval van vertraagde reactietijden, ontoegankelijkheid en/of het volledig of gedeeltelijk niet- functioneren van de internettoegang of van de toegang tot de via internet aangeboden diensten;
- inbreuken en fraude gepleegd door de Klant, of gelijk welke derde, door middel van de internettoegang.

### Verwijdering van oude artikels

Voor het overige worden alle oude artikels van de specifieke voorwaarden met betrekking tot dienst "Scarlet mobile", zoals

- art. 4
- art. 5
- art. 6.1
- art. 7.1, 7.2, 7.5 en 7.6

verwijderd.

### **3) Bijzondere Voorwaarden voor de Scarlet vaste Telefoniedienst**

#### Specifieke rechten en verplichtingen van Proximus (art. 1 van de nieuwe Bijzondere Voorwaarden voor de Scarlet vaste Telefoniedienst)

In de nieuwe voorwaarden wordt een nieuw artikel 1., eerste paragraaf toegevoegd:

1.1 Proximus biedt de Klant een Vaste Telefoniedienst aan die hem toelaat een verbinding tot stand te brengen via een vaste telefoon, binnen het Proximus-netwerk en met elk ander telefoonnetwerk en vice versa. Deze verbinding wordt via het internet (hierna "VoIP-dienst" genoemd) of analoog tot stand gebracht.

Het oude artikel 9.3 van de specifieke voorwaarden met betrekking tot de Dienst "scarlet internet & telefonie" wordt het nieuwe artikel 1.1., tweede paragraaf.

In de nieuwe voorwaarden wordt een nieuw artikel 1.2 toegevoegd:

1.2 Indien Proximus de technische kenmerken van deze diensten wijzigt die de vervanging of wijziging van bepaalde eindapparatuur vereisen, zal Proximus de Klanten minstens 6 maanden op voorhand informeren.

#### Specifieke rechten en verplichtingen van de Klant (art. 2 van de nieuwe Bijzondere Voorwaarden voor de Scarlet vaste Telefoniedienst)

In de nieuwe voorwaarden wordt een nieuw artikel 2 toegevoegd:

2.1 De Klant moet de prijs van de oproepen betalen, die wordt bepaald door het registratiesysteem van de technische apparatuur van Proximus. De duur van een oproep is de tijd tussen het moment waarop de gebelde persoon opneemt of via voicemail wordt bereikt en het moment waarop de beller ophangt of het signaal geeft tot het beëindigen van de oproep. Elke oproep naar een dienst met verhoogd tarief (0900, enz.) is beperkt tot dertig minuten.

2.2 Wanneer de technische apparatuur het toelaat, kan de Klant bekomen dat bepaalde soorten gesprekken onmogelijk worden gemaakt via zijn telefoonverbinding. Voor de activering van deze beperking worden kosten in rekening gebracht, met uitzondering van de beperking van oproepen naar nationale nummers met een verhoogd tarief, nationale nummers met een verhoogd tarief die worden gebruikt voor de verstrekking van inhoud voor volwassenen en internationale nummers met een verhoogd tarief die niet worden gebruikt in overeenstemming met het E164 internationale telefoonnummerplan.

2.3 De Klant is verplicht om de technische voorschriften na te leven met betrekking tot de eindapparatuur die hij aansluit op de Proximus-infrastructuur.

### Lokalisatie door de hulpdiensten (art. 3 van de nieuwe Bijzondere Voorwaarden voor de Scarlet vaste Telefoniedienst)

In de nieuwe voorwaarden wordt een nieuw artikel 3 toegevoegd:

3.1 Proximus laat de hulpdiensten toe om de beller correct te lokaliseren indien het fysieke adres van de telefoonlijn / van het telefoonnummer van waaruit de oproepen worden gedaan, overeenstemt met het werkelijke adres van de Klant dat door de Klant is opgegeven en bij Proximus voor die lijn / dat nummer is geregistreerd.

3.2 Voor de VoIP-dienst is het de Klant verboden om de Dienst te gebruiken op een ander adres dan het adres dat de Klant aan Proximus heeft opgegeven en waaronder deze Klant bij Proximus is geregistreerd. In het andere geval kan Proximus geen correcte lokalisatie door de hulpdiensten garanderen. De Klant is verantwoordelijk voor het informeren van alle personen die gebruik maken van de Dienst over de hierboven beschreven toegangs- of lokalisatiebeperkingen in geval van nood.

3.3 Proximus kan in geen geval aansprakelijk worden gesteld indien de hulpdiensten naar een verkeerd adres worden gestuurd, of voor enige directe en/of indirecte schade die te wijten is aan de niet-nakoming door de Klant van één van de verplichtingen die in deze afdeling worden vermeld.

### Telefoonnummer (art. 4 van de nieuwe Bijzondere Voorwaarden voor de Scarlet vaste Telefoniedienst)

In de nieuwe voorwaarden wordt een nieuw artikel 4 toegevoegd:

4.1 Proximus kent de klant een geografisch nummer toe per lijn.

4.2 De Klant kan tegen betaling één individueel nummer verkrijgen. De procedure voor het toewijzen van telefoonnummers is geautomatiseerd.

4.3 Nummers kunnen alleen worden toegekend als de houder van het nummer garandeert, zowel op het moment van de toewijzing van het nummer als tijdens de periode dat het nummer wordt gebruikt, dat de geografische identiteit van het nummer overeenkomt met het door de Klant opgegeven adres. Het is van essentieel belang dat dit adres duidelijk, op basis van objectieve gegevens, aan de Klant kan worden gekoppeld.

4.4 De Klant behoudt zijn nummer tot het einde van de Overeenkomst, tenzij Proximus verplicht is het te wijzigen met het oog op de goede werking van de Dienst. In dit geval zal de Klant minstens zes (6) maanden op voorhand verwittigd worden.

4.5 Indien hij dit wenst, kan de Klant Proximus vragen om tegen betaling zijn telefoonnummer te wijzigen.

4.6 In geval van wijziging van telefoonnummer zal Proximus gedurende drie (3) maanden het nieuwe telefoonnummer dat werd toegekend meedelen aan de correspondenten die het oude nummer bellen, tenzij het een privé-nummer betreft of indien anders gevraagd. Deze mededeling is gratis indien de Klant het door Proximus voorgestelde standaardbericht aanvaardt. Tegen een vergoeding kan de Klant de vervanging van het standaardbericht door een ander bericht verkrijgen. Indien de technische voorwaarden dit toelaten, kan de Klant tegen betaling ook de verlenging van de Dienst na de periode van drie (3) maanden verkrijgen.

### Weergave van het telefoonnummer en kwaadwillige oproepen (art. 5 van de nieuwe Bijzondere Voorwaarden voor de Scarlet vaste Telefoniedienst)

In de nieuwe voorwaarden wordt een nieuw artikel 5 toegevoegd:

5.1 Indien de technische voorwaarden het toelaten, kan de Klant tegen betaling op zijn lijn de weergave, verkrijgen van de nummers van de correspondenten die hem bellen en die zich niet tegen deze identificatie hebben verzet. Om dit nummer te kunnen lezen, moet hij een geschikte terminal hebben.

5.2 Wanneer de oproep afkomstig is van een telefoonverbinding binnen het netwerk van een andere operator, is de weergave van het nummer van de beller alleen mogelijk als deze operator de overdracht van de nummers op het Proximus-netwerk toelaat. De weergave van de naam van de beller is echter onmogelijk.

5.3 Als de beller een privé-nummer heeft, wordt zijn nummer niet standaard verstuurd, tenzij de houder dit op zijn telefoontoestel heeft toegestaan.

5.4 De Klant kan zich kosteloos, oproep per oproep of permanent, verzetten tegen de overdracht van zijn nummer aan de gebelde persoon of tegen de weergave van zijn nummer op het toestel van de gebelde persoon. Hij heeft te allen tijde de mogelijkheid om zijn instellingen op zijn apparaat te wijzigen.

5.5 De Klant die kwaadwillige oproepen ontvangt, kan aan Proximus vragen om het nummer vanwaar hij wordt gebeld te identificeren.



### Aansprakelijkheid van Proximus (art. 6 van de nieuwe Bijzondere Voorwaarden voor de Scarlet vaste Telefoniedienst)

In de nieuwe voorwaarden wordt een nieuw artikel 6 toegevoegd, dat het oude artikel 7 van de specifieke voorwaarden met betrekking tot de Dienst “scarlet internet & telefonie” vervangt:

Voor de VoIP-dienst is Proximus niet aansprakelijk voor de goede werking van de connectiviteit van de gegevens die de Klant gebruikt om toegang te krijgen tot de Dienst. Deze bepaling houdt in dat Proximus niet aansprakelijk is in geval de Dienst niet functioneert ten gevolge van problemen met de dataconnectiviteit.

### Overdracht (art. 7 van de nieuwe Bijzondere Voorwaarden voor de Scarlet vaste Telefoniedienst)

In de nieuwe voorwaarden wordt een nieuw artikel 7 toegevoegd:

Wanneer een Klant de telefoonverbinding en het (de) telefoonnummer(s) van een andere Klant wenst over te nemen moet hij, behalve in het geval van een overdracht zoals beschreven in de Algemene Voorwaarden, eerst een speciaal formulier invullen en ondertekend aan Proximus terugsturen. De kosten voor de overname van het (de) telefoonnummer(s) vermeld in de Prijslijst zullen worden aangerekend. Proximus zal de overdracht van het nummer alleen toestaan als de schulden met betrekking tot dit (deze) nummer(s) volledig betaald zijn.

Voor het overige worden alle oude artikels van specifieke voorwaarden met betrekking tot de Dienst “scarlet internet & telefonie” verwijderd.

## **4) Bijzondere Voorwaarden voor de Scarlet Internetdienst**

### Specifieke rechten en plichten van Proximus (art. 1 van de nieuwe Bijzondere Voorwaarden voor de Scarlet Internetdienst)

In de nieuwe voorwaarden, wordt een nieuw artikel 1.1 toegevoegd, dat het oude artikel 7.1 van de specifieke voorwaarden met betrekking tot de dienst “Scarlet internet” vervangt en vervolledigt:

1.1 Proximus verbindt zich ertoe om alle middelen in te zetten die zij tot haar beschikking heeft om haar Klanten toegang tot de Dienst te verzekeren, met inbegrip van Wifi, alsook om de veiligheid van het netwerk te verzekeren. Evenwel biedt Proximus geen enkele uitdrukkelijke noch stilzwijgende garantie wat betreft het vermogen van de Dienst om te beantwoorden aan de verwachtingen of behoeften van de Klant, noch wat betreft de foutloze of ongestoorde werking van de Dienst.

Het nieuwe artikel 1.2 herneemt het oude artikel 8.4 van de specifieke voorwaarden met betrekking tot de dienst “Scarlet internet” en voegt, in de eerste paragraaf, de eventuele wijziging van het e-mailadres toe:

1.2 Proximus kan aan de Klant, afhankelijk van het gekozen abonnement, één of meerdere e-mailadressen toekennen. Proximus heeft het recht om het e-mailadres dat zij aan de Klant heeft toegekend, te wijzigen omwille van technische, operationele of wettelijke redenen, of op verzoek van de Klant op voorwaarde dat dit technisch mogelijk is. Indien de Klant gedurende 3 maanden geen gebruik maakt van het e-mailadres dat Proximus hem heeft toegekend, behoudt Proximus zich het recht voor om dit e-mailadres te verwijderen. Proximus zal de Klant geen enkele vergoeding verschuldigd zijn in geval van verwijdering of wijziging van het e-mailadres overeenkomstig dit artikel.

In de nieuwe voorwaarden worden twee artikels 1.3 en 1.4 toegevoegd:

1.3 In het kader van de Dienst die het voorwerp uitmaakt van huidige overeenkomst, stelt Proximus geen procedures in op het vast netwerk die erop gericht zijn om het internetverkeer te prioriteren, te vertragen of op andere wijze te beïnvloeden. Proximus verzekert dat eventuele maatregelen die zij zal moeten treffen ter voorkoming van verzadiging of oververzadiging van haar netwerk, niet kunnen leiden tot een onderscheid op vlak van verkeer tussen de gebruikers en/of de diensten die het voorwerp uitmaken van huidige overeenkomst. De procedures die door Proximus worden toegepast om (over)verzadiging van haar netwerk te voorkomen, worden bekendgemaakt op haar website.





## Wijziging van de Algemene en Bijzondere Voorwaarden van de Scarlet-producten

1.4 Proximus garandeert dat zowel de Software als alle onderdelen die Proximus aan de Klant ter beschikking stelt de rechten van derden respecteren.

### Specifieke rechten en plichten van de Klant (art. 2 van de nieuwe Bijzondere Voorwaarden voor de Scarlet Internetdienst)

De nieuwe artikels 2.1 en 2.2 vervangen de oude artikels 2.4 en 2.3 van de specifieke voorwaarden met betrekking tot de dienst "Scarlet internet".

### Gebruiksregels in geval van verspreiding van inhoud op het internet (art. 3 van de nieuwe Bijzondere Voorwaarden voor de Scarlet Internetdienst)

Het nieuwe artikel 3 bepaalt dat Proximus bepaalde inhoud kan blokkeren overeenkomstig de "Voorwaarden voor het gebruik van internettoegang via het Proximus-netwerk", die op de website van Scarlet werden bekendgemaakt en beschikbaar zijn en die de oude "Acceptable Use Policy" vervangen.

### Volume en snelheid van het internet (art. 4 van de nieuwe Bijzondere Voorwaarden voor de Scarlet Internetdienst)

In de nieuwe voorwaarden, worden twee artikels 4.1 en 4.2 toegevoegd:

4.1 Indien de Klant het internetvolume inbegrepen in de prijs van de gekozen Dienst overschrijdt, zal de maximumsnelheid van de Dienst door Proximus worden verlaagd tot het einde van de lopende kalendermaand. Een overzicht van de geldende volumes en de aangepaste snelheden per Dienst is beschikbaar op de website van Proximus.

4.2 De opgegeven downloadsnelheden zijn maximumsnelheden. Deze worden in de praktijk niet door alle klanten bereikt. De downloadsnelheid in uw woonplaats is afhankelijk van de gebruiksomstandigheden (zoals, bijvoorbeeld, de computerinstallatie van de Klant, het verkeer, het aantal aangesloten klanten, de omstandigheden van het netwerk, het type aansluiting,...). Deze factoren moeten optimaal zijn om aan de maximumsnelheid te kunnen surfen.

### Aansprakelijkheid van Proximus (art. 5 van de nieuwe Bijzondere Voorwaarden voor de Scarlet Internetdienst)

Het nieuwe artikel 5.1, dat het oude artikel 1.1 van de specifieke voorwaarden met betrekking tot de dienst "Scarlet internet" vervangt, bepaalt dat de activering van dienst vermeld wordt in de aan de Klant gerichte bevestigingsbrief.

In de nieuwe voorwaarden worden nieuwe artikels 5.2 en 5.3 toegevoegd:

5.2 Proximus kan niet aansprakelijk worden gesteld voor de inhoud van mededelingen of berichten, noch voor vertraging die deze mededelingen en berichten kunnen oplopen bij het overbrengen ervan via het Proximus-netwerk, of voor de vertraging bij het verkrijgen van toegang tot de website van de klant. Proximus wijst elke aansprakelijkheid af voor virussen, ongewenste e-mailberichten, indringing in uw computer via onbeveiligde poorten en voor andere vormen van computercriminaliteit gepleegd door derden.

5.3 Proximus kan niet aansprakelijk gesteld worden voor diensten die door derden worden aangeboden en toegankelijk zijn via het netwerk, noch voor de hieruit voortkomende facturatie en transacties. De Klant aanvaardt dat Proximus niet optreedt als tussenpersoon en geen partij is in de overeenkomsten die worden aangegaan tussen een derde en de Klant.

### E-mailadres en webruimte (art. 6 van de nieuwe Bijzondere Voorwaarden voor de Scarlet Internetdienst)

In de nieuwe voorwaarden wordt een nieuw artikel 6 toegevoegd:

Bij beëindiging van de Overeenkomst kan de Klant het e-mailadres blijven gebruiken tot 18 maanden na de datum van beëindiging van de Overeenkomst waarop dit e-mailadres betrekking heeft. Na deze 18 maanden, hoeft de klant geen bijkomende actie te ondernemen en kan hij het e-mailadres blijven gebruiken. Proximus behoudt zich het recht voor om, in de toekomst, in overeenstemming met de in voege zijnde regelgeving, uitdrukkelijk aan de Klant te vragen of hij deze dienst verder wenst te gebruiken en om kosten aan te rekenen voor deze verlenging. In dit geval, zal Proximus de Klant, minstens 3 maand op voorhand op het aan hem toegekende e-mailadres contacteren, om zijn



## Wijziging van de Algemene en Bijzondere Voorwaarden van de Scarlet-producten

keuze te kennen en de details van de voorwaarden van de verlenging mee te delen. De Klanten die gebruik maken van de in hun internetabonnement voorziene webruimte, behouden hun toegang om de in de webruimte opgenomen gegevens te kunnen aanpassen. De webruimte blijft toegankelijk gedurende 6 maanden na de datum van beëindiging.

### Verwijdering van oude artikels

Voor het overige worden alle oude artikels van de specifieke voorwaarden met betrekking tot de dienst "Scarlet internet", zoals

- Art. 2.1 en 2.2
- Art. 3
- Art. 4.1 en 4.3
- Art. 5.1
- Art. 8.3

verwijderd.

De Bijzondere voorwaarden betreffende de scarlet internet-dienst "POCO" worden verwijderd.

### **5) Bijzondere Voorwaarden voor de Dienst Scarlet TV**

Deze nieuwe Bijzondere Voorwaarden annuleren en vervangen de oude algemene en specifieke voorwaarden voor de Dienst "Proximus TV".

#### Maximum aantal decoders

Het nieuwe artikel 2.2 bepaalt dat de klant maximum 2 decoders mag aansluiten, onder voorbehoud van het technisch vermogen (oud artikel 2.2).

#### TV-advertenties aangepast aan het profiel van de Klant.

Het oude artikel 7.2 wordt vervangen door het nieuwe artikel 7.2 dat bepaalt dat wanneer de dienst voor advertenties aangepast aan het profiel van de Klant beschikbaar zal zijn, de toestemming van de Klant zal worden gevraagd:

Indien deze optie beschikbaar is binnen de Dienst Scarlet TV, kunnen de TV-advertenties, afhankelijk van de keuze van de Klant, worden aangepast aan het profiel van de Klant. Dit profiel is gebaseerd op zijn klantgegevens, d.w.z. zijn administratieve gegevens, alsook op het gebruik dat hij maakt van de Dienst TV of van andere diensten van Proximus. Wanneer deze optie beschikbaar zal zijn op de Dienst Scarlet TV, zal de toestemming van de Klant worden gevraagd.

### **6) Voorwaarden voor het gebruik van internettoegang via het Proximus-netwerk**

De "Voorwaarden voor het gebruik van internettoegang via het Proximus-netwerk", bekendgemaakt en beschikbaar op de website van Scarlet, vervangen en vervolledigen de oude "Acceptable Use Policy".

Een nieuw artikel 4.4 dat verplichtingen aan klanten die distributielijsten beheren oplegt wordt toegevoegd:

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.

Een nieuw artikel 5 betreffende de gebruiksregels bij de creatie en/of verspreiding van inhoud op internet wordt toegevoegd:

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 ontrend 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.

Een nieuw artikel 6 betreffende preventieve technische maatregelen wordt toegevoegd:

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 ongevergd 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.

6.3 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.

### 7) Verklaring betreffende het beheer van het vaste en mobiele internetverkeer op het netwerk van Proximus

De "Verklaring betreffende het beheer van het vaste en mobiele internetverkeer op het netwerk van Proximus", bekendgemaakt en beschikbaar op de website van Scarlet, vervangt de oude "Verklaring betreffende het verkeersbeheer".

### 8) Prijslijst

Een nieuw document "Prijslijst", waarnaar wordt verwezen in de Algemene Voorwaarden, wordt bekendgemaakt op de website van Scarlet. Deze Prijslijst groepeert de verschillende administratieve

Scarlet is een handelsmerk van Proximus, NV van publiek recht, Koning Albert II-laan 27, B-1030 Brussel, BTW: BE 0202.239.951 RPR Brussel, IBAN: BE82 2100 0008 8968 - BIC: GEBABEBB, [www.scarlet.be](http://www.scarlet.be)



## Wijziging van de Algemene en Bijzondere Voorwaarden van de Scarlet-producten

kosten voor aanmaningen en forfaitaire schadevergoedingen in geval van bijv. niet-teruggave van een toestel aan Proximus.

\* \* \*

De huidige Algemene en Bijzondere Voorwaarden van 01/06/2023 annuleren en vervangen de oude algemene en specifieke voorwaarden.

\*