

## Consumenteninfo

Behoudens overmacht, bedraagt de leveringstermijn van goederen minimaal 3 dagen en maximaal 30 dagen en deze van diensten minimaal 5 dagen en maximaal 60 dagen.

Proximus biedt 2 jaar wettelijke garantie op goederen die door consumenten worden aangekocht.

Gedragcodes en algemene voorwaarden zijn consulteerbaar via

[www.proximus.be/wettelijkevermeldingen](http://www.proximus.be/wettelijkevermeldingen)

[http://www.Proximus.be/nl/id\\_p\\_legal\\_warnings/particulieren/producten-en-diensten/orphans/divers/wettelijke-vermeldingen.html](http://www.Proximus.be/nl/id_p_legal_warnings/particulieren/producten-en-diensten/orphans/divers/wettelijke-vermeldingen.html)

Voor klachten, kan u terecht bij de lokale Proximus dienst, op 0800 22 800 of bij de Ombudsdienst voor Telecommunicatie (Koning Albert II laan 8 bus3 te 1000 Brussel, tel. 02 223 09 09, [klachten@ombudsmantelecom.be](mailto:klachten@ombudsmantelecom.be)) of bij het Online Dispute Resolution Platform (<http://ec.europa.eu/odr>).

Als u een contract afsluit op afstand of buiten de lokalen van Proximus of deze van haar erkende commerciële agenten en u bent een consument aanvaardt u de volgende clausules:

- U heeft het recht van het contract af te zien, zonder betaling van een boete en zonder opgave van een motief, binnen 14 kalenderdagen, te rekenen vanaf de dag die volgt op de levering van het goed (verkoop van goederen) of op het sluiten van het dienstencontract (verkoop van diensten of verkoop van zowel goederen, als diensten), via 0800 22 800 of [Proximus.be/opzeggen](http://Proximus.be/opzeggen).
- In geval van herroeping van een dienst, dient u een bedrag te betalen evenredig aan het deel van de dienst die reeds geleverd is. De klant is aansprakelijk voor waardevermindering ten gevolge van het gebruik van de goederen, die verder gaan dan deze nodig om de aard, kenmerken en werking van de goederen vast te stellen.
- Proximus stort U de verschuldigde bedragen terug binnen de 14 kalenderdagen na de ontvangst van de herroeping, op voorwaarde dat de aangekochte goederen werden terugbezorgd aan Proximus.
- U gaat ermee akkoord dat de levering van diensten kan beginnen vóór het einde van de herroepingstermijn en dat u in geval de dienst volledig werd uitgevoerd tijdens de herroepingstermijn niet beschikt over het recht om van uw aankoop af te zien.
- U heeft geen herroepingsrecht wanneer u ons specifiek verzocht heeft om u te bezoeken ten einde dringende herstellingen of onderhoud te verrichten.
- U gaat ermee akkoord dat u bij levering van digitale inhoud op een materiële drager uw herroepingsrecht verliest.

- In geval van herroeping dient u Proximus te contacteren, teneinde de nodige instructies voor het terugzenden van goederen te bekomen. De kosten voor het terugzenden van goederen volgens de daarvoor voorziene procedure vallen ten laste van Proximus. Toestellen dienen afgeleverd te worden in een afleverpunt, aangeduid door Proximus.

Uw contract wordt behoudens andersluidende bepaling gesloten voor onbepaalde duur. U kan uw contract van bepaalde of onbepaalde duur op elk ogenblik schriftelijk opzeggen. Indien consumenten/professionele klanten met max.. 5 nummers/lijnen hun contract van bepaalde duur opzeggen in de loop van de eerste 6 maanden, kan een opzeggingsvergoeding geëist worden gelijk aan het abonnementsgeld verschuldigd tot aan de afloop van de eerste zes maanden van het contract. Een bijkomende schadevergoeding kan worden gevraagd aan klanten die, gratis of aan een lagere prijs, een product hebben ontvangen waarvan het verkrijgen verbonden was aan de intekening op een contract van bepaalde duur.

**Behoudens de bij wet niet toegestane gevallen, worden contracten van bepaalde duur met professionele klanten, op de vervalddag automatisch verlengd met opeenvolgende periodes van dezelfde duur als die waarvoor het contract oorspronkelijk werd gesloten, tenzij de klant het contract opzegt op het einde van de contractueel overeengekomen periode, volgens de contractueel bepaalde opzegmodaliteiten. Contracten van bepaalde duur met consumenten worden op de vervalddag automatisch verlengd voor onbepaalde duur.**