

## Conditions générales de Proximus+

Les présentes Conditions générales fixent les conditions relatives à l'utilisation de l'application « Proximus+ » organisée par Proximus SA de droit public, exerçant ses activités sous le nom commercial Proximus, ci-après dénommée "Proximus". Proximus+ (ci-après « Service ») vous offre l'accès à une série de fonctionnalités numériques, y compris des services tiers, via une seule application et une seule authentification.

1. Le Service est accessible via l'application prévue pour les tablettes et terminaux mobiles. L'accès au Service et son utilisation sont régis par les présentes Conditions générales. En utilisant le Service, vous devenez Utilisateurs du Service (ci-après "Utilisateurs" ou "Utilisateur") et acceptez intégralement et inconditionnellement les présentes Conditions générales. Les Utilisateurs sont réputés connaître le contenu des présentes Conditions générales.
2. Certaines fonctionnalités (ci-après " Fonctionnalité ") sont proposées par Proximus ou des fournisseurs tiers et doivent être activées par l'Utilisateur dans le Service. L'accès à des Fonctionnalités de tiers peut être intégré et accessible directement sur la plate-forme Proximus+. L'Utilisateur peut être redirigé vers l'environnement du fournisseur tiers pour effectuer certaines opérations. Les conditions applicables aux Fonctionnalités offertes par des prestataires tiers sont acceptées par l'Utilisateur lors de son inscription à ces dernières. Ces dernières lient l'Utilisateur au fournisseur tiers concerné s'il active cette Fonctionnalité. Proximus n'est pas partie au contrat. Tout changement contractuel sera géré par le fournisseur tiers, conformément à ses conditions générales. Celles-ci sont également disponibles dans les paramètres du Service. Certaines Fonctionnalités sont fournies par Proximus et les présentes Conditions Générales couvrent leur utilisation.
3. L'Utilisateur est seul responsable envers Proximus et envers les autres Utilisateurs de l'utilisation du Service. Il veillera à utiliser le Service de manière réfléchie et raisonnable et dans le respect des dispositions des Conditions générales, de toute loi applicable, de l'ordre public, des bonnes mœurs et des consignes d'utilisation.
4. L'Utilisateur est tenu de prendre toutes les précautions utiles pour préserver la confidentialité de ses identifiants. L'Utilisateur est responsable de toute utilisation malveillante ou abusive résultant de la communication volontaire, fortuite ou accidentelle desdits identifiants. Toute utilisation du Service après l'introduction des identifiants est réputée avoir été faite par l'Utilisateur ou avec l'autorisation de ce dernier. L'Utilisateur qui cède, perd, copie, prête ou se fait voler ses identifiants d'accès au Service est tenu d'en informer immédiatement Proximus.
5. L'accès au Service et son utilisation sont gratuits. Certaines fonctionnalités pourraient être payantes. Ces paiements sont dus au fournisseur tiers. Proximus n'est pas partie au contrat. Le trafic de données mobiles résultant de l'utilisation du Service est à charge de l'Utilisateur.
6. L'accès au Service est ouvert à toute personne possédant un compte Itsme, qui est nécessaire pour créer un compte Proximus+. Il n'est pas obligatoire d'être client Proximus pour accéder au Service, à l'exception de la fonctionnalité MyProximus accessible également avec un compte MyProximus.
7. L'identité des Utilisateurs est déterminée sur la base des données qu'ils communiquent lors de la création de leur compte Proximus+. Proximus décline toute responsabilité en cas d'impossibilité d'identifier un Utilisateur en raison de données erronées ou incomplètes communiquées par ce dernier. L'usage de fausses données conduit à l'exclusion de l'Utilisateur.
8. L'adresse e-mail liée au compte Proximus+ sera utilisée comme canal de communication dans le cadre du Service. Les Utilisateurs acceptent que toutes les communications s'effectuent via cette adresse e-mail.
9. Proximus se réserve le droit, notamment pour des raisons de maintenance, de suspendre momentanément et en cas d'urgence sans préavis, l'accès au Service ou à certaines de ses fonctions.
10. Le Service est proposé en l'état. Proximus met tout en œuvre pour que le Service fonctionne de manière fiable et continue, mais ne peut garantir le fonctionnement ininterrompu et sans erreur.
11. Les Utilisateurs du Service se voient accorder une licence non exclusive et incessible en vue de l'accès au Service et de son Utilisation dans le strict respect de ces Conditions générales. Les Utilisateurs ne jouissent d'aucun droit de propriété intellectuelle sur le Service.
12. Proximus sera autorisé à prendre des mesures techniques pour protéger le Service. Le client ne sera pas autorisé à supprimer ou contourner une telle mesure technique. L'utilisateur ne sera pas autorisé à apporter des modifications au Service ou à l'une de ses parties.
13. Le Service est réservé à une utilisation privée et non commerciale.
14. Dans les limites prévues par les lois en vigueur, Proximus décline toute responsabilité en cas de réclamations, pénalités, pertes, dommages ou dépenses subis dans le cadre de l'utilisation du Service. Proximus ne peut être tenue responsable en cas de dommages immatériels ou indirects tels que le manque à gagner, la perte ou la corruption de données. Aucune disposition des présentes Conditions générales ne peut exclure la responsabilité de Proximus en cas d'acte intentionnel de sa part ou pour toute autre forme de responsabilité ne pouvant être exclue ou limitée en vertu des lois impératives applicables. Proximus n'est pas responsable des dommages causés par les Fonctionnalités offertes par les prestataires tiers.
15. Sans préjudice des autres dispositions relatives à la responsabilité de Proximus et des dispositions légales impératives, dans tous les cas où la responsabilité de Proximus peut être engagée, sa responsabilité vis-à-vis de l'Utilisateur est limitée à EUR 5000.

16. En cas de fraude, d'abus, de mauvaise foi et/ou de non-respect des présentes Conditions générales ou d'autres conditions générales de Proximus, Proximus a le droit d'entreprendre toute action administrative et/ou action en justice appropriée, et entre autres de suspendre ou d'exclure des Utilisateurs.
17. Proximus se réserve le droit de développer le Service, notamment en mettant à disposition de nouvelles fonctionnalités, ou en modifiant ou supprimant certaines fonctionnalités.
18. Proximus ne maintiendra que la version la plus récente, c'est-à-dire actuelle, du Service dans la mesure de ses possibilités et fera tout son possible pour réparer les erreurs et fournir des mises à jour.
19. L'Utilisateur n'est pas tenu d'installer ou de faire installer toutes les mises à jour, mais il lui est expressément recommandé de le faire. Proximus indique explicitement que le Service ne peut fonctionner qu'avec la dernière version de l'application, c'est-à-dire la version actuelle. Cela signifie que le défaut d'installation des mises à jour peut entraîner la perte de certaines fonctionnalités de l'application, voire l'absence de toute fonctionnalité.
20. Proximus peut mettre fin au Service à tout moment, sur simple notification par e-mail à l'Utilisateur, sans préavis ni compensation.
21. Proximus est autorisée à adapter à tout moment les présentes Conditions générales. Dans ce cas, Proximus en informera les Utilisateurs par e-mail ou par une notification dans l'application et précisera la date à partir de laquelle les Conditions Générales modifiées entreront en vigueur. À défaut de date précisée, les modifications s'appliquent dès la communication des modifications à l'Utilisateur ou leur prise de connaissance par ce dernier. Les utilisateurs qui n'acceptent pas ces modifications peuvent résilier immédiatement et gratuitement leur compte et leur utilisation du Service.
22. Les données à caractère personnel seront traitées conformément à la Politique de Proximus en matière de protection de la vie privée, disponible dans les paramètres du Service.
23. Si une ou plusieurs dispositions des présentes Conditions générales sont déclarées nulles et non avenues ou inapplicables par un tribunal d'une juridiction compétente ou par toute action administrative ou législative future, cette décision ou action n'annule pas la validité ou le caractère exécutoire des autres dispositions de ces Conditions générales. Ces dispositions non valides ou non exécutoires seront remplacées par des dispositions atteignant, dans la mesure du possible, l'objectif initial de ces dispositions.
24. Tout litige susceptible de survenir dans le cadre de l'utilisation du Service est soumis au droit belge.
25. Les Utilisateurs peuvent bénéficier d'une assistance via le [site web](#). Proximus n'offre pas de support pour les Fonctionnalités offertes par des prestataires tiers.
26. Les plateformes d'applications sur lesquelles le Service est accessible au téléchargement (Google Play Store, Apple Store et Huawei AppGallery) ne sont pas responsables du contenu disponible sur le Service.

### Conditions spécifiques liées à MyProximus

27. La Fonctionnalité MyProximus permet à l'Utilisateur de consulter sa consommation mobile ou internet, d'ajouter de nouveaux produits ou options, de consulter et payer les décomptes et de gérer votre expérience wi-fi. La Fonctionnalité est accessible avec un compte MyProximus ou un compte Itsme. Elle est réservée aux Utilisateurs qui bénéficient de services de télécommunications mobiles et/ou Internet de Proximus ou aux Utilisateurs qui ont reçu une invitation de la part d'un client Proximus.
28. Les informations affichées ne constituent pas les montants définitifs du décompte que vous recevrez. Ils représentent l'état actuel de votre compte, qui continue donc à évoluer tant que vous faites usage de votre abonnement. La facturation finale de la consommation via le décompte est exigible et les montants sont donc donnés à titre d'information. Ils comprennent les appels nationaux, les appels internationaux, les appels reçus à l'étranger, les appels de numéros spéciaux et les SMS envoyés en Belgique. Les montants totaux n'incluent pas les appels faits au départ de l'étranger, les SMS envoyés de l'étranger ou tout autre frais, crédits ou avantages des options de groupe.

### Conditions spécifiques liées à Home

29. La Fonctionnalité fournit à l'Utilisateur un tableau de bord qui lui permet de mieux cerner sa consommation d'énergie, de vérifier l'impact de son habitation en termes de consommation de carbone, d'obtenir un aperçu de l'état de sa connexion et de vérifier s'il entre en ligne de compte pour la fibre optique. Les Utilisateurs peuvent également y gérer leurs appareils connectés et configurer un contrôle parental. L'Utilisateur reçoit par ailleurs des rappels personnalisés pour l'entretien de son habitation.
30. La Fonctionnalité contient des informations de rappel concernant les produits installés ou utilisés au domicile de l'Utilisateur qui ont été enregistrés dans la Fonctionnalité. Proximus ne garantit pas l'exactitude de ces informations de rappel, qui sont uniquement fournies à titre de commodité. Proximus décline toute responsabilité en cas de réclamations, pénalités, pertes, dommages ou dépenses liés à l'utilisation de ce service.
31. La Fonctionnalité contient des informations sur la construction, la réparation, l'entretien ou la rénovation. Toutes les informations fournies dans la Fonctionnalité ou via celui-ci le sont uniquement à titre informatif et n'ont pas valeur d'avis professionnel. Il est conseillé à l'Utilisateur de demander un avis professionnel indépendant à une personne autorisée et/ou qualifiée dans le domaine concerné. Proximus décline toute responsabilité en cas de réclamations, pénalités, pertes, dommages ou dépenses liés à l'utilisation de ces informations mises à disposition via le Service.

32. Cette fonctionnalité permet aux utilisateurs de connecter leurs compteurs d'eau, de gaz et d'électricité afin d'obtenir une vue d'ensemble de leur consommation d'énergie. Ce service est fourni et géré exclusivement par EnergielD. Proximus n'est pas partie au Contrat et fournit uniquement l'accès à la Fonctionnalité dans son application Proximus+. En utilisant la Fonctionnalité dans l'application Proximus+, l'Utilisateur devient client d'EnergielD et est lié par les conditions générales d'EnergielD. Le service clientèle est assuré exclusivement par EnergielD.
33. La Fonctionnalité analyse aussi constamment le marché de l'énergie et compare les différents tarifs du gaz et de l'électricité afin de proposer à l'Utilisateur le contrat d'énergie qui correspond le mieux à ses besoins de consommation de gaz et/ou d'électricité. Le service énergétique est fourni et géré exclusivement par Gaelle. Proximus n'est pas partie au Contrat et son rôle se limite à fournir l'accès à la Fonctionnalité via son application Proximus+. En utilisant la Fonctionnalité dans l'application Proximus+, l'Utilisateur devient client de Gaelle et est soumis aux conditions générales de Gaelle. Le service clientèle est assuré exclusivement par Gaelle.

### Conditions spécifiques liées à Mobility

34. La Fonctionnalité fournit à l'Utilisateur un moyen de payer le stationnement :
- le stationnement hors voirie dans plus de 50 parkings en Belgique via la reconnaissance de la plaque d'immatriculation et ;
  - le stationnement en voirie dans plus de 150 villes de Belgique et des Pays-Bas via l'app.
35. Le service de stationnement est assuré par Be-Mobile grâce à l'intégration de son app mobile 4411. Les conditions générales de l'app mobile 4411 sont d'application.
36. La Fonctionnalité permet également aux utilisateurs d'organiser leurs déplacements quotidiens : planification de trajets en transports publics, en voiture, à vélo ou à pied, réception de mises à jour en temps réel sur la meilleure option de déplacement, définition et gestion de destinations favorites et d'habitudes ("Habit planner"), etc. Les informations ne sont pas toujours précises. Proximus fait appel à des tiers, tels que Stroomlink (BMC), pour fournir des données sur lesquelles sont basées les informations et recommandations de déplacement de la Fonctionnalité. Bien que Proximus et les fournisseurs de données s'efforcent de fournir des données correctes et actualisées, Proximus n'est pas en mesure de garantir qu'elles le seront toujours. Les temps de parcours sont uniquement des estimations, la durée réelle dépendant de nombreux facteurs échappant au contrôle de Proximus. En conséquence, l'Utilisateur accepte que Proximus décline toute responsabilité en cas d'erreur ou d'omission dans les informations disponibles ou les recommandations proposées par la Fonctionnalité, et exclue toute responsabilité en cas de dommages directs ou indirects, y compris la perte de revenus, de bénéfices, d'opportunités ou de temps, découlant de la confiance accordée aux informations communiquées par la Fonctionnalité. L'Utilisateur reconnaît que la Fonctionnalité et son contenu sont fournis "en l'état", sans aucune garantie de quelque nature que ce soit.

### Conditions spécifiques liées à Neighbourhood

37. La Fonctionnalité connecte les utilisateurs avec les événements, les lieux et les personnes de leur environnement ou voisinage direct. La localisation des lieux est fournie par Google et l'exactitude de ces informations ne peut être garantie. Les informations sur les événements peuvent contenir des inexactitudes ou des erreurs techniques. Ces informations sont périodiquement mises à jour. Proximus décline toutefois toute responsabilité quant à l'adéquation, la fiabilité et l'exactitude des adresses et des lieux. Ils sont uniquement fournis "en l'état", sans garantie quelconque.
38. La Fonctionnalité permet aux Utilisateurs de se connecter à leurs voisins pour faire connaissance avec de nouvelles personnes dans leur quartier, s'entraider ou se rencontrer lors d'événements. Le service communautaire est fourni et géré exclusivement par Hoplr. Proximus n'est pas partie au Contrat et fournit uniquement l'accès à la Fonctionnalité dans son application Proximus+. En utilisant la Fonctionnalité dans l'application Proximus+, l'Utilisateur devient un client de Hoplr et est lié par les conditions générales de Hoplr. Le service clientèle est assuré exclusivement par Hoplr.

### Conditions spécifiques liées à Weather

39. La Fonctionnalité fournit à l'Utilisateur des prévisions météorologiques, y compris des prévisions concernant les précipitations, sur une base horaire et journalière, à son domicile ou à l'endroit où il se trouve. Les informations sur la météo sont à titre purement indicatif. Ces informations sont périodiquement mises à jour. Les prévisions météorologiques sont affichées en fonction de l'endroit où se trouve l'Utilisateur si celui-ci a autorisé l'utilisation de ses données de géolocalisation. Dans le cas contraire, les prévisions météorologiques seront fournies par défaut sur la base de l'adresse du domicile indiquée par l'Utilisateur.