

1. Objet de la convention

Les présentes conditions générales s'appliquent à l'assistance technique de certains appareils terminaux vendus par Proximus société anonyme de droit public, ci-après dénommée « Proximus », en ce compris leurs accessoires et options. Si Proximus accepte une demande d'assistance technique pour un appareil qui n'aurait pas été acheté chez elle, ces conditions s'appliquent également. En cas de contradiction, les dispositions du contrat ou des conditions spécifiques éventuelles, propres à certains types d'appareils terminaux, prévalent sur les conditions générales.

Par ailleurs, les présentes conditions prévalent toujours sur les éventuelles conditions générales du client.

2. Entrée en vigueur et durée de la convention

La convention prend effet à la date de sa signature pour une durée déterminée de minimum un an.

Toutefois, si au moment de la signature de la convention l'appareil terminal est toujours sous garantie, la durée de la convention prendra cours à la date d'expiration de la garantie.

A défaut de résiliation par l'une des deux parties au minimum quinze jours avant la date d'échéance, la convention est prolongée tacitement jusqu'à la date à laquelle l'appareil terminal atteint six ans d'âge.

3. Modification des conditions de la convention

Proximus se réserve le droit de modifier les conditions de la convention et s'engage à en informer préalablement ses clients.

Le client dispose d'un délai d'un mois, à compter de l'entrée en vigueur de la modification, pour faire jouer la clause de résiliation prévue à l'article 9.1.

4. Prestations fournies

4.1. Si un dérangement survient dans le fonctionnement de l'appareil terminal, Proximus s'engage à mettre tout en œuvre pour que les réparations et/ou remplacements soient effectués dans les meilleurs délais. Proximus détermine seule quelles sont les réparations à effectuer pour remettre l'appareil terminal en bon état de fonctionnement.

4.2. L'assistance technique de Proximus s'exerce pendant ses heures normales de service et fait l'objet d'une redevance bimestrielle ou mensuelle. Les interventions de Proximus en dehors des heures normales de service sont effectuées sur demande au tarif et aux conditions en vigueur.

4.3. L'assistance technique comprend la main-d'œuvre, les pièces de rechange ainsi que les déplacements éventuels de et vers l'adresse d'installation. Si la convention d'assistance technique est conclue alors que l'appareil est toujours sous garantie, Proximus prendra en charge les frais de déplacement éventuels de et vers l'adresse d'installation.

4.4. L'assistance technique ne couvre en aucun cas les réparations des dommages causés par un usage anormal de l'appareil terminal. Sont également exclues du champ d'application de l'assistance technique les réparations des dommages causés par des détériorations accidentelles, par des surtensions, par l'humidité, par la foudre, ainsi que par tout autre cas de force majeure. Dans ces cas, Proximus peut, à la demande du client, établir un devis des réparations, celles-ci étant facturées au client hors convention au tarif en vigueur. Sont également exclus du champ d'application de l'assistance technique la réparation ou le remplacement des éléments mobiles (cordons, fils, prises, antennes, etc.), le remplacement des accessoires dont le renouvellement régulier est nécessaire (piles,

batteries, papier, encre, etc.) et la fourniture en produits de nettoyage.

4.5. L'assistance technique ne couvre pas un appareil terminal au-delà de la date à laquelle celui-ci atteint six ans d'âge à compter de son achat ou de son installation.

5. Obligations du client

5.1. Tout défaut de fonctionnement doit être communiqué par le client immédiatement après sa constatation.

5.2. Lors de la demande d'intervention, le client doit fournir au service technique tous les renseignements utiles à l'identification de la panne. Il doit également veiller à ce que les programmes de test, pour autant qu'ils soient disponibles, soient exécutés à la demande du service technique.

5.3. Le client s'interdit d'effectuer toute intervention ou réparation sur l'appareil terminal. Le non-respect de cette obligation peut entraîner la résiliation de plein droit de la convention conformément à l'article 9.2.

5.4. Le client est tenu d'assurer, à toute heure convenable, l'accès aisé des lieux où se trouve l'appareil terminal, aux personnes désignées par Proximus pour en assurer l'assistance technique.

6. Redevance d'assistance technique

6.1. Le montant de la redevance d'assistance technique est mentionné dans le contrat et/ou sur la facture. La T.V.A. ou tout autre impôt en vigueur au moment de la facturation est à charge du client.

6.2. A l'exception des postes téléphoniques simples, le montant de la redevance d'assistance technique sera revu au 1er janvier de chaque année. La révision est appliquée lors de la première facturation de l'année, sur base de la formule suivante :

$$P_j + 1 = P_j (0,3 + 0,7 S_j)$$

dans laquelle : $P_j + 1$ = le montant de la nouvelle redevance bimestrielle

P_j = le montant de la redevance bimestrielle de l'année civile écoulée j
 S_j = l'index des salaires de référence dans l'industrie belge des fabrications métalliques, valable pour le mois de juin de l'année j
 S_{j-1} = l'index des salaires de référence dans l'industrie belge des fabrications métalliques, valable pour le mois de juin de l'année $j-1$.

7. Facturation et paiement

7.1. La redevance d'assistance technique est payable anticipativement, de deux en deux mois, sauf si le client et Proximus ont convenu d'une facturation mensuelle. Toutes les sommes dues en vertu de la convention font l'objet de factures adressées au client ou au tiers payeur désigné par celui-ci. La désignation d'un tiers payeur n'exonère pas, en cas de défaillance de celui-ci, le client de son obligation de paiement. Les factures mentionnent le délai ou la date limite de paiement. Celui-ci doit s'effectuer au numéro de compte indiqué par Proximus avec mention des références.

7.2. La redevance d'assistance technique n'est pas facturée au client pendant la période de garantie de l'appareil terminal.

7.3. En cas de retard dans le paiement des sommes dues par le client, Proximus se réserve la faculté d'exiger de plein droit et sans mise en demeure préalable, le paiement d'un intérêt de retard calculé au taux légal augmenté de 5%, avec un minimum de 12%.

7.4. En cas de non-paiement des sommes dues par le client, Proximus a le droit de résilier de plein droit la convention. La résiliation ne pourra être effective qu'après mise en demeure restée sans effet pendant un délai de quinze jours calendrier à compter de sa date de notification par lettre recommandée à la poste. Cette résiliation a lieu sans préjudice du paiement des sommes dont il est encore redevable.

Le client ne peut céder la convention à un tiers que moyennant le consentement écrit et préalable de Proximus.

8. Cession de la convention

Le client ne peut céder la convention à un tiers que moyennant le consentement écrit et préalable de Proximus.

9. Résiliation

9.1. Le client a le droit de résilier la convention à l'échéance moyennant préavis de quinze jours calendrier notifié à Proximus par lettre recommandée à la poste. La partie des redevances versée à l'avance et correspondant à la période pendant laquelle la convention n'est plus en vigueur, est remboursée au client.

9.2. Si une partie ne respecte pas ses obligations, l'autre partie a le droit de résilier de plein droit la convention. La résiliation ne pourra être effective qu'après mise en demeure restée sans effet pendant un délai de quinze jours calendrier à compter de sa date de notification par lettre recommandée à la poste.

10. Plainte auprès de Proximus

En cas de difficulté relative à l'exécution de la convention, le client est invité à s'adresser au service local de Proximus.

L'adresse et le numéro de téléphone de ce service sont repris dans les pages d'information des annuaires.

11. Plainte auprès du Service de Médiation

Le client peut s'adresser au Service de Médiation pour les Télécommunications qui fonctionne totalement indépendamment de Proximus et qui examine les plaintes des clients ayant trait aux activités de Proximus.

L'adresse et le numéro de téléphone du Service de Médiation sont mentionnés dans les pages d'information des annuaires et sont communiqués au client, sur demande, par Proximus.

Seules les plaintes écrites sont admises. Le client peut néanmoins s'adresser verbalement au Service de Médiation afin d'être éclairé au mieux de ses intérêts.

Les plaintes ne sont recevables que si le client peut montrer qu'il a entrepris une démarche préalable auprès de Proximus.

Le Service de Médiation pour les Télécommunications peut refuser de traiter une réclamation lorsque cette dernière se rapporte à des faits qui se sont produits plus d'un an avant l'introduction de la plainte.

L'examen d'une plainte prend fin lorsqu'elle fait l'objet d'un recours juridictionnel.

12. Recours judiciaires

Hors le cas d'arbitrage où le Service de Médiation rend une sentence liant les deux parties, une procédure judiciaire est toujours possible.

Toute contestation relative à l'interprétation ou à l'application de la convention est de la compétence exclusive des tribunaux belges ordinaires.

13. Droit applicable

Les dispositions de la convention sont soumises au droit belge.