

## Conditions My Proximus for Enterprises

### CONDITIONS GÉNÉRALES

#### 1 INFORMATIONS GÉNÉRALES

1.1. Le présent document définit les Conditions générales applicables à la fourniture du Service par Proximus SA de droit public (ci-après dénommée "Proximus") aux Clients professionnels.

##### 1.2. Définitions

**Société affiliée** : personne morale dans laquelle le Client exerce un contrôle de droit ou de fait.

Le Client est considéré comme exerçant un "contrôle de droit" sur une personne morale lorsque, directement ou à l'intermédiaire d'une personne morale qu'il contrôle :

- soit il détient plus de 50% des droits de vote attachés à l'ensemble des actions, parts ou droits d'associés de cette personne morale,
- soit il a le droit de nommer ou révoquer la majorité des administrateurs ou gérants de cette personne morale,
- soit il dispose du pouvoir de contrôle en vertu des statuts de cette personne morale ou de conventions conclues avec celle-ci,

Le Client est considéré comme exerçant un "contrôle de fait" sur une personne morale si, lors des deux dernières assemblées générales de cette personne morale, le Client a directement ou à l'intermédiaire d'une personne morale qu'il contrôle, exercé des droits de vote représentant plus de 50% des actions attachées aux titres représentés à ces assemblées.

**Jour ouvrable** : chaque jour excepté le samedi, le dimanche et les jours fériés en Belgique, sauf mention contraire dans le Contrat.

**Heures de bureau** : heures comprises entre 8 h 00 et 18 h 00 CET/CEST, n'importe quel Jour ouvrable, sauf mention explicitement contraire dans la Description de Service contractuelle applicable

**Jour calendrier** : toute journée du calendrier grégorien.

**Informations confidentielles** : toutes informations communiquées par les Parties dans le cadre du présent Contrat, dont le caractère confidentiel a été spécifié par l'une des deux Parties et/ou dont l'autre Partie est raisonnablement censée être consciente. Ce qui suit n'est pas considéré comme des informations confidentielles (i) les informations déjà en possession ou connues de manière légitime de la Partie réceptrice avant la réception de ces informations par la Partie émettrice ; (ii) les informations divulguées de manière légitime à la Partie réceptrice par une autre personne ; (iii) les informations relevant du domaine public ou y entrant sans action ou inaction inappropriée de la part de la Partie réceptrice ; et (iv) les informations développées de manière autonome par la Partie réceptrice. Il incombe à la Partie réceptrice de prouver que les informations relèvent de l'une des catégories décrites dans les points (i) à (iv) précités.

**Client** : personne physique ou entité juridique commandant des Produits et/ou Services à Proximus.

Utilisateur final ou utilisateur : personne physique qui finalement utilise ou est destinée à utiliser finalement le Produit ou le Service. Différents profils d'utilisateurs sont définis dans ce document.

**Matériel** : éléments physiques d'un système informatique. Ces éléments peuvent être mécaniques, magnétiques, électroniques ou encore électriques. Exemples : CPU, disques durs, clavier ou écran.

**Incident** : interruption ou réduction de qualité non planifiée d'un Service. Il peut également s'agir d'un dysfonctionnement de l'un des Éléments de la solution n'ayant pas encore eu d'impact sur le Service.

**Facture ou avis de paiement** : le document intitulé "facture" ou tout autre document par lequel Proximus réclame le paiement de ses prestations ou collecte au nom et pour le compte de tiers les montants liés aux prestations de ces mêmes tiers.

**Parties** : Proximus et le Client.

**Partie** : Proximus ou le Client.

**Produit** : logiciel et/ou du matériel loué, vendu ou sous licence au Client en vertu du Contrat.

**Service** : la fourniture par Proximus de l'accès au Portail de support et à une ou plusieurs applications connexes et les droits d'utilisation qui s'y rapportent.

**Portail de support** : le portail MyProximus mis à la disposition du Client par Proximus en vertu du présent Contrat avec l'octroi des accès aux applications sélectionnées.

**Logiciel** : version machine lisible (code objet) du programme informatique, copie et la documentation associée.

**Marque** : ensemble des marques commerciales, marques de service, noms commerciaux, logos ou autres termes ou symboles faisant référence aux Produits et/ou Services ou aux activités commerciales de Proximus ou de ses fournisseurs

1.3. Le Contrat liant le Client à Proximus comprend les documents suivants : (i) les présentes Conditions générales ; (ii) les Conditions spécifiques (si applicables à l'application souscrite par le Client) et (iii) le Formulaire d'inscription.

En cas de conflit ou d'incohérence entre les documents du Contrat, l'ordre de priorité décroissant suivant sera applicable :

- le Formulaire d'inscription
- les Conditions spécifiques
- les Conditions générales

1.4. En demandant l'accès au et/ou en utilisant le Service, le Client reconnaît explicitement avoir reçu les documents énumérés ci-dessus ou avoir été informé de l'existence de ces documents, en avoir pris connaissance et les approuver. En cas de désaccord avec ces documents, le Client s'abstiendra d'accéder au Service et de l'utiliser de quelque manière que ce soit.

De ce fait, le Client renonce à ses propres conditions générales et/ou spécifiques, même s'il est stipulé dans ces dernières qu'elles prévalent et/ou qu'elles sont jointes au Formulaire d'inscription.

#### 2 PROCÉDURE CONTRACTUELLE

##### 2.1. DEMANDE PAR LE CLIENT

2.1.1. Pour accéder au Portail de support/Service et l'utiliser, le Client doit s'inscrire et créer un compte (ci-après dénommé le "Compte"). Par la soumission du Formulaire d'inscription, la personne physique confirme qu'elle a les pouvoirs et l'autorité requis pour engager le Client.

2.1.2. À la première demande de Proximus, le Client est tenu de fournir les documents et renseignements suivants :

- a) s'il est une personne morale ou une association de fait : un exemplaire des statuts publiés aux annexes du Moniteur belge, ainsi que toute modification qui y aurait été apportée ; et
- b) si la personne est mandataire d'une personne morale ou d'une association de fait, elle est tenue de fournir la preuve de son identité et produire la procuration.

Proximus doit être immédiatement informée par écrit de tout changement intervenu dans le nom ou l'adresse du Client, le siège social, la dénomination ou la forme juridique de la personne morale. Le Client est seul responsable des informations qu'il fournit à Proximus.

##### 2.2. ENTRÉE EN VIGUEUR, DURÉE ET FIN DU CONTRAT

2.2.1. Le Contrat entrera en vigueur le jour de l'acceptation par Proximus de la commande du Client et est conclu pour une durée indéterminée.

2.2.2. Le Client peut mettre fin à tout moment au Contrat par écrit, moyennant un préavis de 15 Jours calendrier.

Proximus peut mettre fin à tout moment au Contrat par écrit, moyennant un préavis de 3 mois.

La résiliation du Contrat donne lieu à la désactivation du Compte du Client, y compris toutes les applications connexes souscrites par le Client. Les données du Client ne seront plus disponibles.

## Conditions My Proximus for Enterprises

Chaque Partie peut résilier le Contrat pour une ou plusieurs applications aux conditions stipulées dans le présent article. Les effets de la résiliation se limitent alors aux applications concernées.

2.2.3. Si le Client crée un Compte sans l'utiliser durant au moins 12 mois, Proximus se réserve le droit de mettre fin au Contrat et de désactiver le Compte et les applications qu'une compensation ne soit due. Une fois le compte désactivé, Proximus informe le Client par e-mail à l'adresse indiquée sur le Formulaire d'inscription. Le Client peut créer un nouveau Compte s'il le souhaite, mais Proximus ne garantit pas la disponibilité de ses anciennes données.

Proximus se réserve le droit de désactiver le Compte du Client sans notification préalable ou compensation en l'absence de contrat actif du Client avec Proximus depuis 25 mois. Aucune notification ne sera alors envoyée au Client.

Proximus se réserve le droit de désactiver une application sans notification préalable ou compensation en l'absence d'utilisation de l'application concernée par le Client pendant 6 mois. Une fois l'application désactivée, Proximus informe le Client par e-mail à l'adresse indiquée sur le Formulaire d'inscription.

2.2.4. Proximus se réserve le droit de prendre à tout moment les mesures requises, de sa propre initiative et sans notification préalable, si la sécurité, l'intégrité ou le bon fonctionnement de ses services, réseaux ou infrastructures (ou ceux de ses sous-traitants, fournisseurs ou clients) sont ou risquent d'être compromis ou en cas de fraude ou de présomption sérieuse de fraude. Ces mesures peuvent notamment consister en l'activation de mesures de protection, la suspension de l'accès du Client au Service/Portail de support/Compte ou le blocage de l'adresse de réseau. Proximus décline toute responsabilité à l'égard du Client par rapport aux conséquences susceptibles de résulter de la mise en œuvre de ces mesures.

2.2.5. Une Partie peut suspendre l'exécution de ses obligations en cas de non-respect par l'autre Partie de ses obligations contractuelles, auquel il n'est pas remédié dans un délai de quinze (15) Jours calendrier suivant l'envoi d'une mise en demeure. La suspension prend fin lorsque l'autre Partie s'est conformée à ses obligations.

Chaque Partie peut mettre fin à tout moment au Contrat, unilatéralement et sans intervention judiciaire préalable, moyennant notification écrite à l'autre Partie, lorsque cette dernière contrevient gravement à l'une de ses obligations aux termes du Contrat ou omet d'y remédier dans les trente (30) Jours calendrier suivant la notification écrite visée au paragraphe précédent (pour autant qu'une régularisation soit possible).

En cas de résolution du Contrat en raison du non-respect par le Client de ses obligations, Proximus a le droit de réclamer tous frais administratifs et de dédommagement pour toute perte, tout dommage, tous frais ou dépens encourus par Proximus suite à la faute du Client ou de ses employés, en ce compris, mais non limités aux honoraires d'avocats et frais de justice raisonnables.

2.2.6. Dans la mesure où la loi l'autorise, le Contrat prend fin automatiquement lorsque l'une des Parties cesse ses activités, devient insolvable ou fait faillite, est dissoute ou subit une procédure similaire.

### 3 AMENDEMENTS AU CONTRAT

Proximus se réserve le droit d'adapter, à tout moment et sans notification préalable, le Contrat et les fonctionnalités techniques du Portail de support/Service, même si cette modification a un impact sur la qualité du Portail de support/Service, et ce, sans être redevable de compensation.

Il est dès lors conseillé de consulter régulièrement ces conditions afin de toujours être informé de la version la plus récente. La version la plus récente de ces Conditions est consultable à tout moment sur le site web de Proximus et est disponible sur demande auprès de Proximus.

À défaut d'accepter les adaptations, le Client a le droit de résilier le Contrat par écrit. En continuant à utiliser le Portail de service/Service, le Client marque son accord sur les changements.

Si les réglementations et/ou les autorités belges ou européennes ou toutes autres réglementation et/ou autorités exigent de Proximus qu'elle modifie le Contrat ou s'abstienne de fournir tout ou partie du Portail de service et/ou Service, Proximus aura le droit d'apporter ces modifications ou de s'abstenir de fournir le Portail de service et/ou Service, sans devoir envoyer de notification préalable ou verser une compensation au Client. Un tel événement sera réputé constituer un cas de force majeure.

### 4 DROITS ET OBLIGATIONS DU CLIENT

4.1. Le Client fournira à Proximus toute la coopération nécessaire en vue de garantir l'exécution correcte du présent Contrat. Cela inclut notamment :

- mettre à disposition les fichiers, les documents ou toute autre information pertinente pour la fourniture du Service ;
- informer Proximus sans attendre de tout changement ou renseignement utile dans le cadre de la fourniture du Service (ex. : nouvelle adresse e-mail d'un contact, désignation d'une autre personne mandatée) ;
- autoriser Proximus à effectuer toute opération, par tous les moyens requis ou utiles, afin de préparer et de se conformer à ses obligations visées au Contrat, sans devoir consulter préalablement le Client ;
- désigner une personne de contact ou un nombre limité de personnes de contact pour des sujets techniques, administratifs et autres en rapport avec le Service dans le cadre du Contrat.

Le Client admet et accepte le fait que tout défaut dans son chef en matière de collaboration et d'information adéquate fournie à Proximus en vue de la fourniture du Service peut avoir une influence sur cette fourniture. Par conséquent, Proximus décline toute responsabilité en cas de manquement, de fourniture tardive ou d'endommagement dans la mesure où ceux-ci sont dus au Client ou à un tiers.

4.3. Le Client s'engage à préserver la nature secrète et confidentielle de tout code d'identification (mot de passe, nom d'utilisateur, etc.) qui lui serait remis. Toute utilisation de ces éléments d'identification se fera sous la seule responsabilité du Client. En cas de perte, de vol ou d'utilisation frauduleuse d'un de ces éléments, le Client est tenu d'en avvertir immédiatement Proximus et de confirmer cette communication par lettre recommandée. Proximus conseille au Client de modifier son code d'identification régulièrement et de se déconnecter à la fin de chaque session afin d'empêcher tout tiers d'accéder à son Compte.

Le Client garantit que seules les personnes autorisées pourront accéder au Portail de support/Service. Le Client respectera toute norme technique ou de sécurité imposée à tout moment par Proximus pour se connecter au Portail de support. Proximus ne peut vérifier le bien-fondé des demandes d'accès ni de l'utilisation du Portail de support/Service et décline toute responsabilité concernant les conséquences résultant d'un accès non autorisé, frauduleux ou erroné ou d'une utilisation non autorisée, frauduleuse ou erronée. Le Client informera immédiatement Proximus par écrit de tout changement intervenant dans les données d'identification des personnes autorisées.

4.4. Le Client s'engage à utiliser le Portail de support et/ou le Service en bon père de famille, pour des raisons licites et conformément aux dispositions du présent Contrat et à toute documentation fournie par Proximus à propos du Portail de support et du Service, ainsi qu'à la législation en vigueur (en ce compris la réglementation en matière de télécommunications et de protection des données) et aux droits de tout autre tiers.

Le Client s'abstiendra (et ne permettra pas à des tiers) de faire un usage abusif ou frauduleux du Portail de support et/ou du Service.

Le Client se limitera à utiliser le Portail de support et/ou le Service pour son propre compte et pour son usage professionnel. En aucun cas, il ne transférera, vendra, louera, prêtera ou mettra à la disposition de tiers le Service et/ou le Portail de Support.

4.5. Le Client veillera à faire respecter par tous les utilisateurs ayant accès au Portail de support/Service les obligations résultant du présent Contrat et s'en portera garant.

4.6. Pour des raisons de sécurité, l'utilisation du Compte est limitée aux navigateurs compatibles SSL.

4.7. Proximus peut mettre des services de tiers à la disposition du Client par le biais du Portail de support. Ces services de tiers relèvent de la responsabilité du tiers et non de Proximus. Les fournisseurs de service de tiers peuvent exiger du Client qu'il accepte des conditions supplémentaires et/ou paie une redevance pour utiliser leurs services. Ces conditions supplémentaires s'appliquent entre le Client et le tiers. Proximus est tierce partie dans cette relation contractuelle. Par ailleurs, Proximus n'est aucunement responsable de l'hyperlien renvoyant vers les sites web des contenus de ces tiers.

Le Client préservera Proximus de toute poursuite, action ou réclamation d'un tiers liée à la conclusion et/ou à l'exécution de cette relation contractuelle, de paiements et/ou de transactions.

## Conditions My Proximus for Enterprises

### 5 DROITS ET OBLIGATIONS DE PROXIMUS

5.1. Proximus s'efforce de prendre les mesures raisonnables pour fournir le Service et s'acquitter de ses obligations selon les règles de l'art généralement acceptées. Sauf mention contraire expresse, les obligations de Proximus doivent être qualifiées d'obligations de moyen.

5.2. Proximus s'efforce de prendre les mesures raisonnables afin d'exécuter le Contrat dans le délai convenu. Sauf stipulation contraire, le délai d'exécution est communiqué à des fins d'information uniquement.

5.3. Proximus s'efforce de prendre les mesures raisonnables pour mettre en œuvre des mesures techniques et organisationnelles afin de protéger les données du Client accessibles via le Portail de support (ci-après dénommées les "données du Client") contre toute destruction accidentelle ou illégale, toute perte accidentelle, toute altération, toute divulgation ou tout accès non autorisés et contre toute forme de traitement illégal des données du Client.

Proximus ne garantit toutefois pas que ces mesures permettront de détecter ou de neutraliser tous les virus, accès non autorisés et autres menaces de sécurité. Proximus ne garantit pas par ailleurs l'exclusion de toute perte ou détérioration des données du Client grâce à ces mesures. Proximus est soumise à cet égard à une obligation de moyen.

De plus, Proximus décline toute responsabilité pour les dommages éventuels subis par le Client ou un tiers (pertes d'exploitation, perte de données, atteinte à la confidentialité ou l'intégrité des données du Client etc.) et imputables au dysfonctionnement du Service à la suite d'un changement intentionnel ou non introduit par le Client ou un tiers, ou d'une violation du système de sécurité (acte frauduleux ou attaque) par toute personne (à l'exception des collaborateurs de Proximus). En cas de faute ou de négligence du Client, ce dernier défendra et indemnifiera Proximus contre toute plainte, réclamation ou action de tiers (en ce compris les clients, utilisateurs ou fournisseurs du Client) en la matière.

5.4. Seule Proximus détermine quels sont les moyens techniques nécessaires pour réaliser l'accès à ce Service. La maintenance ou le développement du Portail/Service peut amener Proximus à limiter ou à suspendre temporairement le Service. Dans ce cas, Proximus (1) utilise au maximum les fenêtres des travaux de maintenance planifiés du Service (23 h – 6 h) et (2) limite la période de restriction ou de suspension au temps nécessaire pour les interventions applicables. En toute hypothèse, lorsque les travaux de maintenance planifiés impliquent une interruption de Service de plus de 2 heures, que ces travaux se déroulent ou non pendant la fenêtre de maintenance planifiée, Proximus déploiera tous les efforts raisonnables pour en informer le Client en publiant une page d'avis de maintenance sur le Portail de support.

En cas d'Incident, Proximus s'efforce de prendre mesures raisonnables pour résoudre l'Incident, sans donner de garanties quant au délai de résolution.

5.5. Proximus ne garantit aucunement un fonctionnement permanent, ininterrompu et exempt d'erreur du Service ou l'adéquation du Service aux besoins ou attentes spécifiques du Client pour ses activités. En outre, le Client reconnaît et accepte que Proximus n'a pas d'autres obligations que celles expressément énumérées dans le présent Contrat.

### 6 DOCUMENTS

6.1. Tous les documents (autres que les factures), données et rapports préparés par Proximus dans le cadre du Service sont établis de bonne foi sur la base des informations disponibles au moment concerné. Ils sont exclusivement destinés à un usage interne par le Client. Les tiers ne peuvent les utiliser ni s'y fier sans l'accord écrit préalable de Proximus.

6.2. En l'absence d'objection formulée par écrit par le Client à Proximus dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la date de publication des documents, données ou rapports sur le Portail de support, ces derniers sont considérés comme définitivement et irrévocablement acceptés par le Client. Toute notification d'objection devra expliquer en détail les raisons pour lesquelles le document n'atteint pas le niveau de performance requis. Les Parties déploieront tous les efforts raisonnables pour remédier à tous les problèmes rapportés et reconnus.

6.3. Le Service peut comprendre des conseils et recommandations. Bien que Proximus déploie toutes les compétences et tous les soins raisonnables pour la préparation de tels conseils et recommandations, le Client reconnaît que l'ensemble des décisions relatives à leur mise en œuvre relèveront de sa responsabilité. Proximus ne pourra pas être tenue responsable des résultats obtenus par le Client après l'application des conseils et recommandations fournis par Proximus ni d'une perte ou d'un dommage résultant de ces conseils ou recommandations ou liés à la confiance accordée par le Client à ces conseils ou recommandations.

### 7 TARIFICATION

En principe, l'accès au Portail de support et au Service ainsi que leur utilisation sont gratuits.

Le Client sera informé à l'avance de tout montant réclamé pour l'accès à une application via le Portail et son utilisation. L'accès et l'utilisation liés à l'application concernée feront l'objet d'un contrat distinct.

### 8 PROFILS DES UTILISATEURS

#### 8.1 Concept général

8.1.1 Dès que l'utilisateur a été authentifié, il obtient un accès intégral ou partiel au Portail de support et au Service, en fonction de son profil d'utilisateur. Le Client est seul responsable de l'attribution des profils d'utilisateur à ses utilisateurs. Il existe quatre profils d'utilisateur : "Access Owner", "Access Manager", "Professional Support Portal User" (regroupant différents sous-profils d'utilisateur) et "Professional Service User". La délégation des droits d'accès et d'administration relève également de l'entière responsabilité du Client.

8.1.2. Le Client désigne une seule personne physique comme "Access Owner" au sein de son organisation. Par défaut, l'Access Owner est la personne physique qui a enregistré le Client pour le Service. Si le Client ne souhaite pas désigner d'Access Owner, il l'indique sur le Formulaire d'inscription. La personne physique ayant enregistré le Client fera alors office d'Access Manager. En cas de changement de personne, le Client est tenu d'informer Proximus par écrit sans attendre. Proximus sera alors en mesure d'actualiser le système d'administration des droits d'accès.

#### 8.2. ACCESS OWNER

Par défaut, l'Access Owner est la personne physique qui a souscrit le Service pour le compte du Client. Le Client peut à tout moment désigner une autre personne physique comme Access Owner via le Portail de support.

L'Access Owner a accès au Portail de support et à toutes les applications souscrites par le Client ainsi qu'aux données du Client qui s'y rapportent. Il lui incombe de gérer les droits d'accès au Portail de support/Service au sein de l'organisation du Client. Dans cette optique, l'Access Owner dispose des droits suivants :

- ajouter et supprimer des Professional Support Portal Users et des Professional Service Users ;
- attribuer les droits d'accès aux Professional Support Portal Users et aux Professional Service Users ;
- utiliser les applications choisies ;
- limiter les droits d'accès des Professional Support Portal Users et des Professional Service Users à une partie du Portail de support/Service ;
- déléguer une partie de ses responsabilités à d'autres Access Owners et profils d'utilisateur ;
- accéder aux données du Client et les modifier.

L'Access Owner est en outre habilité via le Portail de support à commander des produits et services pour le compte du Client.

#### 8.3. ACCESS MANAGER

Le Client peut attribuer le rôle d'Access Manager à une ou plusieurs personnes physiques dans son organisation. L'Access Owner se charge d'attribuer ce rôle via le Portail de support. En l'absence d'un Access Owner, l'Access Manager est la personne physique qui a souscrit le Service pour le compte du Client.

## Conditions My Proximus for Enterprises

L'Access Manager est habilité à utiliser le Portail de support et l'application d'administration des utilisateurs. Il n'a toutefois pas accès aux données du Client.

Il dispose des droits suivants :

- ajouter et supprimer des Professional Support Portal Users et des Professional Service Users ;
- attribuer les droits d'accès aux des Professional Support Portal Users et aux Professional Service Users ;
- déléguer une partie de ses responsabilités à d'autres Access Managers et profils d'utilisateur ;

### 8.4. PROFESSIONAL SUPPORT PORTAL USER

Le Client attribue le rôle de Professional Support Portal Users aux personnes physiques dans son organisation. Il existe différents sous-profiles (acheteur, administrateur d'incidents, administrateur financier...). L'Access Owner et/ou l'Access Manager procèdent à ces attributions via le Portail de support.

Le Professional Support Portal User a accès au Portail de support et aux applications pour lesquels il a obtenu les droits d'accès délégués, ainsi qu'aux données du Client qui s'y rapportent. Il est habilité à utiliser la fonctionnalité intégrale de cette partie du Service/Portail de support (ex. création d'un ticket, introduction d'une demande spécifique auprès de Proximus, etc.). Il est en outre habilité via le Portail de support à commander des produits et services pour le compte du Client à condition d'avoir obtenu ces droits délégués.

Le Professional Support Portal User peut gérer les droits d'accès et être habilité à déléguer ses droits.

### 8.5. PROFESSIONAL SERVICE USER

Le Professional Service User est la personne physique bénéficiant des produits et services de Proximus dans le cadre d'un Service Proximus souscrit par le Client.

Il se peut que le Professional Service User dispose, via le Portail de support, d'un accès aux données relatives à sa consommation ou à la configuration du Service souscrit par le Client. Le Professional Service User peut alors uniquement consulter ses propres données. Il est également possible qu'il soit autorisé, via le Portail de support, à souscrire un Produit et/ou Service dans les limites des droits qui lui sont délégués.

## 9. DÉLÉGATION TRANSORGANISATIONNELLE

### 9.1. DÉLÉGATION INTRAGROUPE

Au moment de l'inscription, le Client peut demander d'accéder aux données de ses Sociétés affiliées figurant sur le Formulaire d'inscription. L'Access Owner du Client fera alors également office d'Access Owner de ses Sociétés affiliées. Il est également possible qu'il soit autorisé, via le Portail de support, à souscrire un Produit et/ou Service dans les limites des droits qui lui sont délégués.

L'accès et la délégation des droits d'accès liés aux Sociétés affiliées mentionnées sont demandés, accordés ou établis par l'Access Owner du Client sous la seule responsabilité du Client. L'Access Owner du Client est également habilité à souscrire des produits et services au nom et pour le compte des Sociétés affiliées mentionnées. Dans ce cas, les Sociétés affiliées seront liées par les conditions contractuelles applicables au Service et/ou aux Produits commandés et le Client sera conjointement et solidairement responsable de l'exécution de l'ensemble des engagements, garanties et obligations, y compris des obligations de paiement qui incombent aux Sociétés affiliées en vertu du Contrat. Le Client garantit à Proximus qu'il a obtenu l'autorisation de ses Sociétés affiliées de consulter et modifier leurs données ainsi que de souscrire à des services et produits au nom et pour le compte de ses Sociétés affiliées. Le Client défendra et indemnisera Proximus contre toute demande, réclamation, action, dommage et/ou coût subis par Proximus en raison du

fait qu'il n'a pas obtenu l'autorisation nécessaire de ses Sociétés affiliées, ses utilisateurs (ou ceux de ses Sociétés affiliées) et/ou que le Client a manqué d'informer Proximus quant à la situation de contrôle de droit ou de fait sur les Sociétés Affiliées.

### 9.2. DÉLÉGATION À DES TIERS

À l'exception des délégations intragroupe ou à des tiers, toute délégation accordée par l'Access Owner ou l'Access Manager sera établie au sein de l'organisation du Client. Dès lors, toute personne physique obtenant des droits d'accès délégués doit être une personne physique liée au Client par un contrat de travail à durée déterminée ou indéterminée, un statut de fonctionnaire ou un contrat d'administration pour toute la durée du Contrat. Si cette condition n'est plus remplie, le Client est tenu de désactiver l'accès de cette personne au Portail de support/Service.

Le Client, via son Access Owner, est habilité à déléguer certains droits d'accès et d'administration à un tiers moyennant notification écrite préalable à Proximus. Proximus se réserve le droit de refuser à tout moment une telle délégation à un tiers.

Un tel tiers accède au Portail de support/Service et l'utilise au nom et pour le compte du Client. Le Client garantit à Proximus qu'il a obtenu l'autorisation de ses Professional Service Users et, le cas échéant, de ses Sociétés affiliées (et leurs utilisateurs) d'accorder les droits d'accès et d'administration à ce tiers. Le Client défendra et indemnisera Proximus contre toute demande, réclamation, action, dommage et/ou coût subis par Proximus en raison du fait qu'il n'a pas obtenu l'autorisation nécessaire de ses Professional Service Users et, le cas échéant, de ses Sociétés affiliées (et leurs utilisateurs). Le Client est responsable de l'utilisation faite du Service par ce tiers.

## 10. CONFIDENTIALITÉ

10.1. Toute Information confidentielle ne peut être divulguée par les Parties concernées par le présent Contrat qu'au personnel et/ou aux sous-traitants et/ou aux Sociétés affiliées de la Partie réceptrice que si ces derniers ont besoin d'y accéder en vue de l'exécution du présent Contrat ou dans les autres cas moyennant l'accord écrit préalable de l'autre Partie.

10.2. L'Information confidentielle reste la propriété de la Partie qui la communique. La divulgation d'une Information confidentielle n'implique aucunement la cession ou l'octroi d'un quelconque droit de propriété intellectuelle ou industrielle.

10.3. Les Parties ne peuvent être tenues responsables de l'usage de leurs Informations confidentielles par l'autre Partie.

10.4. Si la Partie réceptrice est tenue de divulguer tout ou partie des Informations confidentielles conformément à des dispositions légales ou à la suite de l'injonction d'un tribunal d'une juridiction compétente ou d'une autorité publique compétente, elle en informera immédiatement par écrit la Partie émettrice pour autant que la loi l'y autorise et lui permettra de rechercher tout recours judiciaire afin de préserver la confidentialité de ces Informations confidentielles. Dans tous les cas, la Partie réceptrice divulguera uniquement les Informations Confidentielles qu'elle est légalement contrainte de divulguer et prendra toutes les mesures possibles afin de préserver la confidentialité des Informations Confidentielles.

10.5. L'obligation de confidentialité définie dans cette section continuera à prévaloir pendant les trois (3) ans qui suivent la fin du Contrat.

## 11. PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

### 11.1. GÉNÉRALITÉS

11.1.1 Les termes utilisés dans le présent article ont la signification respective qui leur est attribuée dans le Règlement UE 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, ci-après dénommé le "RGPD" (Règlement Général sur la Protection des Données).

11.1.2 Si le Service est tel qu'il permet au Client d'accéder à, de collecter et de traiter des données à caractère personnel de ses propres clients,



## Conditions My Proximus for Enterprises

employés ou d'autres tiers, ces activités seront des activités menées sous la seule responsabilité du Client. À cet égard, le Client est responsable de l'application et du respect de la législation relative à la vie privée et à la protection des données. Le cas échéant, le Client s'engage à respecter toutes les dispositions de ladite législation (en ce compris l'obtention d'un consentement valide de chaque sujet de donnée faisant l'objet des données si nécessaire) et à défendre et indemniser Proximus contre toute réclamation par des tiers fondée sur des violations possibles de cette législation.

### 11.2 PROXIMUS INTERVENANT COMME RESPONSABLE DU TRAITEMENT

11.2.1. Lorsque les données à caractère personnel communiquées à Proximus par le Client sont nécessaires pour l'administration du Client, l'exécution du Contrat et la gestion des relations clientèle, Proximus intervient en qualité de responsable du traitement. Proximus est également le responsable du traitement pour les données générées par l'utilisation par le Client des Produits et Services de Proximus. En tant que responsable du traitement, Proximus traite les données à caractère personnel aux fins spécifiées par la Policy de Proximus relative à la vie privée et en conformité avec cette Policy. La Policy de Proximus relative à la vie privée comprend les informations légalement requises concernant le traitement des données à caractère personnel par Proximus en tant que responsable du traitement. Compte tenu des actualisations régulières de cette Policy, Proximus invite le Client à la consulter périodiquement sur le site web de Proximus. La Policy de Proximus relative à la vie privée peut également être fournie au Client sur simple demande.

Si Proximus met à la disposition du Client, via des outils en ligne, des informations sur l'utilisation des services par le Client et ses utilisateurs finaux, le Client ne peut utiliser ces informations qu'à des fins de facturation, telles que le suivi des montants restant à facturer et la vérification de la Facture.

11.2.2. Proximus a le droit de rendre anonymes les données générées par l'utilisation par le Client des Produits et Services de Proximus pour utiliser ces données anonymes à ses propres fins commerciales.

### 11.3. PROXIMUS INTERVENANT COMME SOUS-TRAITANT

11.3.1. Lorsque le Client charge et traite des données à caractère personnel qui lui sont propres dans un outil lié au Portail de support/Service, Proximus intervient au nom et pour le compte du Client comme sous-traitant.

11.3.2. Les données propres au Client portent sur le Client, ses collaborateurs, ses Utilisateurs finaux et les appareils utilisés. Le Client informera Proximus concernant tout autre type de données où il dispose des droits et obligations propres à un responsable du traitement tels que définis dans le RGPD.

11.3.3. Sauf exigence légale contraire, Proximus traitera les données à caractère personnel conformément aux instructions documentées par le Client. Proximus pourra accéder aux données à caractère personnel dans le cadre du support au Client. Le présent article constitue l'ensemble des instructions du Client à l'égard de Proximus en ce qui concerne le traitement des données à caractère personnel. Toute instruction additionnelle ou autre fera l'objet d'une convention écrite entre les Parties.

11.3.4. Proximus traitera les données à caractère personnel de manière strictement confidentielle et s'assurera que tous les représentants autorisés à les traiter sont liés par une obligation de non-divulgation en prenant toutes les mesures qui s'imposent pour que ses représentants traitent les données à caractère personnel conformément aux instructions du Client.

11.3.5. Proximus mettra en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière à protéger les données à caractère personnel contre toute destruction accidentelle ou illicite ou la perte accidentelle, l'altération, la divulgation, l'utilisation ou l'accès non autorisés et contre toute autre forme illicite de traitement. Ces mesures doivent garantir un niveau de sécurité adéquat, compte tenu des

règles de l'art, des coûts d'implémentation, de la nature des données à caractère personnel et des risques potentiels.

11.3.6. Dès la détection d'une violation de données à caractère personnel dans le cadre de l'exécution du Contrat, Proximus informera le Client. Proximus agira dans des délais et selon une méthode permettant au Client de respecter toute obligation découlant du RGPD en termes de signalement de violation de données à caractère personnel.

11.3.7. Compte tenu de la nature du traitement et des informations disponibles pour Proximus, et dans la mesure du possible, Proximus déploiera les efforts raisonnables pour aider le Client à :

- prendre en charge les demandes émanant des sujets de données conformément au Chapitre III du RGPD ;
- veiller à la conformité avec ses obligations en matière de sécurisation du traitement des données à caractère personnel, de notification des violations au niveau des données et d'évaluation de l'impact des mesures de protection des données.

Proximus se réserve le droit de réclamer un montant raisonnable pour cette assistance.

11.3.8. Proximus autorisera et contribuera aux demandes raisonnables d'audits par le Client ou un auditeur indépendant mandaté par ce dernier, et contribuera à ces audits. Un préavis raisonnable d'au moins 60 (soixante) Jours calendrier est requis, à moins que la législation n'impose un audit plus tôt. En cas d'audit, le Client assumera ses propres dépenses ainsi que le coût des ressources internes de Proximus requises dans le cadre de la réalisation de l'audit. Les audits se limiteront à maximum 3 Jours ouvrables et ne pourront avoir lieu que pendant les Heures de bureau, sans impact sur les activités de Proximus. Proximus et le Client conviennent de limiter les audits à un strict minimum, avec un maximum de deux audits par an, à moins que des raisons graves justifient un audit plus tôt ou que l'autorité de protection des données l'impose. Les certifications et rapports d'audit existants seront utilisés pour éviter des audits.

À la demande du Client, Proximus rend disponibles les informations requises pour prouver qu'elle se conforme aux obligations qui lui incombent en tant que sous-traitant.

11.3.9. Au terme du Contrat, Proximus s'engage à supprimer les données à caractère personnel, à les restituer au Client (s'il le demande) ou à donner la possibilité au Client de les extraire, sauf si la législation requiert une conservation prolongée des données.

11.3.10. Le Client autorise Proximus à recruter des sous-traitants pour le traitement des données à caractère personnel (i) dans la mesure où ces ressources sont nécessaires pour remplir ses obligations contractuelles découlant du Contrat et (ii) pour autant que Proximus demeure responsable de tout acte ou omission de ses sous-traitants comme elle l'est de ses propres actes et omissions dans le cadre du Contrat.

11.3.11. Proximus s'abstiendra de transférer les données à caractère personnel en dehors de l'Espace économique européen. Elle empêchera par ailleurs l'accès aux données à caractère personnel au départ d'un pays extérieur à l'Espace économique européen, à l'exception des pays garantissant un niveau de protection adéquat des données conformément à une décision d'adéquation de la Commission européenne. Proximus est toutefois autorisée à exporter les données à caractère personnel en dehors de l'Espace économique européen ou à les rendre accessibles d'en dehors de l'Espace économique européen moyennant des garanties appropriées conformes au RGPD (telles que la signature de clauses contractuelles types de la Commission européenne pour le transfert de données à caractère personnel vers des sous-traitants établis dans des pays tiers (2010/87/UE) ou des règles d'entreprise contraignantes approuvées ou encore l'adoption d'un code de conduite approuvé) ou si le transfert s'impose pour l'exécution du Contrat.

## 12. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

12.1. Tous les droits de propriété intellectuelle et autres droits de propriété sur le Portail/Service visés dans le Contrat (en ce compris tous

## Conditions My Proximus for Enterprises

les documents créés par Proximus dans le cadre du Contrat) seront la propriété exclusive de Proximus et/ou de ses Sociétés affiliées et/ou fournisseurs. Le Client ne peut prétendre à aucun droit sur cette propriété intellectuelle et n'obtient aucun droit autre que ceux explicitement spécifiés dans le présent Contrat. Le Client n'est pas autorisé à copier le Portail/Service, à s'en inspirer pour créer des travaux dérivés, à effectuer de l'ingénierie inverse, à décompiler, décrypter, désassembler ou réduire le Portail/Service à un format lisible par l'homme, à adapter ou modifier le Portail/Service, ni à les communiquer ou à les mettre à la disposition de tiers.

12.2. Toutes les marques commerciales, marques de service, dénominations commerciales, tous les logos ou autres mots ou symboles faisant référence au Portail et/ou Service ou aux activités commerciales de Proximus en général (ci-après les "Marques") sont et demeurent la propriété exclusive de Proximus ou de ses Sociétés affiliées ou fournisseurs. Le Client ne commettra aucun acte mettant en péril ces droits de propriété et n'acquerra aucun droit sur ces Marques, sauf mention contraire dans le Contrat. Le Client s'engage à ne pas supprimer, adapter, modifier ou masquer des étiquettes, des plaques, des légendes ou indications de propriété ou d'autres insignes distinctifs apposés sur ou introduits dans le Portail/Service par Proximus, ses Sociétés affiliées ou ses fournisseurs.

### 13. LIMITATION DE RESPONSABILITÉ

13.1. La responsabilité de Proximus ne sera engagée qu'en cas de fraude ou de faute grave dans son chef ou celui d'un de ses employés. Dans ce cas, la responsabilité de Proximus se limite à la réparation des seuls dommages prévisibles, directs, personnels et certains que le Client a subis, à l'exclusion de la réparation de tous dommages indirects ou immatériels, tels que les dépenses supplémentaires, les manques à gagner, les pertes de bénéfices, les pertes de clientèle, les pertes ou détériorations de données, les pertes de contrats et les dommages causés à des tiers, ect.

13.2. Aucune Partie ne peut être tenue responsable de dommages résultant d'un manquement, par l'autre Partie, à ses obligations.

13.3. La responsabilité de Proximus à l'égard du Client se limitera, à un montant cumulé de 100 EUR par année calendrier. Cette limitation ne s'applique pas en cas de dommage corporel ou de décès imputables à Proximus.

13.4. Proximus décline toute responsabilité pour le délai écoulé entre une communication ou une transaction faite par le Client ou son utilisateur et le moment où la communication ou les données transactionnelles deviennent accessibles via le Service.

13.5. Proximus ne garantit pas l'exactitude et la cohérence des données publiées via le Portail de support/Service et tout autre document officiel (p. ex. une facture) fourni par Proximus au Client. En cas de contradiction, le document officiel prévaut.

13.6. En ce qui concerne l'accès au Portail de support et aux applications, Proximus ne pourra pas être tenue responsable de quelque retard, mauvais fonctionnement ou autre dommage que ce soit, causés par les opérations effectuées par le Client, par le service d'accès à internet ou par le matériel ou les logiciels utilisés par le Client en rapport avec le Portail de support et les applications et plus généralement par des circonstances ou des infrastructures qui ne sont pas entièrement contrôlées par Proximus.

13.7. Le Client ne peut pas tenir Proximus responsable de réclamations de tiers (utilisateurs et Sociétés affiliées compris) liées à la consultation et à l'utilisation des données et informations fournies via le Portail de support et ses applications et/ou au contenu de ces données et informations.

#### 13.8. Responsabilité en matière de droits de propriété intellectuelle

13.8.1. Le Client informera immédiatement Proximus de toute réclamation ou procédure judiciaire entamée contre le Client à propos d'un droit intellectuel lié à l'exécution du Contrat et permettra à Proximus de se défendre à ses propres frais. Proximus garantira le Client contre tous dommages et frais qu'il serait amené à supporter suite à une décision définitive d'une juridiction compétente établissant l'infraction à un droit de propriété intellectuelle lié à l'exécution du Contrat, pour autant que Proximus ait le contrôle exclusif de la procédure, que le Client prête son entière collaboration et s'abstienne de toute action pouvant mettre en péril la position de Proximus de quelque manière que ce soit.

13.8.2. Si les Produits et/ou Services font l'objet d'une action en justice ou menacent de l'être en raison d'une atteinte à un ou des droits intellectuels, Proximus peut, à sa discrétion :

- obtenir pour le Client le droit de continuer à bénéficier des Produits et/ou Services ;
- mettre à disposition des Produits et/ou Services similaires ou modifier les Produits et/ou Services de façon à supprimer toute infraction, et ce sans perte substantielle de fonctionnalités ou de services.

Si aucune des solutions susmentionnées n'est commercialement possible, Proximus pourra résilier le Contrat et rembourser au Client les sommes perçues pour des Produits et/ou Services dont le Client n'aura pas encore pu bénéficier. Dans ce cas, la responsabilité de Proximus se limite aux montants visés à la section 13.3.

13.8.3. La disposition susmentionnée n'est pas applicable aux atteintes à un ou des droits intellectuels imputables aux modifications apportées aux Produits et/ou Service par des personnes autres que Proximus, ou résultant de l'utilisation des Produits et/ou Services en combinaison avec d'autres propriétés intellectuelles, Logiciels ou Matériels.

13.8.4. Les recours spécifiés dans la présente section s'entendent à l'exclusion de tout autre recours du Client à l'égard de Proximus concernant les plaintes basées sur des droits de propriété intellectuelle. Les recours de la présente section ne sont valables, sous peine de déchéance, que si le Client a informé Proximus des motifs de responsabilité dans les dix (10) Jours calendrier suivant la survenance d'un tel événement.

13.9. Le Client est responsable de toute utilisation ou consultation des données et informations fournies via le Portail de support et ses applications qui ne serait pas conforme aux présentes conditions, de tout usage abusif de ces données et informations et en général, de toute utilisation ou consultation qui ne serait pas faite en bon père de famille.

### 14. DIVERS

14.1. Si une ou plusieurs dispositions du Contrat sont considérées comme non valables, illégales ou non applicables, ces dispositions seront interprétées conformément aux lois en vigueur afin de refléter le plus possible les intentions originales des Parties. La partie restante de ces dispositions ainsi que toutes les autres dispositions du Contrat demeureront applicables.

14.2. Les Parties conviennent que toute communication échangée entre elles par e-mail a la même valeur légale qu'une correspondance écrite ou signée. De même, les Parties conviennent également que les informations relatives aux communications, contrats et paiements, stockées par Proximus sur un support durable et inaltérable, ont force probante jusqu'à preuve du contraire.

14.3. Sauf opposition expresse du Client, Proximus sera autorisée à utiliser le Contrat comme référence pour ses activités commerciales.

14.4. Le non-exercice de ses droits par l'une des Parties ne sera en aucun cas considéré comme une renonciation à ces droits.

14.5. Proximus ne peut être tenue responsable en cas de retards ou de manquements dans la fourniture du Service ou l'accès au Portail de support, si ceux-ci sont la conséquence de faits ou de circonstances indépendants de sa volonté, imprévisibles ou inévitables, comme les cas de guerre, d'émeutes, de troubles, d'agitation civile, d'actions de la part d'autorités civiles ou militaires, d'embargos, d'explosions, de faillites d'un donneur de licence ou d'un fournisseur, de grèves ou de conflits sociaux (y compris ceux impliquant son personnel), d'incidents en rapport avec la connectivité, de coupures de câbles, de coupures d'électricité (en ce compris celles découlant de l'application d'un plan de délestage fixé par les autorités), d'inondations, de gel prolongé, d'incendies ou d'orages. Si elle invoque un tel cas de Force Majeure, Proximus sera en droit de suspendre ou de limiter la fourniture du Service ou l'accès au Portail de support, sans que le Client ne puisse prétendre à un quelconque dédommagement. Si elle invoque un tel cas de Force majeure, Proximus est tenue de mettre tout en œuvre pour limiter sa durée au strict minimum. Si ces événements ou circonstances de Force Majeure sont définitifs ou perdurent plus de trois (3) mois, chaque Partie peut résilier le présent Contrat de plein droit par écrit sans qu'une quelconque indemnisation ne soit due.

14.6. Le présent Contrat constitue l'intégralité de l'accord conclu entre les Parties relativement aux Produits et/ou Services, à l'exclusion de toute communication, proposition ou convention écrite ou verbale préalable.

## Conditions My Proximus for Enterprises

14.7. Proximus a le droit de céder en tout ou en partie à un tiers ses droits et ses obligations nés du Contrat, sans le consentement du Client. Le Client ne peut céder ses droits et obligations aux termes du Contrat que si Proximus donne au préalable son consentement écrit spécifique.

14.8. Le présent Contrat est régi par le droit belge. En cas de litige ne pouvant être résolu à l'amiable, les tribunaux de Bruxelles sont seuls compétents.

## Conditions My Proximus for Enterprises

### CONDITIONS SPÉCIFIQUES

### INFORMATIONS GÉNÉRALES

Les Conditions spécifiques complètent les Conditions générales MyProximus for Enterprises (ci après dénommées les "Conditions générales"). Elles définissent les droits et obligations de Proximus et du Client concernant la fourniture de l'application décrite dans la section pertinente ci-dessous et souscrite par le Client.

### CONDITIONS SPÉCIFIQUES RELATIVES À "MA FACTURE EN LIGNE"

1. L'application "Ma facture en ligne" permet au Client d'accéder à ses données de facturation et d'utilisation via le Portail de support en vue de l'analyse de ses coûts et de son budget. Elle offre un aperçu des données d'appel (numéros vocaux appelés, destinataires des SMS sans contenu) et des crédits d'appel ainsi que leur évolution et les reports éventuels.
2. L'application est activée par Proximus pour tous les Clients ayant accès au Portail de support.
3. Proximus ne garantit pas la disponibilité dans cette application de toutes les données de facturation et d'utilisation de tous les services souscrits par le Client.
4. Les données de facturation sont accessibles dans l'application au terme de la période de facturation. Il n'est pas possible de consulter ces données dans l'application pour une période de facturation en cours. Ces données restent disponibles pendant 12 mois. Après cette période, les données sont supprimées de l'application. Toutefois les documents PDF des Factures (sans détails) sont accessibles pendant une période de 24 mois (uniquement pour les services fixes)

Les communications qui ne sont pas facturées apparaissent dans l'application avec le prix standard (indication "standard" des montants, sans tenir compte des promotions, réductions ou intervention de tiers, comme l'employeur). Les ajustements nécessaires sont apportés au moment de la facturation. Le trafic non facturé est disponible dans les 8 heures de la communication.

5. Les données de facturation et d'utilisation accessibles via l'application sont fournies à titre purement informatif. Cette application ne remplace pas l'envoi d'une facture légale sous format papier ou électronique selon le choix du Client.
6. Conformément à l'article 110, §3, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, les données accessibles via l'application ne comprennent pas les appels vers des numéros gratuits ou vers des services de secours. En cas de modification de la législation, Proximus se réserve le droit d'exclure également, sans notification préalable au Client, des données accessibles via l'application les appels vers les numéros qui sont exclus du contenu de la Facture officielle conformément à la législation en vigueur.

### CONDITIONS SPÉCIFIQUES POUR PROXIMUS FLEET MANAGER

1. L'application "Proximus Fleet Manager" (ci-après dénommée "PFM") permet au Client de gérer son parc d'appareils mobiles (à condition que ces derniers soient pourvus d'une carte SIM Proximus) ainsi que les données de facturation générées par ce parc d'appareils mobiles.
2. Proximus active l'application PFM à la demande du Client, à condition que ce dernier dispose de minimum 30 cartes SIM Proximus (au niveau du Client), dès que les premières données

PFM sont disponibles.

3. PFM permet au Client de consulter les données portant sur tous les comptes mobiles existants du Client au moment de l'activation de PFM. Si le Client active de nouveaux comptes mobiles ultérieurement, il devra demander l'accès à ces données.

Information spécifique pour les données de facturation : ces données deviennent disponibles dans PFM au terme de la période de facturation. Il n'est pas possible de consulter ces données de facturation dans PFM pour une période de facturation en cours. Les données de facturation restent disponibles pendant 12 mois. Les détails des appels, quant à eux, restent disponibles pendant 6 mois. Après ces périodes, les données sont supprimées de l'application PFM.

4. PFM permet au Client de consulter, de personnaliser, de filtrer, d'analyser, d'imprimer et d'exporter les données comme définies ci-dessus.
5. Les données de facturation accessibles via l'application PFM sont fournies à titre purement informatif. PFM ne remplace pas l'envoi d'une facture légale en format papier ou électronique selon le choix du Client.
6. Conformément à l'article 110, §3, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, les données accessibles via l'application PFM ne comprennent pas les appels vers des numéros gratuits ou vers des services de secours. En cas de modification de la législation, Proximus se réserve le droit, sans en avvertir le Client au préalable, d'exclure également des données accessibles via l'application PFM les appels vers les numéros qui sont exclus du contenu de la facture légale conformément à la législation en vigueur.
7. Sans préjudice des Conditions générales, Proximus se réserve le droit de résilier immédiatement et sans préavis le Contrat PFM si le Client ne respecte pas les conditions stipulées à l'article 2.

### CONDITIONS SPÉCIFIQUES POUR INVOICE INSIGHTS ESSENTIAL

1. L'application "Invoice Insights Essential" permet au Client de procéder à une analyse élémentaire de sa facture Proximus.
2. L'application "Invoice Insights Essential" est activée par Proximus pour tous les Clients ayant accès au Portail de support, dès que les premières données "Invoice Insights Essential" sont disponibles via le Portail de support.
3. Proximus ne garantit pas la disponibilité dans cette application de toutes les données de facturation et d'utilisation de tous les services souscrits par le Client.
4. Invoice Insights Essential permet au Client de consulter les données portant sur tous les comptes existants du Client au moment de l'activation de l'application. Si le Client active de nouveaux comptes mobiles ultérieurement, il devra demander l'accès à ces données.
5. Information spécifique pour les données de facturation : ces données deviennent disponibles dans l'application au terme de la période de facturation. Il n'est pas possible de consulter ces données de facturation dans l'application pour une période de facturation en cours. Les données de facturation restent disponibles pendant 12 mois. Les détails des appels, quant à eux, restent disponibles pendant 6 mois. Après ces périodes, les données sont supprimées de l'application.
6. L'application permet au Client de consulter, de personnaliser,



## Conditions My Proximus for Enterprises

de filtrer, d'analyser et d'imprimer les données comme définies ci-dessus.

7. Les données de facturation accessibles via "Invoice Insights Essential" sont fournies à titre purement informatif. Invoice Insights Essential ne remplace pas l'envoi d'une facture légale en format papier ou électronique selon le choix du Client.
8. Conformément à l'article 110, § 3, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, les données accessibles via l'application ne comprennent pas les appels vers des numéros gratuits ou vers des services de secours. En cas de modification de la législation, Proximus se réserve le droit, sans en avertir le Client au préalable, d'exclure également des données accessibles via l'application les appels vers les numéros qui sont exclus du contenu de la facture légale conformément à la législation en vigueur.

### CONDITIONS SPÉCIFIQUES POUR LES FACTURES ÉLECTRONIQUES

#### Article 1er - Objet

Ces Conditions spécifiques s'appliquent dans le cas où le Client opte, soit via le Portail de support, soit via un contrat distinct, pour l'activation de l'envoi d'une facture électronique par e-mail (ci-après dénommée "Facture verte").

En optant pour la Facture verte, le Client choisit de recevoir sa Facture en format PDF à son adresse e-mail. Il ne reçoit plus de facture papier. Toute option souscrite prévoyant la réception de Factures en format papier est résiliée. Conformément à la législation fiscale en vigueur, Proximus ne délivrera pas de duplicata de la facture électronique sous format papier.

La facture PDF a la même valeur légale que la Facture papier. La Facture légale (format PDF) est également à la disposition du Client via le Portail de support.

Conformément à l'article 110, § 3, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, les données accessibles via "Ma facture verte" ne comprennent pas les appels vers des numéros gratuits ou vers des services de secours. En cas de modification de la législation, Proximus se réserve le droit, sans en avertir le Client au préalable, d'exclure également des données accessibles via "Ma facture verte" les appels vers les numéros qui sont exclus du contenu de la facture papier conformément à la législation en vigueur.

#### Article 2 - Activation

Le Client active la Facture verte via les rubriques "Ma facture en ligne > Paramètres > Activer la facture électronique par e-mail" du Portail de support. Le Client introduit son adresse e-mail et éventuellement son numéro mobile. Proximus lui envoie une notification par e-mail à l'adresse e-mail qu'il a mentionnée. Il incombe au Client de valider son adresse e-mail en cliquant sur l'e-mail de notification qu'il a reçu. L'activation prend effet après cette validation.

Si le Client utilise une adresse e-mail gérée par un robot (sans possibilité d'intervention manuelle), il doit contacter sa personne de contact chez Proximus pour l'activation. L'utilisation d'une telle adresse e-mail est exclue puisque personne ne répond à l'e-mail de notification et l'activation reste en suspens.

Dans le cas des services fixes, l'activation de la Facture électronique s'applique à toutes les conventions de paiement. Toutes les Factures sont dès lors envoyées à la même adresse e-mail. Dans les autres cas, l'activation se fait par convention de paiement.

#### Article 3 - Communication de la facture

Lorsqu'une Facture est disponible sur "Ma facture en ligne", Proximus en informe le Client par le ou les moyens choisis par ce dernier lors de sa souscription.

Le Client peut être informé par e-mail, par SMS ou les deux en fonction du choix communiqué par le Client au moment de la souscription.

Dès l'activation de la Facture verte, le Client a la possibilité de modifier cette adresse e-mail via "Ma facture en ligne" > "Paramètres". Le Client reçoit alors un e-mail de notification l'invitant à confirmer son adresse e-mail. L'adresse e-mail n'est adaptée qu'après cette confirmation. Ce type de changement n'a aucun impact sur l'adresse e-mail de connexion utilisée pour accéder au Portail de support.

#### Article 4 - Obligations du Client

4.1. Le Client veille à l'introduction correcte et à la mise à jour de son adresse e-mail.

Une adresse e-mail inexacte peut entraîner un envoi incorrect des factures à un tiers. Proximus décline toute responsabilité pour les transmissions erronées.

4.2. Les factures doivent être payées avant la date figurant sur celles-ci, que le Client ait ou non reçu, ouvert ou lu les avis électroniques relatifs aux Factures. Les modalités de paiement et les procédures de rappel en vigueur conformément aux conditions applicables aux services/produits fournis restent d'application sans changement.

4.3. L'enregistrement et l'archivage de la Facture officielle sont du ressort exclusif du Client. Il est dès lors recommandé au Client de télécharger régulièrement ses Factures électroniques et de les enregistrer sous un format électronique de son choix pour créer son propre archivage.

#### Article 5 - Résiliation du contrat

Le Client peut mettre fin à l'envoi de Factures vertes à tout moment par écrit via le Portail de support ou en contactant son CSO.

La désactivation de la Facture verte implique l'intégration du Client dans le processus de facturation sous format papier. Cette désactivation ne porte nullement atteinte aux droits de Proximus en ce qui concerne le paiement des Factures en cours. Il est recommandé au Client de télécharger ses Factures officielles à partir du Portail de support à des fins d'archivage avant la désactivation effective de la Facture verte.

### CONDITIONS SPÉCIFIQUES POUR LES FACTURES ZOOMIT

#### Article 1er - Objet

Les présentes Conditions spécifiques s'appliquent dans le cas où le Client opte, soit via le Portail de support, soit via un contrat distinct pour l'activation de l'envoi d'une Facture électronique par Zoomit (ci-après dénommé "Zoomit").

Zoomit permet au Client de recevoir ses factures sous format électronique via l'application Zoomit de la banque du Client ou de son compte Isabel.

En sélectionnant l'activation de Zoomit, le Client accepte de recevoir sa Facture sous format électronique. Il ne recevra plus de Facture papier. Toute option souscrite prévoyant la réception de Factures en format papier est résiliée. Conformément à la législation fiscale en vigueur, Proximus ne délivrera pas de duplicata de la Facture électronique sous format papier.

La Facture PDF a la même valeur légale que la Facture papier. La Facture légale (format PDF) est également à la disposition du Client via le Portail de support.

#### Article 2 - Activation

## Conditions My Proximus for Enterprises

Le Client active Zoomit via "Ma facture en ligne > Paramètres > Votre facture via Zoomit" sur MyProximus. Le Client choisit la convention de paiement qu'il souhaite configurer et introduit le compte IBAN concerné. Dès le cycle de facturation suivant, la nouvelle facture devient disponible dans l'application bancaire du Client, dans laquelle il doit accepter l'invitation Zoomit. L'activation prend effet après cette acceptation.

Le Client reconnaît que l'application Zoomit est réservée aux clients des banques suivantes : <https://www.zoomit.be/fr/start/bank.html>.

Les données sauvegardées ne sont utilisées que le lendemain de l'inscription à Zoomit. Il se peut toutefois que le Client reçoive encore un courrier par la poste peu après son inscription.

### Article 3 - Responsabilité

La responsabilité de Proximus n'est aucunement engagée en ce qui concerne l'application Zoomit. De plus, Proximus décline toute responsabilité en cas de dommages résultant du non-respect par le Client ou par la banque des obligations qui leur incombent.

### Article 4 - Obligations du Client

4.1. Le Client veille à l'introduction correcte et à la mise à jour de son compte IBAN.

Un compte IBAN inexact peut entraîner un envoi erroné des Factures à un tiers. Proximus décline toute responsabilité pour les transmissions erronées.

4.2. Les Factures doivent être payées avant la date figurant sur celles-ci, que le Client ait ou non reçu, ouvert ou lu les avis électroniques relatifs aux Factures. Les modalités de paiement et les procédures de rappel en vigueur conformément aux conditions applicables aux services/produits fournis restent d'application sans changement.

4.3. L'enregistrement et l'archivage de la Facture officielle sont du ressort exclusif du Client. Il est dès lors recommandé au Client de télécharger régulièrement ses Factures électroniques et de les enregistrer sous un format électronique de son choix pour créer son propre archivage.

### Article 5 - Résiliation du contrat

Le Client peut mettre fin à l'utilisation de Zoomit à tout moment par écrit via le Portail de support ou en contactant son CSO.

La désactivation de Zoomit implique l'intégration du Client dans le processus de facturation sous format papier. Cette désactivation ne porte nullement atteinte aux droits de Proximus en ce qui concerne le paiement des Factures en cours.

## CONDITIONS SPÉCIFIQUES RELATIVES À LA GESTION DE NUMÉROS MOBILES

1. Application de gestion de numéros mobiles permettant au Client de gérer, en ligne, sa flotte de cartes SIM :
  - a. Suivi de la consommation en temps réel des cartes SIM utilisées par les Utilisateurs finaux (data/communications vocales/SMS)
  - b. Modification/adaptation des abonnements mobiles de ses Utilisateurs finaux (modification du plan tarifaire, ajout d'options, etc.)
  - c. Aperçu de l'historique des modifications effectuées sur sa flotte de cartes SIM
  - d. Création et délégation de droits de libre-service à ses Utilisateurs finaux, leur permettant de gérer eux-mêmes leurs abonnements mobiles (en fonction de leurs droits)
2. Les données disponibles dans l'application concernant :
  - uniquement les cartes SIM Proximus ;

- uniquement les appareils mobiles appartenant au Client (pas les appareils appartenant à l'Utilisateur final - Bring Your Own Device).
3. Cette application est activée par Proximus pour tous les Clients disposant d'un contrat de téléphonie mobile avec Proximus et ayant accès au Portail de support.
  4. Le Client garantit qu'il indique correctement dans l'outil de quels appareils mobiles il est propriétaire. Proximus fournira au Client le numéro IMEI, la marque et le type d'appareil mobile, l'historique IMEI et l'historique SIM uniquement pour les appareils qu'il aura indiqués comme "appartenant au Client" dans l'outil. Le Client sera tenu responsable de toutes les conséquences d'une indication incorrecte de la propriété.
  5. Les données de facturation accessibles via l'application sont fournies à titre purement informatif. Cette application ne remplace pas l'envoi d'une facture légale sous format papier ou électronique selon le choix du Client.
  6. Conformément à l'article 110, § 3, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, les données accessibles via l'application ne comprennent pas les appels vers des numéros gratuits ou vers des services de secours. En cas de modification de la législation, Proximus se réserve le droit, sans en avertir le Client au préalable, d'exclure également des données accessibles via l'application les appels vers les numéros qui sont exclus du contenu de la facture légale conformément à la législation en vigueur.