

Définitions

Heures de bureau s'entendent du lundi au vendredi de 8h00 à 16h30

Article 1 - Généralités

1.1. Les présentes conditions générales décrivent l'ensemble des droits et obligations de Proximus SA de droit public ci-après nommé « Proximus » et de ses clients dans le cadre de l'entretien d'un central téléphonique, en ce compris ses accessoires, options et applications, acheté chez Proximus et installé par Proximus ou son sous-traitant (ci-après appelé « central téléphonique » ou « central »).

Les présentes conditions générales prévalent toujours sur d'éventuelles conditions générales du client.

1.2. Le contrat d'entretien, complété par les présentes conditions, constitue l'ensemble du contrat conclu par le client et Proximus (ci-après le « contrat ») en ce qui concerne l'entretien, par Proximus ou son sous-traitant, du central téléphonique du client.

1.3. Proximus se réserve le droit de modifier les présentes conditions.

Proximus s'engage à informer tout client concerné, par tout moyen approprié, de ces modifications. Cette information est donnée au minimum un (1) mois avant l'entrée en vigueur pour une modification aux conditions générales ou pour une modification des prix.

La publication d'un avis sur le site Web de Proximus, assorti d'une annexe à la facture, est réputée constituer une méthode appropriée.

1.4. Le client qui n'accepte pas une modification des conditions générales ou des prix, dispose d'un délai maximum de quinze (15) jours calendrier, à compter de l'information, pour résilier le contrat conformément à l'article 7.1.

Article 2 - Conclusion, entrée en vigueur et durée du contrat

2.1. Un client ayant acheté un central téléphonique chez Proximus peut à tout moment conclure un contrat d'entretien chez Proximus. Le client déclare être le seul propriétaire du central téléphonique. Dans le cas contraire, il est tenu de prouver qu'il a été habilité à signer le contrat par le propriétaire ou le(s) copropriétaire(s).

2.2. Si le client demande la conclusion d'un contrat d'entretien après la mise en service du central téléphonique, l'acceptation de cette demande dépendra d'un examen technique préalable du central téléphonique, aux frais du client, aux tarifs en vigueur.

2.3. Le contrat entre en vigueur le jour de sa signature et est conclu pour une durée déterminée (le nombre d'années convenu) qui est mentionnée sur le bon de commande et/ou sur la facture.

2.4. Au terme de la période initiale décrite à l'article 2.3, le contrat est tacitement reconduit d'année en année, à défaut pour l'une des parties de notifier à l'autre, par lettre recommandée, au minimum trois (3) mois avant la date d'échéance, sa volonté de mettre fin au contrat.

2.5. Le déménagement d'un central téléphonique n'a aucun impact sur la durée du contrat.

Article 3 - Prestations

3.1. Les prestations d'entretien faisant l'objet du présent contrat consistent en l'établissement d'un diagnostic, la localisation, la levée du dérangement ou le remplacement des éléments défectueux de l'installation et les mises à jour du logiciel pour autant que le dérangement soit survenu dans le cadre d'une utilisation normale et en « bon père de famille » du central téléphonique par le client. Les mises à jour ne comprennent pas les nouvelles versions de logiciels comprenant des caractéristiques supplémentaires (ex. support d'un protocole supplémentaire) ou de nouvelles fonctionnalités.

3.2. Les prestations concernent exclusivement le central téléphonique (le matériel) tel que décrit dans le contrat d'entretien et incluent :

- l'unité centrale;
- les appareils propres au central;
- les applications décrites comme des applications du central téléphonique.

Sont donc considérées comme ne faisant pas partie du central téléphonique :

- les appareils sans fil;
- les appareils analogiques;
- les fax;
- les modems sauf s'ils font partie d'une application du central téléphonique;
- les répondeurs.

3.3. Sont explicitement exclues des prestations d'entretien visées à l'article 3.1 : la maintenance préventive ainsi que les prestations suivantes :

- la remise en état de marche et/ou le renouvellement des équipements devenus défectueux par des causes extérieures telles que : vibrations, humidité excessive, défaillances ou perturbations, soit du réseau électrique, soit des réseaux de télécommunications, soit de tout autre équipement non repris dans le contrat d'entretien, émanations chimiques, phénomènes d'ondes ou d'irradiations, manipulations impropres, grèves, conflits du travail, incendies et périls connexes, orages, phénomènes de foudre, vol, cas de force majeure, actes de terrorisme et attentats, dégâts des eaux, inondations, cataclysmes naturels, tempête, grêle, pression de la neige ou de la glace, bris de vitres;

- les travaux relatifs au remplacement éventuel de biens consommables tels que : papier, encre, rubans, supports magnétiques (bandes, disquettes, autres), supports optiques (disques, CD, autres), batteries, accumulateurs;

- les prestations à effectuer à la demande du client, en dehors des heures de bureau;

- les prestations relatives au premier contrôle et le cas échéant, la remise en état, lors de la prise en charge par le client d'un central téléphonique existant; ou lors d'une modification du central téléphonique par un tiers non-mandaté par Proximus;

- les prestations relatives à la modification ou à la mise à jour du central téléphonique rendues nécessaires par un opérateur de réseaux publics ou une société de services ou prescrites par l'IBPT et/ou les pouvoirs publics nationaux et/ou européens;

- les prestations relatives à la modification ou la mise à jour du central téléphonique à la suite de causes ou événements extérieurs dont le fabricant et/ou Proximus ou son sous-traitant ne peuvent être tenus responsables;

- les prestations liées à la modification et/ou l'amélioration de la qualité du central téléphonique et du réseau quel que soit la raison, exemple, les flux, les volumes de stockage et de transfert, la qualité du câblage;

- les prestations effectuées par Proximus suite à une modification réalisée par le client ou un tiers non-mandaté par Proximus;

- les prestations liées au diagnostic pour l'identification de pannes dont l'origine et les causes seraient inhérentes aux équipements, applications et/ou réseaux installés et gérés par des tiers;

- la réparation ou le remplacement des éléments mobiles (cordons, fils, prises, antennes, etc.);

- la fourniture en produits de nettoyage.

- toute reconfiguration survenant à la demande du client et effectuée 1 mois après l'installation.

3.4. Sauf convention contraire avec le client, Proximus ou son sous-traitant entame l'exécution des prestations d'entretien au plus tard le jour ouvrable suivant celui où elle/il a été informé du dérangement par le client ou son mandataire. Les numéros de téléphone des services techniques compétents sont mentionnés dans les pages d'information des annuaires et sont communiqués au client, sur demande, par Proximus.

3.5. Proximus met tout en œuvre pour que les réparations et/ou le remplacement soient effectués dans les meilleurs délais. Proximus ou son sous-traitant détermine seul(e) quels sont les moyens

techniques qu'exige la réalisation des prestations d'entretien.

3.6. Dans le cadre du contrat d'entretien, Proximus ou son sous-traitant intervient, sur place ('on site') ou au départ des bâtiments de Proximus ou de son sous-traitant ('remote'), pendant les heures de bureau.

En dehors des heures de bureau, Proximus ou son sous-traitant intervient sur demande, aux conditions et tarifs en vigueur.

Si le souhaite, le client peut obtenir un devis pour une intervention en dehors des heures de bureau.

3.7. Le client garantit en tout temps à Proximus et/ou son sous-traitant l'accès au central téléphonique.

Le client mettra, en outre, à la disposition de Proximus et/ou de son sous-traitant tous les moyens nécessaires en vue de lui donner accès à toutes les parties du central téléphonique.

3.8. Si l'intervention à distance n'a pas pu avoir lieu à cause du client, des frais de déplacement pour l'intervention « on site » seront facturés.

3.9. La responsabilité de Proximus ne peut être engagée en cas de retard ou de manquement dans l'exécution de ses prestations, quand ceux-ci sont la conséquence de faits ou de circonstances indépendants de sa volonté, imprévisibles et qu'elle ne pouvait éviter, comme entre autres, les cas de guerre, d'émeutes, de troubles, d'agitation civile, d'actions de la part d'autorités civiles ou militaires, d'embargos, de grèves ou de conflits sociaux (y compris ceux impliquant son personnel), de lock-out, d'inondations, de gel prolongé, orages, d'incendies ou de tempêtes, de rupture contractuelle par un fournisseur ou d'interruption des approvisionnements auprès des fournisseurs de Proximus.

3.10. Le client est responsable de la gestion des applications de données aux niveaux des utilisateurs et de l'administrateur et est tenu de fournir à Proximus les informations nécessaires aux adaptations des applications de données susceptibles d'être à l'origine d'une panne

Article 4 - Modifications du central téléphonique

4.1. Toute modification ou extension du central téléphonique donne lieu à l'adaptation de la redevance d'entretien dans un nouveau contrat.

4.2. Toute modification du central téléphonique doit être réalisée sans exception par Proximus ou son sous-traitant.

4.3. Par "modification" au central téléphonique, l'on entend:

- Toute extension ou réduction de sa capacité;
- tout déplacement ou déménagement;
- tout renouvellement partiel ou changement quelconque.

Article 5 - Redevance, facturation et paiement

5.1. La redevance au service d'entretien (« redevance d'entretien ») ne couvre que les prestations mentionnées à l'article 3.1.

5.2. La redevance d'entretien ne couvre ni les frais de maintenance préventive, ni les frais afférents aux prestations mentionnées à l'article 3.3.

Sont également exclus de la redevance d'entretien, les redevances, taxes et frais tels que :

- toutes redevances éventuellement dues aux opérateurs de réseaux publics et/ou à l'IBPT ou à tout autre organisme officiel;
- les redevances afférentes à la consommation de courant électrique;
- toute taxe quelconque;
- les frais d'expédition de matériel envoyé en réparation à Proximus ou à son sous-traitant;
- les frais résultant de dégâts ou pertes dues au transport de (petit)

matériel expédié par le client à Proximus ou à son sous-traitant.

5.3. Le montant initial de la redevance d'entretien est mentionné dans le contrat d'entretien.

5.4. Proximus se réserve le droit de revoir le montant de la redevance d'entretien chaque année au 1er janvier. La révision est appliquée lors de la première facturation de l'année, sur base de la formule suivante:

$$P_n = P_o (0,8 S_n / S_o + 0,2)$$

dans laquelle :

P_o = Redevance d'entretien de départ
 P_n = Redevance d'entretien adaptée
 S_o = Salaires + charges sociales (frais de main d'œuvre) sur lesquels est basée la redevance d'entretien pour l'affiliation au service d'intervention)

S_n = Salaires + charges sociales (frais de main d'œuvre) valables au moment de l'adaptation.

5.5. La redevance d'entretien est facturée sur une base mensuelle ou bimestrielle (selon le choix du client). Ces factures sont payables anticipativement.

Lorsqu'un nouveau central téléphonique est installé par Proximus ou son sous-traitant, la redevance d'entretien pour ce central est réduite de cinquante pour cent pendant une période de douze (12) mois consécutifs à partir de la date de mise en service de ce nouveau central téléphonique.

5.6. Les frais, redevances et taxes dont mention ou référence à l'article 5.2. qui, le cas échéant, auront été exposés par Proximus ou son sous-traitant, de même que tout déplacement injustifié, feront l'objet d'une facture distincte sur la base des prix usuels et conditions en vigueur au moment où ces frais, redevances, taxes sont exposés ou au moment où le déplacement injustifié a lieu.

5.7. La désignation éventuelle d'un tiers payeur n'exonère pas, en cas de défaillance de celui-ci, le client de son obligation de paiement.

5.8. En cas de retard dans le paiement des sommes dues par le client, Proximus peut exiger de plein droit et sans mise en demeure préalable, le paiement d'intérêts moratoires calculés au tarif légal majoré de 5%, avec un minimum de 12 %.

Article 6 - Responsabilités

6.1. Les prestations fournies dans le cadre du présent contrat s'effectuent sans garantie d'un fonctionnement ininterrompu de l'installation.

6.2. De manière générale, la responsabilité de Proximus n'est engagée qu'en cas de dol ou de faute grave dans son chef ou dans le chef d'un de ses employés.

De plus, le client reconnaît et accepte que Proximus n'assume aucune responsabilité pour des dommages immatériels ainsi que pour les dommages tels que les manques à gagner, les pertes de revenus, interruption d'activité, les pertes ou les détériorations de données.

Sans préjudice des dispositions légales impératives, dans tous les cas où Proximus serait éventuellement déclarée responsable, cette responsabilité est limitée à 100.000 EUR pour le total des dommages se produisant au cours d'une même année, avec un maximum de 50.000 EUR par fait générateur de dommage.

6.3. En cas de raccordement direct ou indirect à un opérateur ou une société de services par des interfaces et/ou des signalisations même standardisées au niveau national ou européen, il est possible que la qualité des communications et/ou des services ne puisse être garantie. En outre, Proximus ne pourra être tenu pour responsable d'une éventuelle insuffisance de qualité et/ou une diminution de services, ni de quelque perte financière ou manque à gagner résultant d'un routage inapproprié.

6.4. Si l'installation fait usage du réseau et/ou du câblage du client, celui-ci en garantit la qualité et la capacité nécessaires au bon fonctionnement du central téléphonique.

6.5. Le client est responsable de rendre l'exécution des travaux efficace, notamment il s'engage à créer pour l'exécution des travaux les conditions adéquates dans son entreprise et s'engage à mettre sans frais du personnel habilité à disposition.

6.6. Le client doit garantir l'exactitude, l'intégralité et la fiabilité d'informations et documentations qu'il met à disposition de Proximus, même si elles proviennent de tiers.

Article 7 - Résiliation

7.1. Si le client désire mettre fin au contrat par lettre recommandée pendant la période initiale, ou si Proximus résilie le contrat en vertu de l'article 7.2., Proximus est habilitée à exiger de plein droit une indemnité de dédit pour résiliation anticipée du contrat. Cette indemnité est fixée forfaitairement et irrévocablement à cent (100) pour cent de la redevance d'entretien encore due jusqu'à l'échéance normale du contrat.

Cette indemnité de dédit n'est pas due si le client résilie le contrat en vertu de l'article 1.4. des présentes conditions.

7.2. En cas de non-respect de ses obligations par une partie, l'autre partie peut résilier le contrat de plein droit. La résiliation n'intervient qu'après mise en demeure restée sans effet pendant un délai de quinze (15) jours calendrier à compter de sa notification par lettre recommandée.

7.3. Le contrat prend fin de plein droit dans le cas où une des parties se trouve en état de cessation de paiement, insolvabilité financière, faillite ou liquidation.

7.4. Sans préjudice de ce qui précède, le contrat prend fin de plein droit au moment de la mise hors service définitive du central téléphonique.

7.5. A l'issue du contrat, quelle qu'en soit la raison, le client n'utilisera plus le logiciel ni la documentation, et restituera à Proximus les exemplaires qui se trouvent en sa possession.

Article 8 - Cession

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

8.2. Proximus peut céder le contrat à un tiers à condition d'en avertir le client au préalable.

8.3. Le client qui s'est vu interdire par jugement l'accès et/ou le séjour à l'adresse où est situé le raccordement du central téléphonique reconnaît à Proximus le droit de procéder d'office à la cession du contrat à la personne qui occupe légalement le lieu du raccordement, si celle-ci en fait la demande.

8.4. En cas de décès du client, le contrat continue à l'égard de la succession jusqu'à sa résiliation ou sa cession à un héritier, un légataire ou une personne domiciliée ou résidant simultanément à la même adresse que le client décédé.

8.5. La cession est gratuite et comporte la transmission au cessionnaire de tous les droits et obligations découlant du contrat.

Article 9 - Plainte auprès de Proximus

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

Article 10 - Plainte auprès du Service de Médiation

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

10.2. 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.

10.3. 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.

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

10.5. 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.

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

Article 11 - Droit applicable et tribunaux compétents

11.1. Toute contestation relative à l'interprétation ou à l'application du contrat est de la compétence exclusive des tribunaux de Bruxelles.

11.2. Les dispositions du contrat sont soumises au droit belge.

Article 12 - Protection des données à caractère personnel

12.1. GÉNÉRALITÉS

12.1.1. Les concepts en lien avec la protection des données à caractère personnel utilisés dans le présent Article 12 ont la signification qui leur est donnée dans la Législation sur la protection des données.

12.1.2. Le Client s'engage à respecter (i) les lois nationales mettant en œuvre la Directive sur la protection des données (95/46/CE) jusqu'au 24 mai 2018 ainsi que (ii) le Règlement Général sur la Protection des Données (2016/679) à compter du 25 mai 2018 et (iii) les lois nationales mettant en œuvre la Directive Vie privée et Communications électroniques (les législations visées aux points (i), (ii) et (iii) ci-dessus étant conjointement dénommées "**Législation sur la protection des données**").

12.1.3. Proximus respectera la Législation sur la protection des données lors de tout traitement d'informations relatives à une personne physique identifiée ou identifiable dans le cadre de l'exécution du Contrat (dénommées "données à caractère personnel" en vertu de la Législation sur la protection des données).

12.1.4. Le rôle de Proximus (responsable du traitement ou sous-traitant) concernant les données à caractère personnel traitées dans le cadre de l'exécution du Contrat est précisé soit dans le Bon de commande, soit dans la Description de Service contractuelle applicable, soit dans la Policy de Proximus relative à la vie privée (disponible sur proximus.be/privacy), à l'exception des données à caractère personnel mentionnées à l'article 12.2 pour lesquelles Proximus est responsable du traitement.

12.2. PROXIMUS EN TANT QUE RESPONSABLE DU TRAITEMENT

Proximus traite des données à caractère personnel relatives à ses Clients (et éventuellement à leurs co-utilisateurs et utilisateurs finaux), telles que des données d'identification, des données de contact, des données d'utilisation des produits et services de Proximus, des données de trafic de communication du Client, des données de facturation et de paiement et des données techniques. Ce faisant, Proximus agit en qualité de responsable du traitement. Les données peuvent être traitées pour les finalités suivantes :

- l'exécution du Contrat conclu avec le Client et la fourniture des Produits et Services demandés par ce dernier ;
- l'administration et la gestion des relations avec le Client ;
- l'établissement de profils de clients et l'organisation de campagnes d'information ou de promotion relatives aux produits et services du Groupe Proximus, sauf si le Client s'y oppose ;
- l'amélioration et le développement des produits et services de Proximus et de l'infrastructure du réseau.

Les fichiers de Proximus sont accessibles à des tiers travaillant au nom de Proximus ou pour le compte de cette dernière.

Proximus peut partager des données clients avec des filiales du Groupe Proximus afin de mener des campagnes d'information ou de promotion relatives aux produits et services du Groupe Proximus, sauf si le Client s'y oppose.

Dans les cas prévus par la loi, Proximus communique sur demande des données clients aux pouvoirs publics compétents.

Le Client a un droit d'accès, de rectification et de suppression pour les données qui le concernent.

Pour plus d'informations sur le traitement de données à caractère personnel par Proximus, les finalités du traitement, les catégories de données à caractère personnel concernées, la collecte des données, la durée de conservation des données à caractère personnel et la manière dont le Client peut exercer ses droits et communiquer ses préférences en matière de respect de la vie privée, Proximus renvoie à sa politique en matière de protection de la vie privée sur proximus.be/privacy.

Les données relatives aux Clients qui ont résilié leur contrat avec Proximus peuvent être utilisées par le Groupe Proximus pour les informer au sujet des produits et services du Groupe Proximus, sauf si le Client s'y est opposé.

Par la présente, Proximus confie au Client, qui accepte, l'exécution des obligations suivantes de Proximus découlant de la Législation sur la protection des données. En particulier, le Client :

- s'assurera que toutes les données à caractère personnel sont exactes, complètes et à jour ;
- s'assurera que les personnes concernées auxquelles se rapportent les données à caractère personnel sont dûment informées, conformément à la Législation sur la protection des données, que les données à caractère personnel les concernant peuvent faire l'objet d'un traitement par Proximus en vertu du présent Contrat. À cette fin, le Client informera les personnes concernées de la Politique de Proximus en matière de Protection de la Vie Privée et plus spécifiquement de la manière dont elles peuvent exercer leurs droits en ce qui concerne leurs données personnelles ;
- fournira, à la demande de Proximus, les preuves démontrant que les personnes concernées ont été dûment informées conformément au présent Article 12.2.

12.3. PROXIMUS EN TANT QUE SOUS-TRAITANT

12.3.1. Lorsque le Client (ou ses responsables du traitement si le Client n'agit pas en cette qualité) fournit des données à caractère personnel à Proximus dans le cadre de son utilisation du Produit/Service et demande à Proximus de traiter des données à caractère personnel pour son propre compte (ou celui de ses responsables du traitement) dans le seul but de lui fournir le Produit/Service concerné, le Client agira en tant que responsable du traitement dans le cadre du traitement de ces données à caractère personnel, et Proximus en tant que sous-traitant eu égard à ces données à caractère personnel.

12.3.2. Le Client s'assurera que les droits et obligations des Parties en vertu du présent Article 12 s'appliquent dûment à ses responsables du traitement que le Client autorise à utiliser le Produit/Service. Les Parties

acceptent que le Client est le seul interlocuteur de Proximus, que ce soit en qualité de responsable du traitement ou pour le compte de ses responsables du traitement. Toutes les références aux droits et obligations du Client en vertu du présent Article 12 seront réputées inclure les responsables du traitement respectifs du Client dans la mesure applicable.

Les données à caractère personnel mises à disposition par le Client peuvent se rapporter aux types suivants de personnes concernées : ses propres clients, fournisseurs, responsables, employés, ouvriers, agents, représentants, consultants ou autres parties tierces.

Les données à caractère personnel peuvent inclure les catégories de données suivantes :

- informations d'identification, données de contact ;
- préférences en matière de marketing direct ;
- factures et données de facturation ;
- données relatives à l'utilisation des Services/Produits en vertu du présent Contrat ;
- tout autre type de données à caractère personnel identifiées dans le Contrat.

Concernant ces données à caractère personnel, le Client ou ses responsables du traitement auront les droits et les obligations d'un responsable du traitement, comme décrits dans la Législation sur la protection des données.

12.3.3. Proximus traitera ou transférera les données à caractère personnel conformément aux instructions documentées du Client, sauf si Proximus est tenu de traiter ou transférer les données à caractère personnel d'une autre manière en vertu de la législation de l'Union européenne ou de l'un de ses États membres. Le cas échéant, Proximus en avisera préalablement le Client, sauf interdiction par la loi en raison de motifs importants d'intérêt public. Le Contrat, y compris le présent Article, constitue l'ensemble des instructions du Client vis-à-vis de Proximus à cet égard. Toute instruction additionnelle ou autre fera l'objet d'une convention écrite entre les Parties.

12.3.4. Proximus traitera les données à caractère personnel de manière strictement confidentielle et s'assurera que toute personne physique agissant sous son autorité et ayant accès aux données à caractère personnel (i) s'engage à respecter la confidentialité ou soit soumise à une obligation légale appropriée de confidentialité et (ii) s'abstienne de traiter les données à caractère personnel, excepté sur instruction du Client, sauf si elle est tenue de traiter ou transférer les données à caractère personnel d'une autre manière en vertu de la législation de l'Union européenne ou de l'un de ses États membres.

12.3.5. Qu'il s'agisse de données à caractère personnel reçues ou détenues par Proximus, Proximus prendra les mesures techniques et organisationnelles convenues dans le Contrat pour assurer un niveau de sécurité approprié par rapport aux risques inhérents au traitement (en particulier les risques de destruction accidentelle ou illicite, de perte, d'altération, de divulgation, d'utilisation ou d'accès non autorisés et à l'encontre de toute autre forme illicite de traitement), compte tenu de l'état de la technique, des coûts de mise en œuvre et de la nature des données à caractère personnel et des risques potentiels.

12.3.6. Si Proximus détecte une violation de données à caractère personnel affectant les données à caractère personnel dans le cadre de l'exécution du Contrat, elle en informera le Client dans les meilleurs délais.

12.3.7. À la demande du Client et compte tenu de la nature du traitement et des informations mises à la disposition de Proximus, Proximus aidera raisonnablement le Client, dans la mesure du possible, à :

- traiter les demandes émanant des personnes concernées exerçant leurs droits de personnes concernées conformément à la Législation sur la protection des données ;
- appliquer des mesures de sécurité techniques et organisationnelles afin de respecter l'obligation de sécurité du

Client concernant le traitement des données à caractère personnel ;

- notifier les violations de données à caractère personnel affectant les données à caractère personnel à l'autorité de contrôle et à la personne concernée, le cas échéant ; et
- réaliser des analyses d'impact relatives à la protection des données et consulter l'autorité de contrôle dans ce contexte.

Proximus se réserve le droit de réclamer une compensation raisonnable pour cette assistance.

12.3.8. À la demande du Client, Proximus fournira toutes les informations nécessaires pour prouver le respect du présent Article 12.3. et pour contribuer aux demandes raisonnables d'audits menés par le Client ou tout autre auditeur indépendant mandaté par ce dernier. Un préavis d'au moins 60 (soixante) Jours calendrier est requis, sauf délai plus court imposé par la Législation sur la protection de données. 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 aux aspects liés à la protection des données, à un maximum de 3 Jours ouvrables et ne seront autorisés que pendant les Heures de bureau, sans impact sur les activités de Proximus. Proximus et le Client conviennent de limiter les audits au strict minimum, avec un maximum d'un audit tous les 2 ans, à moins que des raisons graves justifient un audit anticipé ou que l'autorité de protection des données l'impose. Les certifications et rapports d'audit existants seront utilisés pour éviter les audits. Si un audit révèle que Proximus ou le Produit/Service n'est pas conforme aux dispositions du présent Contrat et/ou de la Législation sur la protection des données, le recours exclusif du Client et l'obligation exclusive de Proximus seront que : (i) les Parties examinent ces conclusions et que (ii) Proximus prenne, à ses propres frais, toutes les mesures correctrices, y compris les solutions temporaires, qu'elle juge nécessaires pour se conformer aux dispositions de la présente et/ou de la Législation sur la protection des données. Proximus est en droit de réclamer au Client le paiement de toute mesure corrective si ladite mesure a été rendue obligatoire à la suite de modifications apportées à la Législation sur la protection des données.

12.3.9. Par la présente, le Client accorde une autorisation générale écrite à Proximus pour engager des sous-traitants pour le traitement des données à caractère personnel (i) dans la mesure nécessaire pour l'accomplissement de ses obligations contractuelles découlant du Contrat et (ii) pour autant que Proximus demeure responsable de tout acte ou omission de ses sous-traitants au même titre que ses propres actes et omissions dans le cadre de ce Contrat. Le cas échéant, Proximus informera le Client de son intention d'ajouter ou de remplacer des sous-traitants, lui permettant ainsi de s'opposer à de tels changements. Si le Client a un motif de contestation légitime eu égard au traitement des données à caractère personnel, Proximus pourrait ne pas être en mesure de continuer à fournir le Produit/Service au Client et sera, le cas échéant, en droit de résilier le présent Contrat. Si Proximus recrute un autre sous-traitant en vertu du présent Article, Proximus s'assurera que les obligations définies dans le présent Article 12.3. sont imposées à cet autre sous-traitant par le biais d'un contrat écrit.

12.3.10. Proximus sera autorisée à transférer les données à caractère personnel vers un pays situé en dehors de l'Espace Économique Européen n'ayant pas été reconnu par la Commission européenne comme offrant un niveau approprié de protection de données si Proximus (i) a fourni des garanties appropriées conformément à la Législation sur la protection des données ou (ii) peut compter sur une dérogation prévue par la Législation sur la protection des données autorisant un tel transfert. Le Client signera ponctuellement les documents et accomplira les actes que Proximus pourrait raisonnablement exiger en vue de la mise en œuvre de telles garanties appropriées.

12.3.11. Au terme du Contrat, Proximus supprimera les données à caractère personnel (sauf si la loi exige un stockage ultérieur des données à caractère personnel) ou, à la demande du Client, les restituera à ce

dernier ou l'autorisera à procéder à leur extraction.

12.3.12. Si, en vertu du présent article 12.3, une demande du Client oblige Proximus à prendre des mesures supplémentaires autres que celles directement imposées à Proximus par la Législation sur la protection des données, le Client remboursera à Proximus tous les frais encourus afin de prendre de telles mesures.

12.3.13. La violation de la Législation sur la protection des données par Proximus sera considérée comme une faute de Proximus uniquement si elle a agi en dehors des instructions légales du Client ou contrairement à celles-ci.