



# Description de Service Contractuelle Connectivité Mobile

**Version Date :** 01/01/2023

# Table des matières

Table des matières .....	1
<b>1. Introduction.....</b>	<b>3</b>
<b>2. Description du Service fonctionnel .....</b>	<b>3</b>
2.1 Accès au réseau mobile de Proximus .....	3
2.1.1 Généralités.....	3
2.1.2 Services de roaming.....	4
2.2 Carte SIM.....	4
2.3 Numéro de Téléphone Mobile .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3.1 Attribution du numéro.....	4
2.3.2 Changement de numéro.....	5
2.3.3 Portabilité du numéro.....	5
2.3.4 Services d'annuaires et de renseignements.....	6
2.3.5 Appels d'urgence.....	6
2.4 Services à valeur ajoutée.....	6
2.4.1 Restriction d'appels sortants (Outgoing Call Barring - OCB).....	7
2.4.2 Affichage du numéro (Calling Line ID Presentation - CLIP).....	7
2.4.3 Refus d'affichage du numéro (Calling Line ID Restriction - CLIR).....	7
2.4.4 Appels malveillants.....	7
<b>3. Services d'implémentation.....</b>	<b>7</b>
3.1 Commande.....	7
3.2 Services Assist.....	8
3.3 Délai d'implémentation.....	8
3.4 Autogestion .....	8
<b>4. Services opérationnels.....</b>	<b>9</b>
4.1 Accès au Service Desk.....	9
4.2 Gestion des Incidents.....	9
<b>5. Conditions Spécifiques .....</b>	<b>10</b>
5.1 Informations générales.....	10
5.2 Procédure contractuelle.....	10

5.3 Amendements au Contrat.....	12
5.4 Droits et Obligations du Client.....	13
5.5 Mesures de protection pour l'utilisation des données mobiles.....	14
5.6 Services de roaming.....	15
5.7 Utilisation de l'internet mobile.....	16
5.8 Protection des données à caractère personnel.....	18

# 1. Introduction

La présente Description de service contractuelle décrit les services de téléphonie mobile que propose Proximus à ses Clients. Les services de téléphonie mobile permettent à un Client d'établir et de recevoir des communications mobiles (voix, SMS, MMS et connexions de données) à tout moment sur le réseau mobile de Proximus et tous les autres réseaux qui y sont reliés, via une carte SIM contenue dans un Équipement Terminal agréé (ci-après le "Service").

Dans un souci de clarté, il convient de préciser que l'Équipement Terminal n'est pas compris dans le Service. Dans le cadre du présent Contrat, "Équipement Terminal" désigne un appareil de communication mobile (smartphone, GSM ou tablette) raccordé à l'interface du réseau mobile de Proximus.

La fonctionnalité du Service est décrite de manière plus détaillée dans le chapitre "Description du Service fonctionnel". Les "Assist and Care Services" (services de support) fournis au Client pendant la phase d'implémentation et la phase opérationnelle sont décrits respectivement dans les chapitres "Phase d'implémentation" et "Phase opérationnelle".

# 2. Description du Service fonctionnel

## 2.1 Accès au réseau mobile de Proximus

### 2.1.1 Généralités

Le Service comprend l'accès au réseau de téléphonie mobile de Proximus, qui permet à un Client situé en Belgique d'établir et de recevoir des communications mobiles (ci-après le "Réseau mobile de Proximus").

Une communication mobile est une forme de communication sans fil qui fonctionne par propagation de signaux radio. Étant donné que ces signaux peuvent être perturbés par une source externe ou par des obstacles comme des bâtiments, la végétation ou le relief, une transmission parfaite ne peut être garantie partout et en permanence. La qualité du Service dépend aussi de la qualité de l'Équipement Terminal utilisé par le Client.

Une connexion large bande du Réseau mobile de Proximus permet d'atteindre les vitesses maximales suivantes en envoi (upload) et en réception (download) - valeurs estimées :

Accès internet mobile*	Vitesse maximale estimée**				Vitesse maximale optimale***
	2G	3G	4G	5G	
Réception	200 Kbps	21 Mbps	220 Mbps	420 Mbps	1 Gbps
Envoi	100 Kbps	2 Mbps	60 Mbps	88 Mbps	100 Mbps

\* Sous réserve d'un appareil et d'un abonnement compatibles. La vitesse maximale estimée et optimale peut faire l'objet d'un palier en fonction de l'abonnement choisi. Le tableau ci-dessus ne mentionne pas les vitesses en cas de paliers.

\*\* La "vitesse maximale estimée" est la vitesse maximale que pourraient atteindre les utilisateurs dans des conditions réalistes à différents endroits de la zone de couverture. Cette valeur maximale résulte de mesures effectuées sur l'ensemble du territoire national et peut varier en fonction du plan tarifaire compatible choisi, des performances de l'appareil et de la localisation de l'utilisateur pendant l'utilisation du Service. La 5G étant en cours de déploiement, l'estimation de la vitesse se base sur des données limitées.

\*\*\* La "vitesse maximale optimale" est la vitesse maximale qui peut être atteinte dans des conditions optimales. Celle-ci peut toutefois varier en fonction du plan tarifaire compatible choisi, des performances de l'appareil et de la localisation de l'utilisateur pendant l'utilisation du Service.

## 2.1.2 Services de roaming

Le Service comprend également l'accès à d'autres réseaux de téléphonie mobile à l'étranger, qui permettent à un Client situé en dehors de la Belgique d'établir et de recevoir des communications mobiles (ci-après "Services de roaming" ou "Roaming").

Les conditions relatives à ces Services de roaming sont spécifiées dans la section "Conditions spécifiques" de la présente Description de service contractuelle relative aux services de Connectivité mobile.

## 2.2 Carte SIM

En cas d'abonnement au Service, le Client recevra une carte SIM (trio) de Proximus ou Proximus activera l'eSIM du Client. Une Carte SIM trio est une carte à microprocesseur à insérer manuellement dans un Équipement Terminal agréé pour accéder au Service et l'utiliser. Une eSIM est une carte à microprocesseur déjà intégrée dans l'Équipement Terminal agréé du Client pour accéder au Service. La Carte SIM trio et l'eSIM sont dénommées ci-après "Carte SIM".

Cette Carte SIM permet d'identifier le Client sur le réseau mobile, quel que soit l'Équipement Terminal utilisé, et permet au Client d'établir et de recevoir des communications mobiles. Elle représente l'abonnement du Client au Service. La Carte SIM trio reste la propriété exclusive de Proximus.

Chaque Carte SIM possède un code PIN (numéro d'identification personnel) et un code PUK (clé personnelle de déblocage) qui lui sont propres. Ces codes sont communiqués au Client lors de la souscription au Service. Leurs instructions d'utilisation sont fonction des évolutions technologiques. Elles sont expliquées dans le manuel d'utilisation de l'Équipement Terminal.

## 2.3 Numéro de Téléphone Mobile

### 2.3.1 Attribution du numéro

Le Service comprend l'attribution, par Proximus, d'un Numéro de Téléphone Mobile belge unique par Carte SIM. Il peut s'agir d'un Numéro de Téléphone Mobile existant ou nouveau.

Dans le cas d'un nouveau Numéro de Téléphone Mobile, la procédure d'attribution des numéros d'appel est automatisée. Le Client ne peut se prévaloir d'aucun droit pour exiger un Numéro de Téléphone Mobile spécifique.

Il peut réutiliser un ou plusieurs Numéros de Téléphone mobiles dont il (ou son personnel) disposait auprès d'un autre opérateur (**port-in**). Les informations demandées par Proximus à cet égard sont à fournir par le Client (ou via son Fleet Manager, le cas échéant) pour permettre la reprise du Numéro de Téléphone Mobile existant d'un autre opérateur.

Le Client ne peut se prévaloir d'aucun droit sur le Numéro de Téléphone Mobile attribué par Proximus.

### 2.3.2 Changement de numéro

Le Client peut demander un changement de Numéro de Téléphone Mobile moyennant paiement. Proximus examinera cette demande sur la base des possibilités techniques et accédera à la demande du Client à sa seule discrétion.

### 2.3.3 Portabilité du numéro

Le Client qui souhaite transférer son ou ses Numéros de Téléphone Mobiles chez un autre opérateur (**port-out**) est tenu de prendre contact avec ce dernier. Le nouvel opérateur effectuera, au nom du Client, les démarches nécessaires auprès de Proximus en vue du transfert du ou des numéros concernés. Le Client peut demander lui-même le transfert de son Numéro de Téléphone Mobile jusqu'à un (1) mois après la date de résiliation du Contrat.

Seuls les Numéros de Téléphone Mobiles non désactivés peuvent être transférés. Les Numéros de Téléphone Mobiles individuels, y compris les numéros de rétention, sont transférés individuellement.

En cas de portage de l'ensemble des Numéros de Téléphone Mobiles visés par le présent Contrat chez un autre opérateur, le Contrat prendra fin automatiquement une fois le port-out effectif. En cas de portage partiel des Numéros de Téléphone Mobiles visés par le présent Contrat chez un autre opérateur, le Contrat prendra fin automatiquement pour les Numéros de Téléphone Mobiles concernés dès que le port-out sera effectif. Il restera toutefois en vigueur pour les autres Numéros de Téléphone Mobiles. Les frais de configuration seront facturés au Client.

Les frais de résiliation anticipée applicables sont définis dans la section relative aux Conditions spécifiques.

Proximus se réserve toutefois le droit de refuser le transfert du Numéro de Téléphone Mobile :

- (a) si l'opérateur choisi par le Client ne respecte pas les procédures légales de portabilité du numéro ;  
ou
- (b) en cas de fraude avérée ou présumée du Client ou d'un tiers.

Proximus mettra tout en œuvre pour mener à bien le transfert du Numéro de Téléphone Mobile. Cependant, il arrive que des raisons techniques empêchent l'exécution du transfert. Pendant le transfert, il est possible qu'un service de communication mobile soit indisponible pendant une durée limitée. En cas d'échec de la procédure de portage du numéro dans les délais fixés par la loi, Proximus réactivera le Contrat du Client lié à son Numéro de Téléphone Mobile et continuera à fournir le Service aux mêmes conditions jusqu'à ce que la procédure de portage aboutisse.

En cas de retard dans la procédure de portage, le Client peut avoir droit, à sa demande expresse et écrite, à une indemnisation spécifique prévue par la loi. Le Client trouvera plus d'informations sur les montants et la procédure d'indemnisation sur le site web de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications : [www.ibpt.be/consommateurs/retard-dans-le-portage-de-votre-numero](http://www.ibpt.be/consommateurs/retard-dans-le-portage-de-votre-numero). Les demandes d'indemnisation doivent être introduites dans un délai de six (6) mois après la demande de portage d'un Numéro de Téléphone Mobile. L'opérateur receveur est administrativement responsable du traitement de la demande du Client concernant l'indemnisation et le paiement de cette indemnisation.

Proximus ne peut être tenue responsable des dommages résultant de la non-exécution ou de l'exécution tardive ou incorrecte de la procédure de portage d'un ou de plusieurs Numéros de Téléphone Mobiles pour une raison dépendante de l'opérateur précédent, d'un tiers ou du Client lui-même. Proximus n'est pas responsable des dommages résultant de l'indisponibilité ou du portage erroné du ou des Numéros de Téléphone Mobiles pour des raisons techniques.

### 2.3.4 **Annuaire et services de renseignements**

Conformément à la réglementation en vigueur, Proximus communique à la base de données des numéros centrale ([www.centralnumberdatabase.be](http://www.centralnumberdatabase.be)) le nom et les initiales ou le prénom du Client ou, pour une personne morale, la dénomination officielle, son adresse et le numéro de téléphone attribué par Proximus.

Le choix de figurer ou non dans les annuaires et les services de renseignements est proposé au Client lors de la souscription du Contrat. Le Client indique s'il souhaite que ses données soient reprises dans les annuaires et les services des renseignements ou s'il souhaite que son numéro reste secret. Le Client indique également s'il souhaite ou pas que son nom et son adresse puissent être retrouvés sur base de son numéro de téléphone. Le Client peut modifier ses choix à tout moment en envoyant un e-mail à l'adresse suivante : [annuaire@proximus.com](mailto:annuaire@proximus.com).

Le Client est responsable de l'exactitude des données qu'il communique à Proximus. Tout changement d'un élément d'identification du Client ou du raccordement sera communiqué le plus rapidement possible à la base de données des numéros centrale.

### 2.3.5 **Appels d'urgence**

Le Service permet d'appeler les services de secours en Belgique.

Proximus donne accès et permet une localisation et une identification correctes de l'appelant par les services de secours belges dans le cadre d'une utilisation normale du Service. Il est interdit d'utiliser le Service de manière à empêcher l'identification ou la localisation de l'appelant dans le cadre d'un appel d'urgence.

## 2.4 **Services à valeur ajoutée**

Proximus peut fournir au Client des services à valeur ajoutée pour gérer ses appels entrants et sortants si l'Équipement Terminal le permet.

### 2.4.1 Restriction d'appels sortants (Outgoing Call Barring - OCB)

Le Client peut bloquer l'établissement de certains types d'appels au départ de son Équipement Terminal.

L'activation de cette restriction peut être payante, sauf en ce qui concerne la restriction d'appels vers les numéros nationaux surtaxés, les numéros nationaux surtaxés utilisés pour la fourniture de contenu pour adultes ou les numéros internationaux surtaxés non exploités conformément au plan de numérotation téléphonique international E164.

### 2.4.2 Affichage du numéro (Calling Line ID Presentation - CLIP)

Si les conditions techniques le permettent, le numéro d'appel de l'appelant s'affiche sur l'écran de l'appareil mobile du Client (appelé ("CLIP"), à condition que l'appelant n'ait pas interdit cet affichage ("CLIR"). Si l'appel provient d'un autre réseau, le numéro de l'appelant ne peut s'afficher que si les opérateurs des réseaux tiers concernés autorisent le transfert dudit numéro vers le réseau Proximus.

En cas de déviation ou de transfert d'appel, le dernier correspondant appelé (la personne vers qui l'appel a été dévié) verra le numéro de téléphone de l'appelant initial apparaître sur l'écran de son appareil mobile.

### 2.4.3 Refus d'affichage du numéro (Calling Line ID Restriction - CLIR)

Le Client peut refuser gratuitement l'affichage de son numéro d'appel (CLIR) à tout moment en contactant le service clientèle. La fonctionnalité CLIR ne fonctionne pas pour l'envoi de SMS ou de MMS.

Les numéros de téléphone des personnes appelant les services de secours 100, 101, 102, 110 et 112 sont toujours visibles pour ces derniers, même si l'appelant a refusé l'affichage de son numéro.

### 2.4.4 Appels malveillants

Le Client recevant des appels malveillants peut demander à Proximus d'identifier le numéro à l'origine de ces appels. Si l'identification est possible techniquement, Proximus invite le titulaire du numéro à cesser ces appels. Si le Client reste malgré tout victime de ces appels, il peut s'adresser au Service de Médiation. À la demande de ce dernier, Proximus communique l'identité et l'adresse du titulaire du numéro d'où proviennent les appels malveillants afin de les transmettre au Client.

## 3. Services d'implémentation

### 3.1 Commande

Le Client commande le Service en faisant parvenir à Proximus le Contrat dûment complété et signé. Le Bon de commande mentionne notamment :

- la Durée Initiale du Contrat ;
- le nombre minimum de Cartes actives requises ;
- les conditions commerciales applicables (telles que les tarifs).

## 3.2 Services Assist

Dès la réception du Contrat dûment complété et signé (y compris les annexes), Proximus lance le processus d'implémentation.

Seuls Proximus ou ses sous-traitants sont autorisés à procéder à l'implémentation initiale. Toutes les activités d'implémentation sont réalisées pendant les Heures de bureau.

Proximus effectue les activités suivantes lors de l'implémentation du Service :

- Port-in du Numéro de Téléphone Mobile (si nécessaire)
- Envoi de Carte(s) SIM (si nécessaire)
- Envoi des codes PIN et PUK
- Activation des Cartes SIM
- Activation du Service

Une fois le Service activé, il est réputé disponible pour le Client.

Afin d'éviter tout malentendu, Proximus attire l'attention du Client sur le fait que sauf accord spécifique décrit dans le Bon de commande, l'implémentation du Service par Proximus ne couvre pas les activités suivantes :

- Installation de la Carte SIM dans l'Équipement Terminal
- Configuration de l'Équipement Terminal

## 3.3 Délai d'implémentation

Proximus s'engage à activer la Carte SIM dans les deux (2) Jours ouvrables, sauf dans les cas suivants :

- Commun accord avec le Client
- Activation tardive due au Client, à un tiers (y compris les fournisseurs de Proximus ou d'autres opérateurs) ou à un cas de force majeure
- Portage (port-in)
- Activations complexes et/ou multiples

Cette période commence dès que le Client est en possession de son code PIN et de son code PUK.

## 3.4 Autogestion

Dès l'activation du Service, le Client peut gérer sa flotte de Cartes SIM via le service de Gestion des Numéros de Téléphone Mobiles sur le Portail Proximus Enterprise :

- Suivi de la consommation en temps réel des Cartes SIM utilisées par les Utilisateurs Finaux (data/voix/SMS) ;
- Modification/adaptation des abonnements mobiles et des Cartes SIM de ses Utilisateurs Finaux (changement de plan tarifaire, ajout d'options, échange de Cartes SIM, etc.) ;
- Aperçu de l'historique des modifications effectuées sur sa flotte de Cartes SIM ;
- 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).

Les activités mentionnées dans la liste non exhaustive ci-dessus sont soumises, en plus des conditions du présent Contrat, aux conditions du portail Proximus concerné.

## 4. Services opérationnels

Ce chapitre décrit le support fourni par Proximus dès l'activation du Service et jusqu'au terme du Contrat.

### 4.1 Accès au Service Desk

Le Service Desk est l'interface entre le Client et Proximus pour tous les aspects relatifs au Service, y compris la réception, l'enregistrement, la consignation et l'escalade des Incidents et autres demandes. Le Service Desk attribue des ressources (première ligne, deuxième ligne, experts) et communique régulièrement avec le Client.

Proximus octroie au Client un accès centralisé au Service Desk par téléphone ou via un portail. Seuls les représentants autorisés du Client ont accès au Service Desk (24h/24, 7j/7) via les canaux suivants :

Accès au Service Desk	
Téléphone	<ul style="list-style-type: none"><li>• 0800 22 200 (NL)</li><li>• 0800 33 200 (FR)</li><li>• 0800 55 200 (EN)</li></ul>
Portail	<a href="https://www.proximus.be/login">https://www.proximus.be/login</a>
Site web	<a href="https://www.proximus.be/support">https://www.proximus.be/support</a>

Le Client sait et accepte que les appels en provenance ou à destination du Service Desk de Proximus peuvent être enregistrés afin de servir de preuve en cas de contestation d'une transaction commerciale. Les appels en provenance ou à destination du Service clientèle peuvent également être écoutés ou enregistrés à des fins de contrôle de la qualité.

### 4.2 Gestion des Incidents

Les activités de gestion des Incidents effectuées par Proximus ont pour but de résoudre un Incident ou d'en diminuer les conséquences.

Proximus est tenue de déployer les efforts raisonnables nécessaires afin de résoudre tout Incident impactant le Client dans les meilleurs délais.

Si une Carte SIM présente un défaut de fabrication, le Client peut l'échanger gratuitement contre une nouvelle dans un point de vente Proximus. Si la Carte SIM est défectueuse suite à une mauvaise manipulation par le Client, elle peut être remplacée par Proximus aux frais du Client.

Le Client peut également utiliser le Service Desk en cas de perte et de vol de sa Carte SIM.

## 5. Conditions Spécifiques

### 5.1 Informations générales

5.1.1. Les documents suivants constituent le "**Contrat de connectivité mobile**" ou "**Le Contrat**" entre Proximus et le Client concernant la fourniture du Service, par ordre décroissant de priorité : (i) le Bon de Commande (y compris toutes conditions spécifiques), (ii) la Description de Service Contractuelle Connectivité Mobile, (iii) les Conditions Générales pour les Clients Professionnels, (iv) la Liste de Prix, (v) le Résumé du Contrat (dans les cas prévus par la loi) et (vi) la liste des Filiales.

5.1.2. Dans le cadre du présent Contrat, le terme "Client" désigne toute personne morale ou association de fait comptant plus de neuf (9) employés (calculés conformément aux articles 1:24 ou 1:28 du Code belge des sociétés et des associations), identifiée dans le Contrat comme titulaire de la Carte SIM représentant l'abonnement de cette personne ou association au Service et qui utilise le Service à des fins non purement privées.

5.1.3. Il est conseillé de conserver une copie du Contrat.

#### 5.1.4. Définitions

**Point de terminaison** : point auquel le Client accède à l'infrastructure publique de télécommunications de Proximus. Dans le cas du Réseau mobile de Proximus, la Carte SIM est le point de terminaison.

**Carte active** : Carte SIM raccordée au réseau de Proximus, enregistrée dans les systèmes de Proximus et facturée au Client ou, si le Client a souscrit à un service de facturation partagée, facturée au Client et/ou à ses employés. Une Carte active peut ou non générer des communications vocales et/ou de données.

**Pourcentage d'évolution** : pourcentage maximum de Cartes actives susceptibles d'être résiliées par le Client pendant la durée du Contrat sans frais de résiliation anticipée à acquitter. Le Pourcentage d'évolution est défini dans le Bon de commande.

### 5.2 Procédure contractuelle

#### 5.2.1. Durée du Contrat

Sauf convention contraire entre les Parties, le Contrat entre en vigueur à la date d'activation de la Carte SIM par Proximus sur son Réseau mobile.

Sauf convention contraire entre les Parties, le Contrat est conclu pour une Durée Initiale de vingt-quatre (24) mois à compter de l'activation du Service. À la fin de la Durée Initiale, le Contrat sera renouvelé tacitement pour une Durée indéterminée. Si l'une des Parties s'oppose au renouvellement automatique du Contrat pour une Durée indéterminée, elle en informera l'autre Partie par écrit au moins trente (30) Jours Calendrier avant la fin de la Durée Initiale.

#### 5.2.2. Résiliation du Contrat

5.2.2.1. Après le renouvellement automatique du Contrat pour une Durée indéterminée, chaque Partie est habilitée à résilier le Contrat à tout moment moyennant un préavis écrit de trente (30) Jours Calendrier, sauf en cas de portage du Numéro de Téléphone Mobile, auquel cas le Contrat pourra prendre fin immédiatement une fois le portage effectif (voir article 1.3.3. ci-dessus pour plus d'informations sur la procédure de portage du numéro).

### 5.2.3. Suspension du Contrat et limitation au service minimum

5.2.3.1. En plus des Conditions Générales pour les Clients Professionnels, Proximus est en droit, moyennant notification préalable, de limiter la fourniture du Service au service minimum lorsque le Client violation prolongée de ses obligations de paiement. Le service du Client sera alors limité à la réception d'appels et à l'établissement d'appels à destination des services de secours et d'appels payés par le destinataire.

5.2.3.2. En cas de non-respect par le Client de l'une de ses obligations découlant du présent Contrat ou de tout autre contrat conclu avec Proximus, Proximus est autorisée à suspendre tout ou partie du Service si le Client ne remédie pas à la situation dans les dix (10) Jours Ouvrables suivant l'envoi d'une mise en demeure.

5.2.3.3. En cas (i) d'utilisation anormale ou non autorisée du Service, ou (ii) de perturbation du trafic sur le réseau téléphonique public imputable au Client, Proximus peut limiter la fourniture du Service, réduire les débits de données ou suspendre ou résilier tout ou partie du Service sans indemnité et avec effet immédiat après notification ou tentative de notification au Client.

5.2.3.4. Le Client restera redevable du paiement des redevances du Service et de tous les frais supplémentaires pendant toute la durée de la restriction ou de la suspension du Service.

5.2.3.5. En cas de restriction ou suspension du Service, le Client ne peut prétendre à aucune forme d'indemnisation. La restriction ou la suspension prend fin après que le Client s'est acquitté de ses obligations. Proximus se réserve le droit de facturer également des frais de réactivation.

### 5.2.4. Effets de la résiliation

5.2.4.1. En cas de résiliation anticipée du Contrat par le Client pendant la Durée initiale, ou de résiliation anticipée du Contrat par Proximus pendant la Durée initiale en cas de non-respect de ses obligations par le Client, ce dernier sera redevable à Proximus d'une indemnité correspondant à la somme de (i) l'équivalent des redevances mensuelles du Service qui auraient été dues en cas d'exécution du Contrat jusqu'à la fin de la période contractuelle en cours et (ii) 50 % du montant mensuel moyen des communications (appels, SMS, données...) facturées au cours des trois (3) derniers mois (factures clôturées au moment de la résiliation), multiplié par le nombre de mois restants jusqu'à la fin de la Durée initiale. Proximus a également le droit de facturer des frais administratifs d'un montant fixe de 50 EUR par Carte SIM (plafonné à 250 EUR) pour cause de résiliation anticipée.

5.2.4.2. Outre cette indemnité de résiliation, tout accord conclu en vue d'un report de paiement sera considéré comme nul et non avenu, et les sommes restant dues, notamment à titre de frais d'installation ou d'infrastructure, seront immédiatement exigibles.

Proximus se réserve le droit de réclamer le remboursement de toute ristourne dont le Client aurait indûment bénéficié. Ce calcul ne tient pas compte du Pourcentage d'évolution.

5.2.4.3. En cas de résiliation pendant la phase d'implémentation, tous les frais encourus et les travaux exécutés par Proximus seront à charge du Client.

5.2.4.4. Si le Client a reçu l'Équipement Terminal gratuitement ou à prix réduit dans le cadre d'un contrat d'offre conjointe, et que cet avantage était lié à la souscription d'un abonnement à durée déterminée, il peut être tenu au paiement d'une indemnité. Cette indemnité sera égale au montant restant dû conformément au tableau d'amortissement communiqué au Client lors de la souscription du contrat d'offre conjointe, qui reprend la valeur résiduelle de l'Équipement Terminal pour chaque mois de la durée du Contrat à durée déterminée.

5.2.4.5. En ce qui concerne les Numéros de Téléphone Mobiles provenant du plan de numérotation belge, le Client se réserve le droit de demander le portage de son Numéro de Téléphone Mobile pendant une période d'un (1) mois à compter de sa date de résiliation du Contrat.

### 5.2.5. Résiliation partielle du Contrat

5.2.5.1 Pendant la Durée du Contrat, le Client a le droit de résilier un certain nombre de Cartes actives sans être redevable de frais de résiliation anticipée. Ce nombre ne peut être supérieur au Pourcentage d'évolution mentionné dans le Bon de commande, compte tenu du nombre de Cartes actives demandé, indiqué dans le Bon de commande.

5.2.5.2. Si le nombre de Cartes actives résiliées par le Client est plus élevé que le Pourcentage d'évolution, Proximus appliquera les frais de résiliation anticipée visés à l'article 5.2.4. ci-dessus à toutes les Cartes actives résiliées par le Client, y compris celles comprises dans le Pourcentage d'évolution. À cet égard, Proximus procédera à un contrôle du nombre de Cartes actives à la fin de chaque année contractuelle. Proximus se réserve par ailleurs le droit de revoir les conditions tarifaires des Cartes actives restantes. Si le Client s'oppose aux nouvelles conditions, il a le droit de résilier le Contrat moyennant paiement des frais de résiliation anticipée visés à l'article 5.2.4.

## 5.3 Amendements au Contrat

Par dérogation aux Conditions Générales pour les Clients Professionnels, Proximus se réserve le droit de modifier le Contrat et les caractéristiques techniques du Service, même si cette modification a un impact sur le prix ou la qualité du Service, si une raison valable le justifie. Les Parties conviennent que les circonstances suivantes, de manière non exhaustive, seront en toute hypothèse considérées comme une raison valable : changements dans la technologie utilisée, changements dans les prix pratiqués par les fournisseurs de Proximus, augmentation d'autres éléments de coût du Produit et/ou Service et changements réglementaires. Proximus s'engage à informer le Client de ces amendements par écrit au moins trente (30) Jours calendrier avant leur entrée en vigueur. Sauf dans les cas prévus par la loi, les Clients s'opposant aux nouvelles conditions peuvent résilier leur Contrat sans indemnité de résiliation anticipée, au plus tard le dernier jour de la période de trois (3) mois suivant la notification de ces modifications. En cas d'augmentation tarifaire, le Client peut, sauf dans les cas prévus par la loi ou en cas d'indexation prévu dans ce Contrat, résilier son Contrat sans aucune indemnité de résiliation anticipée au plus tard le dernier jour de la période de trois (3) mois suivant la notification de cette augmentation tarifaire. La résiliation peut intervenir par tout moyen écrit.

Dans un souci de clarté, il est précisé que les changements apportés à l'infrastructure physique et/ou à la technologie utilisée pour fournir le Service ne sont pas considérés comme un amendement du Contrat ou du Service si la fonctionnalité du Service reste inchangée ou est améliorée pour le même prix après ces changements.

Proximus se réserve le droit d'ajuster les prix deux fois par année calendrier, conformément à l'indice des prix à la consommation et à la formule d'ajustement tarifaire suivante :

$$P1 = PO \times (IPC\ 1/IPC\ 0)$$

Où :

- P1 = le nouveau prix ;
- PO = le prix applicable avant l'indexation actuelle ;

- IPC 0 = l'indice des prix à la consommation applicable (i) à la date de l'indexation précédente ou (ii) à la date un an avant l'indexation actuelle à défaut d'indexation précédente ;
- IPC 1 = l'indice des prix à la consommation applicable à la date de l'indexation actuelle.

Tout ajustement de prix basé sur la formule d'ajustement de prix ne donne nullement au Client le droit de mettre fin au Contrat sans le paiement d'une indemnité de résiliation anticipée.

La décision de Proximus de ne pas indexer ses prix ou certains éléments tarifaires à l'occasion d'une indexation déterminée ne sera pas considérée comme une renonciation à ce droit. En conséquence, Proximus se réserve explicitement le droit d'ajuster les prix ou d'autres éléments tarifaires lors d'une indexation ultérieure.

## 5.4 Droits et Obligations du Client

5.4.1. Le Client ne peut modifier l'infrastructure du Réseau mobile, en ce compris le Point de terminaison.

5.4.2. Toute perte ou vol d'une Carte SIM n'entraîne pas la fin du Contrat. Le Client reste responsable de l'utilisation et du paiement des Services jusqu'à la suspension, par Proximus, de la Carte SIM à sa demande, et pour autant que cette suspension soit possible. Le Client pourra demander une nouvelle Carte SIM.

5.4.3. Il est interdit au Client de copier les données d'identification techniques contenues sur la Carte SIM.

5.4.4. Le Client ne raccordera au Réseau mobile de Proximus que des Équipements Terminal compatibles, agréés et en bon état de fonctionnement. Si l'Équipement Terminal du Client perturbe ou impacte, ou risque de perturber ou d'impacter la sécurité, l'intégrité ou le bon fonctionnement du Réseau mobile de Proximus ou du Service, Proximus peut demander au Client de débrancher l'Équipement Terminal concerné, sans préjudice des autres droits et mesures dont dispose Proximus en vertu du Contrat. En outre, Proximus peut demander au Client de présenter son Équipement Terminal pour inspection.

5.4.5. Le Client utilisera le Service, y compris les Cartes SIM, avec la diligence requise et conformément aux dispositions du Contrat. Les pratiques suivantes ne sont pas considérées comme un usage normal et ne sont dès lors pas autorisées (liste non exhaustive) :

- (a) Tout usage visant à détourner, directement ou indirectement, les communications, ou en vue d'une revente du Service à des tiers, sans l'autorisation écrite préalable de Proximus ;
- (b) Tout usage perturbant le fonctionnement fiable et correct (de certaines fonctionnalités) du Réseau mobile de Proximus ou d'autres réseaux mobiles qui y sont reliés. Un fonctionnement fiable et correct comprend notamment l'affichage du numéro d'identification de l'appelant (sauf opposition de l'appelant), la transmission du numéro IMEI de l'Équipement Terminal émettant l'appel, l'interception et l'enregistrement de communications sur ordre des autorités judiciaires ou administratives compétentes, la conservation des données d'appel et d'identification ou encore l'identification et la localisation correctes par les services d'urgence ;
- (c) Tout usage permettant d'éviter les frais d'interconnexion ;
- (d) Tout usage provoquant une saturation ou une charge anormale sur le Réseau mobile de Proximus ou perturbant le bon fonctionnement de ce Réseau ;
- (e) Tout usage s'écartant de façon significative des moyennes calculées par Proximus relatives à la fréquence ou à la répartition d'utilisation entre les différents moyens de communication ou de

connexion (téléphone, transmission de données, SMS, 4G, 5G, MMS...) ou à la durée effective de connexion ;

- (f) Tout usage frauduleux du Service tel que l'utilisation du Service comme centre d'appel ou Simbox, à des fins de surveillance (cf. vidéosurveillance) ou comme SMS Gateway ou autres appareils similaires ;
- (g) Le transfert, la revente, la location, le prêt ou la mise à disposition du Service et/ou de la/des Carte(s) SIM à tout tiers, que ce soit en Belgique ou à l'étranger ;
- (h) Si le nombre d'appels ou de SMS vers les numéros à valeur ajoutée est trente (30) fois supérieur (ou plus) à la consommation moyenne de tous les utilisateurs en appels ou SMS vers ces numéros ;
- (i) Pour les plans tarifaires offrant un volume "illimité", basés sur un usage normal du Service, si pendant deux (2) mois consécutifs ou pendant quatre (4) mois non consécutifs sur une période totale d'un an (non cumulatif) :
  - L'Utilisateur Final du Service envoie plus de 10 000 SMS par mois et/ou 500 SMS par jour ;
  - L'Utilisateur Final du Service envoie des SMS à plus de 250 destinataires différents par mois ;
  - L'Utilisateur Final du Service passe régulièrement des appels pendant plus de 6 heures par jour et/ou 30 heures par semaine ;
  - L'Utilisateur Final du Service consomme plus de 600 GB de données par mois ;
  - L'utilisation mensuelle du Service est régulièrement 30 fois supérieure (ou plus) à l'utilisation moyenne de tous les Utilisateurs Finaux de l'offre illimitée.
- (j) Tout usage du Service pour une connexion sans intervention humaine ou pour une connexion entre machines ;
- (k) Tout usage contraire à l'ordre public et à la décence.

La preuve des pratiques interdites précitées peut être fournie par toute voie de droit, notamment à l'aide des données et relevés provenant des systèmes de Proximus ou de systèmes de tiers. Le Client et Proximus considèrent ces données et relevés comme faisant foi, jusqu'à preuve du contraire.

5.4.6. Si les systèmes de Proximus le permettent, les Utilisateurs Finaux peuvent s'adresser directement à Proximus, sans l'intermédiaire du Fleet Manager du Client, afin de gérer certaines opérations d'ordre technique ou administratif dans le cadre de l'exécution du Contrat, par exemple l'échange de Cartes SIM défectueuses. Si certaines de ces opérations devaient avoir un impact sur la facture du Client, Proximus est tenue d'obtenir son accord préalable.

5.4.7. Toute plainte relative à une suspension, une restriction ou une résiliation injustifiée (partielle ou totale) du Service est à introduire dans les cinq (5) Jours calendrier suivant la suspension, restriction ou résiliation du Service. Passé ce délai, la durée comprise entre le cinquième jour et le jour d'introduction de la plainte ne sera pas prise en compte pour le calcul d'une indemnité éventuelle.

## 5.5 Mesures de protection pour l'utilisation des données mobiles

### 5.5.1. Utilisation du Service en Belgique

En ce qui concerne l'utilisation du Service en Belgique, Proximus réduira la vitesse de surf mobile après consommation complète, en Belgique, du forfait récurrent de données mobiles ou, si aucun forfait est actif, interrompra la connexion de données mobiles dès que la consommation des données mobiles en Belgique dépassera le 50 EUR (hors T.V.A.). Le Client est averti par SMS dès qu'il dépasse son forfait ou atteint la limite de surf du montant précité. Le Client peut désactiver, sous sa propre responsabilité, la limite concernée, soit en prenant contact avec le service clientèle soit en libre-service, si autorisé.

### 5.5.2. Utilisation du Service en dehors de la Belgique

Par défaut, Proximus interrompra la connexion de données mobiles du Client dès que le montant de sa facture mensuelle pour la consommation de données mobiles dépassera 50 EUR (hors TVA). La connexion de données mobiles des Clients disposant d'un plan tarifaire n'est interrompue que lorsque la consommation de données mobiles dépasse le plan tarifaire de 50 EUR (hors TVA). Le Client est averti par SMS dès qu'il atteint la limite de surf ou dépasse son plan tarifaire du montant précité. Le Client qui souhaite continuer à surfer peut à tout moment désactiver la limite de surf, sous sa propre responsabilité, en contactant le service clientèle.

Si le Client désactive la limite de surf visée au paragraphe précédent, Proximus interrompra de nouveau la connexion de données mobiles dès que le montant de la facture mensuelle du Client pour la consommation de données mobiles dépassera 100 EUR (hors TVA). Le Client est averti par SMS dès qu'il atteint la limite de surf ou dépasse son plan tarifaire du montant précité. Le Client qui souhaite continuer à surfer peut à tout moment désactiver la limite de surf, sous sa propre responsabilité, en contactant le service clientèle.

Si le Client a désactivé les limites de surf, Proximus ne fournira plus de messages au Client concernant la consommation internet en roaming.

Proximus peut, de sa propre initiative, proposer au Client de choisir une autre limite de surf dans une liste prédéfinie par Proximus en remplacement des limites de surf par défaut de EUR 50 et EUR 100 (hors TVA) mentionnées dans cette section.

### 5.5.3. Politique d'Usage Raisonnable

Sans préjudice de l'article 5.6.6., l'utilisation du Service Mobile peut faire l'objet d'une politique d'usage raisonnable automatiquement appliquée. Les conditions de ces politiques d'usage sont définies dans les descriptifs des plans tarifaires concernés.

## 5.6 Services de roaming

5.6.1. L'"**Union européenne**", au sens des conditions générales relatives au roaming, désigne les 26 pays autres que la Belgique, faisant officiellement partie de l'Union européenne, ainsi que l'Islande, le Liechtenstein, la Norvège et tout autre pays inclus par Proximus dans la liste des pays où s'applique le plan tarifaire national (voir liste actualisée sur [www.proximus.be/roamingzones-offers](http://www.proximus.be/roamingzones-offers)).

5.6.2. Pour les communications mobiles au sein de l'Union européenne, à l'exclusion des appels internationaux depuis la Belgique, le plan tarifaire national est applicable. D'autres frais, tels que les frais liés aux appels et SMS vers des numéros de services à valeur ajoutée (numéros spéciaux (0800, 0900,...), service de tiers, numéros courts...), des services de tiers et des numéros courts à partir de l'étranger, seront facturés au Client, même si le numéro à valeur ajoutée est annoncé comme étant gratuit dans le pays concerné pour les utilisateurs locaux.

Pour les communications mobiles en dehors de l'Union européenne, des frais de roaming sont facturés.

5.6.3. La liste des pays dans lesquels les Services de roaming sont possibles ainsi que les frais de roaming standard sont publiés sur le site web de Proximus [www.proximus.be/roamingrates](http://www.proximus.be/roamingrates). Ils peuvent être

modifiés à tout moment conformément aux accords de roaming conclus entre Proximus et les opérateurs étrangers respectifs.

5.6.4. Selon le pays, il est possible de programmer la Carte SIM en vue de sélectionner automatiquement des réseaux préférés. Le Client peut toutefois sélectionner manuellement le réseau auquel il souhaite se connecter, sous réserve d'accord de roaming conclu entre Proximus et l'opérateur étranger concerné.

5.6.5. Les communications mobiles effectuées en zones non terrestres (depuis un bateau ou en avion, par exemple) utilisent des réseaux satellites correspondant à une autre zone géographique et sont considérées hors Union européenne. Le plan tarifaire national ne s'applique pas à ces communications mobiles et les frais de roaming liés à ces communications seront facturés au Client.

5.6.6. Le Client s'engage à respecter une politique d'utilisation raisonnable à l'égard des Services de roaming, au sens de la réglementation applicable en matière de roaming. En cas d'utilisation abusive ou anormale des Services de roaming constatée pendant une période de quatre (4) mois consécutifs, Proximus se réserve le droit d'en informer le Client par tout moyen approprié (SMS, e-mail, courrier, téléphone, etc.). Le Client dispose alors de deux (2) semaines pour adapter sa consommation et fournir à Proximus la preuve de sa présence et de sa consommation nationales réelles. Dans le cas contraire, Proximus se réserve le droit de facturer des frais supplémentaires conformément à la réglementation en matière de roaming, et ce, à partir de la date de notification jusqu'à la disparition de tout risque de consommation abusive ou anormale des Services de roaming par le Client, constatée sur la base d'une période d'observation ultérieure de quatre (4) mois consécutifs. Aux termes de la réglementation en matière de roaming, il convient d'entendre par "Utilisation abusive ou anormale des Services de roaming" :

- (a) une présence et une consommation des services essentiellement dans les autres États membres, par rapport à la présence et la consommation nationales des services en Belgique ou ;
- (b) l'inactivité prolongée d'une Carte SIM donnée, associée à une utilisation très fréquente, voire exclusive en roaming ou ;
- (c) l'activation et l'utilisation en série de multiples Cartes SIM par un même Client en roaming.

En cas de revente organisée de Cartes SIM à des personnes ne résidant pas officiellement en Belgique, au sens de la réglementation en matière de roaming, et n'entretenant pas de liens stables avec la Belgique, Proximus se réserve par ailleurs le droit d'appliquer immédiatement toute mesure nécessaire au respect du Contrat, y compris la suspension et/ou la résiliation de ce dernier, sans préjudice de son droit de réclamer des dommages et intérêts.

5.6.7. La qualité des Services de roaming proposés dans un pays de l'Union européenne peut différer de celle offerte en Belgique en raison de différents facteurs locaux liés aux technologies disponibles dans le pays visité, tels que le niveau de déploiement des dernières technologies, la couverture du réseau local, la vitesse disponible, la latence, mais aussi d'autres facteurs locaux externes tels que la topographie, etc.

En cas de problèmes de qualité de service en roaming au sein l'Union européenne par rapport aux conditions contractuelles, le Client peut s'adresser au service clientèle conformément à l'article 4.1. En dehors de l'Union européenne, d'autres raisons que celles visées au premier paragraphe peuvent influencer la qualité du Service de roaming.

5.6.8. Proximus publie sur son site web des informations sur les pays étrangers où la technologie 5G est disponible ([www.proximus.be/5G](http://www.proximus.be/5G)).

## 5.7 Utilisation de l'internet mobile

5.7.1. Le Client est tenu de se conformer à la Politique d'utilisation acceptable de Proximus qui fait partie intégrante du présent Contrat. Ce document est disponible sur [www.proximus.be/AUP](http://www.proximus.be/AUP) ou toute autre URL future, Proximus étant susceptible de la modifier occasionnellement.

5.7.2. Proximus ne garantit ni expressément ni implicitement le fonctionnement ininterrompu du Service ni la capacité de ce dernier à répondre aux attentes ou aux besoins du Client.

5.7.3. En cas de congestion sur le Réseau mobile de Proximus, Proximus peut être amenée à ralentir certains types de flux de données afin d'éviter une (sur)saturation. Plus d'informations sur les procédures mises en place par Proximus afin d'éviter une (sur)saturation de son Réseau mobile sont disponibles sur son site web.

5.7.4. Le Service permet au Client d'accéder à internet via le Réseau mobile de Proximus. L'accès internet fonctionne à l'aide une adresse IP dynamique. La bande passante de cet accès varie en fonction de la technologie disponible sur le site du Client, de la situation du réseau, de l'équipement du Client et de la configuration de cet équipement. Par défaut, le Service n'inclut pas la sécurisation du trafic du Client. Le Client accède à internet à ses propres risques et assure lui-même la sécurité de son trafic de données ou autorise Proximus à le faire via une Commande supplémentaire.

5.7.5. Le Client est seul responsable de la définition et de la configuration de son Équipement Terminal. Proximus attire l'attention du Client sur le fait que les paramètres d'usine peuvent inclure la connexion automatique de l'Équipement Terminal à internet en vue de télécharger des données. Le Client a toutefois la possibilité de désactiver ces connexions automatiques via le logiciel de son Équipement Terminal. Proximus se réserve le droit de modifier ou supprimer à tout moment certains services interactifs et/ou d'en proposer de nouveaux.

5.7.6. Il appartient au Client de prendre toutes les mesures appropriées lorsqu'il se connecte à internet, afin de protéger ses propres données et/ou logiciels, notamment contre d'éventuels virus circulant sur internet ou contre l'intrusion d'un tiers dans le système de son Équipement Terminal. Le Client reconnaît être pleinement informé du manque de fiabilité d'internet, et notamment du fait qu'il n'existe aucune garantie de sécurité en matière de transmission des données et de performances du réseau en termes de volume et de vitesse de transmission des données. Le Client reconnaît avoir été informé du fait que l'intégrité, l'authentification et la confidentialité des informations, fichiers ou données de tout type qu'il peut échanger sur internet ne peuvent pas être garanties sur le Réseau de Proximus. Toute violation de la confidentialité des données transmises via l'accès internet relève dès lors de l'entière responsabilité du Client.

5.7.7. Des données susceptibles d'être protégées par des droits de propriété intellectuelle ou d'enfreindre des dispositions légales en vigueur peuvent être accessibles via une connexion internet. Sous réserve de l'autorisation expresse de Proximus ou d'un tiers, le Client s'abstiendra de stocker, copier, télécharger ou envoyer des données interdites, illicites, illégales, contraires aux bonnes mœurs ou à l'ordre public, ou qui portent ou risquent de porter atteinte aux droits de tiers, notamment aux droits de propriété intellectuelle.

5.7.8. Le Client est conscient des perturbations que peut éventuellement occasionner un Équipement Terminal à certains équipements sensibles (appareils médicaux, instruments de vol à bord des avions, etc.). Il est dès lors essentiel de respecter scrupuleusement les instructions communiquées par les personnes en charge de ces équipements sensibles. Proximus ne peut être tenue responsable de tout dommage pouvant résulter du non-respect de ces instructions.

5.7.9. L'utilisation du Service peut être soumise à une politique d'utilisation raisonnable telle que définie dans la description du ou des plans tarifaires en question.

## 5.8 Protection des données à caractère personnel

5.8.1. Dans un souci de clarté, il est précisé que Proximus n'intervient ni en qualité de responsable du traitement ni en qualité de sous-traitant des données à caractère personnel comprises dans le contenu des communications transmises pendant la fourniture du Service.

5.8.2. Outre les messages aux Utilisateurs Finaux imposés par la réglementation, Proximus peut être autorisée par le Client à contacter les Utilisateurs Finaux de ce dernier dans le cadre de l'exécution du Contrat, notamment pour leur proposer la facturation électronique pour les factures mobiles qui leur sont adressées, les informer de l'existence de l'app My Proximus et les tenir informés de l'évolution des possibilités offertes par cette app, telles que (i) la consultation et le paiement de ses factures, (ii) la consultation de sa consommation, (iii) l'activation ou la désactivation de fonctionnalités ou d'options selon les modalités choisies par le Fleet Manager, etc.

5.8.3. Si Proximus souhaite communiquer aux Utilisateurs Finaux des informations sur les produits, services et promotions du Groupe Proximus à usage résidentiel, elle est tenue, si la loi l'exige, de recueillir le consentement préalable de ces Utilisateurs par tout moyen approprié. Proximus s'engage à respecter la réglementation relative à la vie privée et à l'utilisation des données à caractère personnel. En cas de contradiction entre le contrat de facturation partagée, le cas échéant (y compris les conditions applicables aux Utilisateurs) et la présente disposition, cette dernière prévaudra.

5.8.4. Dès que les systèmes de Proximus le permettront, l'Utilisateur Final pourra également s'adresser directement à Proximus, sans l'intermédiaire du Fleet Manager du Client, pour gérer certaines opérations d'ordre technique ou administratif dans le cadre de l'exécution du Contrat, par exemple l'échange d'une Carte SIM défectueuse ou à l'acquisition d'un nouveau smartphone. Le Client et/ou l'Utilisateur Final seront informés en temps utile de la date à laquelle ces opérations seront disponibles. Proximus est tenue de recueillir au préalable l'accord de principe du Client si certaines de ces opérations ont un impact sur le montant de sa facture.