

Les présentes Conditions générales régissent le contrat entre la société Proximus société anonyme de droit public, ci-après nommé « Proximus » et le client défini ci-dessous comme le "Client", dans le cadre du service Home and Care, défini ci-dessous comme "Service".

Le Service n'est disponible que pour les Clients d'un service Internet et requiert l'utilisation d'un site web de Proximus ou d'une application mobile Proximus. À ce titre, les Conditions générales du Service Internet, les Conditions générales d'utilisation des sites web de Proximus et les Conditions particulières à l'intention des utilisateurs de plateformes d'identification de Proximus sont d'application et font partie intégrante des présentes Conditions générales. Ces conditions sont notamment disponibles en ligne [www.proximus.com](http://www.proximus.com) ou sur demande dans les points de vente de Proximus. Le Client reconnaît expressément en avoir eu connaissance lors de sa souscription et les accepter. En cas de conflit entre ces différentes conditions, les présentes Conditions générales prévaudront.

## 1. OBJET

Les Conditions Générales ont pour objet de définir les conditions et modalités d'accès et d'utilisation du Service.

Le contrat se compose des éléments suivants :

## 2. DESCRIPTION DU SERVICE

2.1. Le Service désigne le service Home and Care, qui sera fourni par Proximus au Client dans les conditions et limites définies dans les présentes Conditions générales.

- a. Le Service propose au client :
  - d'être informé des événements (portes ouvertes, inondation, mouvement détecté, présence de fumée...) se déroulant là où le matériel Home and Care aura été installé ;
  - de visionner, certains événements se déroulant au lieu où le matériel Home and Care aura été installé.
- b. Le Service est purement informatif et n'a pas pour but de protéger des biens ou des personnes.
- c. Chaque Service comprend différentes formes de matériel Home and Care, acheté par le Client chez Proximus et dont l'installation est nécessaire pour utiliser le Service.

Le Client peut se procurer le matériel dans les points de vente Proximus ou sur le site d'e-commerce de Proximus (accessoires uniquement).

2.2. Le Service de base "Home View" permet au Client :

- d'accéder aux flux de caméras depuis son ordinateur et/ou son terminal mobile compatibles ;
- d'enregistrer le flux des caméras sur un espace personnel sécurisé, de 1 GB ;
- de visualiser l'enregistrement depuis son ordinateur ou son terminal mobile. Les données enregistrées dans l'espace personnel sont accessibles pendant une durée d'un mois à compter de leur enregistrement. Au-delà de cette période, ou si l'enregistrement dépasse 1 GB, les données seront automatiquement détruites ;
- de recevoir une notification SMS et/ou e-mail sur son terminal mobile et e-mail sur son ordinateur en cas de détection d'un événement (par exemple mouvements).

La réception de notifications SMS et/ou e-mail, se fait dans les limites de la mémoire du terminal mobile ou de stockage de la messagerie de l'ordinateur du Client. En cas de saturation, une alerte ne pourra pas être reçue. Le Client est donc invité à vérifier régulièrement les capacités de mémoire de son terminal mobile ou de son ordinateur et à procéder régulièrement à un nettoyage de ses anciens SMS et e-mails.

2.3. Le service "Home Control" reprend les fonctionnalités du service de base et permet de plus d'être informé de l'ouverture d'une porte, de la détection de fumées, de la détection de mouvements ou de la consommation d'une prise électrique.

Le service "Home Control" possède aussi une télécommande permettant l'activation et la désactivation totale/partielle du service.

D'autres accessoires peuvent être obtenus séparément selon le Service souscrit et la situation du Matériel.

## 3. CONDITIONS PRÉALABLES À LA FOURNITURE DU SERVICE

3.1. Le Client doit disposer des équipements techniques nécessaires :

- a. un accès Internet VDSL2 auprès de Proximus ;
- b. un modem-routeur b-box 2 ou supérieur, laissé en permanence sous tension ;
- c. un PC équipé d'un système d'exploitation (PC Windows Vista ou Windows XP ou Windows 2000 ou Windows 7 ou Mac OS ou Linux) ;
- d. un navigateur Internet (min. Firefox xx, IE 8 ou supérieur, Google Chrome xx).

Les éléments décrits ci-dessus sous c. et d. seront dénommés ci-après l'"Équipement".

3.2. Le Client devra prendre toutes les dispositions nécessaires afin que sa b-box 2 (ou supérieure) puisse rester constamment connectée aux réseaux internet et électrique, ainsi qu'au réseau mobile de Proximus et au réseau local wi-fi, selon le Service choisi.

## 4. UTILISATION DU SERVICE

### 4.1 Accès au Service

**L'accès au Service est subordonné à l'installation conforme du matériel par le Client et à la disponibilité de l'Équipement.**

### 4.2 Accès au serveur sécurisé

Proximus met à la disposition du Client un accès au serveur sécurisé Home and Care (ci-après le "Serveur") selon les conditions d'utilisation suivantes :

- Proximus prend les mesures voulues pour permettre autant que possible l'accès au Serveur 24h/24 et 7j/7, mais sans pouvoir le garantir. En cas de difficultés d'accès, notamment par suite de problème d'Équipement, surcharge du réseau ou maintenance de l'infrastructure, du réseau ou du Serveur, Proximus s'engage à ce que les coupures d'accès soient promptement rétablies ; Proximus ne pourra être tenue responsable des retards, inconvénients ou dommages subis en cas de difficultés d'accès au Serveur.

- Le Serveur est hébergé dans un centre sécurisé indépendant de Proximus répondant aux normes de surveillance, de protection et de sécurité requises pour assurer la sécurité (interne et externe) et la confidentialité du contenu des bases de données ; Proximus n'assume, quant à la sécurisation du Serveur, qu'une obligation de moyen.

- L'accès au Serveur peut être effectué via internet en se connectant au site Proximus [www.proximus.com](http://www.proximus.com), ou depuis un téléphone mobile avec une option internet mobile en utilisant l'application Android/IOS appropriée.

L'accès au Serveur est subordonné à l'acceptation des présentes Conditions générales Home and Care par le Client et par tout utilisateur auquel ont été transmis les identifiants.

Afin d'effectuer l'installation du Service, le Client est invité à s'enregistrer via MyProximus. Il pourra ainsi créer son identifiant d'accès ("Accès principal").

Le client est invité à modifier son mot de passe régulièrement.

Le Client peut choisir des "délégués" à qui il confie un accès partiel à son service ("Accès délégué"). Il est seul responsable du choix des personnes auxquelles il confie les identifiants de connexion au Serveur et de l'usage qui en sera fait, notamment dans le cadre du visionnage des images transmises par les caméras éventuellement installées ou d'une désactivation du système. En cas de perte des identifiants ou de risque de divulgation à des tiers non autorisés, le client doit avertir Proximus. Cette dernière bloque l'accès au Serveur et de nouveaux identifiants sont fournis au Client.

- L'accès au Serveur est réservé aux personnes auxquelles le Client aura transmis les identifiants permettant de se connecter via l'"Accès principal", l'"Accès délégué" ou en utilisant un code aléatoire unique temporaire qui permet de visualiser temporairement un événement (vidéo).

Proximus et les clients s'engagent à conserver la confidentialité des identifiants au Serveur.

## 5. DURÉE DU CONTRAT

5.1. L'abonnement aux Services prend effet à compter de son activation par le Client.

5.2. L'abonnement est souscrit pour une durée indéterminée.

## 6. PRIX ET PAIEMENT

6.1. Les sommes dues à Proximus sont facturées par Proximus. L'abonnement au Service est facturé par anticipation. Le paiement ne peut s'effectuer que par domiciliation bancaire ou par virement au numéro de compte indiqué par Proximus avec mention des références.

6.2. Si Proximus met fin au contrat en raison du non-respect par le Client de ses obligations, les redevances d'abonnement afférentes à la période de facturation entamée au moment où le contrat prend fin restent dues. Si ces redevances ont déjà été payées, elles ne sont pas remboursées au pro rata. Si ces redevances n'ont pas encore été payées, le Client doit les payer intégralement.

6.3. En cas de non-paiement d'une facture dans les délais prescrits, Proximus envoie par tout moyen approprié un avis de rappel au Client défaillant. Les rappels donnent lieu à la facturation de frais administratifs forfaitaires. L'expiration du délai de paiement indiqué dans le rappel constitue d'office une mise en demeure du Client. Des intérêts moratoires calculés, au taux légal sont dus sur le montant total non contesté de la facture en cas de non-paiement à l'échéance de la facture.

Proximus se réserve par ailleurs le droit de facturer un montant forfaitaire si elle est amenée à confier la récupération de la créance à un tiers.

6.4. Le Client reconnaît dans ses rapports avec Proximus la validité et la force probante des factures et de tout autre document servant à l'établissement de celles-ci.

## 7. CONTESTATION DES FACTURES

**7.1. En cas de contestation relative aux factures, le Client est tenu de mentionner la rubrique et le montant contesté.**

L'obligation de paiement de la somme contestée est alors suspendue, que la contestation ait été adressée au service local de Proximus ou au Service de médiation pour les télécommunications. Le montant non contesté doit être payé dans le délai normal.

En cas de rejet de la plainte par Proximus, le montant contesté sera exigible immédiatement. Les délais de paiement de ce montant sont précisés dans la lettre portant décision de Proximus.

7.2. Toutes les contestations de factures qui lui sont soumises sont immédiatement prises en compte par Proximus.

S'il s'avère que le Client a contesté à tort les deux factures précédentes ou trois des six dernières factures, Proximus se réserve le droit d'exiger le paiement complet de la nouvelle facture contestée.

Elle est en outre autorisée, si la nouvelle plainte s'avère infondée, à facturer les frais de l'analyse.

7.3. Pour être recevables par Proximus, les plaintes doivent être déposées dans les 30 jours suivant la date de l'établissement de la facture, sans préjudice de l'exercice d'autres possibilités de recours.

## 8. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

8.1. Les données et images vidéo générées dans le cadre de l'utilisation des Services par le Client sont stockées dans les fichiers de Proximus et sauvegardées sur un serveur externe sécurisé auquel le Client a accès conformément à l'article 4.2. des présentes Conditions générales. Elles sont traitées à des fins exclusives de fourniture des Services au Client. Elles sont uniquement accessibles à Proximus ou à son sous-traitant dans la mesure où cet accès est nécessaire à la maintenance ou au rétablissement des Services et du Serveur. Les images vidéo sont conservées pendant un délai maximum de 1 mois. Si l'espace de stockage est complet avant l'expiration de ce délai, les images vidéo seront effacées plus rapidement.

8.2. Proximus enregistre par ailleurs dans ses fichiers des données relatives à ses Clients, notamment des données d'identification, des données concernant l'utilisation des produits et services de Proximus par les Clients, des données de trafic des Clients, des données de facturation et de paiement et des données techniques. Le traitement de ces données est autorisé aux fins suivantes :

- livraison et facturation des services demandés par le client ;
- administration des Clients ;
- gestion des litiges ;
- réalisation, par courrier, SMS ou e-mail, de campagnes d'information ou de promotion sur les produits et services proposés par le Groupe Proximus ;
- établissement de profils d'utilisateurs à des fins de marketing, sur la base de l'utilisation faite par les Clients des produits et services du Groupe Proximus et de données sociodémographiques ;
- lutte contre la fraude et les infractions envers Proximus, ses employés, ses Clients ou ses fournisseurs ;
- contrôle de la qualité des services ;
- études de marché ;
- réalisation de campagnes d'information ou de promotion pour des produits et services de tiers via une annexe à la facture ;
- planification et organisation de l'infrastructure de télécommunications.

Les données des Clients sont conservées pendant un délai maximum de dix ans à compter du moment où les intéressés cessent d'être clients chez Proximus. D'autres délais de conservation s'appliquent à certaines catégories de données, notamment les données de trafic, qui ne sont conservées que pendant douze mois. Les Clients qui ne souhaitent pas recevoir d'informations commerciales sur les produits et services du Groupe Proximus peuvent le signaler auprès du service local au numéro gratuit 0800 99 487 ou via MyProximus.

Les données d'identification et le profil des Clients peuvent être partagés avec les filiales du Groupe Proximus en vue de la réalisation de campagnes de marketing ou de publicité pour les produits et services du Groupe Proximus SA. Les Clients qui s'y opposent peuvent en informer Proximus via le service local au numéro gratuit 0800 99 981.

Les Clients qui ne souhaitent pas recevoir d'informations commerciales sur les produits et services de tiers via une annexe à la facture peuvent le signaler au service local.

Le Groupe Proximus est autorisé à utiliser les données relatives aux Clients qui ont résilié leur contrat avec Proximus pour informer ces derniers des produits et services du Groupe Proximus, sauf s'ils s'y sont opposés en le signalant au service local.

Les fichiers de Proximus sont rendus accessibles aux tiers qui travaillent au nom ou pour le compte de Proximus et aux agents et partenaires commerciaux qui vendent des produits et services pour le compte de Proximus. Leur accès se limite en toute hypothèse aux données nécessaires à l'exécution de leur contrat avec Proximus.

Les données des Clients peuvent être communiquées aux instances compétentes dans les cas définis par la loi.

Si, à l'exception des cas visés ci-dessus, les données relatives aux Clients sont communiquées par Proximus à des tiers, les Clients doivent en être spécifiquement informés par tout moyen approprié. Ils auront en outre la possibilité de s'y opposer dans les circonstances prévues par la loi.

Le Client dispose d'un droit d'accès et de rectification des données qui le concernent. Il doit pour ce faire adresser une demande datée et signée, accompagnée d'une copie de sa carte d'identité, au service juridique de Proximus, boulevard du Roi Albert II, 27 à 1030 Bruxelles.

Le Client est informé du fait que les appels émanant du service clientèle de Proximus ou à destination de celui-ci peuvent être enregistrés afin de servir de preuve en cas de contestation d'une transaction commerciale. Le Client accepte et approuve cet enregistrement. Les appels émanant du service clientèle de Proximus ou à destination de celui-ci peuvent également être enregistrés en vue de contrôler la qualité du service.

## 9. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

9.1. Proximus garantit que les logiciels et tous les éléments que Proximus a mis à la disposition du Client respectent les droits des tiers.

9.2. Le Client reconnaît que les Logiciels sont uniquement délivrés pour l'utilisation convenue et restent la propriété des tiers et de Proximus, qui sont titulaires des droits de propriété intellectuelle y afférents. Par conséquent, le Client dispose uniquement d'une licence d'utilisation des Logiciels, valable pour toute la durée de protection des droits de propriété intellectuelle des Logiciels. Le Client s'engage à ne pas réaliser de copies des logiciels, à l'exception d'une copie de sauvegarde, à ne pas modifier les logiciels, à ne pas les revendre ni louer pour tout ou partie et à respecter en outre toutes les conditions spécifiques de licence qui lui seront communiquées lors de l'installation ou du téléchargement de certains logiciels. Le Client qui décide d'utiliser ces logiciels est réputé avoir accepté les conditions spécifiques de licence y relatives.

9.3. Le Client s'engage également à respecter les droits de propriété intellectuelle des tiers auxquels il aura accès du fait de l'utilisation du Service et à obtenir des tiers, titulaires de droits sur les œuvres (textes, images, vidéos, sons ou tout autre élément protégé) qu'il pourrait utiliser, les autorisations préalables et concessions de droits nécessaires.

## 10. OBLIGATIONS DU CLIENT

10.1. Le Client s'engage à respecter toutes les obligations qui lui incombent aux termes des dispositions légales, réglementaires ou administratives en vigueur au moment de son utilisation du Service et applicables à cette même utilisation, telles que l'obligation de signaler l'utilisation d'un système d'alarme via le site web [www.policionweb.be](http://www.policionweb.be) et celle de l'entretien annuel de tout système d'alarme conformément à l'Arrêté royal du 25 avril 2007.

10.2. En cas d'application de la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel et/ou de la loi du 21 mars 2007 réglant l'installation et l'utilisation de caméras de surveillance, le Client est considéré comme le "responsable du traitement" et est tenu d'assumer toutes les obligations lui incombant à ce titre, notamment la déclaration de l'utilisation d'une caméra auprès de la Commission de la protection de la vie privée et auprès de la police. Si la caméra est utilisée à des fins de surveillance du personnel, les obligations de la convention collective de travail n° 68 du 16 juin 1998 relative à la protection de la vie privée des travailleurs à l'égard de la surveillance par caméras sur le lieu du travail peuvent être applicables. De plus amples informations en la matière sont disponibles dans le dépliant informatif joint à la caméra. Dans ce dépliant, Proximus s'efforce de fournir des informations générales de qualité en vue de sensibiliser le Client à ses obligations légales en tant que "responsable du traitement" et à la nécessité de s'informer plus en détail dans ce domaine. Proximus ne peut être tenue responsable du contenu du dépliant. Le Client trouvera également des informations concernant les obligations qui lui incombent sur le site web de la commission de la protection de la vie privée (<http://www.privacycommission.be/fr/cameras-de-surveillance>).

10.3. Le Client s'engage à utiliser le Service exclusivement pour l'usage décrit dans l'article 4 et de ne pas faire un usage détourné ou abusif.

10.4. Le Client s'engage à utiliser le Service pour ses propres besoins ou ceux de son activité professionnelle.

10.5. Le Client s'engage à utiliser le Service en bon père de famille et, entre autres, s'engage à :

- ne pas utiliser le Service pour la surveillance d'équipements dangereux, et plus généralement à apprécier l'adéquation du Service avec l'utilisation qui en est attendue ;
- ne pas utiliser le Service d'une manière qui risquerait d'endommager, de désactiver, d'encombrer ou de ralentir les serveurs de Proximus, ou de gêner les autres utilisateurs du Service ;
- informer immédiatement Proximus en cas de perte des identifiants ou de risque de divulgation à des tiers non autorisés ;
- s'assurer de la compatibilité et du bon fonctionnement permanent de son équipement et de celui des "Accès délégués" pour permettre la réception des notifications et la lecture des séquences vidéo ;
- mettre fin à toute perturbation du réseau ou du Service qui serait due à des conditions de raccordement ou d'utilisation des équipements non-conforme ;
- prendre toutes les mesures appropriées pour protéger ses propres données et/ou logiciels de la contamination par des virus circulant sur les réseaux de communications électroniques notamment sur Internet.

10.6. Le Client s'engage à ne pas utiliser le Service ou toute donnée à des fins ou par des méthodes frauduleuses, illégales et plus généralement, contraires à une disposition réprimée civilement ou pénalement et notamment, d'une manière :

- qui contrevient à l'ordre public et aux bonnes mœurs, notamment par l'inclusion d'éléments tels que, sans que cette liste ne soit exhaustive, des éléments à caractère pornographique, de proxénétisme ou de pédophilie ou encore à caractère violent, lorsque le contenu est susceptible d'être vu par des mineurs d'âge ;
- assimilables à un appel au meurtre, une incitation à la haine raciale ou à la négation de crimes contre l'humanité ;
- qui contrevient aux intérêts légitimes des tiers ou de Proximus et notamment par voie d'insulte ou de diffamation, ou qui porte atteinte à la vie privée d'autrui ou aux droits de la personnalité, ainsi qu'aux droits patrimoniaux ou extrapatrimoniaux de tiers ou de Proximus.

10.7. Le client s'engage à garantir Proximus contre tout dommage généralement quelconque qui lui serait causé, y-compris du fait de tout recours qui pourrait lui être adressé par un tiers, concernant l'utilisation par le Client du Service et/ou le non-respect de ses obligations.

## 11. RESPONSABILITÉ

11.1. Proximus s'engage à mettre en œuvre tous les moyens à sa disposition pour assurer à ses Clients l'accès au Service. Toutefois, Proximus décline toute garantie, expresse ou implicite, sur l'aptitude du Service à répondre aux attentes ou aux besoins du Client, de même que sur le fonctionnement sans erreur ou sans interruption du Service de ce même Service.

11.2. 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 collaborateurs. Sa responsabilité 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 immatériels et indirects tels que les dépenses supplémentaires, les manques à gagner, les pertes de bénéfices, les pertes de Clientèle, les pertes ou les détériorations de données et les pertes de contrats.

11.3. Sans préjudice des dispositions légales impératives, dans tous les cas où Proximus serait éventuellement reconnue responsable, sa responsabilité envers le Client est limitée à EUR 650 000.

11.4. Proximus ne garantit pas, entre autres, que le service puisse :

- ne pas être compromis ou faire l'objet d'un contournement des mesures de protection ;
- empêcher un dommage corporel ou matériel (entre autre cambriolage, vol, feu ou autre) ;

- fournir dans tous les cas un avertissement ou une protection adéquate en cas de sinistre (entre autre en cas de cambriolage avec ou sans effraction, vol, feu).

11.5. Il appartient au Client de vérifier la compatibilité de la configuration de son Équipement avec le Service. En aucun cas Proximus ne sera tenue responsable si le Service s'avère incompatible ou présente des dysfonctionnements avec l'Équipement du Client.

11.6. Le Client est seul responsable de l'installation, de l'exploitation et de la maintenance de son Équipement ainsi que du matériel lié au service.

11.7. Proximus ne peut être tenue responsable d'une éventuelle perte de données du Client lors de l'installation ou de l'utilisation du Service.

11.8. Le Client reconnaît avoir connaissance de la nature du réseau électrique et du réseau internet (fixe et mobile) et, en particulier, de ses performances techniques ainsi que de la possibilité d'interruptions, lenteurs et inaccessibilités au réseau internet. Proximus ne garantit pas le délai de transmission et décline toute responsabilité sur ce point.

Le Client reconnaît avoir été averti que les données circulant sur ce réseau ne sont pas protégées contre toute forme d'intrusion, que la confidentialité de quelque information que ce soit transmise sur l'internet ne peut être assurée par Proximus et qu'il n'appartient au Client de mettre en œuvre les modalités nécessaires afin de préserver la confidentialité de ses informations. Par ailleurs, le Client devra assurer la protection des données et/ou du logiciel et/ou des logiciels stockés sur les équipements reliés au Service contre toute forme de contamination par des virus et/ou de tentative d'intrusion par piratage. Les transmissions effectuées par le Client sur l'internet le sont à ses seuls risques et périls.

11.9. Le Client est seul responsable de l'utilisation du Service et il s'engage à respecter en permanence les dispositions légales, réglementaires ou administratives en vigueur au moment de l'utilisation du Service.

Proximus ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable d'une utilisation du Service par le Client non conforme à la législation en vigueur ou illicite.

11.10. Proximus n'exerce pas de contrôle sur les vidéos, conversations ou toute donnée accessible au Client, stockées, échangées ou consultées par ce dernier ou transitant par le biais du Service. Elle décline en outre toute responsabilité concernant leur contenu, leur nature et leurs caractéristiques, dont le Client reste seul responsable.

Si Proximus est informée d'une utilisation inappropriée des Services, le Client pourra en être avisé et l'utilisation du Service pourra être suspendue, si nécessaire sans préavis.

11.11. Proximus s'engage à ne pas divulguer ni visualiser les séquences vidéo enregistrées, sauf pour se conformer à une procédure judiciaire.

## 12. FORCE MAJEURE

La responsabilité de Proximus ne peut être engagée en cas de retards ou de manquements dans l'exécution de ses prestations, quand ceux-ci sont la conséquence de faits ou de circonstances indépendants de sa volonté, imprévisibles et inévitables, comme notamment 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 grèves, de lock-out ou de conflits sociaux (y compris ceux impliquant son personnel), d'inondations, de gel prolongé, d'incendies ou d'orages, toute rupture contractuelle par un fournisseur ou toute rupture de stock auprès des fournisseurs de Proximus.

## 13. GARANTIE

13.1. Pour ce qui a trait au matériel vendu par Proximus, sans préjudice des articles 1641 à 1648 du Code civil et de la loi du 25 février 1991 relative à la responsabilité des produits défectueux, Proximus accorde pour seule garantie celle accordée par le constructeur dans les limites précisées par celui-ci, et ce, pour une période de deux ans maximum à dater de l'achat.

## 14. RÉSILIATION PAR LE CLIENT

14.1. Le Client peut résilier son contrat à tout moment par écrit et moyennant un préavis de 30 jours. Toutes les redevances jusqu'au terme du préavis seront dues.

14.2. En cas de décès du Client, les indemnités de résiliation anticipée ne sont pas dues et la période de préavis ne doit pas être prestée si les ayants-droit notifient le décès à Proximus par tout moyen écrit complété par un document de justification.

## 15. SUSPENSION ET RÉSILIATION PAR PROXIMUS

15.1. En cas de non-exécution par le Client de ses obligations contractuelles, Proximus est en droit de suspendre partiellement ou totalement tout ou partie du/des Service(s) offert(s) au Client faisant l'objet de la même facture.

Néanmoins, Proximus se réserve le droit de réclamer au Client les indemnités prévues à l'article X.

15.2. La suspension du Service prend fin lorsque le Client s'est conformé à ses obligations. Au moment du rétablissement du Service, des frais forfaitaires d'activation mentionnés dans la Liste de prix sont facturés.

15.3. La mise à disposition du Service peut être interrompue en cas de force majeure, à la suite d'événements indépendants de la volonté de Proximus, à des fins de maintenance ou en cas de panne. Les interruptions ne donnent aucun droit à de quelconques dommages et intérêts. Proximus s'efforcera d'informer le Client des interruptions intervenues dans des délais raisonnables et de limiter le plus possible la durée des interruptions.

15.4. Pendant toute la durée de la suspension du Service, le Client reste redevable de sa redevance d'abonnement.

15.5. Le contrat prend fin de plein droit et sans mise en demeure en cas de faillite du client, de règlement collectif de dette ou de liquidation.

15.6. Proximus peut mettre fin ou suspendre la fourniture du Service en cas d'ordre ou d'injonction d'une autorité administrative ou judiciaire. Dans ce cas, le Client n'aura aucun droit à de quelconques dommages et intérêts.

## 16. MODIFICATION DU CONTRAT

16.1. Proximus s'engage à informer les Clients concernés, par tout moyen approprié, des modifications apportées aux conditions du contrat. Cette information sera donnée au minimum 1 mois avant l'entrée en vigueur pour une modification des Conditions générales ou spécifiques ou pour une majoration des prix et au minimum un jour à l'avance dans le cas d'une diminution de prix.

16.2. Le Client qui, à l'occasion d'une modification des Conditions générales ou des conditions spécifiques n'accepte pas les nouvelles conditions, peut résilier son contrat sans frais, au plus tard le dernier jour du mois qui suit l'entrée en vigueur des modifications, pour autant que ces modifications soient défavorables à la situation du Client. En cas d'augmentation ou d'indexation, le Client peut résilier son contrat sans pénalité au plus tard le dernier jour du mois qui suit la réception de la première facture après l'entrée en vigueur de cette augmentation tarifaire. La résiliation devra être signifiée par tout moyen écrit.

## 17. GÉNÉRALITÉS

17.1. En cas de contradiction entre un ou plusieurs de ces documents, les règles suivantes sont d'application : le document plus spécifique applicable au plan tarifaire concerné prévaut sur tout autre document plus général.

17.2. Une disposition des Conditions générales déclarée nulle ou inapplicable n'enlève rien à la validité des autres dispositions.

17.3. Les dispositions du présent Contrat sont soumises au droit belge. Toute contestation relative à l'interprétation ou à l'application du présent Contrat qui ne peut être résolue à l'amiable entre les Parties sera soumise à la compétence exclusive des tribunaux belges ordinaires.