

Adaptation des conditions générales pour les consommateurs et les petites entreprises

Cher client,

A partir du 1/11/2019, nous adaptons nos conditions générales applicables aux produits & services pour les consommateurs et aux produits & services pour les indépendants et entreprises jusqu'à 9 employés. Nous vous invitons à lire le résumé des changements ci-dessous.

Nouvelle structure

Aujourd'hui, chaque service (internet, tv, téléphonie fixe et mobile) a ses propres conditions générales comportant des clauses qui traitent de sujets identiques, mais qui présentent des différences entre elles. Nous avons donc choisi d'uniformiser ces clauses traitant des mêmes sujets et de les regrouper sous un ensemble unique de conditions générales, applicables à tous les services. Nous avons également créé des conditions particulières à chaque service, complémentaires aux conditions générales.

Voici le résumé des changements :

1) Conditions générales applicables à tous les services (ci-après « Conditions Générales »)

Motifs de refus de fourniture du service (Art. 2.2 des nouvelles Conditions Générales).

Proximus uniformise les motifs qui lui permettent de refuser la fourniture du service à un client : si un client ne respecte pas les obligations qui lui incombent en vertu d'un autre contrat qui le lie à Proximus ou à des filiales de Proximus, en cas de fraude avérée ou de doute sérieux quant à la solvabilité du client, si le client ne fournit pas une pièce légitime permettant à Proximus de l'identifier, si le client refuse de payer l'acompte réclamé par Proximus, si l'infrastructure du client ou le réseau de Proximus ne supporte pas ou supporte difficilement la fourniture du service, pour des raisons techniques ou si l'équipement du client est susceptible de perturber le réseau.

En insérant cette clause dans les Conditions Générales, son champ d'application a été élargi aux services de cartes prépayées et VoIP dont les anciennes conditions ne contenaient aucune clause de ce type.

Anciens articles : art. 3.3 internet, art. 4.5 TV, art. 2 téléphonie fixe et art. 1.3 téléphonie mobile.

Clause d'indexation (Art. 4.2 des nouvelles Conditions Générales).

Proximus précise que la formule selon laquelle elle peut indexer ses prix est la suivante : nouveau prix = ancien prix x (index actuel/index précédent).

En insérant cette clause dans les Conditions Générales, son champ d'application a été élargi au service internet dont les anciennes conditions générales ne contenaient aucune clause de ce type.

Anciens articles : art. 11.5 TV, art. 10 VoIP, art. 5,§ 2 téléphonie fixe, art 1.6,§5 téléphonie mobile et art 1.6,§5 Pay&Go.

Avance (Art. 10.4 des nouvelles Conditions Générales).

Proximus uniformise les cas dans lesquels une avance peut être exigée : en cas de fraude avérée ou présumée ou de doute sérieux quant à la solvabilité du client, en cas d'utilisation anormale par le client du service, c'est-à-dire d'une façon non-conforme à son utilisation habituelle (par exemple nombre d'unités consommées anormalement élevé) ou non-conforme à l'utilisation qu'aurait faite un autre

client dans une situation comparable, en cas de doute sur l'identité du client ou si le client mentionne un domicile, une résidence fixe ou une adresse de facturation à l'étranger.

En insérant cette clause dans les Conditions Générales, son champ d'application a été élargi aux services internet et TV dont les anciennes conditions générales ne contenaient aucune clause de ce type.

Anciens articles : art. 41 VoIP, art. 52 téléphonie fixe et art 1.4 téléphonie mobile.

Indemnité en cas de non-remboursement (Art. 11.3 des nouvelles Conditions Générales).

Dans les anciennes conditions VoIP, de téléphonie fixe et de téléphonie mobile, dans les cas où le client consommateur a une créance vis-à-vis de Proximus et que Proximus reste en défaut de rembourser suite à la demande du client, le client est en droit de réclamer une indemnité de 15% du montant total de la créance avec un minimum de 60 EUR. Ce montant est modifié et se chiffre dans les nouvelles Conditions Générales à uniquement 10 EUR dans le cas où Proximus resterait en défaut de donner l'ordre de remboursement, pendant 15 jours à partir de la demande faite par le client.

Anciens articles : art. 47 VoIP, art. 58 téléphonie fixe et art 7.6 téléphonie mobile.

Délai de contestation des factures (Art. 12.1 des nouvelles Conditions Générales).

Dans les nouvelles Conditions Générales, les plaintes de contestation de factures doivent être introduites dans les 30 jours suivant la date d'établissement de la facture. Passé ce délai, la facture est réputée avoir été acceptée par le client.

Anciens articles : art. 8.3 internet, art. 44 VoIP, art. 55 téléphonie fixe et art. 6.3 téléphonie mobile.

Limitation de responsabilité (Art. 13.5 des nouvelles Conditions Générales).

Proximus uniformise les montants qui limitent sa responsabilité vis-à-vis du client. Dans les nouvelles Conditions Générales, la responsabilité de Proximus à l'égard du client se limitera, par événement engageant sa responsabilité, au montant total payé par le client à Proximus au cours des 6 mois précédant l'événement à la base du dommage. La responsabilité de Proximus ne dépassera en aucun cas un montant cumulé de 200 000 EUR par année calendrier. Dans les anciennes conditions générales, ces montants étaient très disparates et pouvaient être plus importants (limite de 650.000 EUR dans les conditions générales internet, VoIP, téléphonie mobile et Pay&Go), plus bas (limite de 3 mois de redevance d'abonnement dans les conditions générales TV) ou similaires (dans les conditions de générales téléphonie fixe).

Anciens articles : art. 9.8 internet, art. 10.4 TV, art. 52 VoIP, art. 59,§8 téléphonie fixe, art. 8.2, §4 téléphonie mobile et art. 3.1, §3 Pay&Go,

Suspension et résiliation du service par Proximus (Art. 15.2, 15.5, 15.6 et 15.7 des nouvelles Conditions Générales).

Proximus uniformise les cas et les modalités dans lesquels les services peuvent être suspendus et résiliés. Dans les nouvelles Conditions Générales, Proximus peut suspendre le service, après notification et sans qu'aucune indemnité ne soit due, si le client ne remplit pas ses obligations qui lui incombent en vertu de la loi ou d'un contrat conclu avec Proximus/l'une de ses filiales. Dans ces cas, Proximus est également en droit de refuser une réactivation des services ou une réparation. Si le client ne s'est pas mis en règle dans les 10 jours suivant la suspension, Proximus peut résilier le contrat immédiatement, sans mise en demeure et sans qu'aucune indemnité ne soit due.

Proximus peut également résilier le contrat immédiatement, sans mise en demeure et sans indemnité, si le client a commis une faute grave ou répétée lors de l'exécution du Contrat ou d'un autre contrat avec Proximus ou l'une de ses filiales, si le client est en défaut de paiement à plusieurs reprises vis-à-vis de Proximus ou l'une de ses filiales, si le client se trouve dans une situation de cessation d'activité, de faillite, de réorganisation judiciaire ou de liquidation, si le client communique une identité fautive ou erronée, lorsque la consommation du client n'est pas conforme à un usage normal du service (tel que décrit dans les Conditions Générales et les conditions particulières), en cas de fraude avérée et si l'infrastructure du client ou le réseau de Proximus ne supporte plus la fourniture du service pour des raisons inhérentes à l'exploitation technique du réseau. Si la raison est connue et prévisible, une notification écrite sera envoyée dès que Proximus en est informé.

Enfin, Proximus peut résilier, sans indemnité, tout contrat à durée indéterminée à tout moment moyennant un préavis écrit de trois mois.

Dans les anciennes conditions générales, les cas et les modalités dans lesquelles Proximus était en droit de suspendre et résilier ses services étaient différentes en fonction de chaque service. Dans les nouvelles Conditions Générales, les cas de suspension et de résiliation sont plus nombreux et les modalités sont plus strictes (le délai de 10 jours est plus court, pas de mise en demeure préalable et résiliation/suspension sans indemnité).

Anciens articles : art. 19 Internet, art.15.6 et 15.8 TV, art. 60 VoIP, art. 63 et suivants téléphonie fixe et art. 12.1 téléphonie mobile.

Procédure de conciliation et règlement des litiges (Art. 19.1 des nouvelles Conditions Générales).

Dans les anciennes conditions générales internet, VoIP, téléphonie fixe et téléphonie mobile, il est stipulé que les plaintes relatives à une mise hors service injustifiée doivent être introduites dans les cinq jours calendrier de la mise hors service. Si la plainte est introduite après ce délai, la période entre le cinquième jour et le jour où la plainte est introduite n'est pas prise en compte dans le calcul de l'indemnité.

En insérant cette clause dans les Conditions Générales, son champ d'application a été élargi aux services TV et de cartes prépayées dont les anciennes conditions générales ne contenaient aucune clause de ce type.

Anciens articles : art. 23.2 internet, art. 72 VoIP, art. 73 téléphonie fixe et art. 13.1.2 téléphonie mobile.

2) Conditions particulières pour la téléphonie mobile

Usage normal et personnel (Art. 4 des nouvelles conditions particulières pour la téléphonie mobile).

Plusieurs des plans tarifaires de Proximus incluent une utilisation illimitée. Proximus a malheureusement identifié diverses formes d'abus. C'est pourquoi, Proximus a inséré dans les nouvelles conditions des critères d'usage normal et personnel du service. Proximus se réserve le droit de sanctionner une utilisation contraire par une limitation, suspension ou une résiliation du contrat. Ne sont pas considérées comme un usage normal et personnel les pratiques suivantes (liste non exhaustive) :

- un usage visant à détourner, directement ou indirectement, les communications, ou en vue d'une revente de quelque manière que ce soit des services de Proximus à des tiers sans accord écrit préalable de Proximus ;

- un usage perturbant le fonctionnement fiable et correct de certaines fonctions du réseau Proximus. Un usage fiable et correct désigne notamment la communication du numéro d'identification de l'appelant (sauf instruction contraire de l'appelant), la communication du numéro IMEI de l'appareil qui émet l'appel, l'interception et l'enregistrement de communications conformément à l'ordre des autorités judiciaires ou administratives compétentes ou encore l'enregistrement et la conservation des données d'appel et d'identification ;
- un usage provoquant une saturation ou une charge anormale sur le réseau ou perturbant le bon fonctionnement du réseau Proximus ;
- un usage s'écartant de façon significative des moyennes calculées par Proximus relatives à la fréquence ou à la répartition entre les différents moyens de communication ou de connexion (téléphone, transmission de données, SMS, 4G, MMS,...) ou à la durée effective de connexion ;
- en cas d'utilisation frauduleuse du service tels que notamment l'utilisation du service à des fins de call center ou de Simbox ou la mise du service à la disposition de tierces personnes.
- en cas d'utilisation non conforme à celle qu'on peut attendre d'un client qui conclut un contrat de téléphonie mobile (par exemple, l'usage de l'appareil comme baby phone, SMS Gateway ou autres appareils similaires).
- en cas d'utilisation du service pour une connexion sans intervention humaine ou pour une connexion entre machines

De plus, dans le cadre des offres illimitées, Proximus a supprimé l'ancienne clause suivante (art.3.11 des conditions générales de téléphonie mobile et 2.11 des conditions générales Pay&Go) : « *Les plans tarifaires offrant un volume « illimité » visent un usage normal du Service dans le cadre d'une offre illimitée. Proximus se réserve le droit de limiter la fourniture du Service ou de suspendre et/ou résilier le Contrat, lorsque l'usage du Service par mois est régulièrement 10 fois (ou plus) supérieur à la moyenne d'usage de l'ensemble des utilisateurs de l'offre illimitée* ». Cette clause est remplacée par une autre qui énonce des critères plus clairs qui ne limitent toutefois pas des clients qui utilisent le service de manière normale mais qui visent à prévenir les abus. Selon la nouvelle disposition, dans le cadre des offres illimitées, Proximus est en droit de limiter ou suspendre le service ou résilier le Contrat lorsque le client envoie plus de 10.000 SMS par mois et/ou 500 SMS par jour, lorsque le client envoie des SMS à plus de 250 destinataires différents par mois ou lorsque le client appelle régulièrement plus de 6 heures par jour et/ou 30 heures par semaine.

3) Conditions particulières pour la téléphonie fixe

Indemnités en cas de retard de raccordement et d'interruptions de service (Art. 5.1 à 5.3 des nouvelles Conditions Générales).

Dans les anciennes conditions de téléphonie fixe, il est stipulé que :

- Proximus s'engage à mettre tout en œuvre pour réaliser un simple raccordement dans un délai de maximum 5 jours ouvrables, sauf autre date convenue avec le client. A défaut de respecter ce délai ou la date convenue avec le client, le client a droit à une indemnité équivalant à deux mois de redevance d'abonnement de base, majorée, le cas échéant, de la redevance d'abonnement complémentaire pour les services malins, si le retard est imputable à Proximus (art. 12§1).
- qu'en cas de dérangements, Proximus s'engage à mettre tout en œuvre pour les lever avant la fin du jour ouvrable suivant celui où ils ont été communiqués. A défaut de respecter ce délai ou le délai convenu avec le client, le client a droit, par jour de retard, à une indemnité équivalant à un mois de redevance d'abonnement de base ou d'abonnement d'un forfait, majoré le cas

échéant, de la redevance d'abonnement complémentaire pour les services malins, si le retard est imputable à Proximus (art. 12§2).

Dans les nouvelles Conditions Générales, les délais et indemnités mentionnés ci-dessus ne sont plus présents. Les nouvelles Conditions Générales applicables à tous les services stipulent que Proximus s'engage à fournir le service dans les meilleurs délais (art. 5.1) et à mettre tout en œuvre pour résoudre les problèmes du Client dans les meilleurs délais (art. 5.2).

Enfin, dans les anciennes conditions générales de téléphonie fixe, il est également stipulé qu'en cas d'interruption d'un service complémentaire au service de base de téléphonie fixe, qui n'est pas imputable au client et supérieure à sept jours calendrier consécutifs, le client a droit à une indemnité équivalant à la redevance d'abonnement relative à cette service complémentaire afférente à la durée de l'interruption, avec comme minimum deux mois de redevance (art. 46).

Dans les nouvelles Conditions Générales, l'indemnité minimum de deux mois de redevance d'abonnement ne sera plus d'application (art. 5.3)

4) Conditions particulières pour internet

Indemnité en cas de non-restitution des équipements (Liste des Prix).

L'indemnité en cas de non-restitution d'un modem, routeur ou autre équipement passe de 50 EUR (art. 20.5,§6 anciennes conditions générales internet) à 99 EUR.

Cordialement,

L'équipe Proximus