GROUPE PROXIMUS

Article 1 Définitions

Large bande	Désigne la technologie utilisée pour fournir le Service en Belgique.
Conditions d'utilisation	Code de conduite applicable au Client utilisant un accès à internet de Proximus Voir annexe.
Client	Personne physique ou morale, ou une association de fait qui souscrit au Service
Consommateur	Toute personne physique qui utilise le Service à des fins excluant tout caractère professionnel.
Professionnel	Toute personne physique ou morale qui utilise le Service à des fins mixtes.
Service	Désigne le service « Internet» » avec ou sans ligne fixe par lequel Proximus société anonyme de droit public, ci-après dénommée « Proximus », met en place et assure le raccordement du Client à son Réseau au moyen de la technologie large bande, décrit dans les présentes conditions générales
ISP	Internet Service Provider, FAI (Fournisseur d'accès à Internet)
Réseau	Désigne le réseau de télécommunications utilisé pour la fourniture du Service au Client.
Prix	Désigne le ou les prix dus pour le Service tels que stipulés dans la Liste de prix de Proximus disponible sur son site internet.
Logiciels	Désigne l'ensemble des éléments compris dans l'Équipement qui sont protégés par un droit de propriété intellectuelle, ainsi que toute la documentation remise au Client.
Accessoires	Désigne les éléments achetés par le Client à Proximus, comme la carte Ethernet ou le câblage entre le boîtier de raccordement et le PC.
Équipement	Désigne l'équipement nécessaire à l'activation du Service, en ce compris les Logiciels.
Contrat	Est composé des Conditions d'utilisation, des conditions générales et des Prix, et le cas echéant du bon de commande et de la lettre de confirmation.
MyProximus	Un accès personnel et sécurisé à diverses applications en ligne via www.proximus.com mis à disposition au Client
Facture	le document intitulé facture ou tout autre document par lequel Proximus réclame le payment de ses prestations ou collecte au nom et pour le compte de tiers les montants liés aux prestations de ces mêmes tiers.

Article 2 Objet

Proximus s'engage à fournir au Client, qui accepte, le Service spécifié dans le Contrat. Le Service sera fourni dans le respect des conditions du Contrat.

Article 3 Demande d'accès au Service

3.1 Toute personne désireuse d'obtenir le Service peut en introduire la demande auprès des canaux de vente de Proximus . Le Client doit s'enregistrer, en ligne, dans un point de vente, ou via un autre canal de vente, et est tenu de fournir les documents et renseignements suivants :
a) si le Client est une personne physique : de documents attestant l'identité de Client et l'existence dans son chef d'un domicile ou d'une résidence fixe dans l'Union Européenne, sur base de documents officiels ;
b) si le Client est une personne morale ou une association de fait : un exemplaire des statuts publiés aux annexes du Moniteur belge, ainsi que des modifications qui y auraient été apportées ;
c) Si la personne est mandataire d'une personne physique ou morale ou d'une association de fait : la preuve de son identité et la procuration.
3.2 Si le Client n'est pas repris dans la base de données des Clients de Proximus , il ne peut souscrire au Service qu'en se rendant en personne dans un point de vente de Proximus ou en s'inscrivant via un canal de vente
3.3 Proximus se réserve le droit de refuser une demande d'accès au Service., dans les cas suivants :
a. le Client refuse de se soumettre aux conditions stipulées à l'article 3.1 des présentes conditions générales
b. le Client ne respecte pas les obligations qui lui incombent en vertu d'une autre convention relative à un service fourni par Proximus;
c. en cas de fraude avérée ou de doute sérieux quant à la solvabilité du Client
d. le Client communique une identité fausse ou erronée
e. la personne qui introduit la demande refuse de payer l'acompte ou d'apporter la preuve de l'existence d'une garantie bancaire inconditionnelle sur simple demande de Proximus.
f. les installations informatiques du Client et/ou les installations de télécommunications, notamment le Réseau, ne permettent pas ou permettent difficilement la fourniture du Service.
Pour l'Internet sans ligne fixe, Proximus peut refuser une demande d'accès au Service si une ligne PSTN ou ISDN active est déjà présente pour le même Client à la même adresse.

Article 4 Obligations du Client

4.1 Le Client qui quitte ou cède son habitation ou son entreprise sans résilier ou céder son Contrat reste responsable du paiement des sommes dues à Proximus et de l'utilisation du Service.
4.2 Proximus doit être immédiatement informée par écrit de tout changement intervenant dans un des éléments d'identification du Client. Le Client est seul responsable des informations qu'il fournit à Proximus
4.3 Sauf s'il est expressément mandaté à cet effet par Proximus, il est interdit au Client de modifier l'infrastructure publique de télécommunications, en ce compris le point de raccordement. Le Client doit se comporter en bon père de famille vis-à-vis des installations de Proximus qui se trouvent dans les lieux qu'il occupe seul ou en commun avec d'autres personnes. Le Client ne peut pas perturber le trafic sur le Réseau, ni mettre le Service en péril par son action ou son omission, conformément aux Conditions d'utilisation annexée aux présentes conditions générales.
4.4. 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, et ce même en cas de vente de l'Équipement ou de l'Accessoire au Client. 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, louer ni entièrement, ni partiellement, 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.
4.5 Le Client s'engage à n'utiliser le Service que pour des raisons licites, conformément au Contrat, aux conditions d'utilisation, et aux règles de bonne conduite (" acceptable use policies ") en vigueur sur les réseaux auxquels il accédera par l'intermédiaire du Service..
4.6 Les frais que Proximus doit supporter à la suite d'une infraction du Client aux dispositions du Contrat sont à la charge du Client.
4.7 Le Client déclare avoir pris connaissance du guide d'installation rapide et connaître le fonctionnement du Service. Le Service Start ou Comfort est prévu pour la connexion d'un PC. Le Service Internet MAXI est prévu pour la connexion d'un ou deux PC et le service Internet INTENSE supporte une connexion simultanée de 4 PC maximum. Le Client s'engage à ne pas utiliser de manière permanente une adresse IP dynamique de sorte qu'il disposerait d'une adresse IP fixe, ou à utiliser une adresse IP fixe. Au cas où le Client outrepasserait cette interdiction, Proximus peut, à sa seule et entière discrétion, immédiatement et sans mise en demeure préalable, mettre fin au présent contrat aux torts du Client.

4.8 Le Client est tenu d'effectuer une sauvegarde de tout son système et de ses données avant l'installation et doit prendre toutes les dispositions nécessaires pour que ses logiciels soient compatibles avec ceux de Proximus, et notamment en ce qui concerne ses systèmes antivirus.
4.9. Le Client est tenu de prendre toutes les mesures en vue d'éviter les intrusions frauduleuses dans son système informatique, en installant notamment un pare-feu (« firewall ») adéquat.
4.10.Le Client s'engage à lire régulièrement les e-mails de son adresse e-mail offerte par la plateforme Proximus. Si le Client n'utilise pas son adresse e-mail pendant une durée de 6 mois, Proximus se réserve le droit de supprimer l'adresse e-mail.
4.11. Si le Client bénéficie du volume illimité que ce soit via son abonnement ou via une option, ceci est limité à un usage normal par le Client à l'endroit où le Service est installé.

Article 5 Prix et facturation

5.1. Le Prix du Service comprend les frais d'activation du Service et la redevance mensuelle d'abonnement pour la fourniture du Service fixée dans la Liste des prix de Proximus. En ce qui concerne l'installation, le prix varie en fonction du type d'installation choisi par le Client. Les différentes possibilités d'installation proposées par Proximus sont décrites dans le manuel ou les documents mis à la disposition du Client.
5.2. Toute nouvelle installation ou tout transfert d'une installation effectuée par Proximus fera l'objet d'une facturation sur la base des tarifs d'installation en vigueur.
5.3. Des frais d'activation, tels que stipulés dans la Liste des prix, seront facturés au Client à chaque déménagement du Client ou à chaque souscription par le Client d'un abonnement à un autre service Internet.
5.4. En cas d'achat d'Accessoires auprès de Proximus, le Client est redevable du prix de ces Accessoires. Ce prix ne couvre pas l'installation par Proximus. Leur installation par Proximus est soumise aux conditions relatives aux possibilités d'installation.
5.5 Les sommes dues à Proximus sont facturées. L'éventuel volume supplémentaire est facturé a posteriori selon le tarif en vigueur. Le paiement ne peut s'effectuer que par virement au numéro de compte indiqué par Proximus avec mention des références (communication structurée).
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.
5.6. En cas de non-paiement d'une facture dans le délai mentionné sur la facture, 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 met de plein droit le Client en demeure. 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 dans le cas où Proximus serait amenée à confier la récupération de la créance à un tiers.
5.7.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.

Article 6 Downloadpolicy

6.1 Si le Client dépasse le volume Internet compris dans le prix du Service choisi, la vitesse maximale du Service sera diminuée par Proximus jusqu'à la fin du mois calendrier en cours. Un relevé des volumes appliqués et des vitesses adaptées par Service est disponible sur www.proximus.be/downloadpolicy.
6.2. Proximus avertira le Client en utilisant les moyens de communication appropriés (par courrier électronique ou par SMS) lorsqu'il approchera du dépassement du volume Internet compris dans le Service. Le Client a la possibilité de contrôler le volume Internet qu'il a déjà consommé pendant le mois en cours en consultant MyProximus..
6.3 Le Client a la possibilité d'étendre la limite du volume Internet compris dans le prix du Service choisi en commandant une extension du volume en ligne via MyProximus. Une liste des extensions du volume actuelles et des prix est disponible sur www.proximus.be/downloadpolicy.

Article 7 Frais d'accès (uniquement pour le Service sans ligne fixe)

7.1. §1. La réalisation d'un raccordement donne lieu au paiement des frais suivants :
a) des frais de déplacement forfaitaires éventuels. Ces frais ne sont facturés qu'une seule fois en cas de réalisation simultanée de plusieurs raccordements demandés à une même adresse par une même personne ;
b) des frais forfaitaires pour le placement du point de raccordement au réseau. Ces frais couvrent également le tirage des câbles dans une gaine existante ou dans une tranchée ouverte, conformément aux prescriptions techniques fixées par Proximus , situées entre le bord le plus proche de la voie publique munie d'une chaussée, à l'exception des autoroutes et des routes pour automobiles, et le bâtiment où le raccordement doit être réalisé. Si le raccordement doit être réalisé dans une habitation constituant la résidence principale du demandeur, ces frais comprennent également la pose de maximum 100 mètres de câble sur le domaine public, sauf s'il s'agit d'une voie publique munie d'une chaussée ;
c) des frais par mètre, pour la pose dans le bâtiment, à vue ou dans des conduites existantes, des câbles nécessaires à la réalisation de maximum six raccordements.
§2. Sont facturés séparément au Client :
a) les frais découlant de la pose d'un câble sur le domaine public, sauf dans le cas prévu au point §1 b, et les frais de traversée d'une chaussée pour l'établissement d'un raccordement sur un terre-plein ou sur un espace non accessible aux véhicules séparant deux ou plusieurs chaussées ;
b) les frais de dossier subséquents à l'utilisation d'une propriété ne faisant pas partie de la voie publique pour la réalisation de son raccordement ;
c) les travaux qui sont exécutés à la demande du Client.
Si ce dernier le souhaite, Proximus réalisera un devis des travaux à exécuter et en informera au préalable le Client pour accord.
7.2. La mise en service de la ligne Internet donne lieu au paiement d'une indemnité forfaitaire couvrant les frais de dossier, les travaux éventuels dans les locaux de Proximus,, les travaux de câblage, les lignes aériennes et les équipements correspondants existants ou les travaux sur une voie publique munie d'une chaussée, à l'exception des autoroutes et des routes pour automobiles.
7.3. Pour l'application des articles 5.b.1 et 5.b.2 des présentes conditions générales, les termes "chaussée", "autoroute" et "route pour automobiles" doivent être compris dans le sens que leur donne l'arrêté royal portant règlement général sur la police de la circulation routière.
7.4. Pour la réalisation d'un raccordement hors Réseau et la mise en service subséquente de la ligne, Proximus réalisera un devis des travaux nécessaires pour répondre à la demande du Client et en informera ce dernier au préalable pour accord.
7.5. Les prestations supplémentaires donnent, selon les cas, lieu au paiement de redevances d'abonnement supplémentaires ou de tout autre montant fixé conformément à la Liste des prix.

Article 8 Contestation des factures

8.1. 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 immédiatement exigible. Les délais de paiement de ce montant sont précisés dans la lettre portant décision de Proximus .
8.2.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.
8.3. 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.

8.4. Lorsque Proximus offre un service de "cash collecting", (c'est-à-dire qu'elle permet au Client de payer via sa facture Proximus des produits/services distribués par des tiers notamment via des numéros surtaxés, tel que 0900 etc), le contrat d'achat ou de service est directement conclu entre le Client et le tiers. Le rôle de Proximus se limite à récolter le paiement au nom et pour le compte de ce tiers ou tout organisme désigné par celui-ci. Proximus n'assume aucune responsabilité relative à la bonne exécution du contrat d'achat ou de service en tant que tel. En cas de plainte, le Client doit s'adresser directement au tiers. Le montant relatif à cet achat ou à cette prestation, TVA incluse, sera repris de manière séparée sur la facture de Proximus sous la forme d'un énoncé qui ne vaut pas facture au sens fiscal. Le Client qui souhaite une facture pour cet achat ou cette prestation doit s'adresser au préalable au tiers.

Article 9 Responsabilité de Proximus et garantie

9.1. Proximus s'engage à activer le service dans le délai fixé dans la lettre de confirmation adressée au Client.
9.2. Proximus s'engage à mettre en œuvre tous les moyens à sa disposition pour assurer à ses Clients l'accès au Service. Toutefois, Proximus ne donne aucune garantie, expresse ou implicite, sur la capacité du Service à répondre aux attentes ou aux besoins du Client, ni quant au fonctionnement sans erreur ou sans interruption du Service.
9.3. Le Client reconnaît expressément avoir été informé et avoir accepté que Proximus n'accorde aucune garantie et n'assume aucune responsabilité quant à l'hébergement du site Web du Client.
En cas de difficultés d'accès du site Web au Client, Proximus ne pourra être tenue responsable des retards, inconvénients ou autres dommages subis.
Proximus se réserve le droit de modifier, pendant la durée du Contrat, en toute circonstance et sans avis préalable, les caractéristiques de l'hébergement du site Web du Client.
9.4. Proximus garantit que les Logiciels et tous les éléments que Proximus a mis à la disposition du Client respectent les droits des tiers.
9.5. Proximus ne garantit la compatibilité avec son Service que des modems, et du matériel y afférent, qui répondent aux normes en vigueur et aux spécifications techniques d'interface de réseau telles que publiées et régulièrement mises à jour par Proximus . En outre, Proximus ne peut être tenue responsable d'une éventuelle perte de données du Client lors de l'installation du Service.
9.6. Proximus ne peut être tenue responsable du contenu des communications ou des messages, ni de l'intégrité des données transitant par son Réseau. Elle ne peut pas non plus être tenue responsable des services, ni de leur facturation lorsque ceux-ci sont proposés par des tiers et accessibles par l'intermédiaire de son Réseau. Proximus ne garantit pas et n'est pas responsable des services proposés ou des informations diffusées par l'intermédiaire de son Réseau. Proximus n'est pas responsable des transactions intervenant entre un tiers et le Client. Elle n'est pas partie aux contrats conclus entre un tiers et le Client.
9.7 De manière générale, la responsabilité de Proximus n'est engagée qu'en cas de dol ou de faute grave (c'est-à-dire une violation d'une de ses obligations substantielles) dans son chef ou dans le chef d'un de ses employés. 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.
9.8. Sans préjudice des dispositions légales impératives, dans tous les cas où Proximus serait éventuellement reconnue responsable, sa responsabilité envers le Client est limitée à 650.000 EUR.
9.9. Le Client accepte que Proximus ne soit pas responsable de l'effacement ou de la non-réception d'e-mails ou de toute autre information, ou de la non-conservation d'e-mails ou de toute autre information.
9.10. Pour ce qui a trait à l'Equipement et aux Accessoires vendus 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 exclusivement à titre de garantie celle qui est accordée par le constructeur dans les limites précisées par celui-ci et au maximum, pour une période de deux ans à dater de l'achat.
9.11. Proximus s'engage à mettre en œuvre les moyens techniques à sa disposition pour assurer à ses Clients l'accès au Service. Toutefois, Proximus ne donne aucune garantie, expresse ou implicite, sur la capacité du Service à répondre aux attentes ou aux besoins du Client, ni quant au fonctionnement sans erreur ou sans interruption du Service.
Dans le cadre du Service faisant l'objet du présent contrat, Proximus ne met pas en place des procédures dans le réseau fixe qui visent à prioritiser, ralentir ou à autrement influencer le trafic. Proximus garantit que des éventuelles mesures qu'elle serait amenée à mettre en place pour éviter une saturation ou sursaturation de son réseau ne peuvent conduire à une différenciation du trafic entre les utilisateurs et/ou les services qui forment l'objet du présent contrat.
Nous renvoyons à notre site internet pour plus d'informations sur les procédures mises en place par Proximus afin d'éviter une (sur)saturation de son réseau.
9.12. Pour toute souscription à partir du 1er juillet 2014, Proximus ne peut pas garantir le maintien des différents éléments du ou des services aux clients qui déménagent vers une zone couverte par une autre nouvelle technologie, entre autre la fibre optique.

Article 10 Responsabilité du Client

10.1. Le Client est tenu de veiller, en bon père de famille, à la bonne utilisation du Service. Le transfert de la propriété et des risques relatifs à l'Équipement et/ou aux Accessoires a lieu au moment de la livraison.
10.2.La communication par le Client de données confidentielles le concernant ou de données qu'il considère comme telles par l'intermédiaire du Service a lieu à ses risques et périls. Le Client prend toutes les mesures nécessaires en vue de protéger la confidentialité et l'intégrité de ses données. Dans le respect de la législation en vigueur et du présent Contrat, Proximus n'est pas responsable de la divulgation de données confidentielles stockées sur son système informatique. Le Client est également tenu de protéger ses données et ses logiciels contre les éventuels virus.
10.3.Le Client est seul responsable, en cas de dol ou de faute grave, de tout préjudice, direct, matériel, causé par lui ou par un tiers personne utilisant le Service, à Proximus ou à des tiers. Le Client s'engage à indemniser Proximus pour toute demande, contestation, condamnation en dommages et intérêts dont Proximus serait l'objet à la suite du comportement ou de messages que le Client ou tout tiers utilisant le Service souscrit par le Client aurait diffusés sur Internet ou d'une violation des droits de propriété intellectuelle de tiers par le Client ou tout tiers utilisant le Service souscrit par le Client.
10.4. Le Client garantit Proximus contre toutes les actions, prétentions ou revendications de tiers invoquant une violation de leurs droits résultant de l'utilisation des services de Proximus par le Client ou résultant des mesures prises par Proximus pour remédier à cette violation présumée.

Article 11 Maintenance

11.1 Si les conditions d'exploitation ou d'organisation du Réseau l'exigent, Proximus peut modifier unilatéralement les caractéristiques techniques du Service, elle en informera le client conformément à l'article 24
11.2 Proximus se réserve le droit d'interrompre ou de limiter le Service à des fins de maintenance ou de réaménagement, ou en cas de perturbation du Service ou d'autres services de Proximus à la suite de l'utilisation ou d'un mauvais fonctionnement du Service. Proximus veillera à réduire la durée de ces interruptions ou limitations au temps strictement nécessaire à la réalisation des travaux. Proximus ne sera redevable d'aucune indemnité ou d'aucun dommage pour de telles interruptions ou limitations.
11.3 Proximus se réserve le droit d'accéder à distance au modem du Client en vue d'effectuer des opérations de maintenance, de configuration ou de monitoring. Si nécessaire, le Client devra donner accès à son modem au personnel de Proximus. Le personnel de Proximus devra justifier de sa qualité.

Article 12 Dérangement

Proximus met un helpdesk à la disposition du Client. Le helpdesk de Proximus est uniquement disponible pour régler les problèmes relatifs à la fourniture du Service. Proximus est tenue de mettre en œuvre les efforts raisonnablement nécessaires pour résoudre les problèmes du Client. Le Client dispose d'un point de contact unique pour son raccordement Internet et son accès à Internet.

Article 13 Équipement

13.1 Le Client autorise Proximus à réaliser, dans les locaux utilisés par le Client, les travaux et réaménagements utiles au bon fonctionnement du Service, comme l'installation, la modification, la remise en service et/ou le contrôle des câbles, des lignes, des équipements de télécommunications et leur configuration.
13.2 Le Client doit fournir aux membres du personnel de Proximus qui justifient de leur qualité un accès aisé, à toute heure raisonnable, aux lieux abritant les différentes composantes du Service.
13.3 Sauf si l'installation est effectuée par le Client lui-même (ou s'il s'agit d'une installation télécom), un test du fonctionnement du Service aura lieu au moment de l'installation. Si à ce moment, le Client ne formule pas de remarques sur le fonctionnement de l'Équipement, il reconnaît avoir pris réception d'un Équipement en bon état, sans vices ou défauts apparents.
13.4 Le Client ne peut apporter aucune modification à l'Équipement qui serait susceptible de perturber le Réseau.
13.5 L'article 103 §1 al. 1 de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques, relatif à la remise en état du bien après l'exécution des travaux d'installation n'est pas applicable.
13.6 En cas de restitution d'un Équipement défectueux ou présentant des dégradations et ayant été acheté dans un point de vente de Proximus, le Client pourra bénéficier d'un remplacement ou d'une remise en service pour autant qu'il puisse encore présenter sa preuve d'achat et que l'Équipement soit encore sous garantie, conformément à l'article 79. des conditions générales.
En cas d'indisponibilité du Service dans la région du Client, l'Équipement restitué dans un délai maximum d'un mois à partir de la date de facturation pourra faire l'objet d'un remboursement pour autant qu'il ne présente aucune dégradation.
13.7 Le Client reconnaît que Proximus sans avertissement supplémentaire peut se connecter à distance avec l'Equipement compatible, de le redémarrer et gérer, quand ceci est nécessaire pour la qualité et le support des Services offerts par Proximus via l'Equipement.
Le Client appliquera et respectera les directives communiquées par Proximus relatives à l'Equipement afin de réaliser le bon fonctionnement et support.

Article 14 Code de conduite applicable au Client

Proximus peut donner au Client des instructions spécifiques relatives à l'utilisation du Réseau et du Service pour des raisons opérationnelles, de qualité, légales ou de sécurité. Le Client s'engage à respecter ces instructions scrupuleusement. Plus d'informations sur ces instructions peuvent être trouvées dans les Conditions d'utilisation annexées aux présentes conditions générales.

Article 15. Vie privée et confidentialité

15.1. Proximus enregistre dans ses fichiers des données relatives à ses Clients telles que des données d'identification, données sur l'usage que le Client fait des produits et services Proximus, données de trafic du Client, données de facturation et de paiement, données techniques. Ces données peuvent être traitées pour les finalités suivantes:
- la livraison et facturation des services demandés par le Client ;
- l'interconnexion avec les réseaux de communication électroniques d'autres opérateurs et leur facturation ;
- l'administration Client ;
- la gestion de litige;
- la réalisation d'opérations d'information ou de promotion sur les produits et services offerts par le Groupe Proximus, par courrier, SMS ou E-mail;
- l'établissement de profils d'utilisateurs à des fins de marketing sur base de l'utilisation par le client des produits et services du Groupe Proximus et de données socio-démographiques ;
- la lutte contre la fraude et les infractions envers Proximus, ses employés, ses Clients ou ses fournisseurs;
- le contrôle de qualité des services;
- des études de marché;
- la réalisation de campagnes d'information ou de promotion pour des produits et services de tiers via une annexe à la facture ;
- le planning et l'organisation de l'infrastructure de télécommunications.

Les données Clients sont conservées jusqu'à maximum 10 ans après que la personne en question n'est plus Client chez Proximus. D'autres délais de conservation sont d'application pour certaines catégories de données, comme les données trafic qui ne sont conservées que pendant 12 mois.
Les Clients qui ne souhaitent pas recevoir des informations commerciales sur les produits et services du Groupe Proximus peuvent le notifier au Service local, via le numéro gratuit 0800 99 487 ou online via MyProximus
Les données d'identification et les profils d'utilisateurs peuvent être partagés avec les filiales du Groupe Proximus en vue de campagnes de marketing ou de publicité pour les produits et services du Groupe Proximus. Les Clients qui s'y opposent peuvent en informer Proximus au Service local ou par le service à la clientèle.
Les Clients qui ne souhaitent pas recevoir des informations commerciales sur les produits et services de tiers via une annexe à la facture peuvent le notifier au Service local.
Les données relatives aux Clients qui ont résilié leurs contrats avec Proximus peuvent être utilisées par le Groupe Proximus pour les informer des produits et services du Groupe Proximus, sauf si le Client a marqué son désaccord par le Service local.
Les fichiers de Proximus sont rendus accessibles aux tiers qui travaillent au nom ou pour le compte de Proximus, aux agents et partenaires commerciaux qui vendent des produits et services pour le compte de Proximus. Dans tous les cas, leur accès est limité aux données dont ils ont besoin pour l'exécution de leur contrat avec Proximus..
Les données Clients peuvent être communiquées aux autorités compétentes dans les cas prévus par la loi.
Si, à l'exception des cas visés ci-dessus, des données relatives aux Clients sont transmises à des tiers par Proximus, les Clients en recevront, par tout moyen approprié, une information spécifique. En plus, dans les circonstances prévues par la loi, ils auront la possibilité de s'y opposer.
Le Client a un droit d'accès et de rectification pour les données qui le concernent. Le Client peut à cet effet adresser une demande datée, signée et accompagnée d'une copie de sa carte d'identité au département juridique de Proximus, 27 Boulevard du Roi Albert II à 1030 Bruxelles.
Le Client est mis au courant du fait que les appels vers ou depuis le Service clientèle de Proximus peuvent être enregistrés, afin de servir de preuve en cas de contestation d'une transaction commerciale. Le client accepte cet enregistrement et y donne son consentement.
Les appels vers ou depuis le service Clientèle de Proximus peuvent également être enregistrés, ceci en vue d'un contrôle de la qualité du service.
15.2 Proximus ne prend pas connaissance des données qui ne lui sont pas destinées, ni des données que le Client transmettrait par Internet (par courrier électronique, par exemple, ou par l'intermédiaire de forums de discussion ou de sites Web à accès limité), ni des données résultant de l'utilisation directe d'Internet par le Client, sauf dans les cas suivants :
- s'il est nécessaire de prendre connaissance de ces données pour le bon fonctionnement du Service ou du Réseau ;
- si Proximus a des raisons de croire que ces informations se rapportent à des activités illégales ou non autorisées, ou si un tiers estime que ces informations portent atteinte à l'un de ses droits.

Afin de garantir le bon fonctionnement de son Réseau et de ses services, Proximus se réserve le droit de scanner les courriers électroniques sortants du Client de manière totalement automatique en vue d'y détecter d'éventuels virus. À l'occasion de cette opération, Proximus ne prend pas connaissance du contenu des courriers électroniques. Les courriers électroniques sortants du Client contaminés par un virus peuvent être rejetés par le serveur de courrier électronique de Proximus
15.3 Le Client s'engage à préserver le caractère secret et confidentiel de son mot de passe et de son code d'accès et à ne pas communiquer ces derniers à un tiers. Chaque utilisation des éléments d'identification aura lieu sous la seule et entière responsabilité du Client. En cas de perte, de vol ou d'utilisation frauduleuse d'un de ces éléments, le Client devra, soit procéder à une modification de son mot de passe à l'aide des outils fournis par Proximus, soit en informer Proximus dans les plus brefs délais. Cette communication devra être confirmée par lettre recommandée. La responsabilité du Client sera uniquement levée le jour ouvrable suivant le jour de réception de cette lettre recommandée par Proximus.
15.4. Les communications téléphoniques entre le Client et le service Clientèle de Proximus peuvent être enregistrées ou écoutées par des collaborateurs ou consultants de Proximus ne participant pas à ces communications, à des fins de formation et de supervision du personnel de Proximus. Le Client a la possibilité de s'opposer à ces enregistrements et écoutes à chaque conversation téléphonique.
15.5. Proximus souhaite attirer l'attention du Client sur le fait que la loi sur le commerce électronique impose à chaque ISP de communiquer les plaintes que ce dernier recevrait par rapport à ses Clients aux instances judiciaires

Article 16 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 (force majeure), 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), de coupures d'électricité (en ce compris celles découlant de l'application d'un plan de délestage fixé par les autorités), d'inondations, de gel prolongé, d'incendies ou d'orages, toute rupture contractuelle par un fournisseur ou toute rupture de stock auprès des fournisseurs de Proximus.

Article 17 Cession du Contrat

17.1 Le Client ne peut céder le Contrat qu'à une personne domiciliée ou résidant simultanément à la même adresse. Le cédant et le cessionnaire doivent convenir d'un accord sur la cession et en faire part à Proximus au moyen d'un document portant leur double signature.
17.2 Le Client qui s'est vu interdire par jugement, l'accès et/ou le séjour à l'adresse où est situé le raccordement, reconnaît à Proximus le droit de procéder d'office à la cession du Contrat à la personne qui occupe légalement le lieu du raccordement, si celle-ci en fait la demande.
17.3 En cas de décès du Client, le Contrat continue à l'égard de la succession jusqu'à sa résiliation ou sa cession à un héritier, un légataire ou une personne domiciliée ou résidant simultanément à la même adresse que le Client décédé.
17.4 La cession est gratuite et comporte la transmission au cessionnaire de tous les droits et obligations découlant du Contrat.

Article 18 Durée du Contrat

Sauf convention contraire, le contrat est conclu et prend effet le jour de l'acceptation de la demande enregistrée par Proximus. Le Client recevra à cet effet un document de confirmation reprenant au moins ses noms et adresse, l'adresse de raccordement, et les prestations faisant l'objet du contrat.
Sauf si le contrat signé par le Client ou la lettre de confirmation prévoient un contrat à durée déterminée, le contrat est conclu pour une durée indéterminée
Le remplacement d'un contrat à durée indéterminée ou d'un contrat à durée déterminée conclu avec un Client consommateur par un nouveau contrat conclu pour une durée déterminée ne se fera que si le Client a été préalablement averti par écrit de cette possibilité et que si celui-ci a donné son accord exprès et écrit. Si le Client n'accepte pas le renouvellement de son contrat à durée déterminée, celui-ci sera converti automatiquement en durée indéterminée. Le Client pourra y mettre fin conformément à l'article 19.
Si le contrat est conclu avec un client professionnel (client non consommateur) et sauf dans les cas non autorisés par la loi, à l'échéance de sa durée initiale, le contrat sera automatiquement reconduit pour des périodes successives de la même durée que le contrat initialement conclu, sauf si le client résilie son contrat à la fin de la période contractuelle convenue notifié selon les modalités de l'article 19.

Article 19 Suspension et résiliation par Proximus

19.1 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 20.
19.2 En cas de manquement grave du Client à ses obligations, notamment en cas d'atteinte manifeste à la loi ou aux droits de tiers, en cas de non-respect par le Client des conditions d'utilisation, en cas de mise en péril de l'intégrité de ses services et du bon fonctionnement du Réseau, Proximus peut bloquer immédiatement l'accès du Client à son Réseau et l'accès au contenu en question par des tiers. Le Client est informé de ce blocage par courrier électronique et/ou courrier ordinaire dans un délai raisonnable et est mis en demeure de respecter ses obligations. L'adresse e-mail qui sera utilisée est l'adresse e-mail Skynet du Client ou celle d'une autre plateforme de Proximus.
19.3 Proximus se réserve le droit de prendre, de sa propre initiative, toutes les mesures qui s'imposent si l'intégrité de ses services et le bon fonctionnement de son Réseau viennent à être compromis. Ces mesures peuvent consister en l'activation automatique d'une protection antispam en cas d'attaque de spam compromettant le bon fonctionnement du Réseau, la suspension de l'accès du Client à ses services ou la suspension de l'accès de tiers aux informations diffusées par le Client.
19.4 Si Proximus constate que le système du Client n'est pas protégé contre l'Open Relay/Open Proxy ou en cas de dommages au Réseau et/ou aux services de Proximus dus à un système Open Relay/Open Proxy (à la suite d'un envoi massif de courriers électroniques bloquant le trafic normal de courriers électroniques ou de l'utilisation du système du Client par des hackers, par exemple), Proximus se réserve le droit de suspendre totalement ou partiellement le Service au Client sans avertissement préalable. La suspension sera notifiée au Client par courrier. Le Service sera restauré après que le Client aura confirmé à Proximus par écrit, avoir pris les mesures de protection de rigueur.
Si dans un délai de cinq (5) jours ouvrables à dater de l'envoi de la mise en demeure, le Client ne remplit pas ses obligations et ne s'est pas engagé formellement à les respecter à l'avenir, Proximus est en droit de résilier le présent Contrat. La résiliation du présent Contrat ne donne au Client aucun droit à une quelconque indemnité ou à de quelconques dommages et intérêts.
19.5. Si Proximus a de justes raisons de croire que le Client place du contenu illicite sur Internet (p.ex. sur son site Web, un forum de discussion) ou de manière générale que le Client utilise les services de Proximus de manière non autorisée (par exemple violation des droits intellectuels de tiers , Proximus est en droit de prendre toutes les mesures qu'elle estime appropriées pour faire cesser cette utilisation non autorisée des services, notamment supprimer immédiatement l'accès au contenu du Client et/ou suspendre l'accès du Client aux services de Proximus, sans que le Client n'ait droit à de quelconques dommages et intérêts et ce, même si le contenu ne s'avère finalement pas illicite.
En cas de réaction du Client, Proximus est en droit de communiquer au plaignant les documents justificatifs produits le cas échéant par le Client.
19.6 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.
19.7 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.
19.8 Pendant toute la durée de la suspension du Service, le Client reste redevable de sa redevance d'abonnement.
Dans ce cas, l'indemnité de dédit à l'article 20.1 reste due.
18.9 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.
19.10 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.
19.11 Si un équipement a été mis à la disposition du Client et que Proximus met un terme au Contrat, le Client devra restituer le modem/router dans les 3 jours ouvrables qui suivent la résiliation du contrat. A défaut, un montant de 50€ est facturé au Client. Le Client sera tenu de dédommager Proximus pour toute dégradation ou défectuosité de l'équipement qui ne résulte pas de l'usage normal.

Article 20 Résiliation par le Client

20.1 Le Client peut résilier son contrat à durée déterminée ou indéterminée par écrit à tout moment sans devoir en indiquer les motifs, nonobstant les conditions prévues dans l'article 19.2. Proximus envoie au Client une confirmation écrite de la date de résiliation en tenant compte des spécificités techniques.

20.2 Indemnités en cas de résiliation anticipée d'un contrat à durée déterminée :

- Pour les Clients consommateurs qui résilient leur contrat au cours des six premiers mois, Proximus se réserve le droit de réclamer une indemnité équivalente à la totalité des redevances mensuelles encore dues jusqu'à l'échéance des six premiers mois du Contrat. Cette indemnité n'est pas soumise à la TVA.
- Pour les Clients professionnels (non consommateurs) qui résilient anticipativement leur contrat, Proximus se réserve le droit de réclamer une indemnité équivalente aux redevances mensuelles qui auraient été

dues si le Contrat avait été exécuté jusqu'au terme de la période contractuelle en cours. Toutefois, pour les Clients professionnels qui ne possèdent pas plus de cinq numéros d'appel, les règles de résiliation anticipée relatives aux Clients consommateurs sont applicables. Cette indemnité n'est pas soumise à la TVA.

-- Une indemnité supplémentaire peut être demandée au Client (professionnel ou consommateur) ayant reçu, gratuitement ou à un prix inférieur, un produit dont l'obtention était liée à la souscription à un abonnement à durée déterminée. Cette indemnité équivaut au montant restant à courir conformément au tableau d'amortissement, communiqué au Client lors de la souscription au contrat et reprenant la valeur résiduelle de l'équipement terminal pour chaque mois de la durée du Contrat à durée déterminée.
En cas de décès du Client, les indemnités de résiliation anticipée ne sont pas dues si les ayants droit notifient le décès à Proximus par tout moyen écrit complété par un document justificatif.
20.3. Les clients de Proximus peuvent désormais continuer à utiliser leur messagerie électronique jusqu'à 18 mois après la résiliation de leur abonnement internet auquel est associée cette messagerie.
Les clients utilisant l'espace web prévus dans leur abonnement internet conservent leur accès pour adapter les données qui y sont enregistrées.
L'espace web reste accessible pendant 6 mois via internet.
Ces services sont gratuits restent automatiquement disponibles au client résiliant son abonnent internet tout en conservant ses mots de passe et son login. Aucune demande n'est donc requise de la part du client pour continuer à les utiliser.
Ce service est uniquement disponible pour l'(les) adresse(s) e-mail(s) existante(s) ou un accès à l'espace web via une adresse URL existante, basés sur le nom commercial et/ou les marques de Proximus sous lesquels le service d'accès à Internet est commercialisé.

Article 21 Administration de la preuve

21.1 Proximus et le Client conviennent que toute communication réalisée entre eux par courrier électronique sécurisé a la même valeur légale qu'une correspondance écrite et signée.
21.2 Proximus et le Client conviennent que les informations relatives aux communications, aux Contrats et aux paiements, stockées par Proximus sur un support durable et inaltérable, ont force probante jusqu'à preuve du contraire.
21.3 Proximus n'est pas tenue par les conventions éventuellement conclues par le Client par l'intermédiaire du Service avec des fournisseurs de services instaurant d'autres modes de preuve conventionnels.

Article 22 Généralités

22.1 Les documents suivants, énumérés du plus général au plus spécifique, font partie intégrante du présent contrat:
1. l'éventuel bon de commande les présentes
2. la liste des prix Proximus
3. les Conditions d'utilisation
4. les Conditions générales

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.
21.2 Tous les accords et conventions précédents, oraux ou écrits, sont considérés comme nuls et non avenus et remplacés entièrement par les dispositions du présent Contrat.
21.3. Une disposition du Contrat déclarée nulle ou inapplicable n'enlève rien à la validité des autres dispositions.
21.4 La validité du Contrat souscrit par un mineur d'âge est conditionnée par l'accord écrit d'un de ses parents ou de son tuteur. Cette autorisation doit parvenir à Proximus conjointement au présent Contrat.

Article 23 Procédure de conciliation et règlement des litiges

Plainte introduite auprès de Proximus
23.1 En cas de difficulté relative à l'exécution du Contrat, le Client est invité à s'adresser au service local de Proximus.
23.2 Les plaintes relatives à une éventuelle mise hors service injustifiée d'un Raccordement doivent être introduites dans les cinq jours calendrier suivant la mise hors service. Si la plainte est introduite après ce délai, il n'est pas tenu compte, pour le calcul d'une indemnité éventuelle, de la durée comprise entre le cinquième jour et le jour d'introduction de la plainte.
Plainte introduite auprès du Service de médiation pour les télécommunications
22.3 Le Client peut s'adresser au Service de médiation pour les télécommunications (Boulevard du Roi Abert II 8 boite3 à 1000 Bruxelles, tél: 02/223.06.06 fax: 02/219.86 59, plaintes@mediateurtelecom.be, www.mediateurtelecom.be), institué légalement auprès de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications (IBPT).
Le Service de médiation pour les télécommunications fonctionne totalement indépendamment de Proximus. Dans les limites de ses compétences, il ne reçoit d'instructions d'aucune autorité.
23.4 L'adresse et le numéro de téléphone du Service de médiation pour les télécommunications sont mentionnés dans les pages d'information des annuaires téléphoniques et peuvent être communiqués au Client par Proximus sur simple demande. Le Client peut, au choix, s'adresser au médiateur francophone ou néerlandophone.
23.5 Seules les plaintes écrites sont admises. Néanmoins, le Client peut s'adresser oralement au Service de médiation pour les télécommunications afin d'être informé au mieux de ses intérêts.
23.6 Les plaintes ne sont recevables que si le plaignant prouve qu'il a déjà entrepris des démarches préalables auprès de Proximus.
23.7 Le Service de médiation pour les télécommunications peut refuser de traiter une plainte si cette dernière se rapporte à des faits qui se sont produits plus d'un an avant l'introduction de la plainte.
L'examen d'une plainte prend fin en cas de recours devant un tribunal.

Article 24 Droit applicable et juridictions compétentes

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 relève de la compétence exclusive des tribunaux belges ordinaires.

Article 25 Modifications des conditions du Contrat

25.1 Proximus s'engage à informer les Clients concernés, par tout moyen approprié, des modifications des 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.
25.2 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 faite par tout moyen écrit.

ANNEXE I Conditions d'utilisation d'un accès à Internet par le biais du réseau de Proximus

Article 1 - Objet

En qualité de fournisseur d'accès à internet, d'hébergement de sites web et d'autres services liés à internet, Proximus permet à ses Clients d'accéder à une mine d'informations publiques, privées, commerciales et non commerciales et de les diffuser. Afin d'encadrer efficacement les intérêts parfois contradictoires des internautes, Proximus a élaboré des Conditions d'utilisation qui complètent les conditions générales.
Le présent document est un code de conduite comprenant une description des droits, mais également des obligations et de la responsabilité du Client en tant qu'internaute.

Article 2 – Acceptation des conditions

Par le seul fait de l'utilisation de sa connexion à internet pour consulter, commenter ou publier du contenu sur internet ou pour envoyer des courriers électroniques, le Client accepte de respecter les présentes Conditions d'utilisation.

Article 3 – Règles d'utilisation applicables au « surf »

3.1. Le Client s'engage à :

- Ne pas commettre des actes de piratage informatique, de « *cracking* » ou de « *hacking* » à l'encontre du système de Proximus ou de tout autre système
- Ne pas accéder illégalement aux données des réseaux connectés et ne pas modifier ou détruire celles-ci
- Ne pas perturber le bon fonctionnement du service, son accessibilité, son utilisation ou ses performances en générant des volumes de trafic importants (« *flooding* »)
- Ne pas diffuser de logiciels malveillants (« *malwares* ») dans l'intention de nuire à l'intégrité de systèmes informatiques et/ou aux données qu'ils contiennent ou dans le but d'accéder frauduleusement à des données confidentielles.

3.2. Le Client est invité à signaler tout contenu qui lui paraîtrait illicite ou préjudiciable. Pour ce faire, il peut s'adresser à l'auteur du contenu en question, à l'internaute qui s'est chargé de le publier, à Proximus ou aux autorités compétentes.

Article 4 – Règles d'utilisation applicables en cas d'envoi de courriers électroniques

4.1. Le Client s'engage à ne pas choisir et utiliser un identifiant (à savoir la partie de l'adresse électronique qui précède le @) qui est contraire à l'ordre public et/ou aux bonnes mœurs ou qui porte atteinte à l'image ou aux droits de Proximus et ses filiales ou de tiers. Proximus se réserve le droit de modifier et d'interdire toute dénomination qui contreviendrait à ces principes.
Le client s'engage également à ne pas publier (sur des blogs, des commentaires laissés sur les blogs, sur le portail, sur des sites web) du contenu (textes, vidéos, hyperliens, etc.) faisant l'apologie de comportements dangereux et/ou donnant des indications quant à la manière de procéder pour atteindre un objectif dangereux (par exemple, la fabrication d'engins explosifs ou de substances nocives, automutilation, anorexie, boulimie, « binge drinking », etc) ;
4.2. Le Client conservera le (les) même(s) identifiant(s), la (les) même(s) adresse(s) électronique(s) et la même adresse de son site web jusqu'au terme du Contrat, sauf dans les cas précités ou si il(s) est (sont) modifié(s) par Proximus pour des raisons techniques, opérationnelles ou légales ou à la demande du Client, à condition que cela soit techniquement possible.
4.3. Il est interdit au Client d'envoyer des messages électroniques, quelle que soit leur nature (ex. : publicité commerciale, pamphlets politiques, annonces informatives, lettres en chaîne, etc.) à des personnes qui ne souhaitent pas les recevoir (« *spamming* »). Si un destinataire demande à ne plus recevoir de messages, il convient de réagir sans délai à cette requête et de la satisfaire.
4.4. Les Clients gérant des listes de distribution sont tenus :

- d'adopter un système de double « *opt-in* », c'est-à-dire d'envoyer un e-mail à chaque nouvel abonné afin de recevoir une confirmation du fait que ce dernier souhaite bien que son adresse e-mail soit ajoutée à la liste de distribution. La confirmation de son accord par le nouvel abonné se fera par un courrier électronique de réponse ou en cliquant sur une URL. La preuve de cette confirmation devra être conservée par le Client gérant la liste de distribution et devra pouvoir être produite en cas de plainte pour « *spamming* ».
- de prévoir un « *opt-out* » dans chacun de leurs messages;
- de supprimer de leurs listes les adresses faisant l'objet d'un retour à l'expéditeur ;

4.5. Il est formellement interdit d'envoyer un message électronique, quelle que soit sa nature (ex. : publicité commerciale, pamphlets politiques, annonces informatives, lettres en chaîne, etc.) à un grand nombre de destinataires (« *bulk e-mail* ») par le biais des serveurs e-mails de Proximus. Pour ce type d'envoi, le client est tenu d'utiliser un serveur personnel.
Il est interdit d'utiliser un serveur e-mail personnel (y compris les serveurs « *FetchPOP* », comme le serveur de récupération courrier- *Mail Pickup Server*).
4.6. Il est interdit d'utiliser des e-mails:

- pour diffuser des données contraires à la loi (matériel pédopornographique, documents xénophobes, propos diffamatoires ou injurieux, malwares, ...)
- pour porter préjudice à autrui (« *phishing* », « *mail bombing* », « *flooding* », diffusion de virus, atteinte à la vie privée, atteinte aux droits intellectuels, etc.)

Article 5 - Règles d'utilisation en cas de création et/ou diffusion de contenu sur internet (ex. : site web créé par le client et hébergé par Proximus, commentaire déposé dans un forum de discussion ou sur un blog)

5.1. Le Client s'engage:

- à ne rien publier qui soit contraire aux bonnes mœurs, à l'ordre public et à la législation en vigueur ou qui puisse être considéré comme une incitation à commettre des crimes ou des délits;
- à ne pas publier de contenu portant atteinte aux droits intellectuels de tiers;
- à ne rien publier qui porte atteinte au respect de la vie privée ou à l'image de tiers ;
- à ne pas publier de contenu à caractère dégradant, injurieux, menaçant, diffamatoire ou calomnieux à l'égard de qui que ce soit ;
- à ne pas publier de contenu de nature raciste, xénophobe, révisionniste ou incitant à la discrimination, à la haine, à la violence à l'égard d'une personne en raison de son origine ethnique, de sa religion, de son orientation sexuelle, de sa couleur de peau, de son ascendance ou de sa nationalité;
- à ne pas publier (sur des blogs, des commentaires laissés sur les blogs, sur le portail, sur des sites web) du contenu (textes, vidéos, hyperliens, etc.) faisant l'apologie de comportements dangereux et/ou donnant des indications quant à la manière de procéder pour atteindre un objectif dangereux (par exemple, la fabrication d'engins explosifs ou de substances nocives, automutilation, anorexie, boulimie, « binge drinking », etc) ;
- à ne faire aucune publicité pour des offres à caractère sexuel ;
- à ne pas poster, dans un blog ou sur un forum de discussion, des messages n'ayant aucun rapport avec le sujet traité par le blog ou le forum en question et ce dans le seul but d'importuner le blogueur ou le responsable du forum et/ou leurs visiteurs ;
- à ne publier ou à ne poster aucun contenu qui ne soit garanti comme étant exempt de virus.

5.2. Le Client reste seul responsable, vis-à-vis de Proximus et vis-à-vis des tiers, du contenu qu'il a publié sur internet (en ce compris, notamment, les logiciels, les hyperliens, les fichiers infectés par un virus ou présentant un défaut) et des éventuelles conséquences dommageables de cette publication.
5.3. Le contenu publié par le Client doit, non seulement être conforme aux conditions générales et aux principes énoncés dans l'article 5.1. des présentes Conditions d'utilisation, mais il doit également être régulièrement mis à jour (tout particulièrement lorsqu'il comporte des critiques relatives aux activités de tiers).
5.4. Le contenu du site Web du client doit être accessible à partir de la page d'accueil (pas de fichiers cachés). Toutes les données (photos, textes, animations,...) doivent être liées à des pages html.
5.5. Le Client veillera à prendre toutes les précautions nécessaires avant tout événement susceptible d'entraîner une augmentation subite et importante du trafic sur son site web.
5.6. Le Client est responsable, en première ligne, du contenu placé par des tiers sur son forum de discussion. Il doit, par conséquent, surveiller les

commentaires déposés par les participants à son forum et veiller à assurer le respect strict des règles définies à l'article 5 des présentes Conditions d'utilisation.

Article 6 – Mesures techniques préventives

6.1. Il est interdit aux Clients utilisant un serveur personnel d'utiliser des systèmes « *Open Relay/Open Proxy* ».
L' « *Open Relay* » et l' « *Open Proxy* » permettent à des tiers, par exemple, d'envoyer un grand nombre de courriers électroniques non sollicités ou d'abuser du système du Client de toute autre manière. Les serveurs mail du Client doivent être protégés, par tous les moyens possibles, contre le *spamming* et les *spammers*.
Afin de protéger le Client contre toute utilisation abusive de son système et de prévenir tout abus du réseau, Proximus se réserve le droit de contrôler, de sa propre initiative, si le Client a bien pris des mesures visant à protéger son système contre l'*Open Relay/Open Proxy*.
6.2. Proximus se réserve le droit de mettre en œuvre toute mesure appropriée afin de réagir à un incident ayant trait à la sécurité du réseau ou de faire face à des menaces et des situations de vulnérabilité. Ces mesures peuvent, dans certains cas, consister en une modification temporaire des conditions d'utilisation du service.
Proximus se réserve le droit d'utiliser tous les moyens techniques qu'elle juge appropriés pour prévenir et empêcher le « *spamming* », le « *phishing* », les « *bulk e-mails* » et la diffusion de « *malwares* » dans tous les cas où ces pratiques mettraient en danger le bon fonctionnement de son service, son accessibilité, son utilisation ou ses performances.