

GENERALITES

Les présentes conditions générales s'appliquent au service PROXIMUS, à l'exclusion de l'appareil de communication mobile. Ce service est fourni par Proximus société anonyme de droit public ci-après dénommée « Proximus », conformément aux lois et arrêtés en vigueur en matière de fourniture du service de téléphonie mobile.

Les conditions générales énumèrent l'ensemble des droits et obligations de PROXIMUS et de sa clientèle dans le cadre de la fourniture du service PROXIMUS et font partie intégrante du contrat.

Le client est censé accepter le contenu de ces conditions générales dès lors qu'il reçoit ou émet un appel par le biais de sa carte SIM Pay&Go.

PROXIMUS s'engage, par tous les moyens appropriés, à informer le client de toute suppression de plan tarifaire et à lui communiquer la date jusqu'à laquelle ce dernier peut opter pour un autre plan tarifaire.

PROXIMUS s'engage à informer ses clients, par tous les moyens appropriés, des modifications apportées aux présentes conditions générales et des majorations des tarifs. Sauf dérogation éventuelle accordée par l'I.B.P.T. (l'Institut Belge des services Postaux et des Télécommunications) à PROXIMUS, cette information est donnée au minimum 1 mois avant l'entrée en vigueur des modifications.

DEFINITIONS

Pour l'application des présentes conditions générales, il faut entendre par :

carte SIM Pay&Go : une carte prépayée et préactivée contenant un microprocesseur, à introduire dans un terminal agréé et permettant l'accès au service PROXIMUS, selon les conditions d'usage limitées décrites aux articles 1.2 et 1.4 ci-après.

carte de recharge Pay&Go : une carte plastifiée ou tout autre support mentionnant un code secret de 13 chiffres et permettant au client de recharger la carte SIM Pay&Go à concurrence de la valeur figurant sur la carte de recharge ou sur le support ; la carte de recharge Pay&Go a une date limite de validité au-delà de laquelle le code secret ne peut plus être utilisé.

client : une personne physique ou morale, ou une association de fait détenant une carte SIM Pay&Go.

PROXIMUS : la marque déposée sous laquelle Proximus société anonyme de droit public ci-après dénommée « Proximus », Le service PROXIMUS est contractuellement indépendant de l'appareil de communication mobile permettant d'émettre et de recevoir des communications.

réseau PROXIMUS : les réseaux de mobilophonie mis en service et exploités par PROXIMUS.

Facture : le document intitulé facture ou tout autre document par lequel Proximus réclame le paiement de ses prestations ou collecte au nom et pour le compte de tiers les montants liés aux prestations de ces mêmes tiers.

ARTICLE 1 : PRESTATIONS ET OBLIGATIONS DE PROXIMUS

1.1 Service PROXIMUS

PROXIMUS est seulement tenue à une obligation de moyen et mettra en oeuvre les moyens nécessaires au bon fonctionnement du service PROXIMUS.

Elle seule détermine quels sont les moyens techniques nécessaires pour réaliser l'accès à ce service aux conditions les plus favorables, sans toutefois se voir obligée d'étendre le réseau ou d'en augmenter la capacité.

La mobilophonie est une forme de communication sans fil et fonctionne par propagation de signaux radio. Etant donné que ces signaux peuvent être perturbés par une source externe ou par des obstacles inhérents aux bâtiments, à la végétation ou au relief, une transmission parfaite ne peut

être garantie partout et en permanence. La qualité du service PROXIMUS dépend aussi de la qualité du terminal utilisé par le client.

La vitesse maximale estimée dans les sens ascendant (upload) et descendant (download) de la connexion large bande d'un réseau mobile, la vitesse maximale annoncée dans les sens ascendant (upload) et descendant (download) de la connexion large bande d'un réseau mobile et le volume de téléchargement de l'abonnement sont disponibles sur le site Web.

En dehors de la Belgique il est possible, selon le pays, que la carte SIM soit programmée de façon préférentielle. Le client peut néanmoins sélectionner manuellement un réseau sur lequel il désire effectuer et recevoir ses appels à la condition que PROXIMUS ait conclu un accord de roaming avec cet autre réseau.

Le Client a la possibilité de d'opter pour des services d'itinérance séparés fournis par des fournisseurs de services d'itinérance alternatifs, selon les modalités décrites sur le site web [www.proximus.be\roaming]. Cette possibilité de passer à un fournisseur d'itinérance alternatif ou de passer d'un fournisseur d'itinérance alternatif à un autre peut s'exercer gratuitement et à tout moment. Proximus ne pourra pas accéder à la demande du client de passer à un fournisseur d'itinérance séparé dans les cas suivants :
 - la carte SIM du client est hors service ;
 - un opt-out a été demandé pour la carte du SIM du client. Un opt-out signifie que le titulaire de la carte SIM a demandé expressément à Proximus que la carte ne puisse pas être utilisée pour la fourniture de service d'itinérance alternatifs. »

Proximus n'est en aucun cas responsable pour la fourniture du service d'itinérance offert par le fournisseur de service alternatif, ni pour d'éventuels problèmes liés à la fourniture de ce service.

A chaque carte SIM Pay&Go sont associés un code PIN (numéro d'identification personnel) et un code PUK (clé personnelle de déblocage). Ces codes sont attribués par PROXIMUS et communiqués au client lors de la remise de la carte SIM Pay&Go. Leur mode d'emploi est fonction de l'évolution technologique et est expliqué dans le manuel d'utilisation de l'appareil de communication mobile.

La programmation de la carte SIM Pay&Go peut être modifiée à tout moment par PROXIMUS.

PROXIMUS assure un service à la clientèle disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, de manière à permettre, dans la mesure du possible, de répondre aux besoins des clients.

Ce service à la clientèle traite les questions et les plaintes des clients relatives à un dysfonctionnement éventuel du service PROXIMUS. Le client peut aussi faire appel à ce service en cas de perte, vol ou défaillance de sa carte SIM Pay&Go.

Le client est informé et accepte et donne son consentement pour que les appels émanant du, ou vers le service à la clientèle de PROXIMUS peuvent être enregistrés et ceci afin de servir de preuve en cas de contestation d'une transaction commerciale.

Lorsque l'appareil de communication mobile le permet, le client peut obtenir, que certains types d'appels soient rendus impossibles au départ de son appareil. L'activation de cette restriction peut être payante, sauf en ce qui concerne la restriction d'appels vers les numéros nationaux à taux majorés, numéros nationaux à taux majorés utilisés pour la fourniture de contenu pour adulte, numéros internationaux à taux majorés qui ne sont pas exploités conformément au plan de numérotation téléphonique international E164.

1.2 La carte

La carte SIM Pay&Go est prépayée et pré activée et peut être utilisée moyennant insertion dans un terminal GSM agréé. La carte SIM Pay&Go reste la propriété de PROXIMUS. Le tarif des communications est indiqué dans la brochure et/ou sur l'emballage. Sauf si sur la carte il est mentionné autre chose, la carte SIM Pay&Go permet d'émettre et de recevoir des appels et doit être rechargée endéans une période de 12 mois, à compter du premier appel entrant ou sortant (ci-après dénommée "période de validité"). Pour augmenter le crédit et donc recharger la carte SIM Pay&Go, le client dispose de plusieurs possibilités.

PROXIMUS se réserve, à tout moment, le droit de ne plus proposer certaines possibilités de recharge ou de modifier unilatéralement les modalités de celles-ci.

1.3 La recharge

Lorsque le client recharge sa carte SIM Pay&Go avant le terme de la période de validité, les unités qui n'auraient pas encore été consommées au moment de la recharge sont ajoutées à celles contenues sur la carte de recharge Pay&Go.

A l'expiration de la période de validité, le client perd :

- les unités qu'il n'aurait pas encore consommées ;
- son numéro d'appel, définitivement ;

et la carte SIM Pay&Go est bloquée pour tout usage ultérieur. Chaque fois que le client recharge sa carte SIM Pay&Go, la période de validité est renouvelée pour 12 mois, sauf pour la recharge de EUR 5 qui prolonge la validité d'un mois. La valeur de la carte ne peut excéder EUR 250.

Toute personne effectuant une recharge via 1-2-card ou 1-2-ticket doit être connectée au réseau Proximus pour pouvoir effectuer une recharge en usant de ces possibilités.

Dans le cas d'une transaction de recharge effectuée pour un client n'étant pas Proximus : le client ne recevra pas le crédit supplémentaire garanti par Proximus relativement à des promotions réservées à ses propres clients en cas de recharge. L'opérateur d'origine détermine, pour ces clients, le crédit qui sera reçu pour une recharge effectuée par cette méthode.

1.4 Numéro d'appel

Un numéro d'appel est attribué à la carte SIM Pay&Go. Le client ne peut se prévaloir d'aucun droit sur ce numéro d'appel. Le choix du numéro figurant sur l'emballage de la carte SIM Pay&Go se fait lors de l'achat chez un agent commercial indépendant agréé par PROXIMUS. Le client ne peut conserver ou récupérer le numéro en question s'il omet de recharger la carte SIM Pay&Go dans le délai indiqué à l'article 1.2 ou s'il ne convertit pas la carte SIM Pay&Go en un abonnement au service PROXIMUS dans le délai mentionné à l'article 7. Le client ne peut demander l'attribution d'un nouveau numéro d'appel qu'après avoir converti sa carte SIM Pay&Go en un abonnement au service PROXIMUS, en application de l'article 7. Le numéro d'appel du client est repris dans les fichiers de PROXIMUS et est traité à des fins de télécommunication ainsi que dans le cadre de la relation commerciale avec le client.

1.5 Modification et suspension des prestations

Si les conditions d'exploitation ou d'organisation du service PROXIMUS l'exigent, PROXIMUS peut modifier les caractéristiques techniques de ses prestations. PROXIMUS se réserve par ailleurs formellement le droit, dans le cadre des services data, de modifier les numéros d'accès des points d'accès à son réseau, tout comme celui de modifier la procédure de login.

Excepté dans les cas de force majeure ou si des raisons d'ordre pratique ou technique le rendent impossible, PROXIMUS informera le client au moins 12 mois avant tout changement qui donne lieu au remplacement ou à des modifications de l'appareil de communication mobile. Le client ne pourra prétendre à dédommagement suite à ce remplacement ou cette modification.

Si, suite à des exigences particulières d'exploitation, le service restant doit être limité ou supprimé, PROXIMUS s'engage à prévenir, par tout moyen approprié, tous les clients concernés.

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.

1.6 Protection de la vie privée

Proximus traite des données à caractère personnel relatives à ses Clients (et éventuellement à leurs co-utilisateurs et utilisateurs finaux), telles que

des données d'identification, des données de contact, des données d'utilisation des produits et services de Proximus, des données de trafic de communication du Client, des données de facturation et de paiement et des données techniques. Ce faisant, Proximus agit en qualité de responsable du traitement. Les données peuvent être traitées pour les finalités suivantes :

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

Les fichiers de Proximus sont accessibles à des tiers travaillant au nom de Proximus ou pour le compte de cette dernière. Proximus peut partager des données clients avec des filiales du Groupe Proximus afin de mener des campagnes d'information ou de promotion relatives aux produits et services du Groupe Proximus, sauf si le Client s'y oppose.

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

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

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

Même dans le cas où le Client a fait savoir qu'il désire que Proximus ne communique aucun renseignement sur lui, Proximus donnera les informations demandées en cas de demande des services d'urgence ou si la loi lui en fait l'obligation.

Pour offrir des services basés sur la localisation, Proximus traite des données relatives à l'endroit où se trouve le Client. Ces données sont conservées pendant quatre mois pour aider le Client en cas de problèmes techniques. Si le Service basé sur la localisation est proposé par une tierce partie, les données sont dans ce cas transmises à cette tierce partie.

Le Service permet au Client d'accéder ou de communiquer avec les services d'urgence en formant les numéros de service d'urgence correspondant. Proximus communique aux autorités concernées, aux services d'urgence qui ont, en vertu de la loi, le droit de les recevoir, les données relatives à l'identification et à la localisation de ses clients appelant les services d'urgence, afin d'apporter sa collaboration aux Services en question et compte tenu de l'obligation qu'elle a de porter assistance à toute personne se trouvant en danger. Proximus ne peut garantir la fourniture de cette information en cas d'appel à l'étranger en temps réel.

Les données de Clients desquels le numéro a été désactivé ou qui ont transféré leur numéro à un autre opérateur peuvent être utilisées par Proximus en vue de leur informer des produits et services du Groupe Proximus, pour autant que le Client n'ait pas communiqué au service clientèle qu'il s'y oppose.

1.7 Portabilité de numéro mobile

Le client peut demander le transfert de son numéro vers un autre opérateur. Le cadre légal d'application définira à partir de quel moment cette facilité sera disponible pour le client et quelles en sont les modalités. Le client désirant un transfert de numéro vers un autre opérateur doit s'adresser à ce dernier. Le nouvel opérateur entreprendra, au nom du client et auprès de PROXIMUS, les démarches nécessaires au transfert du numéro et à la fin de la relation contractuelle entre le client et PROXIMUS. Seuls des numéros peuvent être transférés. Les services d'un client chez PROXIMUS ne peuvent être transférés. Pendant le transfert du numéro, le client sera injoignable pendant un certain laps de temps. PROXIMUS refuse le transfert :

- si l'opérateur vers lequel le client veut transférer son numéro ne respecte pas la procédure de transfert de numéro ;
 - en cas de fraude avérée ou présumée du client ou d'un tiers. PROXIMUS prendra toutes les dispositions raisonnables au bon déroulement du transfert de numéro. Pour raisons techniques ou suite à l'intervention de tiers lors du transfert, il se peut que la facilité de transfert de numéro ne soit pas disponible ou que des fautes surviennent lors du transfert du numéro. PROXIMUS ne peut être tenue responsable du dommage résultant du transfert fautif d'un ou plusieurs numéros, de la non disponibilité de la facilité de transfert de numéro ou des fautes survenues lors du transfert du numéro.

1.8 Dispositions liées à l'utilisation de l'accès à Internet

Le client peut à tout moment s'enregistrer et/ou souscrire à des services mis à sa disposition via un accès à Internet. Le client faisant usage du service PROXIMUS pour accéder à Internet déclare en outre avoir connaissance du fonctionnement des services, de l'Internet et des règles d'usage de l'Internet, et les accepter. L'accès aux services et produits proposés via un accès à Internet peut dépendre des fonctionnalités techniques de l'appareil de communication mobile.

PROXIMUS se réserve le droit de modifier ou de supprimer à tout moment certains services interactifs et d'en proposer de nouveaux.

Le client ne peut utiliser l'accès à Internet qu'à des fins privées, à l'exclusion de toute fin commerciale. Le client s'interdit notamment de permettre à des tiers d'accéder aux services proposés l'accès à Internet moyennant le versement par ceux-ci d'une contrepartie, financière ou autre.

Le client s'interdit de même de faire usage de l'accès à Internet de manière abusive, frauduleuse ou excessive, notamment en encombrant volontairement ou involontairement les serveurs de messagerie de PROXIMUS et/ou de destinataires de données (spamming, junk e-mails,...) ou par l'envoi de messages générant un nombre important de réponses et pouvant ainsi perturber la disponibilité des serveurs ou du réseau PROXIMUS. PROXIMUS se réserve le droit de bloquer la réception d'e-mails par ses serveurs qui ne sont pas protégés contre « l'open relay », c'est-à-dire des serveurs envoyant des e-mails qui ne lui sont pas destinés et, par la même, permettant l'envoi massif de messages non demandés.

Des données susceptibles d'être protégées par des droits de propriété intellectuelle ou d'enfreindre les dispositions légales en vigueur peuvent être accessibles au travers d'une connexion à Internet. Sous réserve de l'accord exprès de PROXIMUS ou d'un tiers, le client s'interdit de stocker, copier, télécharger ou envoyer toute donnée prohibée, illicite, illégale, contraire aux bonnes mœurs ou à l'ordre public et portant atteinte ou susceptible de porter atteinte aux droits de tiers et notamment aux droits de propriété intellectuelle.

Lors d'une connexion à Internet, il appartient au client de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels, notamment de la contamination par d'éventuels virus circulant sur le réseau Internet ou de l'intrusion d'un tiers dans le système de son appareil de communication mobile. Le client reconnaît également être pleinement informé du défaut de fiabilité du réseau Internet, tout particulièrement en terme d'absence de sécurité relative à la transmission de données et de non garantie des performances relatives au volume et à la rapidité de transmission des données. Le client reconnaît être informé que l'intégrité, l'authentification et la confidentialité des informations, fichiers et données de toute nature qu'il souhaite échanger sur le réseau Internet ne peuvent être garanties sur ce réseau. Le client assume dès lors entièrement l'éventuelle violation de la confidentialité des données transmises par le biais de l'accès à Internet.

S'agissant des contenus, produits et services proposés par des sociétés tierces accessibles sur le réseau Internet, le client adresse directement aux sociétés tierces ayant commercialisé lesdits services, contenus et produits toute réclamation relative à l'exécution desdits services ou à la vente desdits contenus et produits. Le client peut obtenir les coordonnées des sociétés tierces dont le contenu est accessible en allant sur le site internet de PROXIMUS, www.proximus.com.

PROXIMUS ne peut être tenue responsable :

- du contenu, de l'exactitude et/ou de l'intégrité des informations et données transmises en faisant usage de l'accès à Internet ;
- des dommages, dégâts, erreurs ou omissions, interruptions, défauts, vols, pertes et destructions de données, pouvant se produire lors de l'accès par le client ou un tiers à Internet, sauf en cas de dol ou de faute lourde de la part de PROXIMUS ;
- en cas de délais de réponse, de non accessibilité et/ou du non fonctionnement total ou partiel de l'accès à Internet ou de l'accès aux services proposés via Internet ;
- en cas de modifications à l'offre de services sur Internet du fait des éditeurs, producteurs et diffuseurs de contenus, ou imposées par des dispositions législatives ou réglementaires ;
- des infractions et fraudes commises par le client, ou tout tiers, par l'intermédiaire de l'accès à Internet.

Compte tenu du secret dont doivent bénéficier les correspondances privées, PROXIMUS n'exerce aucun contrôle sur le contenu ou les caractéristiques des données transmises ou reçues par le client sur le réseau PROXIMUS et/ou sur le réseau Internet.

Toutefois : PROXIMUS se réserve le droit de traiter les données de communication relatives à l'accès à Internet conformément à l'article 1.7 ci-dessus ;

- afin d'assurer la bonne gestion du système d'accès au réseau Internet, PROXIMUS se réserve le droit de supprimer tout message ou d'empêcher toute opération du client susceptible de perturber le bon fonctionnement du réseau PROXIMUS, du réseau Internet ou ne respectant pas les règles d'usage habituelles. Le client reconnaît être informé que si PROXIMUS est alertée par un tiers ou par les autorités judiciaires, et ce par quelque moyen que ce soit, de l'illicéité d'un contenu transmis par le réseau PROXIMUS, PROXIMUS remettra ledit contenu aux autorités chargées de faire respecter la loi. En outre, PROXIMUS se réserve le droit, après avoir été saisi d'une plainte comportant suffisamment d'éléments probants, de suspendre ou d'interrompre immédiatement l'accès à Internet au client qui émet ou transmet des contenus litigieux et ce, sans préavis ni indemnité.

PROXIMUS n'exerçant aucun contrôle sur le contenu, les parents sont invités à surveiller l'usage que font leurs enfants mineurs de l'accès à Internet grâce au service PROXIMUS.

PROXIMUS se réserve le droit de suspendre temporairement tout ou à Internet en cas de force majeure ou pour assurer la maintenance de l'accès à ou du fonctionnement de ces services, sans préavis ni indemnité. Dans la mesure du possible, PROXIMUS informera le client de cette suspension dans des délais raisonnables, par tout moyen jugé approprié, et fera le nécessaire afin que cette suspension soit réduite au strict minimum.

Le client s'engage à indemniser PROXIMUS de tout dommage découlant du non respect par le client de ses obligations en vertu du présent article.

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.

En cas de congestion sur le réseau mobile et pour éviter une (sur)saturation, Proximus peut être amené à ralentir certains types de flux de données. Nous renvoyons à notre site internet pour plus d'informations sur les procédures mises en place par Proximus afin d'éviter un (sur)saturation de son réseau mobile.

ARTICLE 2 : OBLIGATIONS DU CLIENT

2.1 Le client est tenu de prendre toutes les précautions utiles pour garder le secret de ses codes PIN et PUK ainsi que de tout code transmis au client pour l'accès à un service quelconque offert par PROXIMUS. Il est responsable de toute utilisation malveillante ou abusive résultant de la

communication volontaire, fortuite ou accidentelle desdits codes et de la carte SIM Pay&Go.

2.2 Le client est seul responsable envers PROXIMUS de l'utilisation du service PROXIMUS. Il est tenu d'utiliser le service PROXIMUS en bon père de famille et de respecter le prescrit des dispositions des présentes conditions générales.

3.3 Le client est seul propriétaire des cartes de recharge Pay&Go et du terminal GSM. Il assume de ce chef tous les risques concernant la carte SIM Pay&Go, les cartes de recharge Pay&Go et le terminal GSM liés à ce droit de propriété et ne peut se prévaloir d'aucun droit à l'égard de PROXIMUS en cas de vol ou de perte. Le client est dans l'obligation de prévenir immédiatement PROXIMUS du vol ou de la perte de sa carte SIM Pay&Go.

2.4 La recharge doit s'opérer avant l'expiration de la période de validité telle que mentionnée à l'article 1.2.

Le client est seul responsable de la bonne exécution de la recharge de la carte SIM Pay&Go et ne peut

en aucun cas demander le remboursement ou le remplacement d'une carte de recharge Pay&Go. Le client doit immédiatement informer PROXIMUS de toute anomalie/irrégularité constatée en rechargeant.

2.5 Seuls les terminaux agréés et en parfait état de fonctionnement peuvent être reliés au réseau. Le client s'engage à respecter cette disposition lors de chaque utilisation d'un appareil relié au réseau PROXIMUS.

2.6 Il est interdit au client d'utiliser, pour le service PROXIMUS, un appareil auquel serait relié, de quelque manière que ce soit, un équipement quelconque susceptible de provoquer des perturbations.

2.7 Le client s'interdit toute tentative de copie des données d'identification techniques contenues dans sa carte SIM Pay&Go et dans les cartes de recharge Pay&Go, et de manière générale tout usage abusif ou frauduleux. S'il est établi qu'un appareil de communication mobile entrave le bon fonctionnement du réseau et/ou des fonctionnalités prévues et/ou si PROXIMUS présume qu'un appareil enfreint une disposition des conditions générales du service PROXIMUS, dans ce cas, le client doit, à la demande de PROXIMUS, présenter son équipement complet à des fins de contrôle et PROXIMUS peut si elle l'estime opportun suspendre le service PROXIMUS vis-à-vis de ce client.

2.8 En ce qui concerne le service PROXIMUS, il est interdit au client de faire usage d'un appareil de communication mobile sur lequel est installé, de quelque façon que soit, un équipement quelconque pouvant entraîner des perturbations, affecter l'intégrité du réseau ou son bon fonctionnement.

Il est interdit au client, en tout ou en partie et directement ou non, sauf accord contraire et exceptionnel de PROXIMUS, de mettre le service PROXIMUS à disposition de tiers, de le transférer à des tiers ou de leur accorder l'usage pour leur dispenser des services de télécommunication en son nom et pour son propre compte.

Il est interdit d'utiliser le service PROXIMUS :

a° d'une façon telle que certaines fonctions du réseau PROXIMUS ou d'un réseau relié au réseau PROXIMUS ne puissent plus être exécutées correctement (par exemple la transmission du numéro d'identification de l'appelant (sauf dispositions contraires), la transmission du numéro IMEI du téléphone mobile émetteur, l'interception et l'enregistrement de communications en vertu d'un ordre d'une instance judiciaire ou administrative, ou l'enregistrement des données d'appel et d'identification) et/ou d'une façon telle que le service PROXIMUS est utilisé pour renvoyer des appels qui étaient passés à un autre endroit que le lieu où se trouve le client et ce dans le cadre d'une activité qui tombe sous le présent article et/ou;

b° d'une manière telle que l'identification ou la localisation de l'appelant suite à un appel d'urgence ne soit plus possible, ou d'une manière par laquelle les tarifs d'interconnexion facturés par PROXIMUS puissent être évités et/ou ;

c° avec un appareil dont l'utilisation, selon PROXIMUS, implique les usages interdits en vertu des points a ou b susmentionnés.

Les dispositions reprises dans cet article sont considérées comme enfreintes par le client qui devra prouver le contraire si celui-ci achète un nombre anormalement élevé de cartes SIM Pay&Go ou s'il a une consommation (appels entrant et sortant, SMS, utilisation du voice-mail, type d'appels) qui diffère de la consommation moyenne d'un autre client PROXIMUS dans des circonstances de fait comparables.

La preuve des utilisations prohibées susmentionnées peut être fournie par PROXIMUS, par tous moyens, y compris des données et aperçus provenant de ses propres systèmes ou de systèmes fournis par des tiers ou par ceux d'autres opérateurs en télécommunication par lesquels s'est déroulée la communication.

Le client et PROXIMUS considèrent ces données et aperçus comme faisant foi, sauf preuve du contraire.

Le client s'engage, dans le cadre du service PROXIMUS, à respecter les lois applicables ainsi que les droits de propriété intellectuelle et autres droits de tiers.

2.9 La revente de cartes Pay&Go ou de cartes de recharge Pay&Go ne peut se faire que par un agent commercial indépendant agréé par PROXIMUS.

2.10 Tous les frais supportés et tous les paiements, généralement quelconques, faits par PROXIMUS (par exemple dommages - intérêts à des tiers, frais de réparation, etc.) à la suite de la violation par le client du présent article 2, sont à charge du client, sous réserve de tous autres droits ou actions de PROXIMUS.

2.11 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 ou en cas d'utilisation anormale du Service tels que notamment l'usage de l'appareil comme baby phone, l'utilisation du Service à des fins de call center ou de sim box ou la mise du Service à la disposition de tierces personnes

2.12. Le Client s'engage à utiliser raisonnablement les services de roaming, au sens de la réglementation européenne.

En cas d'utilisation abusive ou anormale des services vocaux, data, SMS et MMS en roaming constatée par Proximus pendant une période consécutive de quatre mois, Proximus se réserve le droit d'en avertir le Client par tous moyens appropriés (SMS, e-mail, courrier, téléphone, etc.). Dans ce cas, le Client a deux semaines pour adapter son mode d'utilisation et faire la preuve d'une présence ou consommation sur son territoire. Dans le cas contraire, Proximus se réserve le droit de facturer au Client les frais supplémentaires en vigueur conformément à la réglementation européenne, à partir du lendemain de la date de notification jusqu'au moment où la consommation du Client exclut tout risque d'utilisation abusive ou anormale des services de roaming, sur la base d'une période d'observation ultérieure de quatre mois consécutifs.

Aux termes de la réglementation européenne, il convient d'entendre par "Utilisation abusive ou anormale des services de roaming" :

- une présence et une consommation des services qui prévalent dans les autres États membres, en comparaison avec la présence nationale et la consommation des services en Belgique ou
- l'inactivité prolongée d'une carte SIM donnée, associée à une utilisation en itinérance très fréquente, voire exclusive ou
- l'activation et l'utilisation en série de multiples cartes SIM par le même Client en itinérance.

De plus, en cas de revente organisée de cartes SIM à des personnes qui, au sens de la réglementation européenne, ne résident pas officiellement en Belgique ou n'ont pas de liens stables avec la Belgique, Proximus se réserve le droit d'appliquer immédiatement toute mesure nécessaire au respect du contrat, y compris sa suspension et/ou résiliation, sans préjudice du droit de Proximus de réclamer des dommages et intérêts. En Belgique, Proximus coupera la connexion internet mobile dans les plus brefs délais dès l'instant où la facture mensuelle d'internet mobile dépasse 60 EUR (TVAC). Pour les Clients disposant d'un plan tarifaire, Proximus coupera la connexion dans les plus brefs délais, à partir du moment où la consommation interne mobile dépasse le plan tarifaire de 60 EUR (TVAC). Les Clients sont informés par SMS lorsqu'ils atteignent

plusieurs seuils d'internet mobile compris dans leur plan tarifaire et lorsqu'ils ont atteint la limite de surf.

Le Client a le choix de supprimer la limite de surf. À cet effet, il peut soit contacter le service clientèle qui lui proposera une solution appropriée, soit s'en charger lui-même via le portail en libre-service, si cette action est autorisée.

ARTICLE 3 : LIMITATION DE RESPONSABILITE DE PROXIMUS

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

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

Sans préjudice des dispositions légales impératives, dans tous les cas où PROXIMUS serait éventuellement déclarée responsable, cette responsabilité est limitée à € 650.000.

3.2. PROXIMUS ne peut être tenue responsable en cas de mauvaise utilisation du service PROXIMUS, en cas de mauvais fonctionnement de l'appareil de communication mobile et/ou de ses accessoires ou en cas d'un non-fonctionnement de la carte SIM dans un terminal non-agréé.

3.3. PROXIMUS n'est pas responsable des dommages résultant du contenu des communications et messages. Elle ne peut être tenue responsable des services, ni de leur facturation, lorsque ceux-ci sont offerts par des tiers et accessibles par le service PROXIMUS

3.4. PROXIMUS ne peut être tenue responsable des dommages qui résultent de l'intervention d'un tiers.

3.5. PROXIMUS ne peut être tenue responsable des dommages résultant de l'activation / la désactivation par le client de certains services / options, comme par exemple la désactivation du code PIN.

3.6. PROXIMUS décline toute responsabilité pour tout dommage quelconque qui découlerait du choix du client de désactiver le PIN check.

3.7. Le client est informé des éventuels risques inhérents à l'utilisation d'un appareil de communication mobile, plus particulièrement des dangers pouvant résulter de l'utilisation de l'appareil de communication mobile pendant la conduite d'un véhicule.

PROXIMUS ne pourra être tenue responsable du dommage qui résulterait d'un accident causé par l'utilisation de l'appareil de communication mobile pendant la conduite d'un véhicule.

Le client est informé des éventuelles perturbations que l'appareil de communication mobile peut induire sur certains équipements sensibles tels que des appareils médicaux, avions... Il est dès lors impératif que les instructions données par les personnes responsables de tels équipements soient respectées de façon stricte. PROXIMUS ne pourra être tenue responsable du dommage qui résulterait du non-respect de ces instructions.

3.9 En cas de perte, de vol, d'utilisation abusive ou de mauvaise utilisation de la carte SIM d'un client PROXIMUS, aucune responsabilité de PROXIMUS ne sera engagée : PROXIMUS ne remboursera entre autre donc pas le crédit utilisé par autrui et ne prendra pas en charge les conséquences de l'utilisation des services liés à la carte.

3.10 En cas d'erreur effectuée par le client lors d'une recharge (par exemple introduction d'un numéro de GSM à recharger erroné), la seule responsabilité incombe au client, et PROXIMUS ne pourra donc en aucun cas rembourser le client pour cette erreur.

ARTICLE 4 : IDENTIFICATION

4.1 La carte SIM Pay&Go achetée à partir de l'entrée en vigueur de L'arrêté Royal du 27/11/2016 relatif à l'identification de l'utilisateur final des services de communications électroniques publics mobiles fournis sur

la base d'une carte prépayée uniquement activée si le client s'est correctement identifié au préalable, selon les méthodes d'identification définies à l'article 4. Proximus est en droit de refuser l'activation de la nouvelle carte SIM Pay&Go si elle émet des réserves quant à la fiabilité des données d'identification.

De plus, les clients sont tenus de s'identifier selon une des méthodes d'identification choisies par Proximus et mentionnées à l'article 4 chaque fois que Proximus les y invite. Les demandes en ce sens peuvent être adressées aux clients via sms, mail, téléphone ou lettre. Si le client ne s'identifie pas dans le délai fixé dans la demande, Proximus est en droit de bloquer la carte SIM Pay&Go. Conformément à l'Arrêté Royal du 27 novembre 2016 relative à l'identification des cartes pré payées, les cartes SIM seront bloquées à la date du 7 juin 2017 et sera définitivement supprimé au 7 septembre (3 mois après la date ultime de blocage) et passée cette date le crédit sera définitivement perdu.

Une partie des données d'identification que le client fournit (prénom, nom, adresse, date de naissance, sexe) peuvent être utilisés par Proximus à des fins de l'administration à la clientèle et pour informer le client des produits, services et promotions du groupe Proximus, excepté si le client le refuse au moment de la communication de ses données d'identification.

4.2. Il est possible de s'identifier lors de l'achat de la carte SIM Pay&Go dans un point de vente physique de Proximus, sur présentation d'un des documents d'identification valides suivants :

- une carte d'identité belge ;
- une carte d'identité d'un État membre de l'Union européenne ;
- une carte électronique belge pour étrangers ;
- un passeport international ;
- un document officiel, original, lisible et valide qui remplace temporairement un des documents précités.

Si le client présente une carte d'identité électronique, Proximus peut demander d'introduire le code PIN y afférent.

En cas de vente à distance (notamment sur internet, par téléphone) ou lors de l'achat d'une carte SIM Pay&Go dans un point de vente physique ne relevant pas de Proximus ou ne permettant pas l'identification, le client est tenu de s'identifier sur le site web www.proximus.be/identify :

- en s'enregistrant au moyen de sa carte d'identité électronique et du code PIN y afférent ;

OU

- en complétant le formulaire web et en rechargeant en ligne la carte SIM Pay&Go pour un montant d'au moins € 1. Dans ce cas, le client est tenu de s'identifier une nouvelle fois dans les 18 mois qui suivent la transaction de paiement.

Si le client possède un abonnement Proximus pour lequel il s'est déjà identifié, il peut également s'identifier en associant la carte SIM Pay&Go à cet abonnement existant, via MyProximus ou en envoyant un SMS comme indiqué dans les instructions figurant sur le site web www.proximus.be/identify.

Proximus est en droit de modifier ou de supprimer ces modes d'identification et de mettre à disposition des modes d'identification supplémentaires.

4.3. Le client est tenu d'utiliser personnellement la carte SIM Pay&Go. Il n'est pas autorisé à la céder à un tiers, sauf :

- à ses parents, grands-parents, enfants, petits-enfants, frères ou sœurs ;
- à son conjoint ou une autre personne avec qui il a signé une déclaration de cohabitation légale ;
- à une personne dont le client est le tuteur ;

- à une personne physique qui preste des services pour la personne morale qui a acheté la carte prépayée, à condition que la personne morale

conserve une liste actualisée permettant d'établir le rapport entre la carte prépayée et la personne physique à qui cette carte a été confiée. La liste contient au moins le nom, la date et le lieu de naissance de la personne à qui la carte a été confiée. Cette liste est transmise lors de l'activation et à la demande de Proximus ;

- à un tiers s'étant préalablement identifié chez Proximus pour cette carte SIM Pay&Go selon une des méthodes d'identification décrites à l'article 1. ;

- en cas d'achat de la carte SIM Pay&Go pour le compte des services de renseignements et de sécurité, des services de police ou des autorités désignées par l'arrêté ministériel applicable.

4.4. En cas de perte ou de vol de la carte SIM Pay&Go, le client en informe Proximus dans les 24 heures. Proximus désactivera alors immédiatement la carte SIM Pay&Go.

4.5. En cas de désactivation de la carte sim Pay&Go conformément à l'article 4.4, le client ne perd pas le crédit se trouvant encore sur la carte, pour autant que la période de validité ne soit pas dépassée. Après la période de validité, le client perd le crédit.

Dans le cas uniquement où le client passe de Pay&Go à un abonnement mobile de Proximus, il peut transférer le crédit restant sur la carte "hors bonus", "sans crédit promo" ou autres promotions. Dans ce dernier cas, le crédit restant sera utilisé pour payer tout ou partie d'une des deux factures suivantes concernant l'abonnement.

ARTICLE 5 : RESPONSABILITE DU CLIENT

5.1 Le client est responsable à l'égard de PROXIMUS de tout dommage matériel ou immatériel résultant de son utilisation fautive des réseaux et/ou des services PROXIMUS et est tenu d'indemniser PROXIMUS du préjudice causé de ce chef.

5.2 Le client est responsable de tout dommage, généralement quelconque, causé à PROXIMUS ou à des tiers à la suite de l'usage de la carte SIM Pay&Go et des cartes de recharge Pay&Go, par quelque personne que ce soit et sur quelq'appareil que ce soit, même en cas de perte ou de vol.

5.3 En cas de perte ou de vol de la carte SIM, le client est tenu d'avertir PROXIMUS dans les plus bref délais, afin de signaler cette perte ou vol, et afin d'éviter toute utilisation par autrui, du crédit de la carte et des services liés à cette carte. Le client est seul responsable de sa carte SIM, et ne peut donc réclamer de remboursement à PROXIMUS en cas de perte ou de vol.

ARTICLE 6 : GARANTIE

Si une carte SIM Pay&Go s'avère défectueuse, le client peut échanger celle-ci chez un agent commercial indépendant agréé par PROXIMUS. Le client recevra une nouvelle carte SIM Pay&Go représentant le même crédit d'unités et ayant la même date d'expiration que la carte défectueuse.

Le client conservera son numéro d'appel. La carte sera activée dans les meilleurs délais. Ces dispositions ne s'appliquent qu'à la carte SIM Pay&Go qui présente un défaut de fabrication ou de fonctionnement et ne s'appliquent en aucun cas aux cartes de recharge Pay&Go. En cas de perte ou de vol de la carte de recharge Pay&Go, celle-ci ne sera en aucun cas remplacée.

ARTICLE 7 : INFORMATIONS SUR LE CREDIT D'APPEL DISPONIBLE SUR LA CARTE

En appelant un numéro ou en composant un code gratuit à l'aide de sa carte SIM Pay&Go, le client peut à tout moment consulter le solde qui lui reste et prendre connaissance de la date ultime à laquelle il peut recharger sa carte SIM Pay&Go. Aucune information sur le crédit disponible d'une carte ne sera communiquée si le client n'appelle pas au moyen de cette même carte, et ce pour des raisons de confidentialité.

ARTICLE 8 : CONVERSION

Le client peut demander la conversion de sa carte SIM Pay&Go en un abonnement au service PROXIMUS à tout moment, pour autant que la période de validité de sa carte SIM Pay&Go ne soit pas expirée (voir article 2.2).

Dans ce délai, le client doit faire parvenir à PROXIMUS un exemplaire dûment signé du contrat

PROXIMUS.

Ce contrat et les conditions générales du service PROXIMUS peuvent être obtenus sur simple demande au service clientèle Pay&Go, chez un agent commercial indépendant agréé par PROXIMUS.

Les conditions générales du service PROXIMUS s'appliquent à la demande de conversion du client.

A la conversion, le client conserve le numéro de téléphone lié à la carte SIM Pay&Go et l'éventuel crédit d'unités restant sur sa carte SIM Pay&Go pour autant que la conversion ait lieu avant la fin de la période de validité. En fonction de la date de la souscription, le crédit restant sera déduit de la première, deuxième ou troisième facture Proximus.

ARTICLE 9 : PLAINTES ET LITIGES

9.1 Règlement amiable

Pour être recevables, les plaintes liées au service PROXIMUS en général et au service Pay&Go en particulier doivent être adressées à PROXIMUS dans les 4 semaines, à compter du moment où le problème qui est à la base de la plainte s'est posé, et accompagnées de la preuve d'achat de la carte ou de la carte de recharge Pay&Go, suite à quoi PROXIMUS se réserve le droit d'examiner la pertinence de la plainte.

S'il est insatisfait de la réponse de PROXIMUS à sa plainte, il lui est loisible de s'adresser gratuitement au Service de Médiation boulevard du Roi Albert II, 8 boîte 3 1000 Bruxelles désigné à cette fin par les autorités compétentes. L'adresse et le numéro de téléphone de ce service sont repris dans les pages d'information de l'annuaire de téléphones ou peuvent être demandées au service clientèle de PROXIMUS.

9.2 Compétence judiciaire

Toute contestation relative à l'existence, l'interprétation ou l'exécution de la convention qui ne pourra faire l'objet d'un règlement amiable sera de la compétence exclusive des juridictions belges ordinaires.

9.3 Droit applicable

Les dispositions de la convention sont régies par le droit belge.

Conditions spécifiques

Recharge automatique

Les présentes conditions spécifiques s'appliquent au service Proximus lorsque le client choisit Pay & Go avec recharge automatique. Les présentes conditions spécifiques s'appliquent sans préjudice des conditions générales Pay&Go. En cas de contradiction avec les conditions générales Pay&Go, les présentes conditions spécifiques prévalent.

ARTICLE 1 : PROCEDURE DE RACCORDEMENT AU SERVICE PROXIMUS

1.1 Demande par le client

Le client introduit sa demande de souscription au service PROXIMUS auprès d'un point de vente PROXIMUS.

1.2 Identification du client

Sur simple demande de PROXIMUS, le client est tenu de fournir les documents et renseignements suivants :

- a) si le client est une personne physique :
 - le client doit s'identifier et apporter la preuve d'un domicile ou d'une résidence fixe dans l'Union Européenne, sur base de documents officiels délivrés par une autorité belge ;
- 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 ;
 - toutes pièces complémentaires permettant à PROXIMUS de vérifier sa situation financière.
- 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

PROXIMUS doit être immédiatement informée par écrit de tout changement intervenu dans le nom ou l'adresse du client, le siège social, la dénomination ou la forme juridique de la personne morale. Le client est seul responsable des informations qu'il fournit à PROXIMUS.

1.3 Motifs de refus

PROXIMUS peut refuser d'accéder à la demande de souscription ou refuser l'accès aux réseaux étrangers ou à certains services et options

supplémentaires tels que la déviation d'appels, pour un des motifs suivants :

- le client refuse de se soumettre aux conditions stipulées à l'article 1.2 ;
- le client n'a pas respecté les obligations lui incombant en vertu d'un autre contrat conclu avec PROXIMUS ;
- en cas de fraude ou de non-paiement avéré du client ;
- le client communique une identité fautive ou erronée ;

1.4 Avance sur consommation ou garantie bancaire

PROXIMUS se réserve le droit d'exiger le paiement d'une avance ou d'une garantie bancaire sur consommation, ce tant lors de la demande de souscription qu'en cours d'exécution du contrat dans les cas suivants :

- en cas de fraude avérée ou présumée ou de doute sérieux quant à la solvabilité du client ;
- Si PROXIMUS venait à constater que le client utilise de façon anormale son accès au réseau PROXIMUS, c'est-à-dire d'une façon non-conforme à son utilisation habituelle (par exemple nombre d'unités consommées anormalement élevées) ou

non-conforme à l'utilisation qu'aurait faite un autre client dans une situation comparable ;

- Proximus a un doute sur l'identité du client ;
- le client mentionne un domicile, une résidence fixe ou une adresse de facturation à l'étranger
- En cas de demande d'activation de l'option « ProxiWorld ».

Si l'avance ou la garantie bancaire n'est pas constituée dans le délai imposé, PROXIMUS peut refuser d'accéder à la demande de souscription, suspendre le service PROXIMUS ou résilier le contrat sans que le client puisse prétendre à une quelconque indemnité.

1.5 Entrée en vigueur et durée du contrat

Sauf convention contraire, le Contrat entre en vigueur dès l'échange des consentements mais la durée annoncée du contrat commence à la date à laquelle Proximus procède à l'activation de la carte SIM sur le Réseau Mobile.

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 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 6.2..

Si le Contrat est conclu avec un Client professionnel (Client non consommateur) et dans les cas 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 aux mêmes conditions, sauf si le Client résilie son Contrat à la fin de la période contractuelle en cours notifié selon les modalités de l'article 6.2.

1.6 Modifications des conditions de la convention ou suppression d'un plan tarifaire

PROXIMUS s'engage, par tous les moyens appropriés, à informer le client de toute suppression de plan tarifaire et à lui communiquer la date jusqu'à laquelle ce dernier peut opter pour un autre plan tarifaire.

PROXIMUS s'engage à informer ses clients, par tous les moyens appropriés, des modifications apportées aux présentes conditions générales et des majorations des tarifs. Sauf dérogation éventuelle accordée par l'I.B.P.T. (l'Institut Belge des services Postaux et des Télécommunications) à PROXIMUS, cette information est donnée au minimum 1 mois avant l'entrée en vigueur des modifications.

Le client qui, suite à une modification des conditions générales qui seraient désavantageuses pour celui-ci, n'accepte pas les nouvelles conditions de la modification imposée, peut mettre un terme au contrat par courrier recommandé adressé à PROXIMUS sans pénalité au plus tard le dernier jour du mois qui suit l'entrée en vigueur des modifications.

En cas de majoration en ce compris l'indexation des tarifs, le client a le droit de résilier le contrat sans pénalité au plus tard le dernier jour du mois qui suit la réception de la première facture après l'entrée en vigueur des modifications.

Proximus peut revoir et adapter ses prix une fois par an, dans le courant du mois de janvier, en fonction de l'indice des prix à la consommation.

ARTICLE 2 : PRESTATIONS ET OBLIGATIONS DE PROXIMUS

2.1 CLIP/CLIR

CLIP : présentation de l'identification de la ligne de l'appelant sur l'écran de l'appareil de communication mobile.

CLIR : restriction de l'identification de la ligne de l'appelant.

Si les conditions techniques le permettent et pour autant que son appareil de communication mobile dispose de cette fonctionnalité, le client (appelé) verra le numéro d'appel de son correspondant s'afficher sur l'écran de son appareil (CLIP), à condition que ce dernier ne l'ait pas interdit (CLIR). Si l'appel provient d'un autre réseau, l'affichage du numéro d'appel du correspondant ne sera possible que si les opérateurs d'autres réseaux impliqués autorisent la transmission dudit numéro.

Le client peut refuser l'affichage de son numéro d'appel (CLIR) lors de la signature du contrat PROXIMUS ou à tout moment en contactant le service à la clientèle PROXIMUS (cela signifie qu'à tout moment et gratuitement, le client peut décider de changer l'option "affichage permanent" de son numéro d'appel en un "non-affichage permanent" (CLIR) de son numéro d'appel et vice versa). La fonctionnalité CLIR ne fonctionne pas pour l'envoi de SMS ou de MMS.

Lors de la déviation ou du transfert d'appels, le dernier client appelé (c'est-à-dire la personne vers laquelle l'appel est dévié) verra le numéro d'appel du premier appelant apparaître sur l'écran de son appareil de communication mobile.

Les numéros des personnes appelant les services de secours 100, 101, 102, 110 et 112 sont systématiquement présentés à ces derniers, même si le client a empêché l'affichage de son numéro.

2.3. Appels malveillants

Le client qui reçoit des appels malveillants peut s'adresser au Service de Médiation. A la demande de celui-ci, PROXIMUS lui communique l'identité et l'adresse du client titulaire des appels malveillants, si elle possède les données nécessaires.

2.4. Guide et Renseignements

2.4.1 Les fonctions du Guide et des Renseignements 1307 sont : retrouver le numéro d'appel d'un client sur base du nom et de l'adresse qu'il a communiqués et/ou sur base du numéro d'appel, retrouver le nom et l'adresse du client et/ou sur base de l'activité professionnelle, retrouver le numéro d'appel et le nom et l'adresse du client (seulement pour les indépendants et sociétés).

Mention dans le fichier des Renseignements 1307 : sont mentionnés gratuitement le nom, l'initiale du prénom, l'adresse de raccordement et le numéro de téléphone tels que transmis par votre opérateur télécom. L'activité professionnelle peut également être mentionnée pour les indépendants et les sociétés.

2.4.2. Le client peut obtenir une mention gratuite dans le Guide, sous la liste de commune où se trouve le raccordement. Le client qui dispose de plusieurs lignes téléphoniques dans une même commune a droit à une seule mention gratuite dans laquelle chaque numéro qui lui est attribué peut être repris une seule fois, quel que soit le type de raccordement. Les personnes physiques cohabitant avec le titulaire de la ligne, ont droit, moyennant accord écrit de ce dernier, à une mention gratuite sous leur propre nom et ce, suivant les règles reprises à l'article suivant.

2.4.3. Le choix de figurer ou non dans le Guide et les Renseignements ainsi que dans des autres annuaires et autres services de renseignements est proposé au client lors de la souscription du contrat. Si le client ne remplit pas les champs correspondant du contrat pour les annuaires et les services des renseignements, son numéro sera considéré comme privé. Le nom et l'adresse des clients ayant des numéros privés ne sont communiqués, conformément à la réglementation en vigueur qu'à l'éditeur du Guide à la seule fin de pouvoir leur fournir un annuaire.

2.4.4. Les données suivantes paraissent gratuitement dans le Guide : le nom, l'initiale du prénom, (pour les entreprises : la dénomination officielle) l'adresse du raccordement et le numéro d'appel tels que transmis par votre opérateur télécom. Si le client le désire, le prénom peut être repris en entier. Sauf avis contraire du client, au plus tard 6 mois avant la date de clôture du Guide dans lequel la mention est reprise, la mention sera reconduite tacitement dans les publications ultérieures du Guide.

2.4.5. Moyennant paiement d'une redevance annuelle, le client peut obtenir des mentions supplémentaires, des données informatives, des lignes de texte supplémentaires ou une impression du nom en grandes lettres. Toutes ces insertions payantes sont reprises automatiquement dans les publications ultérieures du Guide, sauf avis contraire du client

adressé par écrit au plus tard 6 mois avant la date de clôture du Guide dans lequel la mention sera reprise. Le numéro d'un client peut également être repris dans la mention d'un autre client, qu'il soit ou non déjà mentionné dans le Guide, et ceci est toujours payant.

2.4.6. Le client est responsable de l'exactitude des données qu'il communique à Proximus. Les plaintes éventuelles doivent, pour être recevables, être introduites par écrit, endéans les 60 jours après la date de publication du Guide.

2.4.7. Conformément à la réglementation en vigueur, Proximus communique le numéro de téléphone, le nom et l'adresse du client à tous les éditeurs d'annuaires et fournisseurs d'un service de renseignement téléphonique sauf si le client a un numéro privé ou a marqué son désaccord contre cela.

2.4.8. La publication du Guide se fait conformément à la réglementation en vigueur.

2.4.9. Tout changement d'un élément d'identification du client ou du raccordement sera introduit le plus rapidement possible dans la base de données du Guide, ainsi que dans le fichier des Renseignements.

2.4.10. Le service "Mailbox 1307" permet à une personne de laisser un message sur la boîte vocale du client via le service 1307 sans que le numéro de GSM ne lui soit communiqué. Pour proposer ce service, Proximus transmet les données à caractère personnel et le numéro de GSM à Proximus, Directory Information Services, qui lui fournit ce service. Si le Client ne souhaite pas recevoir de messages via le service "Mailbox 1307" sur son GSM, le client peut le signaler au numéro gratuit 0800 93 742

2.4.11 Les clients qui ne souhaitent pas que leur numéro de téléphone, nom et adresse soient mentionnés dans le Guide ou dans le fichier des Renseignements 1307 peuvent gratuitement s'y opposer sur le site www.1307.be, Mentions légales. Le numéro de téléphone du client est par conséquent un numéro privé. Le nom et l'adresse de clients ayant des numéros privés ne sont communiqués, conformément à la réglementation en vigueur qu'à l'éditeur du Guide à la seule fin de pouvoir leur fournir un annuaire.

2.4.12 Les clients qui ne souhaitent pas que leur nom et adresse puissent être retrouvés sur base de leur numéro de téléphone peuvent gratuitement s'y opposer sur le site www.1307.be, Mentions légales. Les clients qui ne souhaitent pas que leur numéro de téléphone, nom et adresse puissent être retrouvés sur base de leur activité professionnelle peuvent gratuitement s'y opposer sur le site www.1307.be, Mentions légales

2.4.13. Conformément à la réglementation en vigueur, Proximus communique le numéro de téléphone, le nom et l'adresse du client à tous les éditeurs d'annuaires et fournisseurs d'un service de renseignement téléphonique sauf si le client a un numéro privé ou a fait savoir qu'il ne voulait pas être repris dans ces fichiers sur le site www.1307.be, Mentions légales.

Proximus peut contre paiement mettre les données que le client fait mentionner dans le Guide à la disposition de tiers, sauf si le client a un numéro privé ou si le client s'y est opposé sur le site www.1307.be, Mentions légales

ARTICLE 3 : FACTURATION

3.1. Outre les mentions légalement prescrites, la facture standard transmise au client indique au moins :

- les frais d'activation (si d'application) ;
- la redevance d'abonnement pour le service de base ou le montant forfaitaire ;
- les redevances supplémentaires pour les options et/ou services avec supplément ;
- le coût total des communications nationales ;
- le coût détaillé des communications et/ou appels internationaux (excepté les SMS, MMS et des services offerts par des tiers).

Le client peut à tout moment, pour autant qu'il en fasse la demande par écrit, opter pour un type de facture plus résumée ou plus détaillée. Le

client ne peut cependant pas obtenir le détail de la facturation des messages textuels ou numériques (images, symboles, ...) envoyés à partir de son appareil de communication mobile.

Le cas échéant, le coût détaillé de l'utilisation du service d'information via SMS sera indiqué sur la facture soit en forfait mensuel, soit en nombre de SMS, soit en nombre de consultations d'un service. La facture est envoyée au client tous les mois en simple exemplaire. La première facture suivant l'activation du service PROXIMUS peut être expédiée entre deux dates normales de facturation.

3.2. Les plaintes relatives aux montants facturés pour les communications, pour les redevances d'abonnement ou pour les options payantes, doivent être introduites dans les 2 mois suivant la date d'établissement de la facture. Passé ce délai, le client accepte la facture dans son principe et dans son montant.

3.3. L'introduction d'une réclamation ne dispense pas le client de ses obligations de paiement du montant non contesté. En cas de contestation de la facture, le client peut obtenir gratuitement, sur demande, une facture détaillée.

3.4. 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.

ARTICLE 4 : MODALITES DE PAIEMENT

4.1. Les montants facturés par PROXIMUS sont payables dans le délai mentionné sur la facture. Le paiement s'effectue à Bruxelles au numéro de compte indiqué par PROXIMUS avec mention des références indiquées sur la facture. PROXIMUS n'est pas tenue d'accepter de paiements en espèces.

4.2. Le client qui prétend ne pas avoir reçu sa facture est tenu d'acquitter le montant que PROXIMUS lui indique. Un duplicata est fourni au client sur demande. Des frais administratifs peuvent être facturés lors de demandes répétées de duplicata.

4.3. PROXIMUS se réserve le droit, en cas de retard de paiement, de facturer d'une indemnisation s'élevant à 15 % du montant total à payer avec un minimum de €60. Cette indemnisation servira à couvrir les frais de récupération.

Si la ligne devait être réactivée suite à la suspension faite conformément à l'article 11, PROXIMUS se réserve le droit de facturer en plus des frais de remise en service.

4.4. Dans le cas où le client effectue un paiement partiel et si ce paiement ne correspond pas totalement au montant ouvert relatif à l'utilisation du service PROXIMUS ou aux documents M-commerce, PROXIMUS se réserve le droit d'attribuer ce paiement arbitrairement aux montants encore dus.

4.5. En cas de non-paiement, Proximus envoie par tout moyen approprié un avis de rappel au client défaillant ou au tiers payeur désigné par celui-ci.

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.

Lorsque Proximus confie la récupération de la créance à un tiers, un montant sera porté en compte. De la même manière, si le client, personne utilisant sa souscription à des fins excluant tout caractère professionnel, a une créance vis-à-vis de Proximus, le client a droit à ce même montant dans le cas où Proximus resterait en défaut de donner l'ordre de remboursement, suite à la demande de remboursement faite par le client.

. Le premier rappel interrompt les délais de prescription.

4.6. 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 5 : CESSION DE LA CONVENTION

Le client ne peut céder ses droits et obligations nés de la convention que s'il respecte les formalités requises par PROXIMUS, que PROXIMUS donne son consentement et que le client accepte les conditions financières d'un tel transfert. PROXIMUS a le droit de céder en tout ou en partie ses droits et ses obligations nés de la convention à un tiers, sans le consentement du client.

ARTICLE 6 : SUSPENSION ET RESILIATION

Une suspension ou une résiliation s'applique également aux prestations optionnelles éventuelles concernant le raccordement en cause.

6.1 Suspension et résiliation par PROXIMUS

6.1.1. Suspension

PROXIMUS peut, sans mise en demeure préalable, suspendre totalement ou partiellement tout service PROXIMUS offert au client qui ne remplit pas ses obligations envers elle, ne respecte pas les conditions d'utilisation du service ou lorsque le nombre d'unités consommées lui paraît anormalement élevés. PROXIMUS peut également suspendre totalement ou partiellement le service PROXIMUS sans mise en demeure préalable si le client ne remplit pas ou plus toutes les conditions mentionnées à l'article 1.3 ou s'il a communiqué des informations erronées ou incomplètes à PROXIMUS lors de sa demande ou en cours d'exécution du contrat. Les frais de mise hors service et de remise en service sont à charge du client.

La suspension a lieu sans que le client puisse prétendre à une quelconque indemnisation. Elle prend fin lorsque le client s'est conformé à ses obligations et qu'il est enregistré comme tel auprès de PROXIMUS. Même en cas de suspension du service, le client est tenu de respecter toutes les obligations lui incombant en vertu de la convention.

6.1.2. Résiliation

Si dans les 15 jours de la suspension, le client ne s'est pas mis en règle, PROXIMUS peut résilier de plein droit le contrat moyennant préavis minimum de 15 jours calendrier. Cette résiliation a lieu sans que le client puisse prétendre à une indemnité quelconque et sans préjudice du paiement des sommes dont il est encore redevable, notamment du montant des redevances d'abonnement et/ou des montants forfaitaires qui restent à couvrir en cas de contrat pour une durée déterminée.

La convention prend fin de plein droit en cas de faillite du client, personne morale ou association de fait.

6.2. Suspension et résiliation par le client

6.2.1. Suspension

Le client peut, à tout moment, suspendre sa souscription pour une durée déterminée. Cette suspension a lieu sans réduction de la redevance

d'abonnement et/ou du montant forfaitaire dont il reste redevable pendant la période de mise hors service.

6.2.2. Résiliation

6.2.2.1. 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 6.2.2.2. Proximus envoie au Client une confirmation écrite de la date de résiliation en tenant compte des spécificités techniques.

6.2.2.2. 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. De plus, Proximus se réserve le droit de réclamer une indemnité supplémentaire pour les Clients professionnels (Clients non consommateurs) correspondant à 50 % du montant moyen des communications facturées pendant les 3 derniers mois (factures clôturées au moment de la résiliation), multiplié par le nombre de mois restants jusqu'au terme initial, ainsi que d'une indemnité forfaitaire de € 50 par carte SIM pour les frais administratifs occasionnés par la résiliation anticipée. Toutefois, pour les professionnels qui ne possèdent pas plus de cinq numéros d'appel, les règles de résiliation anticipée relatives aux Clients consommateurs sont applicables aux clients professionnels concernés. 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.