

Définitions

Heures de bureau s'entendent du lundi au vendredi de 8h00 à 16h30.

Article 1 - Généralités

1.1. Le présent document décrit l'ensemble des droits et obligations de Proximus SA de droit public ci-après nommé « Proximus » et de ses clients dans le cadre de la location d'un central téléphonique (ci-après appelé « central téléphonique » ou « central ») de Proximus, installé par Proximus ou son sous-traitant, en ce compris ses accessoires, options et applications figurant sur le bon de commande.

Les présentes conditions générales prévalent toujours sur d'éventuelles conditions générales du client.

1.2. Proximus se réserve le droit de modifier les présentes conditions.

Proximus s'engage à informer tout client concerné, par tout moyen approprié, de ces modifications. Cette information est donnée au minimum un (1) mois avant l'entrée en vigueur pour une modification aux conditions générales ou pour une modification des prix.

La publication d'un avis sur le site Web de Proximus, assorti d'une annexe à la facture, est réputé constituer une méthode appropriée.

Le client qui n'accepte pas une modification des conditions générales ou des prix, dispose d'un délai maximum de quinze (15) jours calendrier, à compter de l'information, pour résilier le contrat conformément à l'article 10.

Article 2 - Raccordement au réseau téléphonique public de Proximus

Le réseau téléphonique public se termine au point de raccordement caractérisé par une prise téléphonique ou un boîtier de raccordement. Tout ce qui suit le point de raccordement n'appartient pas au réseau public de Proximus et relève donc de la compétence du client.

Article 3 - Livraison et installation

3.1. Le central téléphonique est livré et installé par Proximus (ou un de ses sous-traitants) aux tarifs indiqués dans le bon de commande.

3.2. Les modalités relatives à la livraison et à l'installation doivent figurer dans le contrat. En l'absence de modalités spécifiques concernant les travaux d'installation, ceux-ci se limiteront :

- à l'installation du central;
- au raccordement du central à la borne de distribution;
- à l'installation et au raccordement des appareils aux prises de courant prévues à cet effet;
- au raccordement et à la mise en service des applications, accessoires et options supplémentaires qui figurent sur le bon de commande;
- à la configuration et à la mise en service du central et des appareils.
- installation et configuration des applications data.

Le câblage interne et l'éventuelle installation de la borne de distribution ne sont jamais inclus dans les travaux d'installation et seront facturés au client aux tarifs applicables.

3.3. Proximus n'est tenu d'exécuter du travail supplémentaire que si elle y a marqué son accord au préalable. Tout travail supplémentaire ou toute modification ultérieure exécuté(e) par Proximus ou son sous-traitant sera facturé(e) au client selon le tarif en vigueur et sera majoré(e), le cas échéant, des frais de déplacement. Chaque modification ultérieure suivra le régime de location, pour autant que ce régime est disponible pour cette partie.

3.4. Proximus ou son sous-traitant sont seuls habilités à réaliser l'installation et la configuration du central téléphonique. Ce principe vaut également pour le raccordement direct dans le central téléphonique d'options, de postes téléphoniques et de tous les

autres éléments périphériques.

3.5. Tous les travaux d'installation sont exécutés durant les heures de bureau. S'il le souhaite, le client peut obtenir un devis pour une intervention en dehors de ces heures. Le client garantit en tout temps à Proximus et/ou son sous-traitant l'accès au central téléphonique.

3.6. Les prestations concernent uniquement l'installation décrite dans le contrat, à l'exclusion de tout ce qui n'a pas été mentionné explicitement.

3.7. Dès réception du central téléphonique, le client doit s'assurer de la conformité à celui identifié dans le bon de commande. L'acceptation sans réserve par le client est acquise de plein droit, de manière définitive et irrévocable, si le client n'a pas formulé d'objection par lettre recommandée dans les trois jours ouvrables de la réception. Le même délai doit être respecté par le client à partir de la mise en service pour les objections relatives à l'installation et à la mise en service du central téléphonique par Proximus.

3.8. Le client doit veiller à ce que le central téléphonique soit installé dans un endroit permettant un aménagement rationnel ainsi que des conditions normales de montage, d'utilisation et d'entretien. Proximus ou son sous-traitant peut demander un autre emplacement si l'endroit proposé ne convient pas. Le client assume à ses frais le placement, aux endroits fixés par Proximus, des raccordements électriques et/ou prises de terre nécessaires au fonctionnement du central téléphonique, et en assure l'entretien. A cet égard, les prescriptions du Comité Electrotechnique belge doivent être respectées.

3.9. Le client fournit le logiciel nécessaire ainsi que les raccordements à son matériel informatique (présence d'un point de raccordement sur le LAN du client, adresse IP fixe,...), pour autant que ceux-ci soient nécessaires au fonctionnement du central téléphonique et de ses applications.

Quant à l'installation s'il s'avère qu'une application du central téléphonique ne fonctionne pas dûment, Proximus ou son sous-traitant peut procéder au formatage du PC et la réinstallation avec seulement le système opérateur de base et l'application du central téléphonique. Si le client l'empêche, Proximus ne peut pas être tenu responsable pour le mauvais fonctionnement (de l'application) du central téléphonique.

3.10. En cas d'intégration d'applications et de données, l'administrateur de réseau est tenu d'être présent au moment de l'installation.

3.11. Le client est tenu d'effectuer un backup de tout son système (y compris les PC sur lesquelles du software doit être installé) avant l'installation et prendra toutes les dispositions nécessaires pour que son matériel logiciel soit compatible avec celui de Proximus, et notamment en ce qui concerne ses systèmes anti-virus.

Article 4 - Conclusion, entrée en vigueur et durée du contrat

4.1. Le contrat est conclu pour une durée déterminée (le nombre d'année du contrat) mentionnée dans le contrat et/ou sur la facture, à dater de la mise en service du central téléphonique. Les redevances de location correspondantes sont mentionnées dans le contrat.

4.2. (conformément aux dispositions de l'art. 4.1), le contrat est automatiquement reconduit d'année en année, à défaut pour l'une des parties de notifier à l'autre, par lettre recommandée, au minimum trois (3) mois avant la date d'échéance, sa volonté de mettre fin au contrat.

4.3. Le déménagement d'un central téléphonique n'a aucun impact sur la durée du contrat. De surcroît, le client reste tenu d'acquitter tous les frais liés à la déconnexion et la mise en service au nouvel endroit.

4.4. Sans préjudice du droit de renonciation du consommateur dans le cadre de la loi sur les pratiques de commerce, Proximus peut exiger, de plein droit et sans mise en demeure préalable, une indemnité de rupture fixée forfaitairement à vingt pour cent du

prix de la commande annulée si le client annule -totalement ou partiellement- une commande avant l'installation.

Article 5 - Prestations d'entretien

5.1. Les prestations d'entretien faisant l'objet du présent contrat consistent en l'établissement d'un diagnostic, la localisation, la levée du dérangement ou le remplacement des éléments défectueux du central téléphonique et la mise à jour du logiciel pour autant que le dérangement soit survenu dans le cadre d'une utilisation normale et en "bon père de famille" du central téléphonique par le client. Les mises à jour ne comprennent pas : les nouvelles versions de logiciels comprenant des caractéristiques supplémentaires (ex. support d'un protocole supplémentaire) ou de nouvelles fonctionnalités.

5.2. Les prestations d'entretien concernent exclusivement le central téléphonique (le matériel) tel que décrit dans le contrat et incluent :

- l'unité centrale;
- les appareils propres au central;
- les applications décrites comme des applications du central téléphonique.

Sont donc considérés comme ne faisant pas partie du central téléphonique :

- les appareils sans fil pas propres au central;
- les appareils analogiques ;
- les fax;
- les modems sauf s'ils font partie d'une application du central téléphonique;
- les répondeurs.

5.3. Sont explicitement exclues des prestations d'entretien visées à l'article 5.1 : la maintenance préventive ainsi que les prestations suivantes :

- la remise en état de marche et/ou le renouvellement des équipements devenus défectueux par des causes extérieures telles que : vibrations, humidité excessive, défaillances ou perturbations, soit du réseau électrique, soit des réseaux de télécommunications gérés par des tiers, soit de tout autre équipement non repris dans le contrat, émanations chimiques, phénomènes d'ondes ou d'irradiations, manipulations impropres, grèves, conflits du travail, incendies et périls connexes, orages, phénomènes de foudre, vol, cas de force majeure, actes de terrorisme et attentats, dégâts des eaux, inondations, cataclysmes naturels, tempête, grêle, pression de la neige ou de la glace, bris de vitres;
- les travaux relatifs au remplacement éventuel de biens consommables tels que : papier, encre, rubans, supports magnétiques (bandes, disquettes, autres), supports optiques (disques, CD, autres), batteries, accumulateurs;
- la réparation ou le remplacement des éléments mobiles (cordons, fils, prises, antennes, etc.) et la fourniture en produits de nettoyage;
- les prestations à effectuer à la demande du client, en dehors des heures de bureau;
- les prestations relatives au premier contrôle et le cas échéant, la remise en état, lors de la prise en charge d'un central téléphonique par le client;
- les prestations relatives à la remise en service du central téléphonique après une modification de ce dernier par un tiers non habilité par Proximus;
- les prestations relatives à la modification ou à la mise à jour du central téléphonique rendues nécessaires par un opérateur de réseaux publics ou une société de services ou prescrites par l'IBPT et/ou les pouvoirs publics nationaux et/ou européens;
- les prestations relatives à la modification ou la mise à jour du central téléphonique à la suite de causes ou événements extérieurs dont le fabricant et/ou Proximus ou son sous-traitant ne peuvent être tenus responsables.
- Toute reconfiguration survenant à la demande du client et effectuée 1 mois après l'installation.

5.4. Sauf convention contraire avec le client, Proximus ou son sous-traitant entame l'exécution des prestations d'entretien au plus tard à la fin du jour ouvrable suivant celui où le service technique compétent de Proximus a été informé du dérangement par le client ou son mandataire. Les numéros de téléphone de ces services sont mentionnés dans les pages d'information des annuaires et seront communiqués au client, sur demande, par Proximus.

5.5. Proximus met tout en œuvre pour que les réparations et/ou le remplacement soient effectués dans les meilleurs délais. Proximus ou son sous-traitant détermine seul(e) quels sont les moyens techniques qu'exige la réalisation des prestations d'entretien.

5.6. Proximus ou son sous-traitant intervient, sur place ('on site') ou au départ des bâtiments de Proximus ou de son sous-traitant ('remote'), pendant les heures de bureau.

5.7. En dehors des heures de bureau, Proximus ou son sous-traitant intervient sur demande, aux conditions et tarifs en vigueur. S'il le souhaite, le client peut obtenir un devis pour une intervention en dehors des heures de bureau.

5.8. Le client garantit en tout temps à Proximus et/ou son sous-traitant l'accès au central téléphonique.

Le client mettra, en autres, à la disposition de Proximus et/ou de son sous-traitant tous les moyens nécessaires en vue de lui donner accès à toutes les parties du central téléphonique.

5.9. Le client est responsable de la gestion d'applications de données aux niveaux des utilisateurs et de l'administrateur et est tenu de fournir à Proximus les informations nécessaires en ce qui concerne les adaptations des applications de données susceptibles d'être à l'origine d'une panne.

5.10. La responsabilité de Proximus ne peut être engagée en cas de retard ou de manquement dans l'exécution de ses prestations, quand ceux-ci sont la conséquence de faits ou de circonstances qui sont indépendants de sa volonté, imprévisibles et qu'elle ne pouvait pas éviter; comme entre autres, les cas de guerre, d'émeutes, de troubles, d'agitation civile, d'actions de la part d'autorités civiles ou militaires, d'embargos, de grèves ou de conflits sociaux (y compris ceux impliquant son personnel), de lock-out, d'inondations, de gel prolongé, d'incendies ou de tempêtes, orages, foudre, de rupture contractuelle par un fournisseur, d'interruption des approvisionnements auprès des fournisseurs de Proximus.

5.11. Si l'intervention à distance n'a pas pu avoir lieu à cause du client, des frais de déplacement pour l'intervention « on site » seront facturés.

Article 6 - Modifications du central téléphonique

6.1. Toute modification du central téléphonique décrit dans le contrat fera l'objet d'un nouveau contrat relatif à la modification concernée.

6.2. Toute modification doit être réalisée sans exception par Proximus ou son sous-traitant.

6.3. Par "modification" du central téléphonique, l'on entend :

- toute extension ou réduction de sa capacité;
- tout déplacement ou déménagement;
- tout renouvellement partiel ou changement quelconque.

6.4. Chaque modification au matériel du central téléphonique sera facturée suivant le régime de location, pour autant que ce régime est disponible pour cette partie.

Article 7 - Redevance - facturation et paiement

7.1. La redevance de location ne couvre que les prestations mentionnées à l'article 5.1.

7.2. La redevance de location ne couvre ni les frais de maintenance préventive, ni les frais afférents aux prestations mentionnées à l'article 5.3. Ces prestations seront facturées séparément.

Sont également exclus de la redevance de location

: les redevances, taxes et frais tels que

- toutes redevances éventuellement dues aux opérateurs de réseaux publics et/ou à l'IBPT ou à tout autre organisme officiel ;
- les redevances afférentes à la consommation de courant électrique ;
- toute taxe quelconque ;
- les frais d'expédition de matériel envoyé en réparation à Proximus ou à son sous-traitant ;
- les frais résultant de dégâts ou pertes dues au transport de (petit) matériel expédié par le client à Proximus ou à son sous-traitant.

7.3. La redevance de location doit être réglée sur une base mensuelle ou bimestrielle (selon le choix du client) par anticipation. Tous les montants dus en vertu du contrat sont facturés au client ou à un tiers payeur désigné par lui. La désignation d'un tiers payeur ne délie pas le client de son obligation de paiement, en cas de défaillance du tiers payeur.

7.4. En cas de retard dans le paiement des sommes dues par le client, Proximus peut exiger de plein droit et sans mise en demeure préalable, le paiement d'intérêts moratoires calculés au tarif légal majoré de 5%, avec un minimum de 12 %.

7.5. Si le client ne s'acquitte pas des montants dus, Proximus peut résilier le contrat de plein droit. La résiliation ne devient effective que si, dans un délai de quinze jours de calendrier à compter de la notification, aucune suite n'est donnée à la mise en demeure envoyée par lettre recommandée.

7.6. Proximus se réserve le droit de revoir le montant de la redevance de location chaque année au 1er janvier. La révision est appliquée lors de la première facturation de l'année, sur base de la formule suivante:

$$P_n = P_0 (0,8 S_n / S_0 + 0,2)$$

dans laquelle :

P_0 = Redevance de location de départ

P_n = Redevance de location adaptée

S_0 = Salaires + charges sociales (frais de main d'œuvre) sur lesquels est basée la redevance de location pour l'affiliation au service d'intervention)

S_n = Salaires + charges sociales (frais de main d'œuvre) valables au moment de l'adaptation.

Article 8 - Droit de propriété de Proximus

8.1. Le central téléphonique est propriété de Proximus. Il ne peut être cédé, sous-loué, transformé, donné en gage ou en garantie ou prêté sous une quelconque forme à des tiers par le client, qui ne peut en disposer d'aucune façon. Proximus reste titulaire de tous les droits intellectuels ayant trait aux éventuels brevets, dessins, modèles et logiciels (software et firmware).

8.2 En cas de saisie ou de toute autre prétention que des tiers sont susceptibles de faire valoir sur le central téléphonique, le client est tenu d'en informer immédiatement Proximus et de faire savoir à la partie saisissante que le central téléphonique est la propriété de Proximus. En cas de cession ou de mise en gage de son fonds de commerce, le client est tenu de prendre toutes les mesures requises afin que le central téléphonique ne fasse pas l'objet de la cession ou de la mise en gage et afin de veiller que ce que le cessionnaire ou le créancier gagiste soit informé en temps voulu du droit de propriété de Proximus sur le central téléphonique précité.

8.3 Si le central téléphonique est installé dans un local n'appartenant pas au client, ce dernier est tenu d'informer le

propriétaire du droit de propriété de Proximus. Il le fera par lettre recommandée avec accusé de réception, et ce avant l'installation du central téléphonique.

8.4. La version standard du software ou firmware du central téléphonique peut éventuellement être livrée, auquel cas le client se voit octroyer un droit d'utilisation simple, non exclusif et non cessible sur le software ou tout autre software livré séparément. Le client reconnaît expressément que tout software contient des informations techniques et confidentielles qui sont la propriété de Proximus ou de son fournisseur. Le client s'engage à ne pas reproduire ou copier le software et à en préserver le caractère confidentiel. Tout software supplémentaire livré peut en outre être soumis aux conditions générales accompagnant la livraison ou mentionnées dans un contrat de licence.

Article 9 - Responsabilité des parties

Responsabilité du Client

9.1. Dès l'entrée en vigueur du contrat et pendant toute sa durée, le client, en sa qualité de gardien, est et demeure responsable de tout dommage causé par le central téléphonique.

9.2. Au cours de cette même période, le client est également responsable de toute détérioration, perte, vol ou destruction du central téléphonique, quelle que soit la cause du dommage, sauf si cette détérioration, perte, vol ou destruction est due à Proximus.

9.3. Le client s'engage à se conformer à la netiquette et aux règles de bonnes conduites ("acceptable use policies") en vigueur sur les réseaux auxquels il accédera par l'intermédiaire du central téléphonique.

9.4. Le client est tenu de respecter les législations en vigueur lorsqu'il transmet des données par le biais du central téléphonique. Les données interdites sont notamment, mais non exclusivement, des informations illicites, incorrectes, obscènes, diffamatoires, portant atteinte à l'ordre public et/ou aux bonnes mœurs, portant atteinte à la vie privée des utilisateurs ou incitant à la haine raciale ou à la xénophobie.

9.5. Le client veillera à respecter les droits intellectuels de Proximus ou de tiers, dont les droits d'auteur, et à ne pas y porter atteinte.

9.6. Le client s'interdit de commettre des actes de piratage informatique ou "hacking" à l'encontre du système de Proximus ou de tout autre système.

9.7. Le client s'engage à préserver la nature secrète et confidentielle du code d'identification (mot de passe et nom d'utilisateur). Toute utilisation des éléments d'identification se fera sous la responsabilité du client. En cas de perte, de vol ou d'utilisation frauduleuse d'un de ces éléments, le client est tenu d'en avertir immédiatement Proximus et de confirmer cette communication par lettre recommandée. Il ne sera déchargé de sa responsabilité que le jour ouvrable suivant celui où Proximus réceptionnera la lettre recommandée.

9.8. Le client est tenu d'effectuer régulièrement un back up de ses données.

9.9. Le client est responsable de rendre l'exécution des travaux efficace, notamment il s'engage à créer pour l'exécution des travaux les conditions adéquates dans son entreprise et s'engage à mettre sans frais du personnel habilité à disposition.

9.10. Le client doit garantir l'exactitude, l'intégralité et la fiabilité d'informations et documentations qu'il met à disposition de Proximus, même si elles proviennent de tiers.

Responsabilité de Proximus

9.11. 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 125.000 EUR.

En cas de mauvais fonctionnement ou de non-fonctionnement du central téléphonique, la responsabilité de Proximus se limite à la réparation ou au remplacement de ce dernier.

9.12. Les prestations fournies dans le cadre du présent contrat s'effectuent sans garantie d'un fonctionnement ininterrompu du central téléphonique.

9.13. En cas de raccordement à un opérateur ou à une société de services via une interface et/ou des signalisations non conformes aux normes nationales ou européennes, il se peut que la qualité des liaisons et/ou du service fourni ne puisse être garantie. Proximus ne peut en aucun cas être tenue responsable d'un éventuel manque de qualité.

9.14. Proximus décline toute responsabilité pour tout dommage, direct ou indirect, causé par le software livré ou installé avec le central téléphonique.

9.15. Proximus n'est pas responsable du contenu des communications ou des messages, ni de l'intégrité des données transitant par son réseau. Elle n'est pas davantage responsable des services, ni de leur facturation lorsque ceux-ci sont offerts par des tiers et accessibles par son Réseau. Proximus n'accorde aucune garantie et décline toute responsabilité concernant les services offerts ou l'information distribuée par l'intermédiaire de son réseau. Proximus n'est pas responsable des transactions intervenant entre un tiers et le client. Elle n'est, en aucun cas, partie au contrat formé entre le tiers et le client, sauf mentions contraires.

Article 10 - Résiliation

10.1. En cas de non-respect de ses obligations par une partie, l'autre partie peut résilier le contrat de plein droit. La résiliation n'interviendra qu'après une mise en demeure restée sans effet pendant un délai de quinze (15) jours calendrier à compter de sa date de notification par lettre recommandée.

10.2. Si le client désire mettre fin au contrat pendant la période initiale ou si Proximus doit résilier le contrat pendant la période initiale en cas de non-respect par le client de ses obligations, Proximus a la faculté d'exiger de plein droit une indemnité de dédit pour rupture anticipée du contrat. Cette indemnité est fixée forfaitairement et irrévocablement à cent (100) pour cent des redevances encore dues jusqu'à l'échéance normale du contrat.

Cette indemnité de dédit n'est pas due si le client résilie le contrat en vertu de l'article 1.2. des présentes conditions.

10.3. Le contrat prend fin de plein droit dans le cas où une des parties se trouve en état de cessation de paiement, insolvabilité financière, faillite ou liquidation.

10.4. Le contrat prend fin de plein droit au moment de la mise hors service définitive du central téléphonique.

10.5. A l'issue du contrat, quelle qu'en soit la raison, le client n'utilisera plus le logiciel ni la documentation et restituera à Proximus les exemplaires qui se trouvent en sa possession.

Article 11 - Restitution

11.1. Le client est tenu de restituer le central téléphonique à Proximus dans son état initial, mis à part l'usure normale et ce, dans les trois jours ouvrables qui suivent la fin du contrat.

11.2. Si la restitution n'intervient pas dans ce délai, la valeur résiduelle de l'appareil est facturée au client. Les coûts

d'enlèvement du central téléphonique sont toujours facturés par Proximus.

11.3. Le client est tenu de dédommager Proximus pour toute dégradation du central téléphonique.

Article 12 - Cession du contrat

12.1. Le client ne peut céder le contrat à un tiers que moyennant le consentement écrit et préalable de Proximus.

12.2. Le client qui s'est vu interdire par jugement l'accès et/ou le séjour à l'adresse où est situé le raccordement du central téléphonique 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.

12.3. 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.

12.4. La cession est gratuite et comporte la transmission au cessionnaire de tous les droits et obligations découlant du contrat.

Article 13 - Plainte auprès de Proximus

En cas de difficulté relative à l'exécution du contrat, le client est invité à s'adresser au service local de Proximus.

Article 14 - Plainte auprès du Service de Médiation

14.1. Le client peut s'adresser au Service de Médiation pour les Télécommunications qui fonctionne totalement indépendamment de Proximus et qui examine les plaintes des clients ayant trait aux activités de Proximus. L'adresse et le numéro de téléphone du Service de Médiation sont mentionnés dans les pages d'information des annuaires et sont communiqués au client, sur demande, par Proximus.

14.2. Seules les plaintes écrites sont admises. Le client peut néanmoins s'adresser verbalement au Service de Médiation afin d'être éclairé au mieux de ses intérêts.

14.3. Les plaintes ne sont recevables que si le client peut montrer qu'il a entrepris une démarche préalable auprès de Proximus.

14.4. Le Service de Médiation pour les Télécommunications peut refuser de traiter une réclamation lorsque cette dernière se rapporte à des faits qui se sont produits plus d'un an avant l'introduction de la plainte.

14.5. L'examen d'une plainte prend fin lorsqu'elle fait l'objet d'un recours juridictionnel.

Article 15 - Droit applicable et tribunaux compétents

15.1. Toute contestation relative à l'interprétation ou à l'application du contrat est de la compétence exclusive des tribunaux ordinaires de Bruxelles.

15.2. Les dispositions du contrat sont soumises au droit belge.

Article 16 - Protection des données à caractère personnel

16.1. GÉNÉRALITÉS

16.1.1. Les concepts en lien avec la protection des données à caractère personnel utilisés dans le présent Article 16 ont la signification qui leur est donnée dans la Législation sur la protection des données.

16.12. Le Client s'engage à respecter (i) les lois nationales mettant en œuvre la Directive sur la protection des données (95/46/CE) jusqu'au 24 mai 2018 ainsi que (ii) le Règlement Général sur la Protection des Données (2016/679) à compter du 25 mai 2018 et (iii) les lois nationales mettant en œuvre la Directive Vie privée et Communications électroniques (les législations visées aux points (i), (ii) et (iii) ci-dessus étant conjointement dénommées "**Législation sur la protection des données**").

16.13. Proximus respectera la Législation sur la protection des données lors de tout traitement d'informations relatives à une personne physique identifiée ou identifiable dans le cadre de l'exécution du Contrat (dénommées "données à caractère personnel" en vertu de la Législation sur la protection des données).

16.14. Le rôle de Proximus (responsable du traitement ou sous-traitant) concernant les données à caractère personnel traitées dans le cadre de l'exécution du Contrat est précisé soit dans le Bon de commande, soit dans la Description de Service contractuelle applicable, soit dans la Policy de Proximus relative à la vie privée (disponible sur proximus.be/privacy), à l'exception des données à caractère personnel mentionnées à l'article 16.2 pour lesquelles Proximus est responsable du traitement.

16.2. PROXIMUS EN TANT QUE RESPONSABLE DU TRAITEMENT

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.

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 des 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.

Les données relatives aux Clients qui ont résilié leur contrat avec Proximus peuvent être utilisées par le Groupe Proximus pour les informer au sujet des produits et services du Groupe Proximus, sauf si le Client s'y est opposé.

Par la présente, Proximus confie au Client, qui accepte, l'exécution des obligations suivantes de Proximus découlant de la Législation sur la protection des données. En particulier, le Client :

- s'assurera que toutes les données à caractère personnel sont exactes, complètes et à jour ;
- s'assurera que les personnes concernées auxquelles se rapportent les données à caractère personnel sont dûment informées, conformément à la Législation sur la protection des données, que les données à caractère personnel les concernant peuvent faire l'objet d'un traitement par Proximus en vertu du présent Contrat. À cette fin, le Client informera les personnes concernées de la Politique de Proximus en matière de Protection de la Vie Privée et plus spécifiquement de la manière dont elles peuvent exercer leurs droits en ce qui concerne leurs données personnelles ;
- fournira, à la demande de Proximus, les preuves démontrant que les personnes concernées ont été dûment informées conformément au présent Article 16.2.

16.3. PROXIMUS EN TANT QUE SOUS-TRAITANT

16.3.1. Lorsque le Client (ou ses responsables du traitement si le Client n'agit pas en cette qualité) fournit des données à caractère personnel à Proximus dans le cadre de son utilisation du Produit/Service et demande à Proximus de traiter des données à caractère personnel pour son propre compte (ou celui de ses responsables du traitement) dans le seul but de lui fournir le Produit/Service concerné, le Client agira en tant que responsable du traitement dans le cadre du traitement de ces données à caractère personnel, et Proximus en tant que sous-traitant eu égard à ces données à caractère personnel.

16.3.2. Le Client s'assurera que les droits et obligations des Parties en vertu du présent Article 16 s'appliquent dûment à ses responsables du traitement que le Client autorise à utiliser le Produit/Service. Les Parties acceptent que le Client est le seul interlocuteur de Proximus, que ce soit en qualité de responsable du traitement ou pour le compte de ses responsables du traitement. Toutes les références aux droits et obligations du Client en vertu du présent Article 16 seront réputées inclure les responsables du traitement respectifs du Client dans la mesure applicable.

Les données à caractère personnel mises à disposition par le Client peuvent se rapporter aux types suivants de personnes concernées : ses propres clients, fournisseurs, responsables, employés, ouvriers, agents, représentants, consultants ou autres parties tierces.

Les données à caractère personnel peuvent inclure les catégories de données suivantes :

- informations d'identification, données de contact ;
- préférences en matière de marketing direct ;
- factures et données de facturation ;
- données relatives à l'utilisation des Services/Produits en vertu du présent Contrat ;
- tout autre type de données à caractère personnel identifiées dans le Contrat.

Concernant ces données à caractère personnel, le Client ou ses responsables du traitement auront les droits et les obligations d'un responsable du traitement, comme décrits dans la Législation sur la protection des données.

16.3.3. Proximus traitera ou transférera les données à caractère personnel conformément aux instructions documentées du Client,

sauf si Proximus est tenu de traiter ou transférer les données à caractère personnel d'une autre manière en vertu de la législation de l'Union européenne ou de l'un de ses États membres. Le cas échéant, Proximus en avisera préalablement le Client, sauf interdiction par la loi en raison de motifs importants d'intérêt public. Le Contrat, y compris le présent Article, constitue l'ensemble des instructions du Client vis-à-vis de Proximus à cet égard. Toute instruction supplémentaire ou autre fera l'objet d'une convention écrite entre les Parties.

16.3.4. Proximus traitera les données à caractère personnel de manière strictement confidentielle et s'assurera que toute personne physique agissant sous son autorité et ayant accès aux données à caractère personnel (i) s'engage à respecter la confidentialité ou soit soumise à une obligation légale appropriée de confidentialité et (ii) s'abstienne de traiter les données à caractère personnel, excepté sur instruction du Client, sauf si elle est tenue de traiter ou transférer les données à caractère personnel d'une autre manière en vertu de la législation de l'Union européenne ou de l'un de ses États membres.

16.3.5. Qu'il s'agisse de données à caractère personnel reçues ou détenues par Proximus, Proximus prendra les mesures techniques et organisationnelles convenues dans le Contrat pour assurer un niveau de sécurité approprié par rapport aux risques inhérents au traitement (en particulier les risques de destruction accidentelle ou illégitime, de perte, d'altération, de divulgation, d'utilisation ou d'accès non autorisés et à l'encontre de toute autre forme illégitime de traitement), compte tenu de l'état de la technique, des coûts de mise en œuvre et de la nature des données à caractère personnel et des risques potentiels.

16.3.6. Si Proximus détecte une violation de données à caractère personnel affectant les données à caractère personnel dans le cadre de l'exécution du Contrat, elle en informera le Client dans les meilleurs délais.

16.3.7. À la demande du Client et compte tenu de la nature du traitement et des informations mises à la disposition de Proximus, Proximus aidera raisonnablement le Client, dans la mesure du possible, à :

- traiter les demandes émanant des personnes concernées exerçant leurs droits de personnes concernées conformément à la Législation sur la protection des données ;
- appliquer des mesures de sécurité techniques et organisationnelles afin de respecter l'obligation de sécurité du Client concernant le traitement des données à caractère personnel ;
- notifier les violations de données à caractère personnel affectant les données à caractère personnel à l'autorité de contrôle et à la personne concernée, le cas échéant ; et
- réaliser des analyses d'impact relatives à la protection des données et consulter l'autorité de contrôle dans ce contexte.

Proximus se réserve le droit de réclamer une compensation raisonnable pour cette assistance.

16.3.8. À la demande du Client, Proximus fournira toutes les informations nécessaires pour prouver le respect du présent Article 16.3. et pour contribuer aux demandes raisonnables d'audits menés par le Client ou tout autre auditeur indépendant mandaté par ce dernier. Un préavis d'au moins 60 (soixante) Jours calendrier est requis, sauf délai plus court imposé par la Législation sur la protection des données. En cas d'audit, le Client assumera ses propres dépenses ainsi que le coût des ressources internes de Proximus requises dans le cadre de la réalisation de l'audit. Les audits se limiteront aux aspects liés à la protection des données, à un maximum de 3 Jours ouvrables et ne seront autorisés que pendant les Heures de bureau, sans impact sur les activités de Proximus. Proximus et le Client conviennent de limiter les audits au strict minimum, avec un maximum d'un audit tous

les 2 ans, à moins que des raisons graves justifient un audit anticipé ou que l'autorité de protection des données l'impose. Les certifications et rapports d'audit existants seront utilisés pour éviter les audits. Si un audit révèle que Proximus ou le Produit/Service n'est pas conforme aux dispositions du présent Contrat et/ou de la Législation sur la protection des données, le recours exclusif du Client et l'obligation exclusive de Proximus seront que : (i) les Parties examinent ces conclusions et que (ii) Proximus prenne, à ses propres frais, toutes les mesures correctrices, y compris les solutions temporaires, qu'elle juge nécessaires pour se conformer aux dispositions de la présente et/ou de la Législation sur la protection des données. Proximus est en droit de réclamer au Client le paiement de toute mesure corrective si ladite mesure a été rendue obligatoire à la suite de modifications apportées à la Législation sur la protection des données.

16.3.9. Par la présente, le Client accorde une autorisation générale écrite à Proximus pour engager des sous-traitants pour le traitement des données à caractère personnel (i) dans la mesure nécessaire pour l'accomplissement de ses obligations contractuelles découlant du Contrat et (ii) pour autant que Proximus demeure responsable de tout acte ou omission de ses sous-traitants au même titre que ses propres actes et omissions dans le cadre de ce Contrat. Le cas échéant, Proximus informera le Client de son intention d'ajouter ou de remplacer des sous-traitants, lui permettant ainsi de s'opposer à de tels changements. Si le Client a un motif de contestation légitime eu égard au traitement des données à caractère personnel, Proximus pourrait ne pas être en mesure de continuer à fournir le Produit/Service au Client et sera, le cas échéant, en droit de résilier le présent Contrat. Si Proximus recrute un autre sous-traitant en vertu du présent Article, Proximus s'assurera que les obligations définies dans le présent Article 16.3. sont imposées à cet autre sous-traitant par le biais d'un contrat écrit.

16.3.10. Proximus sera autorisée à transférer les données à caractère personnel vers un pays situé en dehors de l'Espace Économique Européen n'ayant pas été reconnu par la Commission européenne comme offrant un niveau approprié de protection de données si Proximus (i) a fourni des garanties appropriées conformément à la Législation sur la protection des données ou (ii) peut compter sur une dérogation prévue par la Législation sur la protection des données autorisant un tel transfert. Le Client signera ponctuellement les documents et accomplira les actes que Proximus pourrait raisonnablement exiger en vue de la mise en œuvre de telles garanties appropriées.

16.3.11. Au terme du Contrat, Proximus supprimera les données à caractère personnel (sauf si la loi exige un stockage ultérieur des données à caractère personnel) ou, à la demande du Client, les restituera à ce dernier ou l'autorisera à procéder à leur extraction.

16.3.12. Si, en vertu du présent article 16.3, une demande du Client oblige Proximus à prendre des mesures supplémentaires autres que celles directement imposées à Proximus par la Législation sur la protection des données, le Client remboursera à Proximus tous les frais encourus afin de prendre de telles mesures.

16.3.13. La violation de la Législation sur la protection des données par Proximus sera considérée comme une faute de Proximus uniquement si elle a agi en dehors des instructions légales du Client ou contrairement à celles-ci.