

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 SA de droit public ci-après nommée « Proximus », conformément aux lois et arrêtés en vigueur en matière de fourniture du service de téléphonie mobile.

Il convient de distinguer :

1) Le contrat :

Le contrat mentionne au moins :

- l'identification du client ;
- le numéro de la carte SIM ;
- les données de facturation et de paiement ;
- le plan tarifaire et/ou les options choisies par le client.

2) Les conditions générales :

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.

3) La liste des tarifs :

La liste des tarifs énonce l'ensemble des prix des prestations de PROXIMUS.

Le contrat, les conditions générales et la liste des tarifs constituent l'ensemble de la convention conclue entre le client et PROXIMUS.

Toute personne peut prendre connaissance des présentes conditions générales dans les points de vente PROXIMUS et sur le site Internet (www.Proximus.com).

DEFINITIONS

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

ANNUAIRE (LE GUIDE)/FICHER DES RENSEIGNEMENTS :

Un fichier reprenant les données des Clients d'un service téléphonique, accessible au public sous la forme du Guide ou via les Renseignements CLIENT :

Une personne physique ou morale, ou une association de fait identifiée dans le contrat et détenant une carte SIM représentant sa souscription au service PROXIMUS.

CARTE SIM :

Une carte contenant un microprocesseur à introduire dans un appareil de communication mobile agréé pour pouvoir accéder au service PROXIMUS. Cette carte permet l'identification du client au travers du réseau PROXIMUS, quel que soit l'appareil de communication mobile utilisé, afin d'émettre et de recevoir des communications, et représente son abonnement au service PROXIMUS. Elle reste la propriété exclusive de PROXIMUS.

PROXIMUS :

La marque déposée sous laquelle Proximus SA de droit public. Le service PROXIMUS est contractuellement indépendant de l'appareil de communication mobile permettant d'émettre et de recevoir des communications.

RESEAU 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 : PROCEDURE DE SOUSCRIPTION 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 fausse ou erronée ;

1.4 Avance sur consommation

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 ;
- 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 existe dès l'échange des consentements et prend cours à la date à laquelle PROXIMUS procède à l'activation de la carte SIM sur son réseau.

Sauf disposition contraire, le contrat est conclu pour une durée initiale et ce pour toute nouvelle activation. A l'échéance pour le client consommateur, il sera reconduit automatiquement pour une durée indéterminée. Le Client peut alors le résilier à tout moment moyennant un préavis de 1 mois notifié selon les modalités de l'article 11.2. Si le contrat est conclu avec un client professionnel (client non consommateur), à l'échéance de sa durée initiale, le contrat sera automatiquement reconduit pour des périodes successives de la même durée que le contrat initialement conclu, sauf si le client résilie son contrat à la fin de la période contractuelle convenue moyennant un délai de préavis d'un mois notifié selon les modalités de l'article 11.2.

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 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.

1.7. Indexation

Proximus se réserve le droit d'adapter ses prix une fois par an, dans le courant du mois de janvier, en fonction de l'indice des prix à la consommation.

Etant donné qu'il s'agit d'une indexation au sens de l'article 108§2 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques et non d'une augmentation tarifaire, le Client n'a pas le droit de résilier le Contrat conformément à l'article 1.6

ARTICLE 2 : PRESTATIONS ET OBLIGATIONS DE PROXIMUS

2.1. Service PROXIMUS

2.1.1. PROXIMUS est seulement tenue à une obligation de moyen et mettra en œuvre 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.

2.1.2.1. Au plus tard au moment de la conclusion du contrat, PROXIMUS apporte au client l'information la plus complète possible sur les capacités du service PROXIMUS, les tarifs pratiqués, les options disponibles et l'utilisation de la carte SIM en Belgique et à l'étranger.

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 ou accéder à Internet à la condition que PROXIMUS ait conclu un accord de roaming avec cet autre réseau.

2.1.2.2. 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.

2.1.3. A chaque carte SIM 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. 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 peut être modifiée à tout moment par PROXIMUS.

2.1.4. 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.

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 enregistrées et ceci afin de servir de preuve en cas de contestation d'une transaction commerciale.

Les appels vers ou depuis le Service clientèle peuvent également être écoutés ou enregistrés, ceci en vue d'un contrôle de la qualité du service.

2.1.5. 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.

2.2 Accès au service PROXIMUS et dérangement

PROXIMUS s'engage à réaliser l'activation de la carte SIM et à lever les dérangements dont elle a connaissance, dans les meilleurs délais.

2.3 Numéro d'appel

PROXIMUS doit attribuer un seul numéro par souscription, excepté lorsque le client transfère son numéro d'un autre opérateur vers PROXIMUS.

Un autre numéro d'appel peut être attribué au client qui en fait la demande.

PROXIMUS examine celle-ci en fonction des possibilités techniques.

PROXIMUS peut facturer au client les frais afférents au changement de numéro d'appel.

Au cas où le numéro d'appel du client doit être modifié pour les besoins du service, le client en est averti au moins 2 mois à l'avance.

2.4 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 d'urgence 100, 101, 102, 110 et 112 sont systématiquement présentés à ces derniers, même si le client a empêché l'affichage de son numéro.

2.5 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. En tous cas, ces clients

aura la possibilité de résilier le contrat conformément aux modalités relatives à la résiliation d'un contrat de durée indéterminée (cf. article 11.2 § 2 des présentes conditions générales).

2.6 Protection des données à caractère personnel

2.6.1 Le présent article est d'application lorsque le Client utilise les Produits et Services de Proximus en tant que consommateur.

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 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.

2.6.2 Le présent article est d'application lorsque le Client n'utilise pas les produits et services de Proximus en tant que consommateur.

2.6.2.1. Généralités

2.6.2.1.1. Les concepts en lien avec la protection des données à caractère personnel utilisés dans le présent Article 2.6 ont la signification qui leur est donnée dans la Législation sur la protection des données.

2.6.2.1.2. 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**").

2.6.2.1.3. 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).

2.6.2.1.4. 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 2.6.2.2 pour lesquelles Proximus est responsable du traitement.

2.6.2.2. 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.
- 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 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 2.6.2.2.

2.6.2.3. Proximus en tant que sous-traitant

2.6.2.3.1. 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.

2.6.2.3.2. Le Client s'assurera que les droits et obligations des Parties en vertu du présent Article 2.6 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 2.6 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.

2.6.2.3.3. 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 additionnelle ou autre fera l'objet d'une convention écrite entre les Parties.

2.6.2.3.4. 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.

2.6.2.3.5. 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 illicite, de perte, d'altération, de divulgation, d'utilisation ou d'accès non autorisés et à l'encontre de toute autre forme illicite 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.

2.6.2.3.6. 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.

2.6.2.3.7. 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.

2.6.2.3.8. À la demande du Client, Proximus fournira toutes les informations nécessaires pour prouver le respect du présent Article 2.6.2.3 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 de 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.

2.6.2.3.9. 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 2.6.2.3 sont imposées à cet autre sous-traitant par le biais d'un contrat écrit.

2.6.2.3.10. 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.

2.6.2.3.11. 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.

2.6.2.3.12. Si, en vertu du présent article 2.6.2.3, 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.

2.6.2.3.13. 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.

2.7. 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.

2.8. Guide et Renseignements

2.8.1. 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.

2.8.2. 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.

2.8.3. 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.

2.8.4. 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.

2.8.5. 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.

2.8.6. 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.

2.8.7. 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.

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

2.8.9. 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.

2.8.10. 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.

2.8.11 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.phoneinfo.be. 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.

2.8.12 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.phoneinfo.be. 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.phoneinfo.be.

2.8.13. 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.phoneinfo.be.

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.phoneinfo.be.

ARTICLE 3 : OBLIGATIONS DU CLIENT

3.1. 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.

3.2. Le client est seul responsable envers PROXIMUS de l'utilisation de la souscription. Il est tenu d'utiliser le service PROXIMUS en bon père de famille et de respecter le prescrit des dispositions de la convention.

3.3. Le client est personnellement tenu au paiement de toutes sommes dues. Toute personne autre que lui effectuant un paiement n'acquiert de ce chef aucun droit à l'égard de PROXIMUS.

Le client qui cède, perd, copie, prête ou se fait voler sa carte SIM ou communique ses codes PIN et/ou PUK ainsi que tout code transmis au client pour l'accès à un service quelconque offert par PROXIMUS demeure responsable de l'usage de la souscription et du paiement des sommes dues à PROXIMUS dans les limites précisées à l'art. 8.

3.4. Seuls les appareils de communication mobile agréés et en parfait état de fonctionnement peuvent être reliés au réseau. Le client s'engage à respecter cette disposition lors de chaque utilisation de l'appareil relié au réseau. PROXIMUS se réserve le droit de prendre toutes les mesures nécessaires à la protection de son réseau, s'il s'avère que l'appareil utilisé par le client a une origine douteuse.

3.5. 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.

En cas de plainte d'un client quant au fonctionnement du service, PROXIMUS effectuera une enquête afin de savoir si le mauvais fonctionnement est imputable à l'infrastructure du réseau. Si tel n'est pas le cas, PROXIMUS pourra demander au client de présenter son appareil de communication mobile à des fins de contrôle.

3.6.

3.6.1. 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.

3.6.2. 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.

3.6.3. 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 l'article 3.6.point 2 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 3.6. sont considérées comme enfreintes par le client qui devra prouver le contraire si celui-ci achète un nombre

anormalement élevé de cartes SIM 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.

3.7. Le client s'interdit toute tentative de copie des données d'identification techniques contenues dans sa carte SIM et de manière générale tout usage abusif ou frauduleux de sa carte SIM.

3.8. Le client s'interdit d'utiliser le réseau PROXIMUS ainsi que tout service offert par PROXIMUS en violation de l'ordre public et des bonnes moeurs.

3.9. 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.

3.10. 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 3, sont à la charge du client, sous réserve de tous autres droits ou actions de PROXIMUS.

3.11. Les plans tarifaires mobiles offrant une formule « illimités » visent un usage normal du service de téléphonie mobile dans le cadre d'une offre illimitée. Afin d'éviter toute fraude, 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 de téléphonie mobile 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.

ARTICLE 4 : Dispositions liées à l'utilisation de l'accès à Internet

4.1. Avant toute installation le Client doit s'assurer de la compatibilité de son ordinateur avec notre logiciel. L'accès au service mobile internet sur ordinateur (portable) demande l'utilisation d'une clé USB compatible et conçue pour recevoir la carte SIM de données qui lui est soit remise à la souscription ou envoyée par la poste. Le service Mobile Internet est aussi disponible par un ordinateur portable avec module 3G haut débit intégré.

4.2. Pour pouvoir utiliser le service sur ordinateur (portable), le Client télécharge via une clé USB un logiciel de connexion, par conséquent le Client reconnaît que les Logiciels restent la propriété des tiers et de Proximus qui sont titulaires des droits intellectuels y afférents, et ceci même en cas de vente de l'Équipement au Client. Par conséquent, le Client n'a qu'une licence d'utilisation sur les Logiciels valable pour toute la durée de protection des Logiciels par des droits intellectuels. Le Client s'engage à ne pas copier les Logiciels à l'exception d'une copie de sauvegarde, à ne pas modifier les Logiciels et à respecter, en outre, toutes les conditions spécifiques de licence qui lui seront communiquées lors de l'installation ou du téléchargement de certains Logiciels. Le Client qui décide d'utiliser ces Logiciels est considéré comme ayant accepté les conditions spécifiques de licence y relatives.

4.3. 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.

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

4.5. 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 via l'accès à Internet moyennant le versement par ceux-ci d'une contrepartie, financière ou autre.

4.6. 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.

4.7. 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 moeurs ou à l'ordre public et portant atteinte ou susceptible de porter atteinte aux droits de tiers et notamment aux droits de propriété intellectuelle.

4.8. 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.

4.9. 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.

4.10. 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.

4.11. 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 2.6 ci-dessus ;
afin d'assurer la bonne gestion 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.

4.12. 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.

4.13. PROXIMUS se réserve le droit de suspendre temporairement tout ou partie de l'accès 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.

4.14. 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.

4.15. Le client s'engage à ne pas dépasser la limite de volume autorisée du plan tarifaire souscrit. Proximus se réserve le droit de baisser la vitesse de surf à 128 kbps en cas de dépassement du volume autorisée pour certains de ces plans tarifaires. Le Client est averti par SMS afin d'éviter le paiement de suppléments conforme aux prix en vigueur. Cette limitation s'applique uniquement à l'utilisation en Belgique. Il est donné le choix au Client de lever la limitation de vitesse de surf à chaque fois qu'il dépasse la limite ou il peut choisir de ne jamais être placé en vitesse réduite. Pour ce faire il doit contacter le service à la clientèle qui lui propose une solution adéquate.

4.16. En application des directives européennes, pour une utilisation du service mobile internet dans l'union européenne, Proximus interrompt la connexion internet mobile dès que le montant de la facture mensuelle dépasse 60 EUR (TVAC). Pour le Client disposant d'un plan tarifaire cette interruption s'applique si la consommation dépasse ce plan tarifaire de 60 EUR (TVAC). Le Client qui ne souhaite pas de limite de surf, est prié de prendre contact avec le service à la clientèle. Le Client est averti par SMS avant d'atteindre la limite de surf ou lorsqu'il aura dépassé cette limite

ARTICLE 5 : FACTURATION

5.1. 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, etc.).

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.

5.2. Les plaintes relatives aux montants facturés pour les communications, pour les redevances d'abonnement ou pour les options payantes, doivent être introduites dans les 30 jours suivant la date d'établissement de la facture. Passé ce délai, le client accepte la facture dans son principe et dans son montant.

5.3. 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.

5.4. 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 6 : MODALITES DE PAIEMENT

6.1. Les montants facturés par PROXIMUS sont payables dans le délai mentionné sur la facture. Le paiement s'effectue 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.

6.2. 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.

6.3. 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.

6.4. 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.

6.5. 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.

6.6 Dans certaines hypothèses, 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 via son réseau mais vendus par des tiers. Le tiers étant le vendeur, le contrat d'achat est directement conclu entre le client et le tiers. Le rôle de Proximus se limite à une facilitation du paiement. Proximus n'assume aucune responsabilité relative à la bonne exécution du contrat d'achat lui-même. En cas de plainte, le client doit s'adresser directement au tiers vendeur. Le montant relatif à cet achat, 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 du terme. Le client qui souhaite une facture pour cet achat doit s'adresser au préalable au tiers vendeur.

ARTICLE 7 : LIMITATION DE RESPONSABILITE DE PROXIMUS

7.1. De manière générale, la responsabilité de Proximus n'est engagée qu'en cas de dol ou de faute grave (c'est-à-dire une violation d'une de ses obligations substantielles) dans son chef ou dans le chef d'un de ses employés.

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.

7.2. 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.

7.3. 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

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

7.5. 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.

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

7.7. 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.

ARTICLE 8 : RESPONSABILITE DU CLIENT

8.1. Le client n'est responsable à l'égard de PROXIMUS de tout dommage matériel résultant de son utilisation fautive des réseaux et/ou des services PROXIMUS qu'en cas de dol ou de faute grave et est tenu d'indemniser PROXIMUS du préjudice causé de ce chef.

8.2. 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, par quelque personne que ce soit et sur quelque appareil de communication mobile que ce soit, même en cas de perte ou de vol.

En cas de perte ou de vol, le client reste responsable des paiements dus en vertu de la convention, sauf s'il informe immédiatement PROXIMUS par téléphone de la perte ou du vol s'il requiert en même temps PROXIMUS de mettre sa ligne hors service, auquel cas le client est exempt des paiements relatifs à l'usage de la carte SIM qui seraient postérieurs à la notification et à l'instruction précitées.

La déclaration du client doit être immédiatement confirmée, par lettre recommandée à la poste, adressée à PROXIMUS.

La mise hors service de la ligne dans ces conditions n'entraîne pas la résiliation du contrat entre PROXIMUS et le client : tout autre paiement reste dû. La ligne est remise en service dès réception de la demande du client en ce sens.

ARTICLE 9 : PORTABILITE DU NUMERO

Le client peut demander le transfert de son numéro vers un autre opérateur. Le client désirant un transfert de numéro vers un autre opérateur doit s'adresser à ce dernier. Au nom du client, le nouvel opérateur entreprendra les actions nécessaires auprès de PROXIMUS relativement au transfert du numéro et la fin de la relation contractuelle entre le client et PROXIMUS. La portabilité du numéro vers un autre opérateur entraînant la résiliation de la convention contrat par le client, les modalités reprises à l'article 11.2. seront d'application.

Seuls des numéros qui n'ont pas fait l'objet d'une désactivation peuvent être transférés. Les services dont bénéficiait un client chez PROXIMUS ne sont pas transférés. De même PROXIMUS ne peut garantir aux clients, qui portent leurs numéros vers elle, qu'elle pourra leur offrir les services dont ils bénéficiaient auparavant. Lors du transfert, le client sera quelques temps inaccessible.

PROXIMUS refuse toutefois le transfert de numéro :

- si l'opérateur vers lequel le client désire transférer son numéro ne respecte pas la procédure légale de transfert de numéro ;
- dans le cas de fraude avérée ou présumée du client ou d'un tiers.

PROXIMUS prendra toutes les mesures raisonnables au bon accomplissement du transfert de numéro. Pour raisons techniques ou suite à l'intervention de tiers lors du transfert, il est possible que la facilité de transfert de numéro ne soit pas disponible ou que des fautes apparaissent lors du transfert du numéro.

PROXIMUS ne peut être tenue responsable du dommage résultant du transfert fautif d'un ou de plusieurs numéros, de la non disponibilité technique ou de fautes survenues lors du transfert du numéro.

ARTICLE 10 : 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 11 : SUSPENSION ET RESILIATION

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

11.1 Suspension et résiliation par PROXIMUS

11.1.1 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 13 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.

11.1.2 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, des pénalités prévues à l'article 11.2.3.

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

11.2 Suspension et résiliation par le client

11.2.1 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.

11.2.2 Résiliation du contrat à durée indéterminée

Le client peut résilier son contrat à durée indéterminée à tout moment par lettre recommandée à la poste. La résiliation aura lieu dans les 30 jours calendrier suivant la réception de la demande du client.

11.2.3 Résiliation du contrat à durée déterminée

Un contrat conclu pour une durée déterminée se renouvellera par tacite reconduction pour une durée indéterminée, au cas où le client ne l'aurait pas dénoncé par lettre recommandée un mois avant son échéance.

Pour les clients professionnels (personne morale assujettie à la TVA, commerçants, artisans, professions libérales, administration et entités assimilées), le contrat sera reconduit tacitement pour la même durée déterminée que le contrat initial.

Si le client résilie un contrat à durée déterminée avant son échéance, il est tenu de payer, à PROXIMUS, une indemnité forfaitaire et irréductible égale à la totalité des redevances d'abonnement et/ou des montants forfaitaires mensuels à échoir jusqu'à l'expiration de la durée initiale de la convention ou jusqu'à l'expiration de la nouvelle durée déterminée, si l'exécution de celui-ci s'était poursuivie normalement jusqu'à son terme. Pour les clients non-professionnels, le montant maximum de l'indemnité, qui couvre également les frais administratifs, s'élève à € 150. Pour les clients professionnels (personne morale assujettie à la TVA, commerçants, artisans, professions libérales, administration et entités assimilées), l'indemnité décrite ci-avant n'est pas plafonnée. De plus, le client sera redevable d'une indemnité, correspondant au 50 % du montant moyen des communications facturées pendant les 3 derniers mois (factures clôturées au moment de la résiliation), multiplié par le nombre des mois restants, ainsi que d'une indemnité forfaitaire de € 50 par carte SIM pour les frais administratifs occasionnés par la résiliation anticipée.

ARTICLE 12 : PLAINTES ET LITIGES

12.1 Règlement amiable

Le client s'adresse à PROXIMUS en cas de difficulté relative à l'exécution de la convention, hormis dans les cas visés à l'article 6.4 ci-dessus, pour lesquels le client s'adresse au tiers vendeur.

S'il est insatisfait de la réponse apportée à sa plainte par PROXIMUS, il est loisible au client de s'adresser, uniquement par écrit, au Service de Médiation 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 des téléphones ou peuvent être demandés au service clientèle de PROXIMUS.

12.2 Compétence judiciaire

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

12.3 Droit applicable

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