

Généralités

Vous trouverez dans le présent document les conditions générales qui s'appliquent à l'accès au service de téléphonie, à l'exclusion de l'équipement terminal. Ce service est offert par Proximus SA de droit public ci-après dénommée « Proximus, dans le cadre des dispositions légales en matière de télécommunications, et celles contenues dans le cahier des charges pour le service de téléphonie vocale que tout opérateur qui fournit un service de téléphonie vocale est tenu de respecter.

Le Bon de commande, les présentes Conditions générales, la liste de prix (disponible sur www.proximus.be), la lettre de confirmation et, le cas échéant, les Conditions spécifiques ou, pour les clients professionnels, la Description de service contractuelle, le Glossaire et les Conditions générales pour les clients professionnels constituent l'intégralité du Contrat (ou de l'accord) conclu entre le Client et Proximus. Ces documents peuvent être obtenus dans tous les services de Proximus accessibles au public ou en téléphonant au service à la clientèle. Sauf disposition contraire ou demande contraire du Client, le Contrat est conclu oralement et confirmé par écrit.

Lorsque, en réponse à une demande donnée, Proximus estime qu'il n'est pas raisonnable de fournir l'accès au service de téléphonie aux conditions prévues par les présentes conditions générales et la liste des prix, elle se réserve le droit de modifier lesdites conditions moyennant l'accord de l'Institut Belge des services Postaux et des Télécommunications.

(*) Conformément au cadre légal en matière du service universel, la fourniture du service de téléphonie vocale à des conditions tarifaires plus avantageuses pour certaines catégories de Clients.

Lexique

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

- **Client:**
personne physique ou morale, ou association de fait avec qui Proximus a conclu le contrat.
- **Consommateur:**
toute personne physique ou morale qui utilise le service de téléphonie à des fins excluant tout caractère professionnel
- **Réseau téléphonique public:**
infrastructure publique de télécommunications de Proximus utilisée par celle-ci pour l'exploitation du service de téléphonie et qui termine au Point de terminaison.
- **Service local:**
ensemble des services auprès desquels toute personne peut obtenir des informations sur le service de téléphonie, et auxquels le Client peut s'adresser pour obtenir un accès à ce service ou pour régler toute matière relative au contrat qui le lie à Proximus.
Le service local comprend au moins:
 - a) le service à la Clientèle auquel toute correspondance peut être adressée;
 - b) le service téléphonique à la Clientèle;
 - c) les points de vente Proximus, où toute personne peut être reçue.
- **Abonnement ordinaire:**
abonnement relatif à un raccordement permanent au service de téléphonie.
- **Abonnement temporaire:**
abonnement relatif à un raccordement non permanent au service de téléphonie, c'est-à-dire réalisé:
 - a) dans un bâtiment définitif à l'occasion d'événements passagers tels que congrès, expositions, manifestations sportives, etc.;
 - b) dans un abri qui peut être facilement déplacé, une baraque sur un chantier ou toute autre construction installée à titre temporaire ou précaire.
- **Numéro public:**
numéro d'appel figurant dans les annuaires et/ou aux services de renseignements
- **Numéro privé:**
numéro d'appel qui ne figure pas dans les annuaires et qui n'est pas communiqué par les renseignements.
- **Demande enregistrée:**
demande reçue par Proximus accompagnée de toutes les informations demandées par elle pour pouvoir réaliser le raccordement.
- **Point de terminaison:**

le point auquel un utilisateur final accède au réseau téléphonique public de Proximus

- **Dérangement:**
état d'un raccordement téléphonique tel qu'il est impossible au Client d'émettre ou de recevoir des communications ou tel que les communications sont de mauvaise qualité, qui a été signalé par le Client au numéro gratuit mentionné dans les annuaires des téléphones et qui a été confirmé verbalement par Proximus.

- **MyProximus:**
un accès personnel et sécurisé à diverses applications en ligne via www.proximus.com offert au client Proximus.

- **Annuaire Universel/Service de Renseignements (1307):**
Une base de données reprenant les données des clients d'un service téléphonique pour la mise à disposition d'un service de renseignements universel et de l'annuaire universel (papier & électronique).

- **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.

Procédure de conclusion du contrat

Demande d'accès

1. Toute personne désireuse d'obtenir un accès au réseau téléphonique public et au service de téléphonie offert par Proximus peut en introduire la demande auprès d'elle, de préférence au service local.

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 une preuve de l'existence d'un domicile ou d'une résidence fixe dans l'Union Européenne, sur base de documents officiels
- b) si le Client est une personne morale ou une association de fait : un exemplaire des statuts publiés aux annexes du Moniteur belge, ainsi que des modifications qui y auraient été apportées.

De plus, 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.

2. Proximus se réserve le droit de refuser une demande ou l'accès au réseau étranger ou à certains services et options pour l'un des motifs suivants:

- a) le Client refuse de se soumettre aux conditions stipulées à l'article 1 des présentes conditions générales
- b) la personne qui en fait la demande ne respecte pas les obligations qui lui incombent en vertu d'un autre contrat qui la lie à Proximus.
- c) en cas de fraude avérée ou de doute sérieux quant à la solvabilité du Client
- d) le Client communique une identité fausse ou erronée
- e) la personne qui en fait la demande refuse de payer un acompte ou de produire la preuve de l'existence d'une garantie bancaire inconditionnelle à la première demande que Proximus lui aurait adressée.

Le Client peut introduire un recours contre cette décision en suivant la procédure prévue aux articles 72 et suivants des présentes conditions générales.

Entrée en vigueur et durée du contrat

3. Sauf convention contraire, le contrat est conclu et prend effet le jour de l'acceptation de la demande enregistrée par Proximus. Le Client recevra à cet effet un document de confirmation reprenant au moins ses noms et adresse, l'adresse de raccordement, le numéro d'appel de ce raccordement et les prestations faisant l'objet du contrat. Sauf si le contrat signé par le Client ou la lettre de confirmation prévoient un contrat à durée déterminée, le contrat est conclu pour une durée indéterminée

Le remplacement d'un contrat à durée indéterminée ou d'un contrat à durée déterminée conclu avec un Client consommateur par un nouveau contrat conclu pour une durée déterminée ne se fera que si le Client a été préalablement averti par écrit de cette possibilité et que si celui-ci a donné son accord exprès et écrit. Si le Client n'accepte pas le renouvellement de son contrat à durée déterminée, celui-ci sera converti automatiquement en durée indéterminée. Le Client pourra y mettre fin conformément à l'article 68. Si le contrat est conclu avec un client professionnel (client non consommateur) et sauf dans les cas non autorisés par la loi, à l'échéance de sa durée initiale, le contrat sera automatiquement reconduit pour des périodes successives de la même durée que le contrat initialement conclu, sauf si le client résilie son contrat à la fin de la période contractuelle convenue notifié selon les modalités de l'article 68.

Modifications des conditions du contrat

4. Proximus s'engage à informer les Clients concernés, de manière individuelle, des modifications des conditions du contrat ou des modifications des prix. Cette information sera donnée au minimum 1 mois avant l'entrée en vigueur de ces modifications.

5. Le Client qui, à l'occasion d'une modification du contrat n'accepte pas les nouvelles conditions, peut résilier son contrat sans frais, au plus tard le dernier jour du mois qui suit l'entrée en vigueur des modifications, sans préjudice de l'article 68.2. En cas de modifications des prix, le Client peut résilier son contrat sans pénalité au plus tard le dernier jour du mois qui suit la réception de la première facture après l'entrée en vigueur de cette augmentation tarifaire. La résiliation peut intervenir par tout moyen écrit.

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

Droits et obligations de Proximus Service de téléphonie

6. Proximus est tenue de mettre en oeuvre les moyens nécessaires au bon fonctionnement du service de téléphonie. Elle seule détermine les moyens techniques nécessaires à la réalisation de l'accès à ce service.

7. Le réseau téléphonique public de Proximus est divisé en zones, lesquelles comprennent plusieurs réseaux locaux. Chaque réseau local est desservi par un central téléphonique.

Les limites des zones et des réseaux sont fixées par Proximus. Si une modification de ces limites entraîne une augmentation des prix, les Clients concernés en sont informés et ont la possibilité de résilier le contrat conformément à l'article 5.

8. Proximus offre au Client un raccordement normal, c'est-à-dire un raccordement au central de la zone téléphonique du Client, considéré, sur le plan technique, comme étant le plus approprié pour le desservir.

9. Un raccordement exceptionnel est un raccordement relié, à la demande du Client, à un central de la même zone téléphonique autre que celui fixé par Proximus.

Proximus accède à la demande du Client dans la mesure des possibilités techniques.

Le contrat relatif à un raccordement exceptionnel est constaté par écrit.

10. Au moyen de son raccordement, le Client peut obtenir à tout moment des communications vers tous les autres raccordements au réseau téléphonique public de Proximus, vers tous les raccordements à un autre réseau téléphonique public interconnecté à celui de Proximus, vers tous les raccordements à un service de télécommunication mobile offert au public interconnecté au réseau téléphonique public de Proximus et vers tout service accessible par le réseau téléphonique public de Proximus ou tout prestataire de service interconnecté à celui-ci.

Lorsque les équipements techniques le permettent, le Client peut obtenir, que certains types d'appel soient rendus impossibles au départ de son raccordement. L'activation de cette restriction a lieu contre paiement, 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.

Proximus offre la fonction de sélection de transporteur appel par appel et la fonction de présélection du transporteur, avec une possibilité de dérogation appel par appel.

Réparation - entretien

11. L'infrastructure publique de télécommunications de Proximus, en ce compris le point de terminaison, est propriété de Proximus. Celle-ci en assure la protection en bon père de famille. Elle seule est habilitée à en assurer les travaux d'entretien et de réparation.

Délais

12. §1. Sauf autre délai convenu avec le Client, Proximus s'engage à mettre tout en oeuvre pour réaliser les raccordements dans un délai maximum de cinq jours ouvrables pour un simple raccordement. Si ce délai ne peut être respecté, Proximus s'engage à informer le Client des motifs du retard et du nouveau délai pour satisfaire à sa demande.

Lorsque Proximus n'a pas réalisé le raccordement :

- dans un délai de cinq jours ouvrables ou à la date convenue avec le Client pour un simple raccordement
- à une date convenue avec le Client pour les lignes ISDN-2, Proximus Twin et Proximus Duo Line.

Hors les hypothèses où le retard est imputable au Client, à un autre opérateur ou dans les cas de force majeure, le Client a droit à une indemnité équivalant à deux mois de redevance d'abonnement de base, majorée, le cas échéant, de la redevance d'abonnement complémentaire pour les Services malins .

Le présent alinéa ne s'applique pas aux faisceaux à sélection directe véhiculant du trafic entrant, aux lignes en cascade (lignes reliées entre elles de telle sorte que les appels aboutissant sur la ligne principale sont déviés automatiquement sur une autre ligne libre de la cascade), aux accès au service de téléphonie via des lignes numériques à un débit de 2 Mbit/s (R2) et aux accès ISDN-30.

Le délai pour la réalisation d'un raccordement court à partir du jour où la demande enregistrée est acceptée par Proximus.

§2. De même, Proximus s'engage à mettre tout en oeuvre pour lever les dérangements avant la fin du jour ouvrable suivant celui où ils lui auront été communiqués. Lorsque Proximus n'a pas levé le dérangement avant la fin du jour ouvrable suivant celui où il lui a été signalé ou dans le délai convenu avec le Client, hors les hypothèses où le retard est imputable au Client, à un autre opérateur ou dans les cas de force majeure, le Client a droit, par jour calendrier de retard, à une indemnité équivalant à un mois de redevance d'abonnement de base ou, si le Client a souscrit à un forfait Proximus, un mois de la redevance d'abonnement de ce forfait, majoré, le cas échéant, de la redevance d'abonnement complémentaire pour les Services malins . Le présent alinéa ne s'applique pas aux faisceaux à sélection directe véhiculant du trafic entrant, aux accès au service de téléphonie via des lignes numériques à un débit de 2 Mbit/s (R2) et aux accès ISDN-30 (PRA).

§3. Lorsque, suite à un cas de force majeure, Proximus ne peut réaliser le raccordement ou lever le dérangement dans le délai prévu, elle communique au Client le délai dans lequel sa demande sera probablement satisfaite.

13. Lorsque le raccordement ne peut être réalisé dans un délai de huit jours ouvrables, un terminal temporaire sera proposé au Client jusqu'au moment de la réalisation du raccordement définitif, sauf dans les cas suivants:

- a) un délai de réalisation plus lointain a été convenu avec le Client;
- b) le retard est dû au fait du Client;

Ce terminal permet au Client d'émettre et de recevoir des appels de téléphonie vocale. Le service ainsi offert provisoirement au Client ne comporte pas les prestations complémentaires du service de téléphonie.

Le numéro d'appel définitif du service de téléphonie est attribué au Client avant la mise à disposition du terminal temporaire. Si les appels qui y parviennent doivent être déviés vers le terminal temporaire jusqu'à la réalisation du raccordement téléphonique, cette déviation se fait sans frais pour le Client.

Les frais d'accès et la redevance d'abonnement au service de téléphonie sont dus par le Client dès la mise à sa disposition du terminal temporaire. Les appels émis au moyen du terminal temporaire avant la réalisation du raccordement téléphonique sont facturés au tarif téléphonique normal. Le Client est tenu de garder le terminal temporaire en Belgique, de prendre toute précaution utile afin de le maintenir en bon état et de le restituer à Proximus aussitôt après la réalisation du raccordement téléphonique. Le Client est responsable de toute détérioration, perte ou destruction de ce terminal pendant toute la période où il est en sa possession. Si le terminal temporaire ne peut être restitué dans les 30 jours calendrier après la réalisation du raccordement, une indemnité forfaitaire lui sera portée en compte. Les appels éventuellement émis par le Client au moyen du terminal temporaire après la réalisation du raccordement téléphonique lui sont facturés au tarif d'utilisation.

Le présent article ne s'applique pas aux faisceaux à sélection directe véhiculant du trafic entrant, aux accès au service de téléphonie via des lignes numériques à un débit de 2 Mbit/s (R2), aux accès, Proximus Duo Line, Proximus Twin® et aux accès ISDN-30 (PRA).

Numéro d'appel

14. Proximus est tenue d'accorder un seul numéro par ligne. La procédure d'attribution des numéros d'appel est automatisée. Cependant, s'il en exprime le souhait, le Client pourra, contre paiement d'un prix forfaitaire et d'une redevance d'abonnement complémentaire dont les montants sont fixés dans la liste des prix et en fonction des possibilités techniques, choisir son numéro parmi les numéros disponibles au moment de la demande.

15. Le Client conserve son numéro jusqu'à la fin du contrat, sauf si Proximus est obligée de le modifier pour des raisons de service. Dans ce cas, le Client en sera averti au moins six mois à l'avance.

S'il le souhaite, le Client peut demander à Proximus de modifier son numéro d'appel. Cette modification a lieu contre paiement.

Sauf demande contraire du Client, Proximus communique, pendant trois mois, le nouveau numéro d'appel attribué par elle aux correspondants appelant l'ancien, sauf s'il s'agit d'un numéro privé, dans tous les cas de changement de numéro d'appel, que ce changement résulte d'une décision de Proximus, d'une demande du Client ou d'un déménagement. Cette communication est gratuite si le Client accepte le message standard proposé par Proximus.

Moyennant paiement, le Client peut obtenir que le message standard soit remplacé par un autre message. Si les conditions techniques le permettent, le Client peut également obtenir, contre paiement, que ce service soit prolongé au-delà de la période de trois mois.

16. Si les conditions techniques le permettent, le Client peut obtenir, moyennant paiement, la présentation, sur sa ligne, des numéros ou des noms et numéros des correspondants qui l'appellent et qui ne sont pas opposés à cette présentation. Pour lire ces numéros ou noms et numéros, il doit disposer d'un terminal approprié. La présentation du nom s'effectue sur base de la mention telle que reprise au Service de Renseignements (1307), avec l'initiale du prénom. A défaut de mention au Service de Renseignements (1307), le nom du titulaire de la ligne est repris.

Lorsque l'appel émane d'un raccordement au réseau d'un autre opérateur, la présentation du numéro de l'appelant n'est possible que si cet opérateur permet la transmission des numéros vers le réseau de Proximus. Par contre, la présentation du nom de l'appelant est impossible. Si l'appelant dispose d'un numéro privé, ni son numéro ni son nom ne sont envoyés de manière standard sauf si le titulaire a donné son accord grâce à une manœuvre sur son appareil téléphonique.

Le Client peut s'opposer gratuitement de manière permanente à la transmission de son nom et numéro à l'appelé ou à la présentation de son nom et numéro sur l'appareil de l'appelé par une manœuvre effectuée sur son poste téléphonique. S'il dispose d'un poste téléphonique à clavier multi-fréquences, il peut également s'y opposer, gratuitement, appel par appel.

Les numéros des personnes appelant les services d'urgence tels que définis dans l'arrêté royal du 2 février 2007 sont systématiquement présentés à ces derniers, même si le Client a empêché l'envoi de son numéro.

Le Client dont la ligne se trouve en état de restriction permanente à la présentation du nom et numéro peut permettre gratuitement cette présentation de manière permanente, par une manœuvre effectuée sur son poste téléphonique. S'il dispose d'un poste téléphonique à clavier multi-fréquences, il peut également permettre cette présentation gratuitement appel par appel.

En cas de déviation ou de transfert d'appel par l'appelé, seul le numéro ou le nom et numéro de l'appelant est présenté à l'appelé. Le Client peut refuser les appels anonymes en s'abonnant, contre paiement, au service ACR (Anonymous Call Rejection).

Lorsque le Client émet un appel vers un raccordement au réseau d'un autre opérateur, Proximus transmet son numéro vers cet opérateur si elle a conclu avec lui un accord de réciprocité et si le Client ne s'est pas opposé à la présentation de son numéro. Le Client peut obtenir, auprès du service local de Proximus, la liste des opérateurs avec lesquels Proximus a conclu un accord de réciprocité sur la présentation des numéros.

Lors de l'envoi d'un SMS au départ d'une ligne fixe, le numéro de l'appelant est toujours présenté.

Modification et suspension des prestations

17. Si les conditions d'exploitation ou d'organisation du réseau téléphonique public l'exigent, Proximus peut modifier les caractéristiques techniques de ses prestations.

Dans la mesure où la modification est défavorable au Client, Proximus en informera sa Clientèle dans les meilleurs délais par tout moyen approprié. Sauf cas de force majeure, Proximus informe sa Clientèle, au moins six mois à l'avance de tout changement nécessitant le remplacement ou la modification de certains équipements terminaux. Le Client qui n'accepte pas cette modification peut résilier le contrat conformément à l'article 5.18.

La maintenance et le développement du réseau téléphonique public peuvent conduire Proximus à limiter ou à suspendre voir résilier le service de téléphonie.

Proximus s'engage à réduire la portée de la limitation ou suspension du service de téléphonie et à en réduire la durée au temps strictement nécessaire à la réalisation de ces travaux ; elle en informera les Clients concernés par tout moyen approprié et si possible de manière individuelle. Proximus se réserve le droit de mettre en œuvre toute mesure appropriée afin de réagir à un incident ayant trait à la sécurité du réseau ou de faire face à des menaces et des situations de vulnérabilité. Ces mesures peuvent, dans certains cas, consister en une modification temporaire des conditions d'utilisation du service

Les annuaires et services de renseignements

19. Règles générales

19.1. Conformément à la réglementation en vigueur, Proximus communique à tous les éditeurs d'annuaires et fournisseurs d'un service de renseignement les données suivantes du client :

- le nom et l'initiale du (ou des) prénom(s) (ou le prénom complet si le client a exprimé sa volonté de le voir mentionné);
- l'adresse complète ;
- le numéro de téléphone attribué par Proximus .

Ces données ne sont pas communiquées si le client a un numéro privé, ou s'il a fait savoir via le site www.1307.be, Mentions Légales, qu'il ne veut pas être repris dans les annuaires et/ou aux renseignements. Pour les numéros privés, le service de renseignement ne donne aucune information autre que la confirmation de l'existence d'un numéro privé à l'adresse demandée

19.2. Le choix de figurer ou non dans les annuaires et/ou aux renseignements est proposé au Client lors de la souscription du contrat. Si le Client ne remplit pas les champs correspondant au contrat pour les annuaires et les services des renseignements, son numéro sera considéré comme privé.

Le Client qui ne souhaite pas que son nom et adresse puissent être retrouvés sur base de son numéro de téléphone peut également le faire savoir via le site www.1307.be, Mentions Légales.

19.3. Les données que les Clients font mentionner dans les annuaires téléphoniques et/ou aux renseignements (à l'exception des Clients qui possèdent un numéro privé) sont uniquement utilisées par Proximus de la manière décrite à l'Art. 20.1.

20. Annuaire Universel/Service de Renseignements (1307)

20.1. Les renseignements téléphoniques 1307 et l'annuaire téléphonique (www.1307.be et 1307 PRO) offrent les fonctions suivantes :

- retrouver un numéro d'appel sur base du nom et de l'adresse et/ou
- retrouver un nom et une adresse sur base du numéro d'appel et/ou
- retrouver le numéro d'appel et le nom et l'adresse d'un indépendant ou d'une société sur base de l'activité professionnelle.

Les données citées peuvent également être consultées de façon automatisée en plus grands nombres.

20.2. Mention gratuite dans l'Annuaire Universel (papier et www.1307.be) et aux Renseignements 1307.

Les données suivantes du client sont reprises gratuitement :

- pour les personnes physiques : le nom et l'initiale du (ou des) prénom(s) (ou le prénom complet si le client a exprimé sa volonté de le voir mentionné) ;
- pour les personnes morales : la dénomination officielle
- l'adresse de raccordement
- le numéro de téléphone

Moyennant accord écrit du Client titulaire de la ligne, les personnes physiques cohabitant avec celui-ci ont droit à une mention gratuite sous leur propre nom, suivant les règles reprises ci-dessus.

20.3. Insertions payantes dans l'Annuaire Universel (papier et www.1307.be) et aux Renseignements 1307.

Moyennant paiement, le Client peut obtenir une ou plusieurs insertion(s) payante(s) pour par exemple des mentions supplémentaires, des données informatives telles que l'activité professionnelle etc. Pour plus d'information sur les différentes possibilités, consultez www.1307.be/ads.

20.4. Le Client est responsable de l'exactitude des données qu'il communique à Proximus.

20.5. Tout changement d'un élément d'identification du Client ou du raccordement sera introduit le plus rapidement possible dans la base de données du Service de Renseignements I 1307 et de l'Annuaire Universel (papier & électronique).

20.6. La mise à disposition du Service de Renseignements I 1307 et de l'Annuaire Universel (papier & électronique) se fait conformément à la réglementation en vigueur.

Protection des données à caractère personnel

21. 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 Produits et 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.

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

22.1. Généralités

22.1.1. Les concepts en lien avec la protection des données à caractère personnel utilisés dans le présent Article 22 ont la signification qui leur est donnée dans la Législation sur la protection des données.

22.1.2. 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**").

22.1.3. 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).

22.1.4. 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 22.2 pour lesquelles Proximus est responsable du traitement.

22.2. 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 22.2.

22.3. Proximus en tant que sous-traitant

22.3.1. 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.

22.3.2. Le Client s'assurera que les droits et obligations des Parties en vertu du présent Article 22 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 22 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.

22.3.3. 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.

22.3.4. 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.

22.3.5. 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.

22.3.6. 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.

22.3.7. 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.

22.3.8. À la demande du Client, Proximus fournira toutes les informations nécessaires pour prouver le respect du présent Article 22.3. 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 correctives, 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.

22.3.9. 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 22.3. sont imposées à cet autre sous-traitant par le biais d'un contrat écrit.

22.3.10. 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.

22.3.11. 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.

22.3.12. Si, en vertu du présent article 22.3, 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 rembourse à Proximus tous les frais encourus afin de prendre de telles mesures.

22.3.13. 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.

Appels malveillants

23. Le Client qui reçoit des appels malveillants peut demander à Proximus d'identifier le numéro à l'origine de ces appels. Si l'identification est possible techniquement, Proximus invite le titulaire du numéro à cesser les appels.

Si le Client reste malgré tout victime de ces appels, il peut s'adresser au Service de Médiation. A la demande de celui-ci, Proximus lui communique l'identité et l'adresse du titulaire des appels malveillants, en vue de leur communication au Client.

Une brochure contenant plus d'informations à cet égard est disponible dans les services locaux de Proximus.

Obligations du Client

24. Le Client est seul responsable envers Proximus de l'utilisation du raccordement. Le service permet au client d'accéder aux services d'urgence en formant les numéros de service d'urgence correspondants. Le Client doit s'assurer que les appels émis vers les services d'urgence le soient via une ligne dont l'adresse physique correspond à l'adresse réelle de l'appelant. Dans le cas contraire, Proximus ne peut fournir la localisation correcte de l'appelant et ne peut en aucun cas être tenue pour responsable de l'envoi des secours à une mauvaise adresse, ni pour les dommages directs et/ou indirects liés à ce fait.

25. Toute personne qui a demandé un raccordement, une modification de son raccordement, un transfert de son numéro ou le portage de celui-ci, et qui y renonce avant la réalisation, est tenue d'indemniser Proximus pour les frais déjà encourus. Ceux-ci sont plafonnés aux montants prévus par la Liste des prix pour l'accès au service de téléphonie, pour la réalisation de la modification ou pour le transfert ou le portage du numéro selon le cas.

26. Les sommes dues au titre du présent contrat font l'objet de factures adressées au Client, à l'adresse mentionnée par le Client ou au tiers payeur désigné par celui-ci. La désignation d'un tiers payeur n'exonère pas, en cas de défaillance de celui-ci, le Client de son obligation de paiement. Le tiers payeur n'acquiert aucun droit sur le raccordement.

27. Le Client qui quitte ou cède son habitation ou son entreprise sans résilier ou céder son contrat, reste responsable du paiement des sommes dues à Proximus et de l'usage du raccordement.

28. Proximus doit être immédiatement informée par écrit de tout changement intervenu dans un des éléments d'identification du Client.

29. Il est interdit au Client de modifier l'infrastructure publique de télécommunications, en ce compris le point de terminaison. Il doit se comporter en bon père de famille vis-à-vis des installations de Proximus qui se trouvent dans les lieux qu'il occupe seul ou en commun avec d'autres personnes.

30. Seuls les équipements terminaux satisfaisant à toutes les conditions légales peuvent être reliés au point de terminaison. Les frais que Proximus doit supporter à la suite d'une infraction à cette disposition sont à charge du Client.

31. Pour le raccordement des équipements terminaux, le Client est tenu de respecter les prescriptions techniques, afin d'éviter des dérangements au réseau.

Proximus peut inviter le Client à réduire le nombre des équipements terminaux raccordés lorsqu'elle constate que les prescriptions techniques ne sont pas respectées. Les frais que Proximus doit supporter à la suite d'une infraction à cette disposition sont à charge du Client.

32. Le Client doit permettre aux personnes travaillant pour Proximus, qui justifient de leur qualité, l'accès aisé, à toute heure convenable, aux lieux empruntés par les différents composants du raccordement et ce, jusqu'au point de terminaison.

33. Le Client ne peut perturber le trafic sur le réseau téléphonique public.

34. De manière à ne pas perturber la bonne marche du service, le Client est tenu d'adapter le nombre de lignes auxquelles son équipement terminal est raccordé au volume de trafic à écouler. A cette fin, le Client peut être tenu de prendre les mesures prescrites par Proximus.

Les mêmes obligations s'imposent à lui lorsqu'il entreprend une action susceptible d'entraîner un usage intensif des raccordements, même si celui-ci est occasionnel.

Structure tarifaire

35. La structure tarifaire comprend les frais d'accès au service de téléphonie, la redevance d'abonnement et le prix des communications.

Frais d'accès au service de téléphonie

36. §1. La réalisation d'un raccordement normal au réseau téléphonique public donne lieu au paiement des frais suivants:

a) frais forfaitaires de déplacement, le cas échéant; ces frais sont perçus une seule fois pour la réalisation simultanée de plusieurs raccordements téléphoniques demandés à une même adresse et par un même Client.

b) frais forfaitaires pour la pose d'un point de terminaison; ces frais couvrent également le tirage des câbles, dans une gaine existante ou en tranchée ouverte répondant aux prescriptions techniques fixées par Proximus, entre le bord de la voie publique pourvue d'une chaussée la plus proche, à l'exception des autoroutes et des routes pour automobiles, et le bâtiment où doit être réalisé le raccordement; lorsque ce raccordement est réalisé dans un immeuble d'habitation qui constitue la résidence principale du demandeur, ces frais couvrent également la pose d'au maximum 100 mètres de câbles en domaine public autre qu'une voie publique pourvue d'une chaussée.

c) frais par mètre pour la pose, à l'intérieur de l'immeuble, en apparent ou dans des canalisations existantes, du câble nécessaire pour la réalisation de six raccordements au maximum.

§2. Sont facturés séparément au Client:

a) les frais découlant de la pose d'un câble en domaine public et les frais de traversée d'une chaussée pour l'établissement d'un raccordement sur un terre plein ou sur un espace non accessible aux véhicules séparant deux ou plusieurs chaussées;

b) les frais de dossier subséquents à l'utilisation d'une propriété ne faisant pas partie de la voie publique pour la réalisation de son raccordement;

c) le coût des travaux réalisés à la demande du Client.

Si le Client le souhaite, Proximus établit un devis des travaux à effectuer et le lui communique préalablement pour accord.

37. La mise en service de la ligne donne lieu au paiement d'une indemnité forfaitaire qui couvre les frais de dossier ainsi que les travaux éventuels dans les locaux de Proximus, les travaux effectués sur des câbles, des lignes aériennes et des équipements connexes existants ou les travaux sur une voie publique munie d'une chaussée, à l'exception des autoroutes et des routes pour automobiles.

Lorsque la mise en service de plusieurs lignes est demandée simultanément à une même adresse et par un même Client, l'indemnité est réduite de moitié pour les lignes au-delà de la première.

38. Pour l'application des articles 36 et 37 des présentes conditions générales, les termes « chaussée », « autoroute » et « route pour automobiles » doivent être compris dans le sens que leur donne l'arrêté royal portant règlement général sur la police de la circulation routière.

39. Pour la réalisation d'un raccordement exceptionnel et la mise en service consécutive de la ligne, Proximus établit un devis des travaux nécessaires pour satisfaire à la demande du Client et le lui communique préalablement pour accord.

Redevance d'abonnement

40. La mise à disposition d'un raccordement normal au réseau téléphonique public donne lieu au paiement d'une redevance d'abonnement de base.

41. La redevance d'abonnement de base couvre la mise à disposition du service téléphonique ainsi que les travaux d'entretien. Il couvre également la levée d'un dérangement dans le réseau téléphonique public, y compris le point de terminaison, pendant les heures normales de travail (les jours ouvrables du lundi au vendredi, entre 8 heures et 16 heures 30).

Lorsque le dérangement résulte d'un usage anormal du raccordement, les frais de cette intervention sont à charge du Client. Le Client peut, selon les possibilités, obtenir un rendez-vous pour lever un dérangement les jours ouvrables du lundi au vendredi entre 16 heures 30 et 18 heures 30 ou le samedi entre 8 heures 30 et 16 heures. Cette intervention donne lieu au paiement d'un montant forfaitaire.

42. Les prestations complémentaires donnent lieu, selon le cas, au paiement de redevances d'abonnement complémentaires ou de tout autre montant établi conformément à la liste des prix.

43. Les prestations optionnelles sont décrites dans les conditions spécifiques qui s'y rapportent.

Elles donnent lieu au paiement de redevances d'abonnement particulières ou de compléments à la redevance d'abonnement de base.

44. Les redevances d'abonnement sont payables anticipativement de mois en mois ou de deux en deux mois, selon que le Client a ou n'a pas convenu avec Proximus d'une facturation mensuelle, conformément à l'article 50 des présentes conditions générales.

45. La redevance d'abonnement de base est due à partir du jour de la mise en service de la ligne. Les redevances d'abonnement complémentaires sont dues à partir du jour où la prestation complémentaire ou optionnelle est mise à la disposition du Client.

Si Proximus met fin au contrat en raison du non-respect par le Client de ses obligations, les redevances d'abonnement afférentes à la période de facturation entamée au moment où le contrat prend fin restent dues. Si ces redevances ont déjà été payées, elles ne sont pas remboursées au pro rata. Si ces redevances n'ont pas encore été payées, le Client doit les payer intégralement.

46. Les interruptions de service supérieures à sept jours calendrier consécutifs et qui ne sont pas imputables au Client donnent droit, lorsque celui-ci ne peut prétendre à une indemnité en vertu de l'article 12, dernier alinéa, des présentes conditions générales, au remboursement de la redevance d'abonnement afférente à la durée de l'interruption. La durée prise en considération pour le calcul du montant à rembourser court à partir du jour où l'interruption est signalée jusque et y compris le jour où le service est rétabli.

Les interruptions de plus de sept jours calendrier consécutifs dans la fourniture d'une prestation complémentaire qui ne sont pas imputables au Client donnent droit au remboursement de la redevance d'abonnement complémentaire relative à cette prestation afférente à la durée de l'interruption, avec comme minimum deux mois de redevance.

47. Pour un raccordement exceptionnel, un supplément de redevance est facturé au Client.

Prix des communications

48. Le prix d'une communication dépend de sa destination, de sa durée, de l'heure et du jour où elle est émise. Ce prix est déterminé par le système d'enregistrement des équipements techniques de Proximus dont les rapports font foi.

La durée d'une communication est le temps compris entre le moment où l'appel décroche ou est atteint et celui où l'appelant raccroche ou donne le signal de fin de communication.

Chaque communication à destination d'un service surtaxé (0900, etc.)[®] est limitée à trente minutes.

Le Client titulaire d'un raccordement ISDN ou Proximus Twin@ paie le prix des tentatives d'appel, c'est-à-dire des appels émis vers un autre raccordement ISDN, Proximus Twin@ ou vers un raccordement d'un réseau de téléphonie mobile numérique mais non abouties du fait de la non-réponse du numéro appelé ou de l'occupation de sa ligne. Le prix des autres produits ou services est indiqué séparément. Lorsque Proximus offre un service de "cash collecting", (c'est-à-dire qu'elle permet au Client de payer via sa facture Proximus des produits/services distribués par des tiers notamment via des numéros surtaxés, (tels que 0900 etc.), le contrat d'achat ou de service est directement conclu entre le Client et le tiers. Le rôle de Proximus se limite à récolter le paiement au nom et pour le compte de ce tiers ou tout organisme désigné par celui-ci. Proximus n'assume aucune responsabilité relative à la bonne exécution du contrat d'achat ou de service en tant que tel. En cas de plainte, le Client doit s'adresser directement au tiers. Le montant relatif à cet achat ou à cette prestation, TVA incluse, sera repris de manière séparée sur la facture de Proximus sous la forme d'un énoncé qui ne vaut pas facture au sens fiscal. Le Client qui souhaite une facture pour cet achat ou cette prestation doit s'adresser au préalable au tiers.

Facturation

49. Outre les mentions légalement prescrites, les factures du consommateur indiquent au minimum:

- la redevance d'abonnement;
- le prix total des communications internationales;
- le prix total des communications nationales;
- le prix total des communications avec les services mobiles;
- le prix total des communications avec les numéros dits «à tarif zonal» (078.15);
- les périodes se rapportant aux redevances et aux communications facturées;
- la date limite de paiement

Les appels gratuits, y compris aux services d'urgence, ne sont pas indiqués sur la facture.

Le prix des autres produits ou services est indiqué séparément.

Le Client peut obtenir gratuitement via MyProximus ou sur simple demande, une version plus détaillée de la facture de base qu'il a reçue. Moyennant paiement, le Client peut obtenir, de façon permanente une version plus spécifiée de sa facture

Ce détail est envoyé à l'adresse de facturation mentionnée par le Client. Dans ce cas, le Client informe les co-utilisateurs de sa ligne téléphonique du fait que la facture reprend le détail des communications. Grâce à MyProximus, le Client peut consulter gratuitement le détail de sa dernière facture ainsi que les communications encore à facturer.

50. Sauf convention contraire, la facture est notifiée au Client tous les deux mois.

En cas de fraude avérée ou présumée ou de doute sérieux quant à la solvabilité du Client, Proximus peut décider de facturer mensuellement ou hebdomadairement ce Client.

La facture est établie en simple exemplaire et transmise au Client ou au tiers payeur désigné par celui-ci, selon le calendrier (échéances de facturation) fixé par Proximus.

51. Une facture intermédiaire peut être envoyée à la demande du Client contre paiement.

Une facture intermédiaire ou une demande d'avance à valoir sur la facture suivante peut être envoyée par Proximus si le montant total à facturer dépasse d'au moins 125 EUR hors T.V.A. le montant moyen facturé pour l'ensemble des raccordements du Client et calculé sur une période de quatre bimestres ou de quatre mois de facturation complets. Si les raccordements sont en service depuis moins de quatre bimestres ou de quatre mois de facturation complets, une facture intermédiaire ou une demande d'avance sur facture peut être envoyée dès que le montant total à facturer dépasse 125 EUR hors T.V.A.

52. Proximus se réserve le droit d'exiger le paiement d'une avance ou d'une garantie bancaire, ce tant lors de la demande de raccordement qu'en cours d'exécution du contrat dans les cas suivants :

- en cas de fraude avérée ou de doute sérieux quant à la solvabilité du Client;
- en cas d'utilisation anormale par le Client de son raccordement, c'est-à-dire d'une façon non-conforme à son utilisation habituelle (par exemple nombre d'unités consommées anormalement élevé) ou non-conforme à l'utilisation qu'aurait faite un autre Client dans une situation comparable;
- en cas de doute sur l'identité du Client;
- si le Client mentionne un domicile, une résidence fixe ou une adresse de facturation à l'étranger.

- Sans préjudice de l'article 67 §1, Proximus se réserve le droit de suspendre ou résilier partiellement ou totalement le service de téléphonie au Client qui refuse de produire la preuve de l'existence de cette avance ou cette garantie dans les trois jours ouvrables suivant la demande de Proximus. 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.

Contestations de factures

53. En cas de réclamation concernant la facture, le Client est tenu de mentionner la rubrique et le montant contesté.

L'obligation de paiement de la somme en litige est alors suspendue, que la réclamation ait été adressée au service local ou au Service de Médiation pour les Télécommunications. La partie non contestée doit être payée dans les délais normaux.

En cas de rejet de la réclamation par Proximus, la somme litigieuse devient immédiatement exigible. Les délais de paiement de cette somme sont précisés dans la lettre portant décision de Proximus.

Conformément à l'article 48 ci-avant, toute plainte relative à la facturation d'un produit ou service vendu par un tiers doit être adressée directement à ce tiers vendeur.

54. Toutes les contestations de factures qui lui sont soumises sont immédiatement prises en considération par Proximus.

S'il s'avère que le Client a contesté à tort soit les deux factures précédentes, soit trois des six dernières factures, Proximus se réserve le droit d'exiger le paiement complet de la nouvelle facture contestée.

En outre, des frais de recherche pourront être facturés s'il s'avère que la nouvelle plainte est sans fondement.

55. Pour être recevable auprès de Proximus, toute réclamation relative aux sommes facturées doit être introduite dans les 30 jours suivant la date d'établissement de la facture, sans préjudice de l'exercice d'autres voies de recours.

Modalités de paiement

56. Les montants facturés par Proximus sont payables dans le délai mentionné sur la facture.

Le paiement ne peut s'effectuer que par virement au numéro de compte indiqué par Proximus avec mention des références (communication structurée).

57. Proximus communique le montant à payer au Client qui déclare n'avoir pas reçu sa facture. Si le Client le demande, un duplicata de la facture lui est fourni. Les demandes répétées de duplicata et les demandes de duplicata de factures antérieures aux trois dernières factures du Client peuvent donner lieu à la facturation de frais administratifs forfaitaires par duplicata fourni.

58. En cas de non-paiement, Proximus envoie par tout moyen approprié (courrier postal, ou mail ou sms etc.) 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 d'intérêt légal sont dus par jour de retard 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 forfaitaire sera porté en compte. De la même manière, si le Client, personne utilisant son raccordement 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.

Responsabilité de Proximus

59. § 1. Sans préjudice des paragraphes qui suivent, Proximus est seulement responsable vis-à-vis du Client des fautes commises lors de la fourniture du service de téléphonie.

§2. Proximus est responsable en cas de retard dans la réalisation des raccordements et la levée des dérangements dans les conditions et limites fixées par l'article 12 des présentes conditions générales.

§3. La responsabilité de Proximus est engagée si le Client décède ou subi un dommage corporel à la suite d'une faute ou d'une négligence de Proximus. Les dispositions prévues aux paragraphes 7 et 8 ne sont pas applicables.

§4. Proximus n'est pas responsable pour les dommages dus au non-respect par le Client de ses obligations.

§5. Proximus n'est pas responsable du contenu des communications ou des messages. Elle n'est pas non plus responsable des services, ni de leur facturation lorsque ceux-ci sont offerts par des tiers et accessibles par son réseau.

§6. La responsabilité de Proximus ne peut être engagée en cas de retards ou de manquements dans l'exécution de ses prestations, quand ceux-ci sont la conséquence de faits ou de circonstances qui sont indépendants de sa volonté, imprévisibles et qu'elle ne pouvait pas éviter (force majeure), 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, d'explosions, de grèves ou de conflits sociaux (y compris ceux impliquant son personnel), de coupures d'électricité (en ce compris celles découlant de l'application d'un plan de délestage fixé par les autorités), d'inondations, de gel prolongé, d'incendies, d'orages ou faits de tiers.

§7. Sans préjudice des dispositions des paragraphes précédents, 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.

Dans ce dernier cas, sa responsabilité se limite à la réparation des seuls dommages prévisibles, directs, personnels et certains que le Client a subis, à l'exclusion de la réparation de tous dommages indirects ou immatériels, tels que les dépenses supplémentaires, les manques à gagner, les pertes de bénéfices, les pertes de Clientèle, les pertes ou les détériorations de données et les pertes de contrats.

§8. Dans tous les cas où Proximus est responsable, sa responsabilité envers le Client est limitée à 650 000 EUR.

Cession du contrat / Reprise du numéro d'appel

60. §1. Le Client ne peut céder le contrat qu'à une personne domiciliée ou résidant simultanément à la même adresse. Le cédant et le cessionnaire se mettent d'accord au sujet de la cession et en font part à Proximus sous leur double signature.

§2. Le titulaire d'un raccordement qui s'est vu interdire par jugement, l'accès et/ou le séjour à l'adresse où est situé ce raccordement, reconnaît à Proximus le droit de procéder d'office à la cession du contrat à la personne qui occupe légalement le lieu du raccordement, si celle-ci en fait la demande.

§3. La cession est gratuite et comporte la transmission au cessionnaire de tous les droits et obligations découlant du contrat. Le cessionnaire reprend l'entièreté de l'installation et des services Proximus en location sur la ligne au moment de la reprise (à l'exception de la domiciliation, du tarif social et du preselection code).

61. 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.

62. Lorsqu'un Client souhaite reprendre le raccordement et le numéro d'appel appartenant à un autre Client, hors les cas visés aux articles 60 et 61, ceux-ci doivent préalablement compléter un formulaire spécial et le renvoyer dûment signé chez Proximus. Les frais de reprise de numéro d'appel mentionnés à la liste des prix lui seront portés en compte. Proximus n'acceptera le transfert que lorsque les dettes qui y sont liées auront été intégralement payées.

Suspension et résiliation par Proximus

63. §1. Si un Client, consommateur, ne remplit pas ses obligations contractuelles, Proximus est en droit de suspendre tout ou partie du/des service(s) offert(s) par Proximus en vertu du présent contrat ou d'un autre contrat au Client et faisant l'objet de la même facture et peut limiter la fourniture du Service de téléphonie à celle d'un service minimum. Le service minimum permet au Client de recevoir des appels, à l'exception des appels payables à l'arrivée, et d'en émettre à destination des services d'urgence (numéros 100,101 et 112). Il empêche l'émission de tout autre appel.

En cas de non-paiement d'une facture intermédiaire non sollicitée par le Client, d'une demande d'avance sur facture envoyée par Proximus conformément à l'article 56 des présentes conditions générales ou d'un refus de la garantie bancaire, le service de téléphonie sera limité au service minimum après un délai de trois jours ouvrables à compter de la date d'envoi de la facture intermédiaire non sollicitée par le Client, de la demande de garantie bancaire ou de la demande d'avance sur facture.

§2. Si un Client, non consommateur, ne remplit pas ses obligations contractuelles, Proximus est en droit de suspendre tout ou partie du/des service(s) offert(s) par Proximus en vertu du présent contrat ou d'un autre contrat au Client et peut limiter la fourniture du service de téléphonie à celle d'un service minimum, après envoi d'un rappel resté sans effet pendant un délai de 14 jours calendrier à compter de la date mentionnée sur le rappel. En cas de non-paiement d'une facture intermédiaire non sollicitée par le Client, ou d'une demande d'avance sur facture envoyée par Proximus ou du refus de la garantie bancaire conformément à l'article 52 des présentes conditions générales, le service de téléphonie sera suspendu totalement après un délai de 3 jours ouvrables à compter de la date d'envoi de la facture intermédiaire non-sollicitée par le Client ou de la demande d'avance sur la facture..

§3. En cas de non-respect par le Client des obligations qui lui incombent en vertu des articles 31, 32 ou 34 des présentes conditions générales, Proximus peut suspendre totalement le service de téléphonie offert au Client après l'avoir averti par tout moyen approprié et n'ayant pas eu de réaction pendant un délai de dix jours ouvrables à compter de la date de l'avertissement. La suspension totale peut être immédiate sans information préalable si le Client perturbe le trafic sur le réseau téléphonique public.

Lorsque Proximus constate qu'un équipement terminal ne satisfait plus à toutes les conditions légales ou que son mauvais fonctionnement occasionne un dérangement, affecte l'intégrité du réseau téléphonique public ou met en péril des personnes, elle peut demander au Client de le déconnecter du point de terminaison. Si le Client n'est pas immédiatement joignable ou s'il n'accède pas immédiatement à cette demande, Proximus peut suspendre, sur-le-champ et totalement, le service de téléphonie jusqu'à la déconnexion effective de l'équipement terminal.

Proximus s'engage à informer par tout moyen approprié le Client de cette suspension dès que possible et au plus tard le jour ouvrable suivant. La suspension totale empêche le Client de recevoir et d'émettre toute communication, y compris celle vers les services d'urgence.

En cas de hausse exceptionnelle de la consommation du Client, Proximus peut être amenée à suspendre tout ou une partie du service de téléphonie, après en avoir préalablement averti ou tenté d'avertir le Client.

54. La lettre informative précise dans tous les cas le motif de la mise en service minimum ou de la suspension totale. La limitation ou la suspension totale du service de téléphonie prend fin lorsque le Client s'est conformé à ses obligations. Le rétablissement du service normal donne lieu à la facturation de frais forfaitaires.

64. Pendant toute la durée du service minimum ou de la suspension totale du service de téléphonie, le paiement des redevances de base et des redevances complémentaires éventuelles reste dû.

65. §1. Si le Client mentionné à l'article 63 § 1 ne s'est pas mis en règle dans les soixante jours suivant la mise en service minimum, Proximus peut résilier de plein droit le contrat moyennant préavis minimum de trente jours calendrier notifié par tout moyen approprié. Dans ce cas, Proximus se réserve le droit de facturer une indemnité de rupture prévue aux articles 68 et suivants. Pendant cette période de nonante jours calendrier de service minimum, Proximus propose au Client un plan d'apurement. En cas d'accord et pour autant que le Client respecte le plan d'apurement, la période de nonante jours calendrier est prolongée pour la durée du plan d'apurement. En cas de désaccord, le Client a la possibilité de s'adresser au service de médiation pour les télécommunications.

L'obligation de service minimum n'est pas d'application lorsqu'il s'agit d'un nouveau Client qui ne donne pas suite dans le délai prévu au rappel de la première facture, ou lorsqu'il s'agit d'un client qui paye systématiquement trop tard ses factures, et que celui-ci a déjà bénéficié du régime du service minimum durant les 12 derniers mois.

§2. Si le Client mentionné à l'article 63 §2 ne s'est pas mis en règle dans les 14 jours calendrier suivant la suspension totale, Proximus peut résilier de plein droit le contrat moyennant préavis minimum de dix jours calendrier notifié par tout moyen approprié.

Dans ces cas, l'indemnité de dédit prévue à l'article 68 sera facturée au Client.

§3. Si Proximus résilie le contrat de manière injustifiée endéans l'échéance de la première année, le Client mentionné à l'article 63, §1 aura droit à une indemnité pour son dommage prouvé d'un montant équivalent à l'indemnité de dédit prévue à l'article 68.

66. Sauf demande contraire du Client, Proximus informe les correspondants appelant le numéro d'appel du Client, pendant trois mois, de la résiliation du contrat. Cette communication est gratuite si le Client accepte le message standard proposé par Proximus. Moyennant paiement, le Client peut obtenir que le message standard soit remplacé par un autre message.

Si les conditions techniques le permettent, le Client peut également obtenir, contre paiement, que ce service soit prolongé au-delà de la période de trois mois.

67. Le contrat est résilié de plein droit et sans mise en demeure, en cas de cessation d'activité, de faillite du Client, ou de liquidation.

Nonobstant cette résolution, Proximus peut conclure avec le curateur ou le liquidateur qui en fait la demande expresse pour les besoins de la faillite ou de la liquidation, un nouveau contrat portant sur tout ou partie des numéros de téléphone précédemment attribués au Client. Il appartient au curateur ou liquidateur de manifester son intention de bénéficier de cette faculté dans les 8 jours de la résolution.

Le contrat nouvellement conclu a les caractéristiques d'être précaire, *intuitu personae* dans le chef du curateur ou du liquidateur et incessible. La conclusion du contrat pourra être subordonnée à la constitution d'une provision appropriée. Les créances nées dans le chef de Proximus de l'exécution du contrat sont des créances de la masse.

Pour le surplus, les présentes conditions générales seront intégralement applicables à ce contrat.

Résiliation par le Client, transfert et portabilité du numéro

68.1. Le Client peut résilier son contrat à durée déterminée ou indéterminée par écrit à tout moment sans devoir en indiquer les motifs, nonobstant les conditions prévues dans l'alinéa suivant et dans l'article 68.2. Proximus envoie au Client une confirmation écrite de la date de résiliation en tenant compte des spécificités techniques.

Une indemnité peut être demandée au Client (professionnel ou consommateur) qui a souscrit à une offre conjointe impliquant que le Client a reçu, gratuitement ou à un prix inférieur, un équipement terminal dont l'obtention était liée à la souscription d'un ou plusieurs service(s) pour une durée déterminée ou indéterminée. Cette indemnité équivaut au montant restant à courir conformément au tableau d'amortissement, communiqué au Client lors de la souscription au contrat et reprenant la valeur résiduelle de l'équipement terminal pour chaque mois.

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

- Pour les Clients professionnels (non consommateurs) qui résilient anticipativement leur contrat, Proximus se réserve le droit de réclamer une indemnité équivalente aux redevances mensuelles qui auraient été dues si le Contrat avait été exécuté jusqu'au terme de la période contractuelle en cours.

- Toutefois, par dérogation à l'alinéa précédent, pour les Clients professionnels qui ne possèdent pas plus de cinq numéros d'appel, Proximus se réserve le droit de réclamer une indemnité équivalente à la totalité des redevances mensuelles encore dues jusqu'à l'échéance des six premiers mois du Contrat. Cette indemnité n'est pas soumise à la TVA.

- En cas de décès du Client, les indemnités de résiliation anticipée ne sont pas dues si les ayants droit notifient le décès à Proximus par tout moyen écrit complété par un document justificatif.

69. Le Client qui déménage peut, moyennant paiement, demander le transfert de son numéro s'il déménage dans la même zone téléphonique et s'il est raccordé à un central digital. Proximus mettra tout en œuvre pour mener à bien le transfert du numéro. Certaines fonctionnalités ou certains services à valeur ajoutée liés au numéro risquent toutefois, pour des raisons techniques, de ne pas pouvoir être transférées avec le numéro. Pour toute souscription à partir du 1^{er} juillet 2014, Proximus ne peut pas garantir le maintien des différents éléments du ou des services aux clients qui déménagent vers une zone couverte par une autre nouvelle technologie, entre autre la fibre optique.

70. Le Client qui souhaite porter son numéro auprès d'un autre opérateur doit s'adresser à ce dernier. Celui-ci effectuera, au nom du Client, les démarches nécessaires auprès de Proximus.

Proximus refusera toutefois de porter le numéro :

- si le Client demande de porter son numéro dans une autre zone téléphonique;
- si l'opérateur auprès duquel le Client souhaite porter son numéro ne respecte pas la procédure légale de portage.

Le portage du numéro entraîne la résiliation du contrat relatif au dit numéro ainsi que la suppression de tous les services complémentaires ou optionnels liés à ce numéro.

Si le Client souhaite porter une partie seulement des numéros dont il est titulaire, des frais éventuels de reconfiguration lui seront portés en compte.

Proximus mettra tout en œuvre pour mener à bien le portage du numéro. Il se peut toutefois que, pour des raisons techniques, le portage ne puisse être exécuté.

71. En cas de décès du Client, les indemnités de résiliation anticipée telles que prévues à l'article 68 ne sont pas dues si les ayants droit notifient le décès à Proximus par tout moyen écrit complété par un document justificatif.

Procédure de conciliation et de règlement des litiges

Plainte introduite auprès de Proximus

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

73. Les plaintes relatives à une mise hors service injustifiée éventuelle du raccordement, doivent être introduites dans les cinq jours calendrier de la mise hors service. Si la plainte est introduite après ce délai, il n'est pas tenu compte, pour le calcul d'une indemnité éventuelle, de la durée comprise entre le cinquième jour et le jour où la plainte est introduite.

Plainte introduite auprès du Service de Médiation pour les Télécommunications

74. Le Client peut s'adresser au Service de Médiation pour les Télécommunications (Boulevard du Roi Albert II 8 boîte3 à 1000 Bruxelles, tél : 02/223.06.06 fax : 02/219.77.88, plaintes@mediateurtelecom.be, www.mediateurtelecom.be) institué légalement auprès de l'Institut belge des services Postaux et des Télécommunications.

Le Service de Médiation pour les Télécommunications fonctionne totalement indépendamment de Proximus. Dans les limites de ses attributions, il ne reçoit d'instruction d'aucune autorité.

Le Client peut s'adresser, au choix, au médiateur francophone ou néerlandophone.

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.

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

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.

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

Une procédure judiciaire est toujours possible conformément à l'article 77 des présentes conditions générales.

75. Le Service de Médiation a les missions légales suivantes:

- a) examiner les plaintes des Clients ayant trait aux activités de Proximus.
- b) s'entremettre pour faciliter un compromis à l'amiable des différents entre Proximus et ses Clients;
- c) adresser une recommandation à Proximus au cas où un compromis à l'amiable ne peut être trouvé; une copie de la recommandation est adressée au plaignant; dans ce cas, Proximus dispose d'un délai de vingt jours ouvrables pour motiver sa décision au cas où elle ne suivrait pas la recommandation reçue;
- d) examiner la demande de tout Client se prétendant victime d'une utilisation malveillante d'un réseau ou d'un service de communications électroniques visant à obtenir communication de l'identité et de l'adresse des utilisateurs de réseaux ou de services de communications électroniques l'ayant importuné, pour autant que ces données sont disponibles. Le service de médiation accède à la demande si les conditions suivantes sont remplies:

- les faits semblent établis;

- la demande se rapporte à des dates et heures précises.

76. Le Service de Médiation peut, dans le cadre d'une plainte dont il est saisi, prendre connaissance, sur place, des livres, de la correspondance, des procès-verbaux et généralement de tous les documents et de toutes les écritures de Proximus ayant trait directement à l'objet de la plainte. Il peut requérir des administrateurs et du personnel de Proximus toutes les explications ou informations et procéder à toutes les vérifications qui sont nécessaires pour son examen.

L'information ainsi obtenue est traitée par le Service de Médiation comme confidentielle lorsque la divulgation pourrait nuire à l'entreprise sur un plan général.

Tribunaux compétents

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

Droit applicable

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