

Conditions Particulières pour le Service de téléphonie mobile

Les présentes Conditions particulières s'appliquent au Service de téléphonie mobile et de cartes prépayées auprès de Proximus. Elles font partie du Contrat entre le Client et Proximus, tel que défini dans les Conditions générales. Elles sont complémentaires aux Conditions générales. En cas de contradiction, les Conditions spécifiques prévalent sur les Conditions générales.

1. Droits et obligations spécifiques de Proximus

- 1.1 Proximus offre au Client un service de téléphonie mobile qui lui permet d'utiliser le réseau mobile de Proximus pour des appels téléphoniques et des connexions data. Proximus mettra tout en œuvre pour activer la carte SIM le plus rapidement possible.
- 1.2 Proximus s'engage à effectuer l'activation de la carte SIM dans un délai de deux jours ouvrables. Ce délai prend cours dès le moment où le Client est en possession de la carte SIM.
- 1.3 Dans l'hypothèse où Proximus ne serait pas en mesure de respecter cet engagement, hors les hypothèses où le retard est imputable au Client, à un autre opérateur ou dans les cas de force majeure, le Client qui aurait été effectivement affecté par le retard et qui en fait la demande explicite a droit, par jour calendrier de retard, à une indemnité limitée à celle prévue dans la Liste des prix. Le client dispose d'un délai de 10 jours ouvrables pour réclamer ladite indemnité.
- 1.4 Proximus s'engage à mettre en œuvre tous les moyens à sa disposition pour assurer à ses Clients l'accès au Service. Toutefois, Proximus ne donne aucune garantie, expresse ou implicite, sur la capacité du Service à répondre aux attentes ou aux besoins du Client, ni quant au fonctionnement sans erreur ou sans interruption du Service.
- 1.5 Au plus tard au moment de la conclusion du Contrat, Proximus apporte au Client l'information la plus complète possible sur le Service. La vitesse maximale estimée dans les sens ascendant (upload) et descendant (download) de la connexion large bande d'un réseau mobile, la vitesse maximale annoncée dans les sens ascendant (upload) et descendant (download) de la connexion large bande d'un réseau mobile et le volume de téléchargement de l'abonnement sont disponibles sur le site Web.

2. Droits et obligations spécifiques du Client

- 2.1. L'utilisation du Service est exclusivement réservée à un usage via GSM ou smartphone, toute autre utilisation étant interdite.
- 2.2. Si les équipements du Client risquent de déranger le réseau ou le Service, Proximus peut inviter le Client à déconnecter les équipements raccordés, sans préjudice des autres mesures prévues dans les Conditions générales ou particulières.
- 2.3. Il est interdit d'utiliser le Service 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 ayant pour but d'éviter les tarifs d'interconnexion facturés par Proximus.
- 2.4. 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 ou numéros internationaux à taux majorés qui ne sont pas exploités conformément au plan de numérotation téléphonique international E164.

3. La carte SIM

- 3.1 A la souscription du Service, le Client reçoit une carte SIM avec un code PIN et un code PUK (clé personnelle de déblocage). La carte SIM reste la propriété de Proximus, qui peut modifier la programmation de la carte SIM à tout moment.
- 3.2 La perte ou le vol d'une carte SIM ne signifie pas la fin du Contrat. En cas de perte ou de vol de la carte SIM, le Client reste responsable pour l'utilisation et le paiement des Services jusqu'au moment où il demande à Proximus de suspendre la carte SIM et où Proximus est en mesure d'effectuer la suspension. Le Client pourra demander de recevoir une nouvelle carte SIM.
- 3.3 Si une carte SIM présente un défaut de fabrication, le Client peut échanger celle-ci à un point de vente Proximus où il recevra gratuitement une nouvelle carte SIM. Si la carte SIM est défectueuse suite à une mauvaise manipulation par le Client, elle peut être remplacée par Proximus aux frais du Client.
- 3.4 Les cartes SIM sont exclusivement destinées à un usage personnel. La revente de Carte SIM est interdite. L'achat d'un nombre anormalement élevé de cartes SIM sera considéré comme contraire à un usage personnel. Dans tous ces cas, Proximus se réserve le droit de désactiver la carte SIM.
- 3.5 Le Client s'interdit de toute copie des données d'identification techniques contenues sur la carte SIM.
- 3.6 En cas de revente organisée de cartes SIM à des personnes qui, au sens de la réglementation européenne, ne résident pas officiellement en Belgique ou n'ont pas de liens stables avec la Belgique, Proximus se réserve le droit d'appliquer immédiatement toute mesure nécessaire au respect du contrat, y compris sa suspension et/ou résiliation, sans préjudice du droit de Proximus de réclamer des dommages et intérêts.

4. L'utilisation normale et personnelle du Service par le Client et usage illimité

4.1 Dans le but d'assurer des conditions d'utilisation optimales et de préserver le bon fonctionnement du réseau, le Client s'engage à utiliser le Service de manière normale et personnelle. Ne sont pas considérées comme un usage normal et personnel les pratiques suivantes (liste non exhaustive) :

- Un usage visant à détourner, directement ou indirectement, les communications, ou en vue d'une revente de quelque manière que ce soit des Services de Proximus à des tiers sans accord écrit préalable de Proximus ;
- Un usage perturbant le fonctionnement fiable et correct de certaines fonctions du réseau Proximus. Un usage fiable et correct désigne notamment la communication du numéro d'identification de l'appelant (sauf instruction contraire de l'appelant), la communication du numéro IMEI de l'appareil qui émet l'appel, l'interception et l'enregistrement de communications conformément à l'ordre des autorités judiciaires ou administratives compétentes ou encore l'enregistrement et la conservation des données d'appel et d'identification ;
- Un usage provoquant une saturation ou une charge anormale sur le réseau ou perturbant le bon fonctionnement du réseau Proximus ;
- Un usage s'écartant de façon significative des moyennes calculées par Proximus relatives à la fréquence ou à la répartition entre les différents moyens de communication ou de connexion (téléphone, transmission de données, SMS, 4G, MMS,...) ou à la durée effective de connexion ;
- En cas d'utilisation frauduleuse du Service tels que notamment l'utilisation du Service à des fins de call center ou de Simbox ou la mise du Service à la disposition de tierces personnes.
- En cas d'utilisation non conforme à celle qu'on peut attendre d'un client qui conclut un contrat de téléphonie mobile (par exemple, l'usage de l'appareil comme baby phone, SMS Gateway ou autres appareils similaires).
- En cas d'utilisation du Service pour une connexion sans intervention humaine ou pour une connexion entre machines

4.2 Dans le cadre des offres illimitées, ne sont pas considérées comme un usage normal et personnel les pratiques suivantes (liste non exhaustive) :

- Lorsque le Client envoie plus de 10.000 SMS par mois et/ou 500 SMS par jour.
- Lorsque le Client envoie des SMS à plus de 250 destinataires différents par mois.
- Lorsque le Client appelle régulièrement plus de 6 heures par jour et/ou 30 heures par semaine.
- Lorsque le Client utilise plus de 100 GB par mois.

4.3 Proximus se réserve le droit de limiter la fourniture du Service ou de suspendre et/ou résilier le Contrat sans indemnité lorsque l'usage du client ne sera pas considéré comme normal et personnel. La preuve des pratiques interdites précitées peut être fournie par tous les moyens et par toute voie de droit, et notamment à l'aide des données et relevés provenant des systèmes de Proximus ou de systèmes fournis par des tiers. Le Client et Proximus considèrent ces données et relevés comme faisant foi, jusqu'à preuve du contraire.

5. Politique d'usage raisonnable

Pour l'internet mobile, les usages réalisés en Belgique peuvent faire l'objet d'une politique d'usage raisonnable. Les usages réalisés dans tout autre pays de l'Union européenne (+ Islande, Liechtenstein et Norvège) peuvent également faire l'objet d'une politique d'usage raisonnable dans le respect de la réglementation européenne. Les conditions de ces politiques d'usage sont définies dans les fiches d'information produit, disponibles sur le site web de Proximus.

6. Les services d'itinérance ou de Roaming

6.1 Le Service de Proximus inclut l'utilisation de la carte SIM du Client sur d'autres réseaux mobiles à l'étranger (« Services d'itinérance » ou « Roaming »), moyennant paiement pour les communications en dehors de l'Union européenne (+ Islande, Liechtenstein et Norvège). Pour les communications au sein de l'Union européenne (+ Islande, Liechtenstein et Norvège), à l'exclusion des communications depuis la Belgique vers un numéro étranger, le plan tarifaire national est aussi valable. D'autres frais, tels que les frais liés aux appels vers des numéros spéciaux (0800, 0900,...), des services de tiers et des numéros courts à partir de l'étranger, seront facturés au Client, même si le numéro spécial est gratuit dans le pays concerné.

6.2 Les appels téléphoniques et les connexions data effectués en zones maritimes (par exemple depuis un bateau lors d'une croisière) utilisent les réseaux satellites correspondant à une autre zone géographique et sont hors de l'Union européenne. Les frais de Roaming liés à ces communications seront facturés au Client.

6.3 La liste des pays dans lesquels le Roaming est possible et les tarifs Roaming sont publiés sur le site web de Proximus et peuvent être modifiés selon les accords entre Proximus et les opérateurs étrangers.

6.4 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 fournisseur de services de Roaming. Cette possibilité peut s'exercer gratuitement et à tout moment.

6.5 Proximus ne pourra pas accéder à la demande du Client de passer à un fournisseur de services de Roaming séparé si la Carte SIM est hors service ou si un opt-out a été demandé pour la carte 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 services de Roaming alternatifs.

6.6 Le Client s'engage à utiliser raisonnablement les services de Roaming au sens de la réglementation applicable. En cas d'utilisation abusive ou anormale des services de Roaming constatée par Proximus pendant une période consécutive de 4 mois, Proximus se réserve le droit d'en avertir le Client par tous moyens appropriés (SMS, e-mail, courrier, téléphone, etc.). Dans ce cas, le Client a 15 jours pour adapter son mode d'utilisation et faire la preuve d'une présence ou consommation sur son territoire. Dans le cas contraire, Proximus se réserve le droit de facturer au Client les frais supplémentaires en vigueur conformément à la réglementation applicable, à partir du lendemain de la date de la notification jusqu'au moment où la consommation du Client exclut tout risque d'utilisation abusive ou anormale des services de Roaming, sur la base d'une période d'observation ultérieure de 4 mois consécutifs.

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

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

De plus, en cas de revente organisée de cartes SIM à des personnes qui, au sens de la réglementation européenne, ne résident pas officiellement en Belgique ou n'ont pas de liens stables avec la Belgique, Proximus se réserve le droit d'appliquer immédiatement toute mesure nécessaire au respect du contrat, y compris sa suspension et/ou résiliation, sans préjudice du droit de Proximus de réclamer des dommages et intérêts.

7. Protection tarifaire et transparence

7.1 Le Client est averti par SMS :

- dès qu'il atteint les limites de volume inclus dans son plan tarifaire et ses éventuelles options mensuelles;
- dès qu'il atteint les limites de volume de ses éventuelles options occasionnelles;
- dès qu'il dépasse son plan tarifaire et ses éventuelles options mensuelles d'un montant de 50 EUR (T.V.A. comprise) ou un autre montant limite que le Client aura communiqué préalablement ;
- dès que le client atteint 80% des seuils financiers mentionnés dans les articles 7.2 ou 7.3 (soit 48 EUR T.V.A. comprise) ou dès que Proximus interrompt la connexion internet conformément à ces mêmes articles.

7.2 Proximus interrompra la connexion internet mobile en Belgique dès que le montant de la facture mensuelle pour l'internet mobile en Belgique dépasse le plan tarifaire et éventuelles options de 60 EUR (T.V.A. comprise).

7.3 Proximus interrompra la connexion internet mobile en dehors de la Belgique dès que le montant de la facture mensuelle pour l'internet mobile dépasse le plan tarifaire et éventuelles options de 60 EUR (T.V.A. comprise) en dehors de la Belgique.

7.4 Le Client peut, sous sa propre responsabilité, renoncer au système de transparence et de protection tarifaire en désactivant les messages de notification et les interruptions de connexion internet visées à l'article 7.2 et 7.3. En désactivant ces interruptions de connexion internet, les messages de notification liées ne seront pas envoyés.

8. Service par carte prépayée

8.1 La carte SIM liée au Service par carte prépayée est préactivée et peut être utilisée moyennant insertion dans un terminal de GSM agréé.

8.2 Lors de l'achat d'une carte SIM liée au Service par carte prépayée, le Client est tenu de s'identifier conformément à législation relative à l'identification de l'utilisateur final des services de communications électroniques publics mobiles fournis sur la base d'une carte prépayée. Lors de l'achat de la carte SIM dans un point de vente physique de Proximus, il est possible de s'identifier sur présentation d'une carte d'identité d'un État membre de l'Union européenne, d'une carte électronique belge pour étrangers ou d'un passeport international. En cas de vente à distance ou lors de l'achat d'une carte SIM dans un point de vente physique ne relevant pas de Proximus ou ne permettant pas l'identification, le Client est tenu de s'identifier sur le site web de Proximus en s'enregistrant au moyen de sa carte d'identité électronique et du code PIN y afférent ou en complétant le formulaire web et en rechargeant en ligne la carte SIM pour un montant d'au moins 1 EUR. Dans ce cas, le Client est tenu de s'identifier une nouvelle fois dans les 18 mois qui suivent la transaction de paiement.

8.3 Si le Client possède un abonnement Proximus pour lequel il s'est déjà identifié, il peut également s'identifier en associant la carte SIM à cet abonnement existant, via MyProximus ou en envoyant un SMS comme indiqué dans les instructions figurant sur le site web de Proximus.

- 8.4 Le Client est tenu de s'identifier selon une des méthodes d'identification choisies par Proximus chaque fois que Proximus l'y invite via SMS, e-mail, téléphone ou courrier postal. Si le Client ne s'identifie pas dans le délai fixé dans la demande, Proximus est en droit de bloquer la carte SIM.
- 8.5 Proximus est en droit de refuser l'activation ou de bloquer la carte SIM si elle émet des réserves quant à la fiabilité des données d'identification.
- 8.6 La carte SIM liée au Service par carte prépayée doit être rechargée endéans une période de validité de 12 mois, à compter du premier appel entrant ou sortant. Chaque fois que le Client recharge sa carte SIM, la période de validité est renouvelée pour 12 mois, sauf pour la recharge minimale qui prolonge la validité d'un mois. Les différents montants de recharge sont publiés sur le site web de Proximus. Le crédit de la carte ne peut excéder 250 EUR.
- 8.7 A l'expiration de la période de validité, le Client perd les unités qu'il n'aurait pas encore consommées et son numéro d'appel et la carte SIM est bloqué.
- 8.8 Le Client n'a aucun droit de remboursement de son crédit, sauf en cas de conversion de sa carte prépayée en un abonnement pour autant que la période de validité de sa carte prépayée ne soit pas expirée. Dans ce dernier cas, le crédit effectivement acheté par le Client peut être transféré, à l'exception du crédit « bonus » ou reçu gratuitement dans le cadre de promotions.
- 8.9 En cas de vol ou de perte de la carte SIM prépayée ou si la carte s'avère défectueuse, le Client peut en demander une nouvelle conformément aux articles 3.2 et 3.3. La nouvelle carte SIM comportera le même montant de crédit et aura la même date d'expiration que la carte perdue, volée ou défectueuse.

9. Service FullControl

- 9.1 Le Client peut dépasser son forfait mensuel en rechargeant du crédit sur sa carte SIM liée au Service FullControl. Le crédit recharge est valide pendant toute la durée de validité de la carte SIM. A l'expiration de la période de validité, le Client perd les unités qu'il n'aurait pas encore consommées. Le crédit de la carte ne peut excéder 250 EUR.
- 9.2 En cas de vol ou de perte de la carte SIM Full Control ou si la carte s'avère défectueuse, le Client peut en demander une nouvelle conformément aux articles 3.2 et 3.3. La nouvelle carte SIM comportera le même montant de crédit et aura la même date d'expiration que la carte perdue, volée ou défectueuse
- 9.3 Les articles 7.2 et 7.3 ne sont pas applicables au Service FullControl.

10. Appels malveillants, restrictions d'appel et CLIP/CLIR

- 10.1 Le Client qui reçoit des appels malveillants peut demander à Proximus d'identifier le numéro à l'origine de ces appels.
- 10.2 Le Client peut également s'adresser au Service de Médiation. A la demande du client, Proximus lui communique l'identité et l'adresse du Client titulaire des appels malveillants, si elle possède les données nécessaires.
- 10.3 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.
- 10.4 Le Client peut refuser l'affichage de son numéro d'appel (CLIR) à tout moment en contactant le service à la clientèle. La fonctionnalité CLIR ne fonctionne pas pour l'envoi de SMS ou de MMS.

11. Dispositions liées à l'utilisation à l'accès à Internet

- 11.1 Le Client est seul responsable de la définition des paramètres de son appareil de communication mobile. Proximus attire l'attention du Client sur le fait que les paramètres définis par les constructeurs peuvent conduire l'appareil de communication mobile à se connecter automatiquement à l'Internet en vue de télécharger des données, mais qu'il peut interrompre de telles connexions automatiques via le logiciel de son appareil.
- 11.2 Le Client s'interdit de faire usage de l'accès à Internet de manière abusive, frauduleuse ou excessive et respectera les « Conditions d'utilisation d'un accès à Internet par le biais du réseau de Proximus », qui font partie intégrante du Contrat et qui sont disponibles sur le site web de Proximus.
- 11.3 En cas de congestion sur le réseau mobile et pour éviter une (sur)saturation, Proximus peut être amenée à ralentir certains types de flux de données. Nous renvoyons à notre site internet pour plus d'informations sur les procédures mises en place par Proximus afin d'éviter un (sur)saturation de son réseau mobile.

12. Responsabilité de Proximus

- 12.1 Proximus ne peut être tenue responsable en cas de mauvaise utilisation du Service.
- 12.2 Proximus n'est pas responsable pour la fourniture du service d'itinérance offert par le fournisseur de service alternatif (Roaming), ni pour d'éventuels problèmes liés à la fourniture de ce service.
- 12.3 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. Proximus décline toute responsabilité pour tout dommage quelconque qui découlerait du choix du Client de désactiver le PIN check. En cas de perte, de vol, d'utilisation abusive ou de mauvaise utilisation de la carte SIM, aucune responsabilité de Proximus ne sera engagée.

Proximus ne remboursera pas le crédit utilisé par autrui et ne prendra pas en charge les conséquences de l'utilisation des services liés à la carte.

12.4 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 faute contractuelle grave, en cas de dol ou si Proximus n'a pas respecté un engagement qui constitue une des prestations principales du Contrat.
- 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 ;
- des infractions et fraudes commises par le Client, ou tout tiers, par l'intermédiaire de l'accès à Internet.

13. Annuaire et service des renseignements

13.1 Conformément à la réglementation en vigueur, Proximus communique à tous les éditeurs d'annuaires et fournisseurs d'un service de renseignement le nom et les initiales ou le prénom du Client ou, pour une personne morale, la dénomination officielle, son adresse et le numéro de téléphone attribué par Proximus.

13.2 Le choix de figurer ou non dans les annuaires et les services de renseignements est proposé au Client lors de la souscription du Contrat. Le Client indique s'il souhaite que ses données soient reprises dans les annuaires et les services des renseignements ou s'il souhaite que son numéro reste secret. Le Client indique également s'il souhaite ou pas que son nom et son adresse puissent être retrouvés sur base de son numéro de téléphone. Le Client peut modifier ses choix à tout moment via le site www.1307.be

13.3 Le service "Mailbox 1307" permet de laisser un message sur la boîte vocale du Client via les Renseignements 1307, sans que le numéro de GSM du Client ne soit communiqué. Si le Client ne souhaite pas recevoir de messages via le Service "Mailbox 1307", il peut le signaler au numéro gratuit 0800 93 742.

13.4 Moyennant paiement, le Client peut obtenir une ou plusieurs insertions payantes pour 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.

13.5 Le Client est responsable de l'exactitude des données qu'il communique à Proximus. 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 et des annuaires (papier & électronique).