

1. Objet de la convention

Les présentes conditions générales s'appliquent aux appareils terminaux, en ce compris leurs accessoires et options, vendu par Proximus SA de droit public ci-après nommée « Proximus » aux consommateurs. En cas de contradiction, les dispositions du contrat éventuel ou des conditions spécifiques éventuelles, propres à certains types d'appareils terminaux, prévalent sur les conditions générales.

Les présentes conditions prévalent toujours sur les éventuelles conditions générales du client.

Par consommateur on entend : toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité professionnelle ou commerciale.

2. Formation de la convention

2.1. La convention est valablement formée le jour de la remise du ticket de caisse ou facture sur papier ou même électronique par Proximus et pour autant que le client accepte sans réserve la commande faite par celui-ci.

2.2 Pour toute commande d'un appareil faite dans un point de vente Proximus le client ne peut plus annuler la commande à partir du moment où Proximus a effectué la livraison complète ou partielle des appareils terminaux et que le client ait accepté cette livraison,

2.3. Pour toute commande d'un appareil faite en dehors du point de vente de Proximus par un consommateur ce dernier bénéficie du droit de renoncer à son achat 14 jours dès la livraison de l'appareil.

Dans ce cas le consommateur n'est pas tenu d'acquitter des frais ou dédommagements/pénalités et le contrat/engagement sera considéré comme n'ayant jamais existé entre les parties. Il ne devra même pas indiquer ses motifs de renonciation.

2.4. Si le client annule - totalement ou partiellement - une commande, passée dans les locaux de Proximus ou passée le délai de renonciation prévu dans 2.3 Proximus se réserve le droit d'exiger de plein droit et sans mise en demeure préalable, une indemnité de rupture fixée forfaitairement et irrévocablement à vingt pour cent du prix de la commande annulée.

2.5 Au moment de l'acceptation de la commande, Proximus a le droit d'exiger le versement d'un acompte. Celui-ci ne pourra être supérieur à vingt pour cent du montant total de la commande.

3. Livraison - réception - installation

3.1. La livraison est censée accomplie au moment où l'appareil terminal est retiré par le client ou arrive à l'adresse de livraison.

Les frais de livraison sont à charge du client, à moins que Proximus ne se déplace dans le cadre d'un nouveau raccordement ou sauf dispositions contractuelles contraires.

Une demande d'ajournement de livraison n'est prise en considération que dans la mesure où elle est faite par écrit par le client au moins huit jours ouvrables avant la date prévue de livraison. En cas d'ajournement, les parties s'engagent à convenir de commun accord d'une nouvelle date de livraison. Cette dernière ne peut être postérieure de plus de six mois à la date de la commande.

En cas de livraison par Proximus, le client ou la personne désignée par ce dernier devra dès réception de l'appareil terminal s'assurer de sa conformité à ce que le client a commandé. L'acceptation sans réserve par le client est acquise de plein droit, de manière définitive et irrévocable, s'il n'a pas formulé d'objection dans les deux mois à compter du jour où le client a constaté le défaut, par lettre recommandée adressée à Proximus. Le même délai à partir de la mise en service doit être respecté par le client pour les

objections relatives à l'installation et à la mise en service de l'appareil terminal par Proximus.

3.2. L'appareil terminal est installé par le client, sauf s'il conclut avec Proximus un contrat d'assistance technique ou s'il demande à Proximus de réaliser elle-même l'installation

3.3. Dans le cas d'une installation réalisée par le client, l'appareil terminal peut être soit retiré dans un point de vente Proximus, soit livré par Proximus, aux frais du client, par tout moyen approprié.

3.4. Dans le cas d'une installation réalisée par Proximus, l'appareil terminal est livré, testé, mis en service par Proximus ou par la personne désignée par elle et réceptionné par le client. L'appareil terminal sera livré par Proximus à l'adresse indiquée par le client à la date ou dans le délai stipulé. Un retard de livraison inférieur à quinze jours ouvrables ne peut donner lieu à aucune indemnité, amende ou résolution de la vente.

3.5. Les frais d'installation sont pris en charge par le client. Dans tous les cas, ce dernier devra veiller à ce que l'appareil terminal soit installé dans un endroit permettant un aménagement rationnel ainsi que des conditions normales de montage, d'utilisation et d'entretien. Le cas échéant, le client assumera à ses frais le placement, aux endroits fixés par Proximus, des raccordements électriques et/ou prises de terre nécessaires au fonctionnement de l'appareil terminal. A cet égard, les prescriptions du Comité Electrotechnique belge devront être respectées.

3.6. Le client est tenu d'assurer, à toute heure convenable, l'accès aisé aux lieux où se trouve l'appareil terminal, aux personnes désignées par Proximus pour en assurer l'installation, l'assistance technique, la modification ou l'enlèvement. Le client peut désigner un responsable qui fournira à Proximus tous les renseignements nécessaires à la bonne exécution de l'installation et qui sera présent pendant celle-ci.

Proximus n'est pas responsable des dommages occasionnés inévitablement à un bien lorsqu'elle exécute un travail nécessaire à l'installation, à la modification, à l'enlèvement ou à l'assistance technique de l'appareil terminal. Proximus n'est pas non plus responsable des modifications ou réparations à apporter aux locaux suite à de tels travaux

3.7. Tous les frais occasionnés à Proximus à cause du non-respect des dispositions des articles 3.5. et 3.6. sont à charge du client.

4. Modalités de paiement

4.1. Les frais de livraison ou de déplacement ainsi que les frais d'installation ne sont pas compris. Toutes taxes ou autres charges nées entre le moment de la commande et de la livraison sont à charge du client.

4.2. Le paiement est à effectuer au comptant au moment du retrait de l'appareil terminal chez Proximus ou au moment de la livraison au client, déduction faite des acomptes éventuels.

Lorsque le paiement est différé, celui-ci se fait au numéro de compte, selon le mode et dans le délai mentionnés sur la facture. Si aucun délai n'est mentionné sur la facture, le délai de paiement sera de trente jours calendriers à partir de la date de facture.

4.3. En cas de non-paiement de la facture à son échéance, un intérêt moratoire calculé au taux légal sera dû de plein droit et sans mise en demeure préalable. En outre, les sommes qui demeurent impayées quinze jours ouvrables après l'envoi d'une mise en demeure par lettre recommandée sont de plein droit majorées d'une indemnité conventionnelle forfaitaire de quinze pour cent avec un minimum de 12,39 EURO, et ce afin de compenser l'augmentation des frais généraux de Proximus.

5. Transfert de la propriété et des risques

5.1. L'appareil terminal reste la propriété de Proximus jusqu'au

paiement complet de son prix. Jusqu'à ce moment, il ne peut être cédé, transformé, donné en gage ou en nantissement ou prêté sous quelque forme que ce soit à des tiers par le client, à qui il est interdit d'en disposer de façon quelconque. En cas de saisie ou de toute autre prétention d'un tiers à des droits sur l'appareil terminal, le client est tenu de s'y opposer et d'en aviser immédiatement Proximus afin de lui permettre de sauvegarder ses droits.

5.2. Les risques sont transférés au client à partir de la livraison ou du retrait de l'appareil terminal. Dès cet instant, le client supporte les risques de perte, de vol et de destruction partielle ou totale de l'appareil terminal.

6. Garantie

6.1. ans préjudice des droits légaux du client, les appareils terminaux vendus par Proximus sont couverts par une garantie « matériel » contre tout défaut matériel ou vice de fabrication.

6.2. La durée de la garantie est de deux ans, sauf dispositions contractuelles contraires mentionnées sur le bon de commande. Le délai prend cours à compter de la date de retrait ou de livraison de l'appareil terminal.

6.3. La garantie n'est valable que pour autant que le client utilise l'appareil terminal en bon père de famille et dans des circonstances normales. La garantie ne sera accordée que sur présentation de la facture, du ticket de caisse ou du certificat ad hoc complété par Proximus.

6.4. Proximus met tout en oeuvre pour remettre l'appareil terminal en bon état de fonctionnement dans les meilleurs délais. Elle détermine seule quelles sont les réparations et/ou remplacements nécessaires. Toutefois le client a le droit d'exiger de Proximus la réparation de l'appareil terminal ou son remplacement, dans les deux cas, sans frais, à moins que cela ne soit impossible ou disproportionné.

6.5. Le client doit, selon ce qui est prévu sur le certificat de garantie, contacter le service technique compétent ou rapporter l'appareil terminal défectueux dans un point de vente Proximus, dans son emballage d'origine ou dans un autre garantissant une sécurité analogue. L'appareil est, selon la nature de la panne, réparé sur place, échangé ou rentré en atelier.

6.6. Le délai de garantie applicable à un appareil réparé ou remplacé expire au moment de l'échéance du délai de garantie applicable à l'appareil acheté, augmenté avec les éventuelles périodes de réparation et/ou remplacement, sans toutefois pouvoir être inférieur à trois mois.

6.7. La garantie ne couvre pas :

- a) les dommages de toute nature dont l'origine ne serait pas antérieure à la vente ;
- b) les dommages, les dérangements et les défauts dus à une faute du client ou dont la cause est extérieure à l'appareil : détérioration accidentelle, mauvaise utilisation ou mauvais entretien, non-observation des instructions du mode d'emploi, foudre, humidité, surtensions ainsi que tout autre cas de force majeure ;
- c) la réparation ou le remplacement des éléments mobiles (cordons, fils, prises, antennes, etc.), le remplacement des biens consommables (piles, batteries, papier, encre, etc.) et la fourniture en produits de nettoyage ;
- d) Les frais de déplacement, sauf si le client a conclu un contrat d'assistance technique.

6.8. La garantie n'est pas applicable :

- si le client modifie ou répare l'appareil terminal lui-même ou avec les services de personnes non désignées par Proximus ;
- ou s'il enlève ou falsifie les numéros de fabrication et/ou les marques de l'appareil terminal.

7. Responsabilité

La responsabilité de Proximus ne pourrait être engagée pour des dommages indirects ou immatériels subis par le client du fait du non-fonctionnement ou du mauvais fonctionnement de l'appareil terminal, tels que notamment toute perte de production, manque à gagner ou perte de contrats.

Proximus décline toute responsabilité pour tous dommages, directs et indirects, causé par un logiciel livré et/ou installé avec l'appareil terminal.

8. Assistance technique

8.1. Pour certains types d'appareils terminaux déterminés par Proximus, le client peut conclure au moment de l'achat un contrat d'assistance technique chez Proximus.

8.2. Si l'appareil terminal n'a pas été installé par Proximus ou si sa période de garantie est écoulée, l'acceptation de la demande d'assistance technique sera subordonnée à un examen technique préalable de l'appareil, aux frais du client.

9. Résiliation

9.1. Si, suite à une faute imputable à Proximus, la date prévue de livraison est dépassée de plus de quinze jours ouvrables, le client pourra obtenir sur simple demande notifiée à Proximus par lettre recommandée, soit la résolution de la convention, soit le paiement d'une indemnité égale à un et demi pour cent du prix de vente des appareils non livrés, par semaine complète de retard. L'indemnité totale ne pourra en aucun cas dépasser vingt pour cent de ce prix de vente.

9.2. En cas de retard de paiement de la facture par le client, Proximus adresse à celui-ci une mise en demeure par lettre recommandée. En cas de non-paiement par le client dans les quinze jours ouvrables à compter de l'envoi de cette mise en demeure, Proximus pourra déclarer la convention résolue de plein droit, par l'envoi d'une lettre recommandée adressée au client. La résolution entraîne pour le client l'obligation de restituer, à ses frais, l'appareil terminal qui lui aurait été délivré antérieurement. Les dommages et intérêts auxquels Proximus a droit dans ce cas, ne seront pas supérieurs à vingt pour cent des sommes dues.

10. Documents et logiciels

Proximus accorde au client un droit non exclusif d'utilisation des schémas et des autres documents techniques et commerciaux éventuels relatifs aux appareils terminaux vendus. Ces documents ne peuvent être transmis à des tiers que moyennant accord écrit de Proximus.

Le cas échéant, la version standard du logiciel (software, firmware) de l'appareil terminal sera fournie, le client se voyant accorder un simple droit d'utilisation non exclusif et non transférable du logiciel ou de tout autre logiciel fourni séparément. Le client reconnaît expressément que tout logiciel contient des données techniques et confidentielles propriété de Proximus ou de son fournisseur. Le client s'engage à ne pas multiplier, copier ou effacer le logiciel et à respecter la confidentialité y afférente. Tout logiciel fourni pourra en outre être soumis à des conditions générales accompagnant la livraison ou reprises dans un contrat de licence.

11. Plainte auprès de Proximus

En cas de difficulté relative à l'exécution de la convention, le client est invité à s'adresser au service local de Proximus. L'adresse et le numéro de téléphone de ce service sont repris dans les pages d'information des annuaires.

12. Plainte auprès du Service de Médiation

Le client peut s'adresser au Service de Médiation pour les Télécommunications qui fonctionne totalement indépendamment de

Proximus et qui examine les plaintes des clients ayant trait aux activités de Proximus.

L'adresse et le numéro de téléphone du Service de Médiation sont mentionnés dans les pages d'information des annuaires et sont communiqués au client, sur demande, par Proximus.

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.

13. Recours judiciaires

Hors le cas d'arbitrage où le Service de Médiation rend une sentence liant les deux parties, une procédure judiciaire est toujours possible.

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

14. Droit applicable

Les dispositions de la convention sont soumises au droit belge.