

Conditions Particulières pour le Service internet

<p>Conditions applicables avant le 01/11/2019</p> <p>https://www.proximus.be/dam/jcr:3dd67d34-470f-43c8-9aa6-53d4a1757a62/cdn/sites/iportal/documents/pdfs/common/gtc-internet-aup-ss-slg-fr.pdf0-2018-05-16-10-47-36-cache.pdf</p>	<p>Conditions applicables à partir du 01/11/2019</p>
<p>Article 1 - Définitions</p> <p>Large bande Désigne la technologie utilisée pour fournir le Service en Belgique. Conditions d'utilisation Code de conduite applicable au Client utilisant un accès à internet de Proximus Voir annexe. Client Personne physique ou morale, ou une association de fait qui souscrit au Service Professionnel Toute personne physique ou morale qui n'est pas un consommateur. Service Désigne le service « Internet » avec ou sans ligne fixe par lequel Proximus société anonyme de droit public, ci-après dénommée « Proximus », met en place et assure le raccordement du Client à son Réseau au moyen de la technologie large bande, décrit dans les présentes conditions générales.</p> <p>ISP Internet Service Provider, FAI (Fournisseur d'accès à Internet) Réseau Désigne le réseau de télécommunications utilisé pour la fourniture du Service au Client. Prix Désigne le ou les prix dus pour le Service tels que stipulés dans la Liste de prix de Proximus disponible sur son site internet.</p> <p>Logiciels Désigne l'ensemble des éléments compris dans l'Équipement qui sont protégés par un droit de propriété intellectuelle, ainsi que toute la documentation remise au Client. Accessoires Désigne les éléments achetés par le Client à Proximus, comme la carte Ethernet ou le câblage entre le boîtier de raccordement et le PC. Équipement Désigne l'équipement nécessaire à l'activation du Service, en ce compris les Logiciels. Contrat Est composé des Conditions d'utilisation, des conditions générales et des Prix, et le cas échéant du bon de commande et de la lettre de confirmation. MyProximus Un accès personnel et sécurisé à diverses applications en ligne via www.proximus.com mis à disposition au Client 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.</p>	<p>Les définitions relatives au service Internet se trouvent dans l'article 1 des Conditions Générales pour les Consommateurs et les Petites Entreprises (ci-après « Conditions Générales »).</p>
<p>Article 2 - Objet</p> <p>Proximus s'engage à fournir au Client, qui accepte, le Service spécifié dans le Contrat. Le Service sera fourni dans le respect des conditions du Contrat.</p>	<p>Repris dans l'article 1.1 des Conditions Particulières pour le service Internet (ci-après « Conditions Particulières »).</p>
<p>Article 3 - Demande d'accès au Service</p>	

<p>3.1 Toute personne désireuse d'obtenir le Service peut en introduire la demande auprès des canaux de vente de Proximus . Le Client doit s'enregistrer, en ligne, dans un point de vente, ou via un autre canal de vente, et est tenu de fournir les documents et renseignements suivants :</p> <p>a) si le Client est une personne physique : de documents attestant l'identité de Client et l'existence dans son chef d'un domicile ou d'une résidence fixe dans l'Union Européenne, sur base de documents officiels ;</p> <p>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 ;</p> <p>c) Si la personne est mandataire d'une personne physique ou morale ou d'une association de fait : la preuve de son identité et la procuration.</p> <p>3.2 Si le Client n'est pas repris dans la base de données des Clients de Proximus , il ne peut souscrire au Service qu'en se rendant en personne dans un point de vente de Proximus ou en s'inscrivant via un canal de vente</p> <p>3.3 Proximus se réserve le droit de refuser une demande d'accès au Service., dans les cas suivants :</p> <p>a. le Client refuse de se soumettre aux conditions stipulées à l'article 3.1 des présentes conditions générales</p> <p>b. le Client ne respecte pas les obligations qui lui incombent en vertu d'une autre convention relative à un service fourni par Proximus;</p> <p>c. en cas de fraude avérée ou de doute sérieux quant à la solvabilité du Client</p> <p>d. le Client communique une identité fautive ou erronée</p> <p>e. la personne qui introduit la demande refuse de payer l'acompte ou d'apporter la preuve de l'existence d'une garantie bancaire inconditionnelle sur simple demande de Proximus.</p> <p>f. les installations informatiques du Client et/ou les installations de télécommunications, notamment le Réseau, ne permettent pas ou permettent difficilement la fourniture du Service.</p> <p>Pour l'Internet sans ligne fixe, Proximus peut refuser une demande d'accès au Service si une ligne PSTN ou ISDN active est déjà présente pour le même Client à la même adresse.</p>	<p>Les articles 3.1 et 3.2 ne sont plus repris dans les nouvelles Conditions Particulières.</p> <p>L'article 3.3 est repris dans l'article 2.2 des Conditions Particulières, dans lequel la susceptibilité de perturber le réseau de Proximus a été ajouté comme un des motifs permettant à Proximus de refuser de fournir le Service.</p> <p>Proximus ne retient plus la possibilité de refuser une demande d'accès au Service si une ligne PSTN ou ISDN active est déjà présente.</p>
<p>Article 4 - Obligations du Client</p> <p>4.1 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'utilisation du Service.</p> <p>4.2 Proximus doit être immédiatement informée par écrit de tout changement intervenant dans un des éléments d'identification du Client. Le Client est seul responsable des informations qu'il fournit à Proximus</p> <p>4.3 Sauf s'il est expressément mandaté à cet effet par Proximus, il est interdit au Client de modifier l'infrastructure publique de télécommunications, en ce compris le point de raccordement. Le Client 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. Le Client ne peut pas perturber le trafic sur le Réseau, ni mettre le Service en péril par son action ou son omission, conformément aux Conditions d'utilisation annexée aux présentes conditions générales.</p> <p>4.4. Le Client reconnaît que les Logiciels sont uniquement délivrés pour l'utilisation convenue et restent la propriété des tiers et de Proximus , qui sont titulaires des droits de propriété intellectuelle y afférents, et ce même en cas de vente de l'Équipement ou de l'Accessoire au Client. Par conséquent, le Client dispose uniquement d'une licence d'utilisation des Logiciels, valable pour toute la durée de protection des droits de propriété intellectuelle des Logiciels. Le Client s'engage à ne pas réaliser de copies des Logiciels, à l'exception d'une copie de sauvegarde, à ne pas modifier les Logiciels, à ne pas les revendre, louer ni entièrement, ni partiellement, et à respecter en outre toutes les conditions spécifiques de licence qui lui seront communiquées lors de l'installation ou du téléchargement de certains Logiciels. Le Client qui décide d'utiliser ces Logiciels est réputé avoir accepté les conditions spécifiques de licence y relatives.</p> <p>4.5 Le Client s'engage à n'utiliser le Service que pour des raisons licites, conformément au Contrat, aux conditions d'utilisation, et aux règles de bonne conduite (" acceptable use policies ") en vigueur sur les réseaux auxquels il accédera par l'intermédiaire du Service.</p> <p>4.6 Les frais que Proximus doit supporter à la suite d'une infraction du Client aux dispositions du Contrat sont à la charge du Client.</p> <p>4.7 Le Client déclare avoir pris connaissance du guide d'installation rapide et connaître le fonctionnement du Service. Le Service Start ou Comfort est prévu pour la connexion d'un PC. Le Service Internet MAXI est prévu pour la connexion d'un ou deux PC et le service Internet INTENSE supporte une connexion simultanée de 4 PC maximum. Le Client s'engage à ne pas utiliser de manière permanente une adresse IP dynamique de sorte qu'il disposerait d'une adresse IP fixe, ou à</p>	<p>L'article 4.1 n'est plus repris tel quel dans les nouvelles Conditions Particulières, mais le client reste responsable du paiement des sommes dues, sauf en cas de cession conforme à l'article 14 des Conditions Générales.</p> <p>L'obligation de l'article 4.2 est reprise dans l'article 2.1 des Conditions Générales.</p> <p>L'article 4.3 devient l'article 6.4 des Conditions Générales, mais l'obligation pour le Client de ne pas perturber le trafic sur le Réseau, ni de mettre le Service en péril par son action ou son omission n'est plus reprise. L'article 2.1 des Conditions Particulières prévoit également que le client doit se comporter en tant que personne prudente et raisonnable par rapport à tout équipement de Proximus.</p> <p>L'article 4.4 est repris dans l'article 8 « Droits intellectuels » des Conditions Générales, qui décrit les droits de propriété intellectuelle de Proximus (art. 8.1), qui prévoit que le Client ne peut pas retirer ou camoufler les éventuelles mentions de propriété, marques ou autres signes distinctifs figurant sur les Equipements Proximus, ni enlever ou rendre invisibles les numéros de série de ses différentes composantes (art. 8.2), et qui informe le consommateur des sanctions en cas de violation de ces obligations (art. 8.3).</p>

<p>utiliser une adresse IP fixe. Au cas où le Client outrepasserait cette interdiction, Proximus peut, à sa seule et entière discrétion, immédiatement et sans mise en demeure préalable, mettre fin au présent contrat aux torts du Client.</p> <p>4.8 Le Client est tenu d'effectuer une sauvegarde de tout son système et de ses données avant l'installation et doit prendre toutes les dispositions nécessaires pour que ses logiciels soient compatibles avec ceux de Proximus, et notamment en ce qui concerne ses systèmes antivirus.</p> <p>4.9. Le Client est tenu de prendre toutes les mesures en vue d'éviter les intrusions frauduleuses dans son système informatique, en installant notamment un pare-feu (« firewall ») adéquat.</p> <p>4.10. Le Client s'engage à lire régulièrement les e-mails de son adresse e-mail offerte par la plateforme Proximus. Si le Client n'utilise pas son adresse e-mail pendant une durée de 6 mois, Proximus se réserve le droit de supprimer l'adresse e-mail.</p> <p>4.11. Si le Client bénéficie du volume illimité que ce soit via son abonnement ou via une option, ceci est limité à un usage normal par le Client à l'endroit où le Service est installé.</p>	<p>L'article 4.5 n'est plus repris dans les nouvelles Conditions Particulières.</p> <p>L'obligation de l'article 4.6 est reprise dans l'article 6.10 des Conditions Générales.</p> <p>Les obligations du Client en vertu de l'article 4.7 sont supprimées.</p> <p>L'obligation d'effectuer une copie de sauvegarde est reprise dans l'article 13.4 des Conditions Générales.</p> <p>L'article 4.9 est reformulé dans l'article 5.2 des Conditions Particulières qui stipule que Proximus décline toute responsabilité pour les virus, les e-mails indésirables, les intrus pénétrant votre ordinateur via des canaux non surveillés ou d'autres formes de criminalité informatique perpétrées par des tiers.</p> <p>L'obligation de l'article 4.10 de lire ses e-mails est supprimée. La deuxième phrase de l'article 4.10 est reprise dans l'article 1.2 des Conditions Particulières. Cet article 1.2 ajoute que Proximus ne sera redevable d'aucune indemnité au Client en cas de suppression ou de modification de l'adresse e-mail. L'article 6 des Conditions Particulières prévoit qu'en cas de résiliation du Contrat, le Client peut continuer à utiliser l'adresse e-mail jusqu'à 18 mois après la date de résiliation.</p> <p>L'article 4.11 concernant l'usage illimité est supprimé. Toutefois Proximus a introduit l'obligation de faire un usage normal du Service, ainsi que d'utiliser le Service exclusivement pour l'usage propre du client (art. 2.2 des Conditions Particulières).</p>
<p>Article 5 - Prix et facturation</p> <p>5.1. Le Prix du Service comprend les frais d'activation du Service et la redevance mensuelle d'abonnement pour la fourniture du Service fixée dans la Liste des prix de Proximus. En ce qui concerne l'installation, le prix varie en fonction du type d'installation choisi par le Client. Les différentes possibilités d'installation proposées par Proximus sont décrites dans le manuel ou les documents mis à la disposition du Client.</p> <p>5.2. Toute nouvelle installation ou tout transfert d'une installation effectuée par Proximus fera l'objet d'une facturation sur la base des tarifs d'installation en vigueur.</p> <p>5.3. Des frais d'activation, tels que stipulés dans la Liste des prix, seront facturés au Client à chaque déménagement du Client ou à chaque souscription par le Client d'un abonnement à un autre service Internet.</p> <p>5.4. En cas d'achat d'Accessoires auprès de Proximus, le Client est redevable du prix de ces Accessoires. Ce prix ne couvre pas l'installation par Proximus. Leur installation par Proximus est soumise aux conditions relatives aux possibilités d'installation.</p>	<p>L'article 10.1 des nouvelles Conditions Générales prévoit que Proximus facture ses Services mensuellement au Client, sauf en cas de fraude avérée ou présumée, ou de doute sérieux quant à la solvabilité du Client. Les dispositions des articles 5.1, 5.2, 5.3 et 5.4 sont supprimées. En ce qui concerne les frais à facturer lors d'un déménagement de l'article 5.3, ces frais seront dorénavant facturés par Proximus conformément à l'article 14.3 des nouvelles Conditions Générales.</p> <p>Le droit de Proximus de ne pas rembourser les redevances déjà payées en cas de résiliation du contrat en raison de non-respect par le Client de ses obligations (art. 5.5 §2) est supprimé. Le nouvel article 16.2 stipule que Proximus remboursera au Client les montants prépayés qui ne sont plus redevables après la résiliation.</p>

<p>5.5 Les sommes dues à Proximus sont facturées. L'éventuel volume supplémentaire est facturé a posteriori selon le tarif en vigueur. Le paiement ne peut s'effectuer que par virement au numéro de compte indiqué par Proximus avec mention des références (communication structurée).</p> <p>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.</p> <p>5.6. En cas de non-paiement d'une facture dans le délai mentionné sur la facture, Proximus envoie par tout moyen approprié un avis de rappel au Client défaillant.</p> <p>Les rappels donnent lieu à la facturation de frais administratifs forfaitaires.</p> <p>L'expiration du délai de paiement indiqué dans le rappel met de plein droit le Client en demeure. Des intérêts moratoires calculés au taux légal sont dus sur le montant total non-contesté de la facture en cas de non-paiement à l'échéance de la facture.</p> <p>Proximus se réserve par ailleurs le droit de facturer un montant forfaitaire dans le cas où Proximus serait amenée à confier la récupération de la créance à un tiers.</p> <p>5.7. 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.</p>	<p>L'article 5.6 est remplacé par l'article 11.4 et par l'article 11.5 des Conditions Générales, mais selon ce nouvel article, le Client a également droit à une indemnité forfaitaire en cas de retard de paiement par Proximus.</p> <p>L'article 5.7 est supprimé.</p> <p>L'article 10.4 des Conditions Générales offre dorénavant la possibilité à Proximus de réclamer une avance au Client en cas de fraude avérée ou présumée ou de doute sérieux quant à la solvabilité du client, en cas d'utilisation anormale par le client du service, ou non-conforme, en l'utilisation qu'aurait faite un autre client dans une situation comparable, en cas de doute sur l'identité du client ou si le client mentionne un domicile, une résidence fixe ou une adresse de facturation à l'étranger.</p>
<p>Article 6 - Downloadpolicy</p> <p>6.1 Si le Client dépasse le volume Internet compris dans le prix du Service choisi, la vitesse maximale du Service sera diminuée par Proximus jusqu'à la fin du mois calendrier en cours. Un relevé des volumes appliqués et des vitesses adaptées par Service est disponible sur www.proximus.be/downloadpolicy.</p> <p>6.2. Proximus avertira le Client en utilisant les moyens de communication appropriés (par courrier électronique ou par SMS) lorsqu'il approchera du dépassement du volume Internet compris dans le Service. Le Client a la possibilité de contrôler le volume Internet qu'il a déjà consommé pendant le mois en cours en consultant MyProximus.</p> <p>6.3 Le Client a la possibilité d'étendre la limite du volume Internet compris dans le prix du Service choisi en commandant une extension du volume en ligne via MyProximus. Une liste des extensions du volume actuelles et des prix est disponible sur www.proximus.be/downloadpolicy.</p>	<p>L'article 6.1 est remplacé par l'article 4.1 des Conditions Générales.</p> <p>Il est en outre complété par le nouvel article 4.2 qui stipule que les vitesses de téléchargement annoncées sont des vitesses maximales et qu'elles ne sont pas atteintes par tous les clients dans la pratique. Les conditions d'utilisation doivent être optimaux pour pouvoir surfer à la vitesse maximale.</p> <p>L'article 6.3 est supprimé.</p>
<p>Article 7 - Frais d'accès (uniquement pour le Service sans ligne fixe)</p> <p>7.1. §1. La réalisation d'un raccordement donne lieu au paiement des frais suivants :</p> <p>a) des frais de déplacement forfaitaires éventuels. Ces frais ne sont facturés qu'une seule fois en cas de réalisation simultanée de plusieurs raccordements demandés à une même adresse par une même personne ;</p> <p>b) des frais forfaitaires pour le placement du point de raccordement au réseau. Ces frais couvrent également le tirage des câbles dans une gaine existante ou dans une tranchée ouverte, conformément aux prescriptions techniques fixées par Proximus , situées entre le bord le plus proche de la voie publique munie d'une chaussée, à l'exception des autoroutes et des routes pour automobiles, et le bâtiment où le raccordement doit être réalisé. Si le raccordement doit être réalisé dans une habitation constituant la résidence principale du demandeur, ces frais comprennent également la pose de maximum 100 mètres de câble sur le domaine public, sauf s'il s'agit d'une voie publique munie d'une chaussée ;</p> <p>c) des frais par mètre, pour la pose dans le bâtiment, à vue ou dans des conduites existantes, des câbles nécessaires à la réalisation de maximum six raccordements.</p> <p>§2. Sont facturés séparément au Client :</p> <p>a) les frais découlant de la pose d'un câble sur le domaine public, sauf dans le cas prévu au point §1 b, 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 ;</p> <p>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 ;</p> <p>c) les travaux qui sont exécutés à la demande du Client.</p>	<p>L'article 7 est supprimé.</p>

<p>Si ce dernier le souhaite, Proximus réalisera un devis des travaux à exécuter et en informera au préalable le Client pour accord.</p> <p>7.2. La mise en service de la ligne Internet donne lieu au paiement d'une indemnité forfaitaire couvrant les frais de dossier, les travaux éventuels dans les locaux de Proximus, les travaux de câblage, les lignes aériennes et les équipements correspondants existants ou les travaux sur une voie publique munie d'une chaussée, à l'exception des autoroutes et des routes pour automobiles.</p> <p>7.3. Pour l'application des articles 5.b.1 et 5.b.2 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.</p> <p>7.4. Pour la réalisation d'un raccordement hors Réseau et la mise en service subséquente de la ligne, Proximus réalisera un devis des travaux nécessaires pour répondre à la demande du Client et en informera ce dernier au préalable pour accord.</p> <p>7.5. Les prestations supplémentaires donnent, selon les cas, lieu au paiement de redevances d'abonnement supplémentaires ou de tout autre montant fixé conformément à la Liste des prix.</p>	
<p>Article 8 - Contestation des factures</p> <p>8.1. En cas de contestation relative aux factures, le Client est tenu de mentionner la rubrique et le montant contesté. L'obligation de paiement de la somme contestée est alors suspendue, que la contestation ait été adressée au service local de Proximus ou au Service de médiation pour les télécommunications. Le montant non contesté doit être payé dans le délai normal.</p> <p>En cas de rejet de la plainte par Proximus, le montant contesté sera immédiatement exigible. Les délais de paiement de ce montant sont précisés dans la lettre portant décision de Proximus.</p> <p>8.2. Toutes les contestations de factures qui lui sont soumises sont immédiatement prises en compte par Proximus. S'il s'avère que le Client a contesté à tort les deux factures précédentes ou trois des six dernières factures, Proximus se réserve le droit d'exiger le paiement complet de la nouvelle facture contestée.</p> <p>Elle est en outre autorisée, si la nouvelle plainte s'avère infondée, à facturer les frais de l'analyse.</p> <p>8.3. Pour être recevables par Proximus, les plaintes doivent être déposées dans les 30 jours suivant la date de l'établissement de la facture, sans préjudice de l'exercice d'autres possibilités de recours.</p> <p>8.4. 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, tel 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.</p>	<p>Les dispositions des articles 8.1 à 8.3 sont reprises dans les articles 12.1 et 12.2 des Conditions Générales. L'article 12.1 ajoute que la facture est réputée avoir été acceptée par le client passé ce délai.</p> <p>L'article 8.4 est remplacé par article 11.6 des Conditions Générales qui supprime l'obligation pour le client de s'adresser uniquement au tiers en cas de plainte.</p> <p>Dans l'article 11.5 des Conditions Générales, Proximus s'engage à communiquer le montant à payer au Client qui déclare ne pas avoir reçu sa facture et, un duplicata de la facture peut lui être fourni. Toutefois, les demandes répétées de duplicata ainsi que 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.</p>
<p>Article 9 - Responsabilité de Proximus et garantie</p> <p>9.1. Proximus s'engage à activer le service dans le délai fixé dans la lettre de confirmation adressée au Client.</p> <p>9.2. Proximus s'engage à mettre en oeuvre 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.</p> <p>9.3. Le Client reconnaît expressément avoir été informé et avoir accepté que Proximus n'accorde aucune garantie et n'assume aucune responsabilité quant à l'hébergement du site Web du Client.</p> <p>En cas de difficultés d'accès du site Web au Client, Proximus ne pourra être tenue responsable des retards, inconvénients ou autres dommages subis.</p> <p>Proximus se réserve le droit de modifier, pendant la durée du Contrat, en toute circonstance et sans avis préalable, les caractéristiques de l'hébergement du site Web du Client.</p>	<p>L'article 9.1 est remplacé par l'article 5.1 des Conditions Particulières.</p> <p>L'article 9.2 est remplacé par l'article 1.1 des Conditions Particulières.</p> <p>La limitation de la responsabilité de Proximus relative au site web du client (art. 9.3) est restreinte à la limitation de responsabilité du retard pour avoir accès au site web du client (art. 5.2 des nouvelles Conditions Particulières).</p> <p>L'article 9.4 est remplacé par l'article 1.4 des Conditions Particulières.</p>

<p>9.4. Proximus garantit que les Logiciels et tous les éléments que Proximus a mis à la disposition du Client respectent les droits des tiers.</p> <p>9.5. Proximus ne garantit la compatibilité avec son Service que des modems, et du matériel y afférent, qui répondent aux normes en vigueur et aux spécifications techniques d'interface de réseau telles que publiées et régulièrement mises à jour par Proximus . En outre, Proximus ne peut être tenue responsable d'une éventuelle perte de données du Client lors de l'installation du Service.</p> <p>9.6. Proximus ne peut être tenue responsable du contenu des communications ou des messages, ni de l'intégrité des données transitant par son Réseau. Elle ne peut pas non plus être tenue responsable des services, ni de leur facturation lorsque ceux-ci sont proposés par des tiers et accessibles par l'intermédiaire de son Réseau. Proximus ne garantit pas et n'est pas responsable des services proposés ou des informations diffusées par l'intermédiaire de son Réseau. Proximus n'est pas responsable des transactions intervenant entre un tiers et le Client. Elle n'est pas partie aux contrats conclus entre un tiers et le Client.</p> <p>9.7 De manière générale, la responsabilité de Proximus n'est engagée qu'en cas de dol ou de faute grave (c'est-à-dire une violation d'une de ses obligations substantielles) dans son chef ou dans le chef d'un de ses employés. 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 immatériels et indirects 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.</p> <p>9.8. Sans préjudice des dispositions légales impératives, dans tous les cas où Proximus serait éventuellement reconnue responsable, sa responsabilité envers le Client est limitée à 650.000 EUR.</p> <p>9.9. Le Client accepte que Proximus ne soit pas responsable de l'effacement ou de la non-réception d'e-mails ou de toute autre information, ou de la non-conservation d'e-mails ou de toute autre information.</p> <p>9.10. Pour ce qui a trait à l'Equipement et aux Accessoires vendus par Proximus , sans préjudice des articles 1641 à 1648 du Code civil et de la loi du 25 février 1991 relative à la responsabilité des produits défectueux, Proximus accorde exclusivement à titre de garantie celle qui est accordée par le constructeur dans les limites précisées par celui-ci et au maximum, pour une période de deux ans à dater de l'achat.</p> <p>9.11. Proximus s'engage à mettre en oeuvre les moyens techniques 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. Dans le cadre du Service faisant l'objet du présent contrat, Proximus ne met pas en place des procédures dans le réseau fixe qui visent à prioriser, ralentir ou à autrement influencer le trafic. Proximus garantit que des éventuelles mesures qu'elle serait amenée à mettre en place pour éviter une saturation ou sursaturation de son réseau ne peuvent conduire à une différenciation du trafic entre les utilisateurs et/ou les services qui forment l'objet du présent contrat. Nous renvoyons à notre site internet pour plus d'informations sur les procédures mises en place par Proximus afin d'éviter une (sur)saturation de son réseau.</p> <p>9.12. Pour toute souscription à partir du 1er 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.</p>	<p>L'article 9.5 est remplacé par le nouvel article 7.5 des Conditions Générales qui stipule que Proximus essaiera de préserver la compatibilité des anciens Equipements Proximus avec l'évolution du Service. Toutefois, lorsque cette compatibilité n'est plus possible, le Client doit faire les démarches nécessaires pour procéder au remplacement de l'Equipement Proximus s'il veut poursuivre sa souscription au Service.</p> <p>L'article 9.6 est remplacé par l'article 5.2 et l'article 5.3 des Conditions Particulières.</p> <p>L'article 9.7 est remplacé par l'article 13.1 et l'article 13.2 des Conditions Générales.</p> <p>La responsabilité maximale de Proximus est réduite de 650.000 EUR (art. 9.8) au montant total payé par le Client à Proximus en vertu du Contrat au cours des 6 mois précédant l'événement à la base du dommage et ne dépassera en aucun cas un montant cumulé de 200.000 EUR par année calendaire (art. 13.5 des Conditions Générales). Cette limitation ne vaut pas en cas de dommage corporel ou de décès imputable à Proximus (nouvel art. 13.6 des Conditions Générales).</p> <p>L'article 9.9 est remplacé par l'article 13.4 des Conditions Générales qui stipule que Proximus ne sera pas tenue responsable des informations transférées ou stockées par le Client ou par tout tiers utilisant les Services de Proximus.</p> <p>La garantie offerte par Proximus dans l'article 9.10 figure dorénavant dans l'article 7.16 des Conditions Générales. Cet article précise toutefois que le délai de la garantie prend effet à compter de la date de livraison et est valable pour autant que le Client utilise les Equipements Proximus en tant que personne prudente et raisonnable. Proximus détermine seule quels sont les réparations et/ou remplacements nécessaires.</p> <p>Les dispositions de l'article 9.11 sont reprises dans l'article 1.1 (aucune garantie, expresse ou implicite, sur la capacité du Service à répondre aux attentes ou aux besoins du Client) et dans l'article 1.3 (la différenciation du trafic entre les utilisateurs suite à une saturation ou sursaturation du réseau) des Conditions Particulières.</p> <p>L'article 9.12 est supprimé.</p>
<p>Article 10 - Responsabilité du Client</p>	<p>Les obligations de l'article 10.1 sont dorénavant réglées par l'article 7.16 des Conditions Générales.</p>

<p>10.1. Le Client est tenu de veiller, en bon père de famille, à la bonne utilisation du Service. Le transfert de la propriété et des risques relatifs à l'Équipement et/ou aux Accessoires a lieu au moment de la livraison.</p> <p>10.2. La communication par le Client de données confidentielles le concernant ou de données qu'il considère comme telles par l'intermédiaire du Service a lieu à ses risques et périls. Le Client prend toutes les mesures nécessaires en vue de protéger la confidentialité et l'intégrité de ses données. Dans le respect de la législation en vigueur et du présent Contrat, Proximus n'est pas responsable de la divulgation de données confidentielles stockées sur son système informatique. Le Client est également tenu de protéger ses données et ses logiciels contre les éventuels virus.</p> <p>10.3. Le Client est seul responsable, en cas de dol ou de faute grave, de tout préjudice, direct, matériel, causé par lui ou par un tiers personne utilisant le Service, à Proximus ou à des tiers. Le Client s'engage à indemniser Proximus pour toute demande, contestation, condamnation en dommages et intérêts dont Proximus serait l'objet à la suite du comportement ou de messages que le Client ou tout tiers utilisant le Service souscrit par le Client aurait diffusés sur Internet ou d'une violation des droits de propriété intellectuelle de tiers par le Client ou tout tiers utilisant le Service souscrit par le Client.</p> <p>10.4. Le Client garantit Proximus contre toutes les actions, prétentions ou revendications de tiers invoquant une violation de leurs droits résultant de l'utilisation des services de Proximus par le Client ou résultant des mesures prises par Proximus pour remédier à cette violation présumée.</p>	<p>Les obligations de l'article 10.2 sont dorénavant réglées par l'article 13.4 des Conditions Générales.</p> <p>Les obligations de l'article 10.3 et de l'article 10.4 sont dorénavant réglées par l'article 6.10 des Conditions Générales.</p>
<p>Article 11 - Maintenance</p> <p>11.1 Si les conditions d'exploitation ou d'organisation du Réseau l'exigent, Proximus peut modifier unilatéralement les caractéristiques techniques du Service, elle en informera le client conformément à l'article 24.</p> <p>11.2 Proximus se réserve le droit d'interrompre ou de limiter le Service à des fins de maintenance ou de réaménagement, ou en cas de perturbation du Service ou d'autres services de Proximus à la suite de l'utilisation ou d'un mauvais fonctionnement du Service. Proximus veillera à réduire la durée de ces interruptions ou limitations au temps strictement nécessaire à la réalisation des travaux. Proximus ne sera redevable d'aucune indemnité ou d'aucun dommage pour de telles interruptions ou limitations.</p> <p>11.3 Proximus se réserve le droit d'accéder à distance au modem du Client en vue d'effectuer des opérations de maintenance, de configuration ou de monitoring. Si nécessaire, le Client devra donner accès à son modem au personnel de Proximus. Le personnel de Proximus devra justifier de sa qualité.</p>	<p>Le droit de Proximus de modifier les caractéristiques techniques du Service, le cas échéant à distance (art. 11.1 et art. 11.3), se retrouve maintenant dans l'article 7.5 des Conditions Générales.</p> <p>Le droit d'interrompre le Service à des fins de maintenance (art. 11.2) se retrouve maintenant dans les articles 5.4 et 5.5 des Conditions Générales.</p>
<p>Article 12 - Dérangement</p> <p>Proximus met un helpdesk à la disposition du Client. Le helpdesk de Proximus est uniquement disponible pour régler les problèmes relatifs à la fourniture du Service. Proximus est tenue de mettre en oeuvre les efforts raisonnablement nécessaires pour résoudre les problèmes du Client. Le Client dispose d'un point de contact unique pour son raccordement Internet et son accès à Internet.</p>	<p>L'article 12 remplacé par l'article 5.2 des Conditions Générales.</p>
<p>Article 13 - Équipement</p> <p>13.1 Le Client autorise Proximus à réaliser, dans les locaux utilisés par le Client, les travaux et réaménagements utiles au bon fonctionnement du Service, comme l'installation, la modification, la remise en service et/ou le contrôle des câbles, des lignes, des équipements de télécommunications et leur configuration.</p> <p>13.2 Le Client doit fournir aux membres du personnel de Proximus qui justifient de leur qualité un accès aisé, à toute heure raisonnable, aux lieux abritant les différentes composantes du Service.</p> <p>13.3 Sauf si l'installation est effectuée par le Client lui-même (ou s'il s'agit d'une installation télécom), un test du fonctionnement du Service aura lieu au moment de l'installation. Si à ce moment, le Client ne formule pas de remarques sur le fonctionnement de l'Équipement, il reconnaît avoir pris réception d'un Équipement en bon état, sans vices ou défauts apparents.</p> <p>13.4 Le Client ne peut apporter aucune modification à l'Équipement qui serait susceptible de perturber le Réseau.</p> <p>13.5 L'article 103 §1 al. 1 de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques, relatif à la remise en état du bien après l'exécution des travaux d'installation n'est pas applicable.</p>	<p>L'article 13.1 est remplacé par l'article 6.5 des Conditions Générales.</p> <p>L'article 13.2 est remplacé par l'article 6.6 des Conditions Générales.</p> <p>L'article 13.3 est remplacé par l'article 7.3 des Conditions Générales.</p> <p>L'interdiction au Client d'apporter des modifications à l'Équipement qui serait susceptible de perturber le Réseau (art. 13.4) est formulée de manière plus large dans l'article 6.4 des Conditions Générales, selon lequel il est interdit au Client de modifier l'infrastructure de télécommunications</p>

<p>13.6 En cas de restitution d'un Équipement défectueux ou présentant des dégradations et ayant été acheté dans un point de vente de Proximus, le Client pourra bénéficier d'un remplacement ou d'une remise en service pour autant qu'il puisse encore présenter sa preuve d'achat et que l'Équipement soit encore sous garantie, conformément à l'article 79 des conditions générales.</p> <p>En cas d'indisponibilité du Service dans la région du Client, l'Équipement restitué dans un délai maximum d'un mois à partir de la date de facturation pourra faire l'objet d'un remboursement pour autant qu'il ne présente aucune dégradation.</p> <p>13.7 Le Client reconnaît que Proximus sans avertissement supplémentaire peut se connecter à distance avec l'Équipement compatible, de le redémarrer et gérer, quand ceci est nécessaire pour la qualité et le support des Services offerts par Proximus via l'Équipement.</p> <p>Le Client appliquera et respectera les directives communiquées par Proximus relatives à l'Équipement afin de réaliser le bon fonctionnement et support.</p> <p>13.8. Si dans le cadre d'une Offre, un modem/autre équipement a été mis gratuitement à la disposition du Client, ce modem restera propriété de Proximus. Le Client sera tenu de dédommager Proximus pour toute dégradation ou défectuosité de cet équipement qui ne résulte pas de l'usage normal.</p>	<p>et selon lequel le Client doit se comporter en tant que personne prudente et raisonnable vis-à-vis des installations de Proximus.</p> <p>L'obligation légale de la loi du 21 mars 1991 (art. 13.5) est reprise dans l'article 6.5 des Conditions Générales.</p> <p>Le droit du Client de bénéficier d'un remplacement ou d'une remise en service d'un Equipement défectueux (art. 13.6) est couvert par la garantie légale telle que reprise dans l'article 7.16 des Conditions Générales.</p> <p>Le droit de Proximus de se connecter à distance avec l'Équipement (art. 13.7), se retrouve maintenant dans l'article 7.5 des Conditions Générales.</p>
<p>Article 14 - Code de conduite applicable au Client</p> <p>Proximus peut donner au Client des instructions spécifiques relatives à l'utilisation du Réseau et du Service pour des raisons opérationnelles, de qualité, légales ou de sécurité. Le Client s'engage à respecter ces instructions scrupuleusement. Plus d'informations sur ces instructions peuvent être trouvées dans les Conditions d'utilisation annexées aux présentes conditions générales.</p>	<p>L'article 14 est supprimé.</p>
<p>Article 15. - Protection des données à caractère personnel</p> <p>15.1. Le présent article est d'application lorsque le Client utilise les Produits et Services de Proximus en tant que consommateur.</p> <p>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 :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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 les 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.</p>	<p>L'article 15 relatif à la protection des données à caractère personnel est remplacé par l'article 9 des nouvelles Conditions Générales. Pour plus d'informations sur le traitement de données à caractère personnel, Proximus renvoie, dans l'article 9.6, à sa politique en matière de protection de la vie privée disponible sur proximus.be/privacy.</p>

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

15.2.1. Généralités

15.2.1.1. Les concepts en lien avec la protection des données à caractère personnel utilisés dans le présent Article 15 ont la signification qui leur est donnée dans la Législation sur la protection des données.

15.2.1.2. Le Client s'engage à respecter (i) les lois nationales mettant en oeuvre 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 oeuvre 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**").

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

15.2.1.4. Le rôle de Proximus (responsable du traitement ou sous-traitant) concernant les données à caractère personnel traitées dans le cadre de l'exécution du Contrat est précisé soit dans le Bon de commande, soit dans la Description de Service contractuelle applicable, soit dans la Policy de Proximus relative à la vie privée (disponible sur proximus.be/privacy), à l'exception des données à caractère personnel mentionnées à l'article 15.2.2 pour lesquelles Proximus est responsable du traitement.

15.2.2. Proximus en tant que responsable du traitement

Proximus traite des données à caractère personnel relatives à ses Clients (et éventuellement à leurs co-utilisateurs et utilisateurs finaux), telles que des données d'identification, des données de contact, des données d'utilisation des produits et services de Proximus, des données de trafic de communication du Client, des données de facturation et de paiement et des données techniques. Ce faisant, Proximus agit en qualité de responsable du traitement. Les données peuvent être traitées pour les finalités suivantes :

- l'exécution du Contrat conclu avec le Client et la fourniture des 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.

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 15.2.2.

15.2.3. Proximus en tant que sous-traitant

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

15.2.3.2. Le Client s'assurera que les droits et obligations des Parties en vertu du présent Article 15 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 15 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.

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

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

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

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

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

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

<ul style="list-style-type: none"> réaliser des analyses d'impact relatives à la protection des données et consulter l'autorité de contrôle dans ce contexte. <p>Proximus se réserve le droit de réclamer une compensation raisonnable pour cette assistance.</p> <p>15.2.3.8. À la demande du Client, Proximus fournira toutes les informations nécessaires pour prouver le respect du présent Article 15.2.3. et pour contribuer aux demandes raisonnables d'audits menés par le Client ou tout autre auditeur indépendant mandaté par ce dernier. Un préavis d'au moins 60 (soixante) Jours calendrier est requis, sauf délai plus court imposé par la Législation sur la protection de données. En cas d'audit, le Client assumera ses propres dépenses ainsi que le coût des ressources internes de Proximus requises dans le cadre de la réalisation de l'audit. Les audits se limiteront aux aspects liés à la protection des données, à un maximum de 3 Jours ouvrables et ne seront autorisés que pendant les Heures de bureau, sans impact sur les activités de Proximus. Proximus et le Client conviennent de limiter les audits au strict minimum, avec un maximum d'un audit tous les 2 ans, à moins que des raisons graves justifient un audit anticipé ou que l'autorité de protection des données l'impose. Les certifications et rapports d'audit existants seront utilisés pour éviter les audits. Si un audit révèle que Proximus ou le Produit/Service n'est pas conforme aux dispositions du présent Contrat et/ou de la Législation sur la protection des données, le recours exclusif du Client et l'obligation exclusive de Proximus seront que : (i) les Parties examinent ces conclusions et que (ii) Proximus prenne, à ses propres frais, toutes les mesures correctrices, y compris les solutions temporaires, qu'elle juge nécessaires pour se conformer aux dispositions de la présente et/ou de la Législation sur la protection des données. Proximus est en droit de réclamer au Client le paiement de toute mesure corrective si ladite mesure a été rendue obligatoire à la suite de modifications apportées à la Législation sur la protection des données.</p> <p>15.2.3.9. Par la présente, le Client accorde une autorisation générale écrite à Proximus pour engager des sous-traitants pour le traitement des données à caractère personnel (i) dans la mesure nécessaire pour l'accomplissement de ses obligations contractuelles découlant du Contrat et (ii) pour autant que Proximus demeure responsable de tout acte ou omission de ses sous-traitants au même titre que ses propres actes et omissions dans le cadre de ce Contrat. Le cas échéant, Proximus informera le Client de son intention d'ajouter ou de remplacer des sous-traitants, lui permettant ainsi de s'opposer à de tels changements. Si le Client a un motif de contestation légitime eu égard au traitement des données à caractère personnel, Proximus pourrait ne pas être en mesure de continuer à fournir le Produit/Service au Client et sera, le cas échéant, en droit de résilier le présent Contrat. Si Proximus recrute un autre sous-traitant en vertu du présent Article, Proximus s'assurera que les obligations définies dans le présent Article 15.2.3. sont imposées à cet autre sous-traitant par le biais d'un contrat écrit.</p> <p>15.2.3.10. Proximus sera autorisée à transférer les données à caractère personnel vers un pays situé en dehors de l'Espace Économique Européen n'ayant pas été reconnu par la Commission européenne comme offrant un niveau approprié de protection de données si Proximus (i) a fourni des garanties appropriées conformément à la Législation sur la protection des données ou (ii) peut compter sur une dérogation prévue par la Législation sur la protection des données autorisant un tel transfert. Le Client signera ponctuellement les documents et accomplira les actes que Proximus pourrait raisonnablement exiger en vue de la mise en oeuvre de telles garanties appropriées.</p> <p>15.2.3.11. Au terme du Contrat, Proximus supprimera les données à caractère personnel (sauf si la loi exige un stockage ultérieur des données à caractère personnel) ou, à la demande du Client, les restituera à ce dernier ou l'autorisera à procéder à leur extraction.</p> <p>15.2.3.12. Si, en vertu du présent article 15.2.3, une demande du Client oblige Proximus à prendre des mesures supplémentaires autres que celles directement imposées à Proximus par la Législation sur la protection des données, le Client remboursera à Proximus tous les frais encourus afin de prendre de telles mesures.</p> <p>15.2.3.13. La violation de la Législation sur la protection des données par Proximus sera considérée comme une faute de Proximus uniquement si elle a agi en dehors des instructions légales du Client ou contrairement à celles-ci.</p>	
<p>Article 16 - Force majeure</p> <p>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 indépendants de sa volonté, imprévisibles et inévitables (force majeure), comme notamment 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, de lock-out ou de conflits sociaux (y compris</p>	<p>L'article 16 est supprimé.</p>

<p>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 ou d'orages, toute rupture contractuelle par un fournisseur ou toute rupture de stock auprès des fournisseurs de Proximus.</p>	
<p>Article 17 - Cession du Contrat</p> <p>17.1 Le Client ne peut céder le Contrat qu'à une personne domiciliée ou résidant simultanément à la même adresse. Le cédant et le cessionnaire doivent convenir d'un accord sur la cession et en faire part à Proximus au moyen d'un document portant leur double signature.</p> <p>17.2 Le Client qui s'est vu interdire par jugement, l'accès et/ou le séjour à l'adresse où est situé le 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.</p> <p>17.3 En cas de décès du Client, le Contrat continue à l'égard de la succession jusqu'à sa résiliation ou sa cession à un héritier, un légataire ou une personne domiciliée ou résidant simultanément à la même adresse que le Client décédé.</p> <p>17.4 La cession est gratuite et comporte la transmission au cessionnaire de tous les droits et obligations découlant du Contrat.</p>	<p>La cession du Contrat est dorénavant régie par l'article 14 des Conditions Générales. La cession requiert toujours le consentement préalable de Proximus (art. 14.2), sauf si, en cas de décès du Client, il y a une cession à une personne résidant à la même adresse que le Client décédé (art. 14.4). En cas de décès, aucune indemnité de résiliation anticipée ne sera due si les ayants droit notifient le décès à Proximus par tout moyen écrit complété par un document justificatif.</p> <p>L'article 17.2 est supprimé et le contenu de l'article 17.4 est repris dans l'article 14.2 <i>in fine</i>.</p>
<p>Article 18 - Durée du Contrat</p> <p>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, et les prestations faisant l'objet du contrat.</p> <p>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.</p> <p>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 19.</p> <p>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 19.</p>	<p>La première règle de l'article 18 – Durée, est reprise dans l'article 3.1 des Conditions Générales.</p> <p>Les autres règles de l'article 18 sont supprimées. Dorénavant, tous les contrats seront conclus pour une durée indéterminée (art. 3.2 des Conditions Générales). Pour les Contrats à durée déterminée, à l'échéance de la durée initiale, le Contrat sera automatiquement reconduit pour une durée indéterminée.</p>
<p>Article 19 - Suspension et résiliation par Proximus</p> <p>19.1 En cas de non-exécution par le Client de ses obligations contractuelles, Proximus est en droit de suspendre partiellement ou totalement tout ou partie du/des service(s) offert(s) au Client faisant l'objet de la même facture. Néanmoins, Proximus se réserve le droit de réclamer au Client les indemnités prévues à l'article 20.</p> <p>19.2 En cas de manquement grave du Client à ses obligations, notamment en cas d'atteinte manifeste à la loi ou aux droits de tiers, en cas de non-respect par le Client des conditions d'utilisation, en cas de mise en péril de l'intégrité de ses services et du bon fonctionnement du Réseau, Proximus peut bloquer immédiatement l'accès du Client à son Réseau et l'accès au contenu en question par des tiers. Le Client est informé de ce blocage par courrier électronique et/ou courrier ordinaire dans un délai raisonnable et est mis en demeure de respecter ses obligations. L'adresse e-mail qui sera utilisée est l'adresse e-mail Skynet du Client ou celle d'une autre plateforme de Proximus.</p> <p>19.3 Proximus se réserve le droit de prendre, de sa propre initiative, toutes les mesures qui s'imposent si l'intégrité de ses services et le bon fonctionnement de son Réseau viennent à être compromis. Ces mesures peuvent consister en l'activation automatique d'une protection antispam en cas d'attaque de spam compromettant le bon fonctionnement du Réseau, la suspension de l'accès du Client à ses services ou la suspension de l'accès de tiers aux informations diffusées par le Client.</p>	<p>L'article 19.1 est remplacé par l'article 15.2 des Conditions Générales, qui prévoit également la suspension si une obligation en vertu de la loi n'est pas respectée. Outre la suspension du Service, Proximus peut également refuser une réactivation des Services ou une réparation. Le nouvel article prévoit également que : « <i>si le client ne s'est pas mis en règle dans les 10 jours suivant la suspension, Proximus peut résilier le contrat immédiatement, sans mise en demeure et sans qu'aucune indemnité ne soit due.</i> »</p> <p>Selon l'article 19.2, Proximus peut bloquer l'accès du Client à son Réseau et l'accès au contenu par des tiers. Ce droit est dorénavant consacré par l'article 3 des Conditions Particulières relatif aux « Conditions d'utilisation d'un accès à Internet par le biais du réseau de Proximus ».</p>

19.4 Si Proximus constate que le système du Client n'est pas protégé contre l'Open Relay/Open Proxy ou en cas de dommages au Réseau et/ou aux services de Proximus dus à un système Open Relay/Open Proxy (à la suite d'un envoi massif de courriers électroniques bloquant le trafic normal de courriers électroniques ou de l'utilisation du système du Client par des hackers, par exemple), Proximus se réserve le droit de suspendre totalement ou partiellement le Service au Client sans avertissement préalable. La suspension sera notifiée au Client par courrier. Le Service sera restauré après que le Client aura confirmé à Proximus par écrit, avoir pris les mesures de protection de rigueur.

Si dans un délai de cinq (5) jours ouvrables à dater de l'envoi de la mise en demeure, le Client ne remplit pas ses obligations et ne s'est pas engagé formellement à les respecter à l'avenir, Proximus est en droit de résilier le présent Contrat. La résiliation du présent Contrat ne donne au Client aucun droit à une quelconque indemnité ou à de quelconques dommages et intérêts.

19.5. Si Proximus a de justes raisons de croire que le Client place du contenu illicite sur Internet (p.ex. sur son site Web, un forum de discussion) ou de manière générale que le Client utilise les services de Proximus de manière non autorisée (par exemple violation des droits intellectuels de tiers), Proximus est en droit de prendre toutes les mesures qu'elle estime appropriées pour faire cesser cette utilisation non autorisée des services, notamment supprimer immédiatement l'accès au contenu du Client et/ou suspendre l'accès du Client aux services de Proximus, sans que le Client n'ait droit à de quelconques dommages et intérêts et ce, même si le contenu ne s'avère finalement pas illicite.

En cas de réaction du Client, Proximus est en droit de communiquer au plaignant les documents justificatifs produits le cas échéant par le Client.

19.6 La mise à disposition du Service peut être interrompue en cas de force majeure, à la suite d'événements indépendants de la volonté de Proximus, à des fins de maintenance ou en cas de panne. Les interruptions ne donnent aucun droit à de quelconques dommages et intérêts. Proximus s'efforcera d'informer le Client des interruptions intervenues dans des délais raisonnables et de limiter le plus possible la durée des interruptions.

19.7 La suspension du Service prend fin lorsque le Client s'est conformé à ses obligations. Au moment du rétablissement du Service, des frais forfaitaires d'activation mentionnés dans la Liste de prix sont facturés.

19.8 Pendant toute la durée de la suspension du Service, le Client reste redevable de sa redevance d'abonnement.

Dans ce cas, l'indemnité de dédit à l'article 20.1 reste due.

19.9 Le contrat prend fin de plein droit et sans mise en demeure, en cas de faillite du client, de règlement collectif de dette ou de liquidation.

19.10 Proximus peut mettre fin ou suspendre la fourniture du Service en cas d'ordre ou d'injonction d'une autorité administrative ou judiciaire. Dans ce cas, le Client n'aura aucun droit à de quelconques dommages et intérêts.

19.11 Si un équipement a été mis à la disposition du Client et que Proximus met un terme au Contrat, le Client devra restituer le modem/router dans les 3 jours ouvrables qui suivent la résiliation du contrat. A défaut, un montant de 50€ est facturé au Client. Le Client sera tenu de dédommager Proximus pour toute dégradation ou défectuosité de l'équipement qui ne résulte pas de l'usage normal.

Le droit de Proximus de suspendre le Service si le Client ne respecte pas ses obligations de paiement est réglé spécifiquement dans l'article 15.1 des Conditions Générales.

L'article 19.3 est remplacé par l'article 5.5 des Conditions Générales. Cet article prévoit en outre que Proximus n'est pas responsable vis-à-vis du Client de toute conséquence susceptible de résulter la mise en œuvre des mesures de suspension.

L'article 19.4 est supprimé.

L'article 19.5 est remplacé par l'article 3 des Conditions Particulières selon lequel Proximus peut bloquer certains contenus, conformément aux « Conditions d'utilisation d'un accès à Internet par le biais du réseau de Proximus », publiées et disponibles sur le site web de Proximus.

L'article 19.6 est remplacé par l'article 5.3 des Conditions Générales. Cet article octroie au Client le droit au remboursement de la redevance d'abonnement correspondant à la durée de l'interruption, sauf si cette interruption est imputable au Client ou à un autre opérateur.

L'article 19.7 est remplacé par l'article 15.3 § 1 et §2 des Conditions Générales et l'article 19.8 est remplacé par l'article 15.3 *in fine* des Conditions Générales.

L'article 19.9 est remplacé par l'article 15.6 des Conditions Générales qui ajoute plusieurs autres cas de résiliation à charge du Client, tels que la faute grave, le défaut de paiement, la communication d'une fausse identité, la fraude, si l'infrastructure du Client ou le réseau de Proximus ne supporte plus la fourniture du Service pour des raisons inhérentes à l'exploitation technique du réseau,...

Le nouvel article 15.7 accorde la possibilité à Proximus de résilier, sans indemnité, le Contrat à durée indéterminée à tout moment moyennant un préavis écrit de trois mois.

L'article 19.10 est supprimé.

L'obligation de restituer l'Équipement de Proximus à la fin du Contrat (art. 19.11) est reprise dans l'article 7.13 des Conditions Générales. Le montant facturé au Client en cas de défaut de restitution passe de 50 EUR à 99 EUR.

Article 20 - Résiliation par le Client et Easyswitch

20.1 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 20.3.

20.2. 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. 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.

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

- 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. 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.

20.4. Le Client qui souhaite migrer son service d'accès Internet (et, le cas échéant, son service TV) auprès d'un autre opérateur devra s'adresser à ce dernier. Sauf mention contraire explicite du Client, cet opérateur effectuera au nom du Client les démarches nécessaires auprès de Proximus.

Le Client devra également indiquer s'il souhaite faire supprimer ou porter sa ligne fixe et/ou son /ses numéro(s) mobile(s). Proximus refusera toutefois la migration si l'opérateur auprès duquel le Client souhaite migrer son/ses service(s) ne respecte pas la procédure légale de migration.

La migration du service d'accès Internet (et, le cas échéant, du service TV) entraîne la résiliation du contrat relatif au(x)dit(s) service(s) ainsi que la suppression de tous les services complémentaires ou optionnels liés à ce(s) service(s).

20.5. Les clients de Proximus peuvent désormais continuer à utiliser leur messagerie électronique jusqu'à 18 mois après la résiliation de leur abonnement internet auquel est associée cette messagerie.

Les clients utilisant l'espace web prévus dans leur abonnement internet conservent leur accès pour adapter les données qui y sont enregistrées.

L'espace web reste accessible pendant 6 mois via internet.

Ces services sont gratuits restent automatiquement disponibles au client résiliant son abonnement internet tout en conservant ses mots de passe et son login. Aucune demande n'est donc requise de la part du client pour continuer à les utiliser.

Ce service est uniquement disponible pour l'(les) adresse(s) e-mail(s) existante(s) ou un accès à l'espace web via une adresse URL existante, basés sur le nom commercial et/ou les marques de Proximus sous lesquels le service d'accès à Internet est commercialisé.

Si dans le cas d'une Offre, un équipement, un modem ou un autre équipement a été mis gratuitement à la disposition du Client et que ce dernier ou Proximus résilie le Contrat, le Client devra restituer cet équipement dans les 3 jours ouvrables qui suivent la résiliation du Contrat. Si la restitution n'intervient pas dans ce délai, un montant de 50€ est facturé au Client

Article 21 - Administration de la preuve

21.1 Proximus et le Client conviennent que toute communication réalisée entre eux par courrier électronique sécurisé a la même valeur légale qu'une correspondance écrite et signée.

21.2 Proximus et le Client conviennent que les informations relatives aux communications, aux Contrats et aux paiements, stockées par Proximus sur un support durable et inaltérable, ont force probante jusqu'à preuve du contraire.

21.3 Proximus n'est pas tenue par les conventions éventuellement conclues par le Client par l'intermédiaire du Service avec des fournisseurs de services restaurant d'autres modes de preuve conventionnels.

Les articles 20.1 et 20.2 sont remplacés par l'article 16.1 des Conditions Générales.

L'article 20.3 est supprimé.

Selon l'article 16.2 des Conditions Générales, le Client reste redevable à Proximus de tous les montants qu'il lui doit jusqu'au moment de la résiliation du Contrat et Proximus remboursera au Client les montants prépayés qui ne sont plus redevables.

En qui concerne Easy Switch (art. 20.4), le droit du Client de migrer auprès d'un autre opérateur est dorénavant prévu dans l'article 17.1 des Conditions Générales. L'article 17.2 prévoit que la migration du Service entraîne la résiliation du Contrat relatif aux Services respectifs ainsi que la suppression de tous les services complémentaires ou optionnels liés. La migration ne dispense pas le Client de respecter les obligations qui lui incombent en vertu de son Contrat.

L'obligation de restituer l'Équipement de Proximus à la fin du Contrat (art. 20.5 *in fine*) est reprise dans l'article 7.13 des Conditions Générales. Le montant facturé au Client en cas de défaut de restitution passe de 50 EUR à 99 EUR.

L'article 21 est remplacé par l'article 5.6 des Conditions Générales, selon lequel la preuve de l'exécution ou de la non-exécution du Contrat peut être fournie par les parties, par tous moyens, y compris des données et aperçus provenant des systèmes de Proximus ou de systèmes fournis par des tiers.

<p>Article 22 - Généralités</p> <p>22.1 Les documents suivants, énumérés du plus général au plus spécifique, font partie intégrante du présent contrat:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. l'éventuel bon de commande les présentes 2. la liste des prix Proximus 3. les Conditions d'utilisation 4. les Conditions générales <p>En cas de contradiction entre un ou plusieurs de ces documents, les règles suivantes sont d'application : le document plus spécifique applicable au plan tarifaire concerné prévaut sur tout autre document plus général.</p> <p>21.2 Tous les accords et conventions précédents, oraux ou écrits, sont considérés comme nuls et nonavenus et remplacés entièrement par les dispositions du présent Contrat.</p> <p>21.3. Une disposition du Contrat déclarée nulle ou inapplicable n'enlève rien à la validité des autres dispositions.</p> <p>21.4 La validité du Contrat souscrit par un mineur d'âge est conditionnée par l'accord écrit d'un de ses parents ou de son tuteur. Cette autorisation doit parvenir à Proximus conjointement au présent Contrat.</p>	<p>Les différents documents qui font partie du Contrat entre le Client et Proximus sont décrits dans l'intitulé des Conditions Générales.</p> <p>Les autres dispositions de l'article 22 sont supprimées.</p>
<p>Article 23 - Procédure de conciliation et règlement des litiges</p> <p><u>Plainte introduite auprès de Proximus</u></p> <p>23.1 En cas de difficulté relative à l'exécution du Contrat, le Client est invité à s'adresser au service local de Proximus.</p> <p>23.2 Les plaintes relatives à une éventuelle mise hors service injustifiée d'un Raccordement doivent être introduites dans les cinq jours calendrier suivant 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 d'introduction de la plainte.</p> <p><u>Plainte introduite auprès du Service de médiation pour les télécommunications</u></p> <p>23.3 Le Client peut s'adresser au Service de médiation pour les télécommunications (Boulevard du Roi Albert II 8 boîte 3 à 1000 Bruxelles, tél: 02/223.06.06 fax: 02/219.86 59, plaintes@mediateurtelecom.be, www.mediateurtelecom.be), institué légalement auprès de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications (IBPT).</p> <p>Le Service de médiation pour les télécommunications fonctionne totalement indépendamment de Proximus. Dans les limites de ses compétences, il ne reçoit d'instructions d'aucune autorité.</p> <p>23.4. L'adresse et le numéro de téléphone du Service de médiation pour les télécommunications sont mentionnés dans les pages d'information des annuaires téléphoniques et peuvent être communiqués au Client par Proximus sur simple demande. Le Client peut, au choix, s'adresser au médiateur francophone ou néerlandophone.</p> <p>23.5. Seules les plaintes écrites sont admises. Néanmoins, le Client peut s'adresser oralement au Service de médiation pour les télécommunications afin d'être informé au mieux de ses intérêts.</p> <p>23.6. Les plaintes ne sont recevables que si le plaignant prouve qu'il a déjà entrepris des démarches préalables auprès de Proximus.</p> <p>23.7. Le Service de médiation pour les télécommunications peut refuser de traiter une plainte si cette dernière se rapporte à des faits qui se sont produits plus d'un an avant l'introduction de la plainte.</p> <p>L'examen d'une plainte prend fin en cas de recours devant un tribunal.</p>	<p>L'article 23 est remplacé par l'article 19 des Conditions Générales.</p> <p>Le détail des modalités d'introduction d'une plainte auprès du Service de médiation pour les télécommunications de l'article 23 est supprimé. L'introduction d'une plainte se fait conformément aux règles de ce Service telles que publiées sur www.mediateurtelecom.be.</p>
<p>Article 24 - Droit applicable et juridictions compétentes</p> <p>Les dispositions du présent Contrat sont soumises au droit belge.</p> <p>Toute contestation relative à l'interprétation ou à l'application du présent Contrat qui ne peut être résolue à l'amiable entre les Parties relève de la compétence exclusive des tribunaux belges ordinaires.</p>	<p>La disposition relative aux tribunaux compétents est supprimée.</p>
<p>Article 25 - Modifications des conditions du Contrat</p>	<p>L'article est repris par les articles 4.1 et 4.2 des Conditions Générales. L'article 4.3 y ajoute que Si Proximus décide de mettre un terme à la</p>

<p>25.1 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.</p> <p>25.2 Le Client qui, à l'occasion d'une modification des conditions 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 20.2. 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 devra être faite par tout moyen écrit.</p>	<p>livraison d'un Service, elle en informera le Client au moins six mois à l'avance et que Proximus ne sera pas tenue de payer une quelconque indemnité au Client.</p> <p>Une clause d'indexation a été ajoutée à l'article 4.2 des Conditions Générales qui autorise Proximus à revoir et adapter ses prix une fois par an, en fonction de l'indice de prix à la consommation.</p>
<p>ANNEXE I - Conditions d'utilisation d'un accès à Internet par le biais du réseau de Proximus</p>	<p>Les Conditions d'utilisation d'un accès à Internet par le biais du réseau de Proximus ne sont plus annexées aux conditions du Service Internet mais ces conditions d'utilisation font partie intégrante du Contrat (article 2.1 des Conditions Particulières) et sont publiées sur le site web de Proximus (proximus.be/mentions-legales).</p>