

## 1. DÉFINITIONS

- 1.1. Service : Mobile Coverage Extender et Mobile Coverage Extender PRO.
- 1.2. Équipement : l'appareil et tout autre matériel nécessaires au fonctionnement du Service.
- 1.3. Utilisateurs : les personnes qui bénéficient d'une couverture étendue grâce au Service.

## 2. CONTRAT

- 2.1. Le Service est décrit dans l'offre commerciale (ci-après dénommée l'"Offre").
- 2.2. Le Service est mis à la disposition des clients en option subsidiaire et non substantielle dans le cadre d'un contrat conclu avec Proximus SA de droit public (ci-après dénommée "Proximus") concernant un service internet fixe, tel que mentionné dans l'Offre (ci-après dénommé "Service principal").

Les Conditions générales relatives au Service principal s'appliquent également au Service, notamment en ce qui concerne la responsabilité, l'utilisation du contenu sur internet, l'envoi d'e-mails, la facturation, le paiement, le règlement des litiges, la collecte et l'utilisation de données à caractère personnel. Ces Conditions relatives au Service principal sont disponibles sur [www.proximus.be](http://www.proximus.be).

- 2.3. Les Conditions générales du Service complètent les Conditions générales du Service principal.
- 2.4. Le contrat relatif au Service (ci-après dénommé "le Contrat") se compose de l'Offre, des Conditions générales relatives au Service et des Conditions générales relatives au Service principal.
- 2.5. En cas de contradiction entre les documents précités, les Conditions générales relatives au Service priment.

## 3. DESCRIPTION DU SERVICE

- 3.1. Le Service mobile, décrit dans l'Offre, consiste en :
  - (1) la location de l'Équipement ;
  - (2) la fourniture d'une extension du réseau mobile 3G public de Proximus dans le bâtiment du Client, afin d'offrir une meilleure couverture mobile (voix et données) aux utilisateurs.Proximus ne fournit aucune garantie quant à la portée offerte par le Service. En effet, celle-ci est également influencée par des facteurs externes (structure, aménagement du bâtiment, matériaux de construction utilisés, etc.).
- 3.2. Le Service est proposé en option dans le cadre du service internet fixe de Proximus. Pour pouvoir utiliser le service Mobile Coverage Extender, le Client doit disposer d'une connexion internet Proximus sur ADSL, VDSL ou fibre optique et d'un modem de Proximus. Pour pouvoir utiliser le service Mobile Coverage Extender PRO, le Client doit disposer d'une connexion internet Proximus sur VDSL ou fibre optique et d'un modem de Proximus. Le service Mobile Coverage Extender PRO n'est pas compatible avec Internet Start.

3.3. La largeur de bande théorique maximale que le Service peut fournir à un seul utilisateur s'élève à 15 mégabits par seconde. Des facteurs environnementaux externes ainsi que la largeur de bande de la ligne internet pour le Service peuvent influencer ce débit).

#### **4. DURÉE, RÉSILIATION ET SUSPENSION DU CONTRAT**

4.1. Le Contrat entre en vigueur dès l'activation du Service. Si le Client a confié l'installation à un technicien de Proximus, il reçoit une confirmation écrite de la date d'activation du Service. Si le Client s'est chargé lui-même de l'installation, le Service est activé automatiquement une dizaine de minutes après que le Client a parcouru toutes les étapes d'installation. Le Client ne reçoit pas de confirmation de l'activation. Le Client ne peut réclamer aucun dédommagement en cas de non-respect de ce délai d'activation.

4.2. Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée.

4.3. Le Client peut mettre fin au Contrat par écrit à tout moment. Proximus envoie une confirmation écrite de la date de résiliation en tenant compte des spécificités techniques.

4.4. Proximus peut mettre fin au Contrat moyennant un délai de préavis de trois mois.

4.5. Proximus a le droit de suspendre le Contrat ou d'y mettre fin si le Client n'en respecte pas les dispositions.

4.6. Le Contrat expire automatiquement à la date d'échéance du Contrat relatif au Service principal. En cas de suspension ou de résiliation du Service, le Contrat relatif au Service principal reste d'application sans modification.

4.7. Le Contrat est automatiquement résilié en cas de transfert ou de cession du Service principal ou de remplacement de ce dernier par un service internet fixe incompatible avec le Service. Proximus n'envoie dans ce cas aucune notification au Client.

4.8. À la fin du Contrat, quelle qu'en soit la cause, le Client est tenu de restituer l'Équipement (dans son emballage d'origine ou dans un autre emballage garantissant une protection similaire), dans les quinze jours ouvrables, dans un point de vente de Proximus ou un point Kiala. Si, pour quelque motif que ce soit, l'Équipement n'a pas été restitué dans les quinze jours ouvrables à compter de la fin du Contrat, Proximus se réserve le droit de réclamer une pénalité de 99 EUR (TVA incl.) pour le Mobile Coverage Extender et 726 EUR pour le Mobile Coverage Extender PRO en cas de non-restitution et une pénalité de 5 EUR (TVA-incl) / jour. Si l'Équipement restitué présente des détériorations non couvertes par l'assistance technique, Proximus se réserve le droit de réclamer un dédommagement.

#### **5. AMENDEMENTS AUX CONDITIONS DU CONTRAT**

Proximus peut à tout moment modifier les caractéristiques du Service (sa composition et son prix, par exemple) et les Conditions spécifiques, comme stipulé dans les Conditions générales. Le droit du Client de mettre fin au Contrat ne s'applique alors pas au Contrat portant sur le Service principal.

#### **6. LOCATION DE L'ÉQUIPEMENT**

6.1. Proximus est le propriétaire de l'Équipement et reste titulaire de tous les droits intellectuels ayant trait aux éventuels brevets, dessins, modèles et logiciels (software, firmware).

6.2. L'Équipement est mis à la disposition du Client durant la durée du Contrat.

En aucun cas le Client n'est habilité à transférer l'Équipement, à le modifier, à le vendre, à le (sous-)louer, à le prêter ou à le grever d'une quelconque sûreté, ou à le mettre à la disposition de tiers de quelque manière que ce soit, sans le consentement préalable et écrit de Proximus.

6.3. Le Client s'engage à utiliser et à garder l'Équipement en bon père de famille, à le maintenir en parfait état et à l'utiliser seulement à l'adresse d'installation.

6.4. Le Client sera tenu responsable de tout endommagement ou toute perte, détérioration ou destruction (quelle qu'en soit la cause) de l'Équipement, du vol de l'Équipement et/ou de tout dommage provoqué par celui-ci (sauf si cette perte ou ce dommage est imputable à un dol ou une faute grave [à savoir un manquement à ses obligations essentielles] de la part de Proximus ou de ses employés).

6.5. Le Client notifiera immédiatement à Proximus tout problème relatif à l'Équipement.

6.6. Si l'Équipement est installé dans un local qui ne relève pas de la propriété du Client, le Client s'engage à avertir le propriétaire, par lettre recommandée, du droit de propriété de Proximus, avant l'installation de l'Équipement.

6.7. En cas de saisie ou de toute autre prétention que des tiers seraient susceptibles de faire valoir sur les droits afférents à l'Équipement, le Client est tenu de s'y opposer et d'en informer immédiatement Proximus afin que cette dernière puisse préserver ses droits.

6.8. À l'échéance du Contrat, quelle qu'en soit la cause, le Client est tenu de restituer l'Équipement en bon état et à ses frais (cf. art. 4.7.). Proximus n'est pas tenue de prendre en charge les frais de remise en état des locaux pouvant résulter d'une désinstallation de l'Équipement effectuée dans des conditions normales.

6.9. Le Client a un simple droit d'utilisation non exclusif et non transférable sur ce logiciel ou tout autre logiciel livré de manière distincte. Le Client reconnaît expressément que tout logiciel contient des données techniques et confidentielles qui sont la propriété de Proximus ou de son fournisseur. Il 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 aux Conditions générales accompagnant la livraison ou reprises dans un contrat de licence.

## 7. DROITS ET OBLIGATIONS DU CLIENT

7.1. En cas d'installation par ses soins, le Client est tenu d'installer l'Équipement selon les exigences techniques mentionnées dans le guide d'installation de la Formule de service correspondante.

7.2. Le Client utilise l'Équipement exclusivement sur la ligne internet sur laquelle le Service a été commandé et activé à l'origine et à l'adresse d'installation initiale. Tout déménagement ou transfert sur une autre ligne internet et/ou à une autre adresse doit être approuvé préalablement par Proximus.

7.3. Le Client s'engage à utiliser le Service en bon père de famille conformément à sa destination et à le maintenir en parfait état.

7.4. Le Client s'engage à utiliser le Service conformément au Contrat.

7.5. Le Client s'engage à utiliser le Service conformément à la législation et réglementation applicable.

7.6. Tout défaut de fonctionnement doit être communiqué par le Client dès sa constatation.

7.7. Le Client est tenu de veiller au respect du Contrat par tout tiers, y compris les Utilisateurs. Toute violation du présent Contrat par les Utilisateurs sera considéré comme un manquement contractuel de la part du Client.

7.8. L'utilisation du Service est exclusivement réservée à des fins internes. Le Client n'est pas autorisé à prêter, louer ou commercialiser le Service ni à l'accorder en sous-licence.

7.9. Sauf dans les cas expressément autorisés par le présent Contrat, le Client s'abstiendra d'utiliser le Service sur des appareils ou produits non autorisés, de l'endommager, de le perturber, de le modifier ou de s'en inspirer pour créer des travaux dérivés, de le réparer ou de le raccorder à d'autres lignes internet. Le Client s'engage à ne pas modifier les inscriptions ou mentions de propriété figurant sur ou dans le Service.

7.10. Le Client garantit Proximus contre toute plainte découlant d'une utilisation du Service non conforme à l'article 7. Le cas échéant, il sera redevable à Proximus de l'éventuelle indemnisation.

7.11. À compter de l'entrée en vigueur du Contrat et pendant toute sa durée, le Client, en sa qualité de gardien, est et reste responsable de tout dommage causé par le Service (sauf si ce dommage est imputable à un dol ou une faute grave [à savoir un manquement à ses obligations essentielles] de la part de Proximus ou de ses employés).

## **8. DROITS ET OBLIGATIONS DE PROXIMUS**

8.1. Proximus est uniquement tenue à une obligation de moyens. Elle mettra en œuvre les moyens nécessaires au bon fonctionnement du Service, dans la zone de couverture de l'Équipement. Seule Proximus détermine quels sont les moyens techniques nécessaires pour réaliser l'accès au Service aux conditions les plus favorables.

8.2. Toutefois, elle ne donne aucune garantie, expresse ou implicite, quant à la capacité du Service à répondre aux attentes ou aux besoins du Client, ni quant au fonctionnement irréprochable et continu du Service.

Le Service peut entre autres être perturbé par une source externe ou par des obstacles inhérents aux bâtiments, à la végétation ou au relief. La qualité du Service dépend aussi de la qualité de l'appareil de l'Utilisateur.

Les appels en cours peuvent être interrompus lorsque l'Utilisateur entre dans la zone de couverture de l'Équipement ou la quitte.

8.3. En cas de congestion sur le réseau de données mobiles et pour éviter une (sur)saturation, Proximus peut être amenée à ralentir certains types de flux de données. Davantage d'informations concernant les procédures que Proximus applique pour éviter la (sur)saturation de son réseau mobile sont disponibles sur notre site web.

8.4. Proximus applique des procédures de sécurité pour le réseau. Proximus ne garantit toutefois pas que ces procédures de sécurité excluent la possibilité d'une perte ou d'un endommagement des données transmises, ni un accès illégal à ces données.

8.5. En cas de mauvais fonctionnement ou de non-fonctionnement de l'Équipement, Proximus assure la maintenance, à distance (remote) ou uniquement si nécessaire sur le site (on-site) et la réparation et/ou le remplacement des éléments défectueux si nécessaire pour autant que le dérangement soit survenu dans le cadre d'une utilisation normale et en "bon père de famille" de l'Équipement par le Client. Proximus s'engage à mettre tout en œuvre pour que les réparations et/ou remplacements soient effectués dans les meilleurs délais.

Sont exclus explicitement des prestations de maintenance :

- la mise en service et/ou le renouvellement des éléments de l'Équipement rendus défectueux par des causes extérieures (telles que vibrations, humidité, perturbations sur le réseau électrique, appareils, grèves, incendies, orages, vol, cas de force majeure, attentats, tempête, grêle, pression de la neige ou de la glace, bris de vitres) ;
- la remise en service après adaptations apportées au câblage, au LAN du Client ;
- le déplacement, à la demande du Client, de l'un des éléments de l'Équipement ;
- le déplacement du modem dans le bâtiment du Client ;
- des travaux au niveau du câblage dans le bâtiment du Client.

Le Client peut être invité à se rendre dans un point de vente Kiala indiqué par Proximus ou dans un point de vente Proximus afin de rapporter l'Équipement défectueux ou de venir chercher l'Équipement réparé ou de remplacement.

Proximus se rendra uniquement sur place si elle l'estime nécessaire ou si le Client en fait la demande expresse. Les interventions sur le site du Client sont payantes et ont lieu par défaut les jours de semaine, entre 8 h et 17 h. Toute intervention en dehors des heures de bureau fera l'objet d'un supplément. Si l'intervention à distance (remote) n'est pas possible pour des raisons imputables au Client, les éventuels frais de déplacement liés à l'intervention sur site lui seront facturés.

8.6. Proximus décline toute responsabilité en cas de dommage direct ou indirect causé par le logiciel livré ou installé avec l'Équipement.

8.7. Proximus ne peut être tenue responsable en cas de modification de la législation, des normes, de la réglementation, des directives, tant au niveau national qu'international, susceptible d'empêcher une utilisation du Service conforme à sa destination.

8.8. De manière générale, la responsabilité de Proximus n'est engagée qu'en cas de dol ou de faute grave (à savoir un manquement à ses obligations essentielles) dans son chef ou dans le chef 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.

8.9. Sans préjudice des dispositions légales impératives, dans tous les cas où Proximus serait éventuellement reconnue responsable, sa responsabilité vis-à-vis du Client est limitée à 5 000 EUR.

## 9. PAIEMENT ET FACTURATION

9.1. Si le Client choisit d'effectuer lui-même l'installation, le Service sera facturé dès la livraison de l'Équipement, quelle que soit la date d'installation par le Client. En cas d'installation du Mobile Coverage Extender PRO par un technicien de Proximus, la facturation prend cours le jour de l'installation.

9.2. Le Client se verra facturer un montant pour toute intervention inutile sur site lui étant imputable, conformément aux prix unitaires mentionnés dans la Liste de prix disponible sur le site.

9.3. Les garanties stipulées dans le présent Contrat excluent, dans les limites autorisées par la loi, toutes autres garanties relatives au Service.

## 10. DROITS INTELLECTUELS ET MARQUES

10.1. Tous les droits de propriété intellectuelle sur les Produits et/ou Services repris dans le Contrat demeurent la propriété exclusive de Proximus et/ou de ses filiales et/ou de ses fournisseurs. Le Client ne peut prétendre à aucun droit sur cette propriété intellectuelle et n'obtient aucun droit autre que ceux explicitement spécifiés dans le présent Contrat. Le Client n'est pas autorisé à reproduire, décompiler, adapter ou modifier les logiciels ou les produits ni à les communiquer ou les mettre à la disposition de tiers.

10.2. Toutes les marques commerciales, marques de service, dénominations commerciales, tous les logos ou autres mots ou symboles faisant référence aux Produits et/ou Services ou aux activités commerciales de Proximus en général (ci-après les "Marques") sont et demeurent la propriété exclusive de Proximus ou de ses filiales ou fournisseurs. Le Client ne commettra aucun acte mettant en péril ces droits de propriété et n'acquerra aucun droit sur ces Marques, sauf mention contraire dans le Contrat. Le Client ne fera pas disparaître les étiquettes, les plaquettes ou autres signes distinctifs apposés par Proximus ou ses fournisseurs sur le Produit.

## 11. ÉTABLISSEMENT DE LA PREUVE

Le Contrat conclu sur support électronique a la même valeur qu'un Contrat signé sur papier.