

Article 1 Définitions

| | |
|--------------------------|--|
| 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 |
| Consommateur | Toute personne physique qui utilise le Service à des fins excluant tout caractère professionnel. |
| Professionnel | Toute personne physique ou morale qui utilise le Service à des fins mixtes. |
| Service | Désigne le service « Présence en ligne » avec ou sans ligne fixe par lequel Proximus société anonyme de droit public, ci-après dénommée « Proximus ». Le service comprend la création d'un site web lié au nom de domaine défini par le client, la publication des informations de sa société ou commerce dans le 1207/1307, ainsi que dans les résultats de recherche Google (Google MyBusiness). |
| ISP | Internet Service Provider, FAI (Fournisseur d'accès à Internet) |
| Réseau | Désigne le réseau de télécommunications utilisé pour la fourniture du Service Internet 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. |
| Logiciels | Désigne l'ensemble des éléments compris dans le Service qui sont protégés par un droit de propriété intellectuelle, ainsi que toute la documentation remise au Client. |
| 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.be 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. |

Article 2 Objet

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.

Article 3 Demande d'accès au Service

- 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 :
- 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 ;
 - 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 ;
 - 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.
- 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
- 3.3 Proximus se réserve le droit de refuser une demande d'accès au Service., dans les cas suivants :
- a) le Client refuse de se soumettre aux conditions stipulées à l'article 3.1 des présentes conditions générales
 - b) le Client ne respecte pas les obligations qui lui incombent en vertu d'une autre convention relative à un service fourni par Proximus;
 - c) en cas de fraude avérée ou de doute sérieux quant à la solvabilité du Client
 - d) le Client communique une identité fautive ou erronée
 - 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.
 - 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.

Article 4 Obligations du Client

- 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.
- 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.
- 4.3 Sauf s'il est expressément mandaté à cet effet par Proximus, il est interdit au Client de modifier les Logiciels et portail web mis à sa disposition pour la création de sa visibilité en ligne.
- 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. 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.

- 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.
- 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.
- 4.7 Le Client déclare avoir pris connaissance du guide d'utilisation et connaître le fonctionnement du Service.
- 4.8 Le Client s'engage à communiquer un numéro de téléphone mobile belge valide et aussi une adresse e-mail fonctionnel lors de la souscription au Service.
- 4.9 Le Client s'engage à lire régulièrement les e-mails de l'adresse e-mail qu'il a fourni à Proximus. Si le Client ne répond pas aux messages envoyés par Proximus lors de la phase de création de son Service, Proximus se réserve le droit d'annuler son Service moyennant une indemnité correspondante au « frais d'installation » pour le travail engagé. Cette période de création correspond à 30 jours calendrier à partir de la souscription au Service.
- 4.10 Le client doit:
 - avoir lu et accepter les conditions générales du Service 1207/1307 (<http://www.1207.be/algemene-voorwaarden> en <http://www.1307.be/pages/frgeneral-conditions>).
 - avoir lu et accepter les conditions générales du service Google My Business (<https://www.google.com/+policy/pages-services.html> et <https://www.google.be/intl/fr/policies/terms/regional.html>)
 - avoir pris connaissance des règles de confidentialité de Google

Article 5 Prix et facturation

- 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 de Service choisi par le Client.
- 5.2 Tout changement de Service ou tout transfert du Service effectué par Proximus fera l'objet d'une facturation sur la base des tarifs d'installation en vigueur.
- 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 de présence en ligne.
- 5.4 Les sommes dues pour la durée du Contrat à Proximus sont facturées.
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. Toutes redevances déjà payées ne sont pas remboursées. Si ces redevances n'ont pas encore été payées, le Client doit les payer intégralement.
- 5.5 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.
Les rappels donnent lieu à la facturation de frais administratifs forfaitaires. L'expiration du délai de paiement indiqué dans le rappel met de plein droit le Client en demeure. Des intérêts moratoires calculés au taux légal sont dus sur le montant total non-contesté de la facture en cas de non-paiement à l'échéance de la facture.
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.

- 5.6 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.

Article 6 Contestation des factures

- 6.1 En cas de contestation relative aux factures, le Client est tenu de mentionner la rubrique et le montant contesté.
- 6.2 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.
- 6.3 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.
- 6.4 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.
Elle est en outre autorisée, si la nouvelle plainte s'avère infondée, à facturer les frais de l'analyse.
- 6.5 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.

Article 7 Responsabilité de Proximus et garantie

- 7.1 Proximus s'engage à créer le service dans le délai fixé dans la description du produit et à condition que le Client réponde à ses obligations de répondre dans les temps aux messages de Proximus.
- 7.2 Proximus s'engage à mettre en œuvre tous les moyens à sa disposition pour assurer à ses Clients l'accès au Service et à la gestion de sa présence en ligne au travers d'un portail de management.
- 7.3 Proximus se réserve le droit de modifier, pendant la durée du Contrat, en toute circonstance et avec avis préalable, les caractéristiques de l'hébergement du site Web du Client.
- 7.4 Proximus garantit que les Logiciels et tous les éléments que Proximus a mis à la disposition du Client respectent les droits des tiers.
- 7.5 Proximus ne garantit la compatibilité avec son Service que les logiciels mis à disposition au travers du portail de management.
- 7.6 Proximus ne peut être tenue responsable du contenu du Service. 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 Service. Proximus ne garantit pas et n'est pas responsable des services proposés ou des informations diffusées par l'intermédiaire de son Service. 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.
- 7.7 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.

- 7.8 Sans préjudice des dispositions légales impératives, dans tous les cas où Proximus serait éventuellement reconnue responsable, sa responsabilité envers le Client est limitée à 50.000 EUR.
- 7.9 Le Client accepte que Proximus ne soit pas responsable de l'effacement ou de la non-conservation d'information
- 7.10 Proximus s'engage à mettre en œuvre 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.

Article 8 Responsabilité du Client

- 8.1 Le Client est tenu de veiller, en bon père de famille, à la bonne utilisation du Service.
- 8.2 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 Service et son système informatique. Le Client est également tenu de protéger ses données et ses logiciels contre les éventuels virus.
- 8.3 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.
- 8.4 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.

Article 9 Maintenance

- 9.1 Si les conditions d'exploitation l'exigent, Proximus peut modifier unilatéralement les caractéristiques techniques du Service, elle en informera le client conformément à l'article 24.
- 9.2 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.
- 9.3 Proximus se réserve le droit d'accéder à distance au Service du Client en vue d'effectuer des opérations de maintenance, de configuration ou de monitoring. Le personnel de Proximus devra justifier de sa qualité.

Article 10 Dérangement

Proximus met un helpdesk à la disposition du Client. Le helpdesk de Proximus est uniquement disponible pour régler les problèmes relatifs à la fourniture et au support du Service. Proximus est tenue de mettre en œuvre les efforts raisonnablement nécessaires pour résoudre les problèmes du Client. Le Client dispose d'un point de contact unique pour l'aider à gérer, modifier et effacer le contenu de son Service.

Article 11 Code de conduite applicable au Client

Proximus peut donner au Client des instructions spécifiques relatives à l'utilisation 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.

Article 12 Vie privée et confidentialité

12.1 Proximus enregistre dans ses fichiers des données relatives à ses Clients telles que des données d'identification, données sur l'usage que le Client fait des produits et services Proximus, données de trafic du Client, données de facturation et de paiement, données techniques. Ces données peuvent être traitées pour les finalités suivantes:

- la livraison et facturation des services demandés par le Client ;
- l'administration Client ;
- la gestion de litige;
- la réalisation d'opérations d'information ou de promotion sur les produits et services offerts par le Groupe Proximus, par courrier, SMS ou E-mail;
- l'établissement de profils d'utilisateurs à des fins de marketing sur base de l'utilisation par le client des produits et services du Groupe Proximus et de données socio-démographiques ;
- la lutte contre la fraude et les infractions envers Proximus, ses employés, ses Clients ou ses fournisseurs;
- le contrôle de qualité des services;
- des études de marché;
- la réalisation de campagnes d'information ou de promotion pour des produits et services de tiers via une annexe à la facture ;
- le planning et l'organisation de l'infrastructure de télécommunications.

Les données Clients sont conservées jusqu'à maximum 10 ans après que la personne en question n'est plus Client chez Proximus. D'autres délais de conservation sont d'application pour certaines catégories de données, comme les données trafic qui ne sont conservées que pendant 12 mois.

Les Clients qui ne souhaitent pas recevoir des informations commerciales sur les produits et services du Groupe Proximus peuvent le notifier au Service local, via le numéro gratuit 0800 99 487 ou online via MyProximus.

Les données d'identification et les profils d'utilisateurs peuvent être partagés avec les filiales du Groupe Proximus en vue de campagnes de marketing ou de publicité pour les produits et services du Groupe Proximus. Les Clients qui s'y opposent peuvent en informer Proximus au Service local ou par le service à la clientèle.

Les Clients qui ne souhaitent pas recevoir des informations commerciales sur les produits et services de tiers via une annexe à la facture peuvent le notifier au Service local.

Les données relatives aux Clients qui ont résilié leurs contrats avec Proximus peuvent être utilisées par le Groupe Proximus pour les informer des produits et services du Groupe Proximus, sauf si le Client a marqué son désaccord par le Service local.

Les fichiers de Proximus sont rendus accessibles aux tiers qui travaillent au nom ou pour le compte de Proximus, aux agents et partenaires commerciaux qui vendent des produits et

services pour le compte de Proximus. Dans tous les cas, leur accès est limité aux données dont ils ont besoin pour l'exécution de leur contrat avec Proximus. Les données Clients peuvent être communiquées aux autorités compétentes dans les cas prévus par la loi.

Si, à l'exception des cas visés ci-dessus, des données relatives aux Clients sont transmises à des tiers par Proximus, les Clients en recevront, par tout moyen approprié, une information spécifique. En plus, dans les circonstances prévues par la loi, ils auront la possibilité de s'y opposer.

Le Client a un droit d'accès et de rectification pour les données qui le concernent. Le Client peut à cet effet adresser une demande datée, signée et accompagnée d'une copie de sa carte d'identité au département juridique de Proximus, 27 Boulevard du Roi Albert II à 1030 Bruxelles.

Le Client est mis au courant du fait que les appels vers ou depuis le Service clientèle de Proximus peuvent être enregistrés, afin de servir de preuve en cas de contestation d'une transaction commerciale. Le client accepte cet enregistrement et y donne son consentement.

Les appels vers ou depuis le service Clientèle de Proximus peuvent également être enregistrés, ceci en vue d'un contrôle de la qualité du service.

- 12.2 Proximus ne prend pas connaissance des données qui ne lui sont pas destinées, ni des données que le Client transmettrait par Internet (par courrier électronique, par exemple, ou par l'intermédiaire de forums de discussion ou de sites Web à accès limité), ni des données résultant de l'utilisation directe d'Internet par le Client, sauf dans les cas suivants :
- s'il est nécessaire de prendre connaissance de ces données pour le bon fonctionnement du Service;
 - si Proximus a des raisons de croire que ces informations se rapportent à des activités illégales ou non autorisées, ou si un tiers estime que ces informations portent atteinte à l'un de ses droits.
- 12.3 Le Client s'engage à préserver le caractère secret et confidentiel de son mot de passe et de son code d'accès et à ne pas communiquer ces derniers à un tiers. Chaque utilisation des éléments d'identification aura lieu sous la seule et entière responsabilité du Client. En cas de perte, de vol ou d'utilisation frauduleuse d'un de ces éléments, le Client devra, soit procéder à une modification de son mot de passe à l'aide des outils fournis par Proximus, soit en informer Proximus dans les plus brefs délais. Cette communication devra être confirmée par lettre recommandée. La responsabilité du Client sera uniquement levée le jour ouvrable suivant le jour de réception de cette lettre recommandée par Proximus.
- 12.4 Les communications téléphoniques entre le Client et le service Clientèle de Proximus peuvent être enregistrées ou écoutées par des collaborateurs ou consultants de Proximus ne participant pas à ces communications, à des fins de formation et de supervision du personnel de Proximus. Le Client a la possibilité de s'opposer à ces enregistrements et écoutes à chaque conversation téléphonique.
- 12.5 Proximus souhaite attirer l'attention du Client sur le fait que la loi sur le commerce électronique impose à chaque ISP de communiquer les plaintes que ce dernier recevrait par rapport à ses Clients aux instances judiciaires.

Article 13 Force majeure

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 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.

Article 14 Cession du Contrat

- 14.1 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.
- 14.2 Le Client qui s'est vu interdire par jugement, l'accès et/ou le séjour à l'adresse où est situé le Service, 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.
- 14.3 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.
- 14.4 La cession est gratuite et comporte la transmission au cessionnaire de tous les droits et obligations découlant du Contrat.

Article 15 Durée du Contrat

- 15.1 Sauf convention contraire, le contrat est conclu pour une durée de 24 mois, converti automatiquement en durée indéterminée après cette date, et prend effet le jour de l'acceptation du client sur la réalisation du Service par Proximus. Le Client recevra à cet effet un email pour confirmation l'acceptation du travail à réaliser sur le Service par Proximus.
- 15.2 Tout changement d'offre liée au Service durant la période du contrat, engendre un nouveau contrat de 24 mois à daté de ce changement.
- 15.3 En cas de conversion vers un contrat à durée indéterminée, le Client pourra y mettre fin conformément à l'article 16.

Article 16 Suspension et résiliation par Proximus

- 16.1 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 217
- 16.2 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 Service, Proximus peut bloquer immédiatement l'accès du Client à son Service 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 fourni par le Client lors de la prise de commande.

- 16.3 Proximus se réserve le droit de prendre, de sa propre initiative, toutes les mesures qui s'imposent si l'intégrité et le fonctionnement de son Service viennent à être compromis.
- 16.4 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.
- 16.5 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.
- 16.6 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.
- 16.7 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 17.1 reste due.
- 16.8 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.
- 16.9 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.
- 16.10 En cas de résiliation du Service par Proximus, le Service reste actif et peut donc être rétabli pendant les 30 jours à partir de la date de la demande de résiliation. Proximus se réserve le droit de facturer une indemnité conformément à la liste des Prix.

Article 17 Résiliation par le Client

- 17.1 Le Client peut résilier son contrat à durée déterminée par écrit à tout moment sans devoir en indiquer les motifs, nonobstant les conditions prévues dans l'article 16.2. Proximus envoie au Client une confirmation écrite de la date de résiliation en tenant compte des spécificités techniques.
- 17.2 Indemnités en cas de résiliation anticipée d'un contrat à durée déterminée :
- Les Clients 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.
 - Les Clients qui résilient anticipativement leur contrat, Proximus se réserve le droit de réclamer une indemnité correspondant au frais d'installation, même si le Service n'a pas mis en ligne. 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.
 - En cas de résiliation du Service par le Client, le Service reste actif et peut donc être rétabli pendant les 30 jours à partir de la date de la demande de résiliation. Une indemnité sera demandée conformément à la liste des Prix.

Article 18 Administration de la preuve

- 18.1 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.
- 18.2 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.
- 18.3 Proximus n'est pas tenue par les conventions éventuellement conclues par le Client par l'intermédiaire du Service avec des fournisseurs de services instaurant d'autres modes de preuve conventionnels.

Article 19 Généralités

- 19.1 Les documents suivants, énumérés du plus général au plus spécifique, font partie intégrante du présent contrat:
- l'éventuel bon de commande les présentes
 - la liste des prix Proximus
 - les Conditions d'utilisation
 - les Conditions générales
- 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.
- 19.2 Tous les accords et conventions précédents, oraux ou écrits, sont considérés comme nuls et nonavenus et remplacés entièrement par les dispositions du présent Contrat.
- 19.3 Une disposition du Contrat déclarée nulle ou inapplicable n'enlève rien à la validité des autres dispositions.
- 19.4 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.

Article 20 Procédure de conciliation et règlement des litiges

- 20.1 En cas de difficulté relative à l'exécution du Contrat, le Client est invité à s'adresser au service local de Proximus.
- 20.2 Les plaintes relatives à une éventuelle mise hors service injustifiée d'un Services 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.

L'examen d'une plainte prend fin en cas de recours devant un tribunal.

Article 21 Droit applicable et juridictions compétentes

Les dispositions du présent Contrat sont soumises au droit belge. 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.

Article 22 Modifications des conditions du Contrat

- 22.1 *Proximus s'engage à informer les Clients concernés, par tout moyen approprié, des modifications des conditions du contrat. Cette information sera donnée au minimum 1 mois avant l'entrée en vigueur pour une modification des conditions générales ou spécifiques ou pour une majoration des prix et au minimum un jour à l'avance dans le cas d'une diminution de prix.*
- 22.2 *Le Client qui, à l'occasion d'une modification des conditions générales ou des conditions spécifiques 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, pour autant que ces modifications soient défavorables à la situation du Client. En cas d'augmentation ou d'indexation, 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.*

ANNEXE I Conditions d'utilisation du Service de présence en ligne Proximus

Article 1 - Objet

En qualité de fournisseur de création de présence en ligne comprenant l'hébergement de sites web et d'autres services liés à cette présence en ligne (Google MyBusiness, 12x7, outil de réservation en ligne, du e-marketing, ...), Proximus permet à ses Clients d'accéder à une mine d'informations publiques, privées, commerciales et non commerciales et de les diffuser. Afin d'encadrer efficacement les intérêts parfois contradictoires des internautes, Proximus a élaboré des Conditions d'utilisation qui complètent les conditions générales.

Le présent document est un code de conduite comprenant une description des droits, mais également des obligations et de la responsabilité du Client en tant qu'internaute.

Article 2 – Acceptation des conditions

Par le seul fait de l'utilisation de sa connexion à internet pour consulter, commenter ou publier du contenu sur internet ou pour envoyer des courriers électroniques, le Client accepte de respecter les présentes Conditions d'utilisation.

Article 3 - Règles d'utilisation en cas de création et/ou diffusion de contenu sur internet (ex. : site web créé par le client et hébergé par Proximus, commentaire déposé dans un forum de discussion ou sur un blog)

3.1 Le Client s'engage:

- à ne rien publier qui soit contraire aux bonnes mœurs, à l'ordre public et à la législation en vigueur ou qui puisse être considéré comme une incitation à commettre des crimes ou des délits;
- à ne pas publier de contenu portant atteinte aux droits intellectuels de tiers;
- à ne rien publier qui porte atteinte au respect de la vie privée ou à l'image de tiers;
- à ne pas publier de contenu à caractère dégradant, injurieux, menaçant, diffamatoire ou calomnieux à l'égard de qui que ce soit;
- à ne pas publier de contenu de nature raciste, xénophobe, révisionniste ou incitant à la discrimination, à la haine, à la violence à l'égard d'une personne en raison de son origine ethnique, de sa religion, de son orientation sexuelle, de sa couleur de peau, de son ascendance ou de sa nationalité;
- à ne pas publier (sur des blogs, des commentaires laissés sur les blogs, sur le portail, sur des sites web) du contenu (textes, vidéos, hyperliens, etc.) faisant l'apologie de comportements dangereux et/ou donnant des indications quant à la manière de procéder pour atteindre un objectif dangereux (par exemple, la fabrication d'engins explosifs ou de substances nocives, automutilation, anorexie, boulimie, « binge drinking », etc);
- à ne faire aucune publicité pour des offres à caractère sexuel;
- à ne pas poster, dans un blog ou sur un forum de discussion, des messages n'ayant aucun rapport avec le sujet traité par le blog ou le forum en question et ce dans le seul but d'importuner le blogueur ou le responsable du forum et/ou leurs visiteurs;
- à ne publier ou à ne poster aucun contenu qui ne soit garanti comme étant exempt de virus.

3.2 Le Client reste seul responsable, vis-à-vis de Proximus et vis-à-vis des tiers, du contenu qu'il a publié sur internet (en ce compris, notamment, les logiciels, les hyperliens, les fichiers infectés

par un virus ou présentant un défaut) et des éventuelles conséquences dommageables de cette publication.

- 3.3 Le contenu publié par le Client doit, non seulement être conforme aux conditions générales et aux principes énoncés dans l'article 3.1. des présentes Conditions d'utilisation, mais il doit également être régulièrement mis à jour (tout particulièrement lorsqu'il comporte des critiques relatives aux activités de tiers).
- 3.4 Le contenu du site Web du client doit être accessible à partir de la page d'accueil (pas de fichiers cachés). Toutes les données (photos, textes, animations,...) doivent être liées à des pages html.
- 3.5 Le Client veillera à prendre toutes les précautions nécessaires avant tout événement susceptible d'entraîner une augmentation subite et importante du trafic sur son site web.
- 3.6 Le Client est responsable, en première ligne, du contenu placé par des tiers sur son forum de discussion. Il doit, par conséquent, surveiller les commentaires déposés par les participants à son forum et veiller à assurer le respect strict des règles définies à l'article 3 des présentes Conditions d'utilisation.