

1. Définitions

Dans le cadre du Contrat, les termes ci-dessous ont la signification suivante:

Service: service décrit à l'article 3, dénommé « ProximusTV » et qui consiste à offrir au Client un service de télévision numérique (bouquets numériques de base et complémentaires) ainsi que des Services Numériques interactifs via le réseau de Proximus société anonyme de droit public ci-après dénommée « Proximus ».

Contenu: tout contenu audio, visuel ou audiovisuel, notamment les programmes de télévision repris dans des offres de base ou offres complémentaires, le Guide Electronique des Programmes, les œuvres figurant dans le catalogue « A la demande », les programmes relevant du bouquet Foot, du contenu interactif lié ou non aux programmes de télévision, des applications web ou tout autre contenu accessible via l'Internet, accessible sur le terminal de réception (télévision ou ordinateur, etc.) du Client via le Service.

Contrat: les présentes Conditions Générales ainsi que l'offre de Proximus Proximus pour le Service (ou sa variante lorsque le Service est souscrit auprès d'un agent agréé de Proximus qui a signé un contrat spécifique avec Proximus, par exemple Scarlet) valable le jour de la commande du Client (ci-après « l'Offre »).

Décodeur: solution technique, notamment tout équipement, y inclus ses accessoires éventuels (câbles, télécommande, clavier etc), nécessaire au fonctionnement du Service et mis à la disposition du Client par Proximus.

Interface ProximusTV: écran consacré au Service et accessible sur le terminal de réception du Client.

Guide Electronique de Programmes: guide électronique des programmes via l'interface ProximusTV, permettant aux Clients de consulter les informations de programmation relatives aux services de télévision et radio disponibles dans l'Offre de Télédistribution Numérique.

Pay per view: possibilité laissée au Client de regarder, en temps réel, une émission en payant juste celle-ci.

Client: la personne physique ou morale avec laquelle le présent contrat est conclu.

Service « A la demande » ou Vidéo on Demand (ou VoD): service permettant au Client de pouvoir commander et visionner un programme audiovisuel proposé dans un catalogue sur simple demande. Cet accès peut se faire 1) soit en dehors de toute formule d'abonnement sur base de la transaction, 2) soit dans le cadre d'une formule d'abonnement.

Offre de Télédistribution numérique: Offre commerciale de Proximus composée des services de télévision et radio numérique. Ces services de télévision peuvent faire partie d'une « offre de base » ou d'une « offre complémentaire »;

Offre Foot: offre commerciale de Proximus proposant aux Clients un accès à des matchs de football. Cet accès peut se faire soit en Pay per View pour des matchs précis, soit dans le cadre des formules d'abonnement.

Services Interactifs: accès à un environnement interactif, tels que le pause live tv, « à la demande », services interactifs, Guide Electronique de Programmes, service de recommandations personnalisées ou pas suivant le choix exprimé par le Client et certaines applications type web, adaptées à l'interface ProximusTV.

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.

2. Documents contractuels

2.1. Les conditions de fourniture du Service figurent dans les présentes conditions générales, dans l'Offre (offre de Proximus communiquée au Client et en vigueur au moment de la conclusion du Contrat ou sa variante lorsque le Service est souscrit auprès d'un agent agréé de Proximus qui a signé un contrat spécifique avec Proximus, par exemple Scarlet) et le bon de commande éventuel. L'Offre et l'éventuel bon de commande font partie intégrante du Contrat. En cas de contradiction entre les différents documents, les Conditions Générales prévalent sur tout autre document faisant partie du Contrat à moins :

- que ce document prévoi de façon claire et expresse qu'il prévaut sur les Conditions Générales ; ou
- que le Client ait souscrit un abonnement d'accès Internet chez un autre opérateur. Dans ce cas, certaines fonctionnalités n'étant pas disponibles, seules les parties pertinentes des présentes conditions générales sont applicables.

2.2. Lorsque le Client a conclu le Contrat avec un agent autorisé de Proximus, (qui a signé un contrat spécifique avec Proximus) par exemple Scarlet, le Service peut présenter des différences par rapport au Service fourni aux clients Proximus TV de Proximus, notamment,

- certaines fonctionnalités ou chaînes tv de ProximusTV peuvent ne pas être disponibles ;
- certaines parties du Service telles que le support, la facturation, la collecte du paiement peuvent être exécutées directement par l'agent agréé (qui a signé un contrat spécifique avec Proximus). Dans ce cas, le Client en est informé et toute référence dans le texte des présentes conditions générales à Proximus doit s'entendre comme une référence à l'agent autorisé et, en ce qui concerne ces parties du Service, le Contrat doit être considéré comme étant conclu entre le Client et cet agent autorisé.

2.3. Le Contrat a lieu entre le Client et Proximus. Toutefois, lorsque le Client a souscrit au Service via un agent agréé de Proximus (qui a signé un contrat spécifique avec Proximus), pour certaines parties du Service, par exemple, la commercialisation, le support, la facturation, le Contrat a également lieu entre le Client et cet agent agréé.

3. Description du Service

3.1. Description Générale : Le Service consiste en la mise sur le marché d'une offre commerciale composée de la distribution de Contenu audiovisuel et de la mise à disposition de Services Interactifs sur le moniteur de réception du Client.

Dans l'hypothèse où le Client a souscrit au Service via un agent agréé de Proximus (qui a signé un contrat spécifique avec Proximus), le Service peut présenter des variantes par rapport au Service offert directement par Proximus.

Le Service est constitué par différentes Offres (par ex.: l'Offre de Télédistribution Numérique – composée elle-même de l'Offre de Base et des Offres Complémentaires-, l'Offre « A la Demande ») et Services interactifs dont la composition exacte et les formules d'abonnement y afférentes sont décrites dans l'Offre faite au Client.

Dès l'activation du Service et l'installation du Décodeur conformément à l'article 5 ci-après, le Client a accès à un certain Contenu, notamment l'Offre de Base et, le cas échéant, une ou plusieurs Offres Complémentaires, le Guide Electronique des Programmes, certains Services Interactifs, le catalogue de vidéo à la demande. Il peut commander des Offres Complémentaires ou autres Services Interactifs, via 1) le call center, 2) les points de vente de Proximus, 3) lorsque disponible, via Internet, notamment, www.ProximusTV.be ou 4) lorsque disponible, via l'Interface ProximusTV. L'accès aux Offres et Services Interactifs commandés se fait dans les meilleurs délais. En cas de commande à distance des Offres et Services, par exemple via Internet, via l'Interface ProximusTV le Client ne dispose pas de droit de renonciation pour les Offres et Services dont l'exécution a déjà commencé, avec l'accord du Client, dans les 14 jours calendrier.

Le Service comprend un dispositif technique qui permet au Client de subordonner l'accès à certains Contenus de son choix à l'utilisation de codes d'accès spécifiques ou identifiants (ci-après code PIN). Ce système permet, par exemple, d'empêcher qu'un utilisateur mineur puisse visionner un programme qui pourrait lui être préjudiciable ou bien de commander des biens et services en ligne. Par défaut, les codes de contrôle parental sont activés, le Client devra désactiver ces codes de contrôle pour pouvoir accéder au service. Le Client peut modifier ses Codes d'accès personnels. Le Client assume l'entière responsabilité quant à l'utilisation de ses identifiants et leur communication à d'autres utilisateurs. Toute utilisation qui est faite du Service après l'introduction du Code PIN du Client est réputée avoir été faite par le Client ou avec l'autorisation du Client.

Un helpdesk est mis à la disposition du Client aux heures et numéros de téléphone indiqués dans l'Offre.

3.2. Offre de base :

L'Offre de Base mise à la disposition du Client jusqu'au Décodeur (le Client étant responsable de son équipement de réception) est composée comme suit :

3.2.1. Offre de Base : Il existe plusieurs Offres de Base, chacune comportant plus ou moins de services de télévision et de radio (nationaux et internationaux). Cette Offre est le premier niveau de services offert au Client.

Proximus peut donner temporairement l'accès gratuit à cette Offre aux nouveaux Clients et ce, à titre promotionnel. L'accès à cette Offre est soumis aux présentes conditions générales.

3.2.2. Guide Electronique de Programmes : Application à disposition des Clients permettant de consulter les données de programmations des

services de télévision et de radio disponibles sur le Service, ainsi que, le cas échéant, de programmer des enregistrements à la demande du Client. Les données reprises dans ce Guide Electronique de Programmes sont fournies par les services de télévision et de radio pour lesquelles Proximus n'a aucune responsabilité en cas d'erreur ou d'omission.

3.2.3. Accès au catalogue de Vidéo à la demande : l'abonnement à l'Offre de Base donne également au Client l'accès au catalogue de Vidéo à la demande. Ce catalogue est composé de différentes catégories : soit des programmes liés directement avec l'un ou l'autre service de télévision disponible sur le Service, soit des programmes audiovisuels indépendants. Le Client peut, au moment de son choix, commander et louer chaque élément du catalogue moyennant le paiement soit d'un abonnement soit d'une redevance forfaitaire à l'unité, soit gratuitement pour certains programmes. Les programmes ainsi loués seront à la disposition du Client pour une durée de minimum 24 heures et le paiement de la location sera comptabilisé conformément à l'article 11. Le prix par transaction sera affiché sur l'interface du Service préalablement à la commande et est porté en compte sur la première facture suivant la commande. Le Contenu est livré au Client directement après la commande, ce dernier ne pourra donc pas y renoncer.

Le Client ne pourra pas copier ou reproduire quelconque élément de ce catalogue.

Proximus peut donner temporairement l'accès gratuit à certains programmes aux nouveaux Clients et ce, à titre promotionnel. L'accès à ces programmes est soumis aux présentes conditions générales.

3.2.4. Accès aux applications interactives liées à des programmes de service de télévision: Proximus peut, en collaboration avec certains services de télévision, proposer aux Clients de participer, de façon interactive, à certains programmes via la télécommande du Service (tels qu'un vote, un concours, jeux interactif, etc). Des coûts peuvent être portés en compte par participation et seront facturés via la facturation du Service. L'utilisation de ces applications interactives sera payante par transaction ou par programme. Le prix de la transaction est affiché sur l'écran du Client préalablement à la transaction et est porté en compte sur la première facture suivant la commande. La livraison du service est réalisée immédiatement après la commande, le Client ne pourra donc pas y renoncer.

3.2.5. Accès au service de commande via le Service : dans les cas où cette fonctionnalité est disponible, elle permet aux Clients de pouvoir souscrire directement via le Service à certaines Offres Complémentaires ou applications supplémentaires. Les abonnements à ces Offres ou services seront portés en compte au moyen de la facturation du Service.

3.2.6. Accès à certaines applications Internet Interactives : dans la mesure où ce type d'applications sont disponibles, le service permet aux Clients de pouvoir visiter des sites d'informations dans lesquels des partenaires de Proximus peuvent présenter leurs produits et/ou services. Les informations présentées dans ces applications ne relèvent pas de la responsabilité de Proximus. Proximus ne peut donc être responsable du contenu de ces informations, ni des offres des tiers, ou du suivi ou service après-vente des commandes que le Client aurait passées.

En ce qui concerne les Applications Internet Interactives, le Client reconnaît et accepte que les applications puissent être soumises à des conditions supplémentaires, par ex. des conditions relatives à l'accès à l'Internet ou à des applications de communication comme l'email. Pour pouvoir accéder à de telles applications, le Client devra accepter les conditions supplémentaires applicables qui lui seront communiquées par le moyen que Proximus juge approprié.

3.2.7. Les fonctions d'enregistrement, de pause, de retour ou d'avancée sur les programmes dans la mesure où elles sont autorisées par les ayants droits sur ces programmes permettent au Client de pouvoir enregistrer des programmes de manière automatisée ou non sur le disque dur de son Décodeur ou, le cas échéant, sur le réseau de Proximus et de les visionner à sa demande dans le cadre du cercle privé de la famille.

3.2.8. Accès à un service de recommandations. Ce service permet au Client de recevoir des recommandations sur du Contenu qui pourrait l'intéresser. Ces recommandations, peuvent, suivant le choix exprimé par le Client, être personnalisées ou pas. Dans le cas où les recommandations sont personnalisées, elles peuvent être basées sur les données personnelles du Client et son utilisation des services de Proximus, notamment du Service.

3.3. Offres Complémentaires:

3.3.1. A côté des Offres de Base, le Client peut également souscrire à un abonnement à une ou plusieurs Offres Complémentaires disponibles pour les Clients ayant déjà souscrit à une Offre de Base. Ces Offres Complémentaires payantes sont composées de services de télévision relevant d'une même thématique (exemple le sport, la musique, la culture, le cinéma, les enfants, la nature, etc).

Proximus peut donner temporairement l'accès gratuit à des Offres complémentaires aux nouveaux Clients et ce, à titre promotionnel. L'accès gratuit aux dites Offres est soumis aux présentes conditions générales.

Proximus s'engage à mettre à la disposition du Client toute Offre Complémentaire à laquelle il aura souscrit jusqu'à son Décodeur, le Client étant responsable de son équipement de réception.

3.3.2. En ce qui concerne l'éventuelle Offre Complémentaire Foot, le Client peut souscrire à un des abonnements spécifiques relatifs au foot (My Club, All Foot, Pay Per View, Multilive). Le Client reconnaît que Proximus ne peut être responsable d'une annulation ou d'un report d'un match. Dans l'hypothèse où le match annulé ou reporté a été commandé par le Client en Pay per View, Proximus rembourse au Client cette commande. Dans le cas où le match annulé est commandé par le Client dans le cadre d'une formule d'abonnement (càd, autrement qu'en Pay per View), le Client n'est pas remboursé, vu qu'en principe, le match est reprogrammé par les organisateurs.

4. Souscription au Service

4.1. La souscription au Service et l'utilisation de celui-ci sont valables pour une seule ligne du Client à la fois et supposent que :

- le Client dispose d'un moniteur de réception compatible (télévision, ordinateur, etc) et équipé pour le cas d'une télévision d'une prise SCART et d'un modem compatible avec le Service;
- le Client dispose, le cas échéant auprès de Proximus, d'une ligne téléphonique (Classic line) ou d'un accès Internet large bande, d'une capacité suffisante et en ordre de paiement et indiqués dans l'Offre comme compatibles avec le Service;
- sur la ligne concernée ne sont pas fournis des services de type d'accès Internet large bande par un autre opérateur qui sont incompatibles sur le plan technique avec le Service;
- la ligne concernée se situe dans la zone géographique couverte par le Service et est qualifiée par Proximus tant au moment de la souscription qu'au moment de l'activation du Décodeur comme pouvant supporter le Service.

Le client peut raccorder plusieurs terminaux de réception au Service, sous réserve de la capacité technique (vérifier la disponibilité auprès de Proximus), avec un maximum de 3 terminaux de réception dont un maximum de 2 télévisions en fonction de la bande passante disponible sur sa ligne. Chaque terminal de réception doit être raccordé à un Décodeur. Proximus tient à la disposition du Client des informations complémentaires sur les spécifications techniques relatives à la compatibilité de l'équipement du Client avec le Service. Pour le surplus, le Client est seul responsable de la compatibilité de son propre équipement avec le Service.

Le Client reconnaît et accepte que Proximus peut, sans avertissement supplémentaire et afin d'assurer la qualité et le support du Service, se connecter à distance et, le cas échéant, redémarrer et gérer l'équipement du Client relatif au Service et situé entre le point de terminaison du réseau de Proximus et le Décodeur. Dans ce cadre, le Client appliquera les directives communiquées par Proximus.

4.2. La souscription au Service implique l'installation et l'activation du Décodeur chez le Client. Lorsqu'il est possible de commander plusieurs Décodeurs, le Client règle pour chaque Décodeur commandé les frais de livraison, installation, location ou vente y relatifs. Les Offres Complémentaires peuvent être commandées séparément, à n'importe quel moment pendant le Contrat, conformément aux dispositions de ce dernier.

4.3. Déménagement : le Client qui déménage dans une zone où le Service est disponible peut emporter son Décodeur à sa nouvelle adresse et conserver ses réglages personnels. Dans ce cas, un nouveau rendez-vous devra être pris avec Proximus pour installer le Décodeur et activer le Service existant à la nouvelle adresse. Une indemnité peut être portée en compte du Client pour la réactivation du Service.

4.4. Le Service implique l'utilisation d'un Décodeur et, dans certains cas, d'équipement technique supplémentaire qui est mis, dans ce but, à la disposition du Client par Proximus. Les conditions d'utilisation du Décodeur et de cet équipement technique sont décrites à l'article 8.

4.5. La demande de souscription au Service peut être refusée pour l'un des motifs suivants:

- a) la personne refuse de se soumettre aux présentes conditions générales, notamment à l'article 4.1;
- b) la personne ne respecte pas les obligations qui lui incombent en vertu d'un autre contrat qui la lie à Proximus;
- c) fraude ou doute sérieux quant à la solvabilité de la personne;

- d) la personne communique une identité fautive ou erronée;
- e) la personne refuse de produire la preuve de l'existence d'une garantie bancaire inconditionnelle à première demande que Proximus lui aurait demandée.

5. Installation et activation du Décodeur

5.1. Proximus met le Décodeur à la disposition du Client, dans les limites des stocks disponibles et conformément à l'article 8. Suivant l'Offre, l'installation peut se faire par le Client lui-même, par Proximus ou bien par des tiers techniciens certifiés. Le Client s'engage à n'installer le Décodeur que sur la ligne convenue et suivant les instructions d'utilisation communiquées.

Une fois le Décodeur installé, le Client doit l'activer en introduisant les identifiants qui lui sont demandés.

5.2. Dans l'hypothèse où les parties conviennent que l'installation sera effectuée par Proximus, elles fixent un rendez-vous de commun accord. Proximus n'est pas responsable des dommages occasionnés inévitablement à un bien lorsqu'elle exécute un travail nécessaire à l'installation ou à la désinstallation du Décodeur.

5.3. Sauf autre délai convenu avec le Client, Proximus s'engage à mettre tout en œuvre pour activer le Service dans un délai maximum de 5 jours ouvrables pour une installation du Décodeur effectuée par le Client et de 15 jours ouvrables pour une installation effectuée par Proximus.

6. Garanties relatives au Service

6.1. Proximus s'engage à mettre en œuvre son expertise pour assurer au Client un Service ininterrompu de la meilleure qualité possible. En cas de problème, le Client est tenu d'en informer Proximus le plus rapidement possible. Dans ce cas, Proximus fera tous les efforts raisonnables qui sont en son pouvoir pour résoudre le problème survenu.

6.2. Proximus peut interrompre le Service pour procéder à l'entretien, la réparation, la modification et l'extension du réseau. Si un manque de sécurité est constaté au niveau du Décodeur, Proximus est également en droit d'interrompre le Service jusqu'à ce que la sécurité soit rétablie. Proximus s'engage à limiter la durée de telles interruptions au temps strictement nécessaire. Dans la mesure du possible, sauf en cas d'urgence et pour autant que cela soit raisonnablement faisable, le Client sera averti à l'avance de l'exécution de travaux susceptibles d'exercer une influence sur la réception du Service. Si la réception d'un grand nombre de Clients est interrompue, Proximus se réserve le droit de le notifier via une notification publique générale sur l'Interface Proximus TV ou de toute autre manière que Proximus jugera opportune.

7. Modification du Service

Le Service est de nature évolutive. Proximus se réserve le droit de modifier à tout moment non seulement les caractéristiques techniques du Service mais aussi les Offres et leur composition, notamment le nombre ou la nature des services de télévision et radio distribués ou la composition du catalogue A la Demande et ce, pour des raisons de politique commerciale, juridique, économique ou technique. Proximus s'efforcera de garder une Offre plus ou moins équivalente. Proximus informe le Client de telles modifications dès que possible, de la façon que Proximus juge appropriée. Aucune indemnité n'est due au Client du fait de ces modifications.

8. Décodeur

8.1. Option location

8.1.1. Dans l'hypothèse où l'Offre prévoit une option location pour le Décodeur et que le Client choisit cette option, Proximus ou ses distributeurs agréés mettent le Décodeur à la disposition du Client, dans les limites des stocks disponibles, sous forme de location.

Ce droit d'utilisation est strictement personnel et le Décodeur reste la propriété de Proximus et de ses fournisseurs. Il ne peut être vendu, sous-loué, transformé, donné en gage ou en garantie ou prêté sous une quelconque forme à des tiers par le Client, qui ne peut en disposer d'aucune façon.

8.1.2. Le Client est seul responsable de l'utilisation et de la conservation du Décodeur en bon père de famille. Il est responsable de toute

détérioration, perte, vol ou destruction du Décodeur, quelle que soit la cause du dommage, sauf si cette détérioration, perte, vol ou destruction est dû à Proximus. Proximus recommande au Client d'assurer le Décodeur auprès de sa compagnie d'assurance (dans le cadre de sa police multirisques habitation).

8.1.3. En cas de perte ou de vol du Décodeur, le Client doit en informer Proximus le plus rapidement possible, en incluant, le cas échéant, une copie de la déclaration de vol déposée auprès des autorités compétentes. Le Client doit rembourser à Proximus la somme forfaitaire de 149 €.

8.1.4. Proximus est seule autorisée à modifier le Décodeur ainsi qu'à procéder à l'entretien, au remplacement et aux réparations éventuelles. En cas de non fonctionnement ou de fonctionnement défectueux du Décodeur, le Client s'engage à en informer immédiatement Proximus et à rapporter le Décodeur dans un point de vente de Proximus ou à l'endroit et selon les modalités qui lui sont indiquées. Proximus met tout en œuvre pour que, dans les limites des stocks disponibles, le remplacement soit effectué dans les meilleurs délais. Proximus détermine seule quels sont les moyens techniques appropriés et la responsabilité de Proximus se limite à ce remplacement. En cas de panne non imputable au Client ou d'intervention technique à distance sur le Décodeur, le Décodeur est réparé ou échangé gratuitement pendant la durée du Contrat, pour autant que le compte du Client ne présente pas d'impayés ou d'autres irrégularités. Proximus n'est, en aucun cas, responsable pour la perte des données personnelles du Client stockées dans le Décodeur.

8.1.5. Le Client est tenu de restituer le Décodeur, auprès d'un point de location agréé par Proximus ou à l'endroit et selon les modalités qui lui sont indiquées, dans son état initial, mis à part l'usure normale et ce, au plus tard dans les trois jours ouvrables qui suivent la fin du Contrat, quelle qu'en soit la cause. Si la restitution n'intervient pas dans ce délai, un montant de 149€ est facturé au Client. Le Client est tenu de dédommager Proximus pour toute dégradation ou défectuosité du Décodeur qui ne résulte pas de l'usage normal.

8.2. Option achat

8.2.1. Dans l'hypothèse où l'Offre prévoit une option achat pour le Décodeur et que le Client choisit cette option, Proximus ou ses distributeurs agréés mettent le Décodeur à la disposition du Client, dans les limites des stocks disponibles, sous forme de vente. Le Client devient propriétaire du Décodeur mais sa souscription au Service demeure strictement personnelle.

L'option d'achat n'est plus disponible pour les Décodeurs liés à des Offres souscrites après le 2 novembre 2015, étant donné qu'à partir de cette date, les Offres ne prévoient plus cette option d'achat.

8.2.2. La livraison du Décodeur est censée accomplie au moment celui-ci est retiré par le Client ou arrive à l'adresse de livraison. Les frais de livraison sont à charge du Client.

En cas de livraison par Proximus, le Client ou la personne désignée par ce dernier devra, dès réception du Décodeur, s'assurer de sa conformité à ce que le Client a commandé.

8.2.3. Le Décodeur reste la propriété de Proximus jusqu'au paiement complet de son prix. Jusqu'à ce moment, il ne peut être cédé, transformé, donné en gage ou en nantissement ou prêté sous quelque forme que ce soit à des tiers par le Client, à qui il est interdit d'en disposer de façon quelconque. En cas de saisie ou de toute autre prétention d'un tiers à des droits sur le Décodeur, le Client est tenu de s'y opposer et d'en aviser immédiatement Proximus afin de lui permettre de sauvegarder ses droits. Les risques sont transférés au Client à partir de la livraison ou du retrait du Décodeur. Dès cet instant, le Client supporte les risques de perte, de vol et de destruction partielle ou totale du Décodeur.

8.2.4. Sans préjudice des droits légaux du Client, le Décodeur ou toute autre équipement vendu par Proximus est couvert par une garantie « matériel » contre tout défaut matériel ou vice de fabrication. La durée de la garantie est de deux ans, sauf dispositions contractuelles contraires. Le délai prend cours à compter de la date de retrait ou de livraison du Décodeur ou de la date de la facture de tout autre équipement vendu par Proximus. La garantie n'est valable que pour autant que le Client utilise l'appareil terminal en bon père de famille et dans des circonstances normales. La garantie ne sera accordée que sur présentation de la facture, du ticket de caisse ou du certificat ad hoc complété par Proximus. Proximus met tout en œuvre pour remettre le Décodeur en bon état de fonctionnement dans les meilleurs délais. Elle détermine seule quels sont les réparations et/ou remplacements nécessaires. Toutefois le Client a le droit d'exiger de Proximus la réparation du Décodeur ou son remplacement, dans les deux cas, sans frais, à moins que cela ne soit impossible ou disproportionné.

Si le Client n'informe pas Proximus d'un défaut de conformité au plus tard 2 mois suivant la constatation de ce défaut, le Client perd tous ses droits dans le cadre de la loi sur la vente aux consommateurs ainsi que le droit de demander des dommages-intérêts.

Le Client doit, selon ce qui est prévu sur le certificat de garantie, contacter le service technique compétent ou rapporter le Décodeur ou tout autre équipement défectueux dans un point de vente Proximus ou à l'endroit et selon les modalités qui lui sont indiqués, dans son emballage d'origine ou dans un autre emballage garantissant une sécurité analogue. Le Décodeur ou tout autre équipement est, selon la nature de la panne, réparé sur place, échangé ou rentré en atelier.

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

La garantie ne couvre pas :

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

La garantie n'est pas applicable :

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

Proximus n'est, en aucun cas, responsable pour la perte des données personnelles du Client stockées dans le Décodeur.

8.3. Le Client est expressément informé que Proximus se réserve le droit de modifier à tout moment le Décodeur ou tout autre équipement, en cas de contraintes techniques ou en vue d'améliorer le Service. Ces modifications peuvent être effectuées à distance, de manière automatique mais, il est également possible que des nouveaux modèles de Décodeurs ou tout autre équipement soient mis sur le marché. Dans toute la mesure du possible, Proximus essaiera de préserver la compatibilité des anciens modèles de Décodeur ou de tout autre équipement avec l'évolution du Service. Toutefois, lorsque cette compatibilité n'est plus possible, le Client doit faire les démarches nécessaires pour procéder au remplacement du Décodeur ou tout autre équipement s'il veut poursuivre sa souscription au Service.

8.4. Le Client reconnaît et accepte que ce Décodeur ou tout autre équipement est protégé par différents droits intellectuels de Proximus ou de ses fournisseurs et que sa composition doit être considérée comme confidentielle. En ce qui concerne les éléments du Décodeur ou tout autre équipement ainsi protégés, Proximus concède au Client un droit d'utilisation personnel et privé dans l'unique but de permettre la bonne prestation du Service. Toute utilisation non autorisée, en particulier le démontage, la combinaison avec du matériel non autorisé, la reproduction, la modification, la décompilation des programmes d'ordinateur, leur communication au public, leur installation sur du matériel autre, le fait d'effectuer ou faire effectuer par un tiers un branchement sur le réseau ou d'utiliser du matériel autre que celui prévu par le Contrat, notamment des décodeurs, cartes ou modem pirates, permettant d'accéder au Service, est interdite et est susceptible de poursuites pénales.

Dans certains cas, pour certaines composantes du Décodeur ou de tout autre équipement, des conditions de licence supplémentaires seront communiquées au Client pour certains programmes informatiques.

Le Client ne peut pas retirer ou camoufler les éventuelles mentions de propriété ou marques figurant sur le Décodeur ou tout autre équipement, enlever ou rendre invisibles les numéros de série de ses différentes composantes. Toute violation de ces obligations peut entraîner des poursuites civiles et pénales.

8.5. Le Client reconnaît et accepte que le Décodeur est associé à sa ligne et que toute utilisation du Décodeur est effectuée sous la responsabilité du Client. Dans ce cadre, le Client s'engage à avertir immédiatement Proximus du fait qu'il n'utilise plus le Décodeur pour que Proximus puisse procéder à la désactivation de ce dernier. Proximus s'engage à procéder à la désactivation dans les 3 jours ouvrables. Aussi longtemps que cette désactivation n'a pas lieu, le Client reste responsable de toute utilisation qui serait effectuée de son Décodeur.

9. Droits intellectuels sur le Contenu

9.1. Le Contenu mis à la disposition du Client est protégé par la législation relative aux droits intellectuels, particulièrement par le droit d'auteur et les droits voisins et par d'autres droits exclusifs de tiers. Le prix payé par le Client comprend les montants qui sont alloués aux divers ayants-droits. Proximus rappelle au Client que la piraterie nuit à la création artistique et que toute utilisation du Contenu qui n'est pas expressément autorisée ainsi que le contournement de mesures techniques de protection des œuvres constituent des actes de contrefaçon aux droits de Proximus et de tiers, susceptibles de poursuites civiles et pénales.

9.2. Le Client reconnaît et accepte qu'il ne peut utiliser le Service, y inclus le Décodeur que pour son usage familial et privé. Il ne peut notamment pas procéder ou autoriser une utilisation, un enregistrement, une copie ou une fixation du Contenu par des tiers, soit en le diffusant, soit en le copiant pour des tiers. Le Client est averti que permettre à un tiers d'accéder au Service via le branchement sur le Décodeur ou la ligne du Client ou bien une utilisation commerciale du Service sont strictement interdits. En cas de perte ou de vol du Décodeur, le Client doit en informer Proximus le plus rapidement possible, afin de lui permettre de lutter contre les actes de contrefaçon éventuels. La responsabilité du Client n'est levée que 24h après une telle notification.

Proximus peut en outre bloquer ou restreindre l'enregistrement et la fixation de certains Contenus à la demande des ayant-droits sur ledit programme.

9.3. Le Client s'engage à ne pas contourner les éventuelles mesures techniques qui protègent le Contenu ou restreignent son utilisation et à respecter toutes les limitations qui lui sont communiquées quant à l'utilisation de ce Contenu. Le Client reconnaît que certains Contenus sont mis à disposition du Client à condition qu'il ne les enregistre pas.

9.4. Le Client garantit Proximus contre toute plainte ou action de tiers résultant d'une utilisation illégale par le Client du Contenu ou du Service ou d'une utilisation non autorisée par le Contrat.

9.5. Sauf autorisation expresse, le Service est exclusivement destiné à l'utilisation dans le cadre du cercle privé de la famille. Toute autre utilisation contre paiement ou non est interdite. Il est notamment interdit de distribuer ou de communiquer au public le Service, en tout ou en partie, de le mettre à disposition, en dehors du cercle privé de la famille ou de le rendre public de quelque manière que ce soit. Le Client garantit Proximus de tout recours suite à une utilisation non conforme aux présentes conditions générales.

10. Responsabilité et Garanties

10.1. Proximus met en œuvre tous les efforts raisonnables dont elle dispose pour assurer un service ininterrompu, un Service de bonne qualité et rectifier les éventuels mauvais fonctionnements. Toutefois, Proximus ne donne aucune garantie quant à un fonctionnement sans erreur ou sans interruption du Service.

Outre les interruptions prévues à l'article 6.2., Proximus peut interrompre le Service à tout moment, sans mise en demeure, préavis ni indemnités, lorsque

- l'installation terminale et privée est susceptible de porter atteinte au bon fonctionnement du Service ou du réseau de Proximus en général;

- le Client utilise le Service de manière non autorisée, notamment en piratant ou en permettant le piratage des programmes.

10.2. Proximus n'a aucune influence sur le Contenu des tiers et n'offre, par conséquent, aucune garantie sur la qualité, la légalité de celui-ci et n'assume aucune responsabilité corrélatrice. Elle n'est pas davantage responsable des services, ni de leur facturation lorsque ceux-ci sont offerts par des tiers et accessibles par son réseau ou via le Service. De manière générale, Proximus n'assume aucune responsabilité pour le Contenu et les modifications d'horaires ou de programmes édités par des tiers ou imposés par les dispositions législatives et réglementaires.

10.3. Le Client est averti et accepte que l'utilisation du Service peut influencer la vitesse de son abonnement accès Internet et accepte cet inconvénient.

10.4. 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. De plus, le Client reconnaît et accepte que Proximus n'assume aucune responsabilité pour des dommages immatériels ainsi que pour les dommages tels que les manques à gagner, les pertes de revenus, interruption d'activité, les pertes ou les détériorations de données. Sans préjudice des dispositions légales impératives, dans tous les cas où Proximus serait éventuellement déclarée responsable, cette responsabilité est limitée à l'équivalent du montant correspondant à 3 mois d'abonnement au bouquet de base.

10.4. Pour toute souscription à partir du 1^{er} 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.

11. Prix, facturation et paiement

11.1. Pour les clients qui ont souscrit au Service via Proximus, les montants qui ne sont pas dus au moment de la conclusion du Contrat ou de la livraison du Décodeur, sont facturés par le biais de la facture Proximus du Client suivant les conditions et modalités prévues dans les conditions générales de Proximus relatives au service de téléphonie ou à l'accès Internet du Client auprès de Proximus. Ces conditions générales sont disponibles sur demande ou bien sur le site web de Proximus.

11.2. Pour les clients qui ont souscrit au Service via un agent agréé de Proximus (qui a signé un contrat spécifique avec Proximus, par exemple Scarlet), la facturation et la collecte de paiement ont lieu suivant les conditions générales de cet agent agréé.

Lorsque l'agent agréé ne facture pas le Service pour son propre compte, mais qu'il gère seulement la collecte du paiement du Service pour compte de Proximus, le Client reçoit un document informatif ou « statement » relatif au Service. Il paie à l'agent le montant repris sur ce document mais dans le cas où le Client a besoin d'une facture au sens fiscal du terme, il doit s'adresser à l'agent agréé qui fera le nécessaire auprès de Proximus pour l'obtention d'une facture.

11.3. Le prix du Service ne concerne que ce dernier et n'inclut pas les coûts relatifs à une ligne téléphonique ou à l'accès Internet.

La 1^{ère} facture comprend

- les frais d'activation du Service;
- le cas échéant, les frais relatifs à la livraison et à l'installation du Décodeur et du Service ;
- le cas échéant, le prix de la location du Décodeur et/ou des options commandées calculé au prorata depuis le jour de son activation jusqu'au jour de l'établissement de la facture;
- le cas échéant, le prix de chaque Offre commandée, calculé lorsque l'offre est proposée sous forme d'abonnement au prorata depuis le jour de l'activation de cette Offre jusqu'au jour de l'établissement de la facture;
- les montants déjà connus comme dus pour la période de facturation suivante du Service.

11.4. Les facturations suivantes comprendront les montants déjà connus comme dus pour la période de facturation suivante du Service ainsi que les montants supplémentaires qui seraient dus entretemps pour la période antérieure.

11.5 Proximus peut revoir et adapter ses prix une fois par an, dans le courant du mois de janvier, en fonction de l'indice des prix à la consommation.

11.6. 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 tiers étant le vendeur), 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 lui-même. En cas de plainte, le Client doit s'adresser directement au tiers vendeur. 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.

12. Modification du Contrat

12.1. Proximus se réserve le droit de modifier, à n'importe quel moment, les caractéristiques du Service ou les conditions contractuelles y relatives. Elle notifie ces modifications de la manière qui lui semble appropriée. La publication d'un avis sur l'interface tv du Service ou une mention sur la facture, sont réputées constituer des méthodes de notification appropriées.

12.2. Ces modifications entrent en vigueur immédiatement à moins qu'elles ne concernent une modification substantielle des conditions contractuelles en défaveur du Client ou une augmentation des prix ou une indexation. Dans ces cas, les nouvelles conditions deviennent applicables 30 jours calendrier après leur notification.

12.3. Le Client qui n'accepte pas une modification substantielle des conditions contractuelles en sa défaveur peut résilier le Contrat, sans pénalités, au plus tard le dernier jour du mois qui suit l'entrée en vigueur de la modification. Le Client qui n'accepte pas une augmentation des prix peut résilier le Contrat, sans pénalités, au plus tard le dernier jour du mois qui suit la 1^{ère} facture après l'entrée en vigueur de l'augmentation. La résiliation peut intervenir par écrit (jusqu'au 30/09/2012 un recommandé doit être utilisé).

A défaut de résiliation dans les délais précités, le Client sera réputé avoir accepté les nouvelles conditions. Dans tous les cas, tous les montants relatifs aux Modules commandés dont la période de facturation a déjà été entamée, sont dus.

13. Données personnelles

13.1. Les données à caractère personnel fournies par le Client et les données collectées par Proximus concernant l'usage que le Client fait du Service sont enregistrées dans les bases de données de Proximus (Bd du Roi Albert II, 27 à 1030 Bruxelles).

Ces données sont traitées en vue

- de permettre la bonne exécution du Contrat ;
- de la gestion de la clientèle ;
- d'effectuer des études de marché et établissements de profils d'utilisation;
- de la recherche de la fraude comme, par exemple, des violations de droits intellectuels;
- de réaliser des opérations d'information ou de promotion sur les produits et services du Groupe Proximus, par tous moyens, notamment par lettre et/ou par e-mail. Ces informations peuvent être personnalisées sur base de l'usage que le Client fait des services et produits de Proximus. Si le Client ne souhaite pas être sollicité dans ce cadre, il peut, à tout moment, s'y opposer en adressant sa demande sur [MyProximus](#).

Les publicités à la TV peuvent être adaptées au profil du client. Ce profil est basé sur ses données client, c.à.d. ses données administratives, ainsi que l'usage qu'il fait de Proximus TV ou d'autres services de Proximus. Si le client ne souhaite pas regarder des publicités ciblées à Proximus TV, il peut adapter ses paramètres via MyProximus.

Les données collectées peuvent être communiquées à des tiers si cette communication est nécessaire pour fournir le Service ou si le Client a donné son consentement pour une telle communication ou bien si Proximus est obligée par la loi de communiquer des données comme c'est par exemple le cas des nom, adresse, date de naissance, date du début d'abonnement, etc. aux autorités fiscales de la région Wallonne. Proximus peut anonymiser et agréger les données recueillies en vue de reporting interne et externe au sujet du comportement télévisuel.

13.2. En justifiant préalablement de son identité et moyennant demande écrite, datée, signée et adressée au service clientèle de Proximus, le client peut obtenir gratuitement la communication des données qui le concernent, ainsi que, le cas échéant, la rectification des données qui seraient inexactes, incomplètes ou non pertinentes.

13.3. Le client informe Proximus en temps utile de toute modification des données fournies à Proximus dans le cadre de ce Contrat.

13.4. Dans le cas où le Client a souscrit au Service via un agent agréé de Proximus (qui a signé un contrat spécifique avec Proximus), les mêmes principes que ceux prévus dans les paragraphes précédents s'appliquent également à cet agent agréé dans la mesure où des données personnelles du Client sont également collectées par cet agent agréé.

14. Conclusion et durée du Contrat

14.1. Le Contrat est conclu à partir du moment où Proximus accepte la souscription du Client au Service. Toutefois, il est possible qu'à la suite de l'activation du Décodeur, Proximus estime que la qualité du Service est insuffisante pour des raisons techniques qui n'apparaissent qu'à ce moment-là. Dans un tel cas, le Contrat est résolu immédiatement et de manière rétroactive sans donner lieu à une quelconque indemnité dans le chef d'une des parties.

14.2. 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.

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

Le remplacement d'un contrat à durée indéterminée ou d'un contrat à durée déterminée conclu avec un Client consommateur par un contrat à 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 15.

Si le contrat est conclu avec un client professionnel (client non consommateur) et dans les cas 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 notifiée selon les modalités de l'article 15.

14.3. Au cours de l'exécution du Contrat, le Client peut commander les différents Offres du Service.

En ce qui concerne les offres thématiques, pendant le premier mois de leur souscription initiale, le Client peut, sans pénalités, modifier ou résilier sa commande et ne payer que les coûts proportionnels au nombre des jours pendant lesquels l'Offre thématique était souscrite.

14.4. Si, pendant le Contrat, le Client a commandé des Offres dont la durée dépasse la date de la fin du Contrat énoncée à l'article 14.2. ci-dessus, le Contrat est, en ce qui concerne ces Offres, automatiquement prolongé jusqu'à la fin de la période de validité de l'abonnement en cours des Offres concernées.

15. Résiliation par le Client et Easy Switch

15.1 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 15.2., 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.

15.2 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.

15.3. Le Client qui souhaite migrer son service TV (et, le cas échéant, son service d'accès Internet) 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 TV (et, le cas échéant, du service d'accès Internet) 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).

15.4. 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.

Ces indemnités de résiliation ne sont également pas dues si le Client peut prouver un déménagement hors zone couverte par le Service.

15.5. Le Contrat prend fin immédiatement, de plein droit, sans mise en demeure préalable, dans le cas où l'une des parties se trouve en état de cessation de paiement, insolvabilité financière, règlement collectif de dette, faillite ou liquidation.

15.6. Proximus a le droit de résilier immédiatement le Contrat, de plein droit, sans mise en demeure préalable ni indemnisation pour le Client en cas de faute grave du Client, notamment en cas de

- perturbation par le Client du Service ou, de manière générale, du réseau de Proximus;

- utilisation non autorisée du Service ou du Décodeur, notamment piratage, tentative de piratage, mise à disposition de tiers du Contenu ;
- fraude ou doute sérieux quant à la solvabilité du Client.

De plus, en cas de dol ou fraude de la part du Client, Proximus peut exiger, en plus du paiement du prix dû pour la période où le Service a été presté, le versement de dommages et intérêts couvrant tous les frais techniques, administratifs et juridiques résultant de ce dol ou fraude.

15.7. Dans l'hypothèse où le Client a souscrit au Service sans commander d'Offre ni utiliser de manière active son Décodeur pendant au moins 3 mois, Proximus est autorisée à résilier le Contrat immédiatement, de plein droit et sans devoir une quelconque indemnité.

15.8. En cas de non-exécution par le Client de ses obligations contractuelles ainsi qu'en cas de non-respect des obligations qui incombent au Client en vertu d'un autre contrat qui le lie à Proximus, cette dernière est en droit de suspendre tout ou partie du Service.

15.9. En dehors des cas prévus ci-dessus, chaque partie peut résilier, sans pénalités, le Contrat en cas de non-respect de ses obligations par l'autre partie. La résiliation n'interviendra qu'après une mise en demeure restée sans effet pendant un délai de 15 jours calendrier à compter de sa date de notification par tout moyen approprié si la résiliation est effectuée par Proximus, par écrit si la résiliation est effectuée par le Client.

15.10. Dans l'hypothèse où le Service est techniquement lié à l'existence d'une ligne téléphonique ou d'un accès Internet large bande auprès de Proximus, toute suspension ou résiliation du Contrat entre Proximus et le Client pour cette ligne téléphonique ou cet accès Internet aux torts du Client implique automatiquement la suspension ou la résiliation du contrat pour le Service aux torts du Client.

15.11. Si dans le cas d'une Offre, un équipement autre que le Décodeur (par exemple un modem ou un router) 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. Le Client sera tenu de dédommager Proximus pour toute dégradation ou défectuosité de cet équipement qui ne résulte pas de l'usage normal.

16. Cessibilité du Contrat et sous-traitance

16.1. Le Client ne peut céder le Contrat à un tiers que moyennant le consentement écrit et préalable de Proximus. 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. La cession est gratuite et comporte la transmission au cessionnaire de tous les droits et obligations découlant du Contrat.

16.2. Proximus est autorisée à céder tout ou partie des droits et obligations qu'elle a en vertu du Contrat à un tiers. De plus, elle peut faire exécuter tout ou partie de ses obligations par un sous-traitant de son choix. Dans ce cas, elle reste responsable vis-à-vis du Client de la bonne exécution de ses obligations par le sous-traitant.

17. Droit applicable et Règlement des différends

En cas de difficulté relative à l'exécution du Contrat, le Client est invité à s'adresser au service à la Clientèle de Proximus.

Le Contrat est soumis au droit belge. Toute contestation relative à son interprétation ou à son exécution est de la compétence exclusive des tribunaux belges ordinaires.

Tout Client qui n'est pas satisfait du traitement réservé à une plainte peut s'adresser au Service de Médiation pour les Télécommunications (Boulevard du Roi Albert II 8boite3 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.