

Version française

Conditions générales de Premium Club

Premium Club est un programme de fidélité géré par Proximus.

A. Conditions d'adhésion

1. Particuliers : toute personne physique ou morale qui acquiert ou utilise des produits et / ou services offerts sur le marché, uniquement à des fins non professionnelles.

Professionnels : toute personne physique ou morale qui acquiert ou utilise des produits et / ou services offerts sur le marché à des fins professionnelles (comme - mais sans limitations - les personnes morales assujetties à la TVA, les commerçants, artisans, professions libérales, administrations et entités assimilées, ...).

2. Les personnes physiques Particuliers d'au moins 18 ans peuvent devenir membres de Premium Club, à condition de ne pas relever de l'un des régimes d'exclusion cités à l'article 3 et de satisfaire aux conditions cumulatives suivantes :

- ses factures des 6 derniers mois doivent représenter une moyenne de maximum € 2 000 (hors TVA) par mois ;
- elles doivent être titulaires du compte client.

3. Ne peuvent devenir membres de Premium Club, les clients qui :

1. ont uniquement souscrit un abonnement à une ligne fixe PSTN/ ISDN ;
2. ont uniquement souscrit un abonnement à des services destinés aux Professionnels ;
3. disposent d'un plan tarifaire spécial incompatible avec Premium Club comme, entre autres, Corporate VPN, Volume based pricing, ... ;
4. sont identifiés chez Proximus comme étant des clients corporate;
5. ont des dettes ouvertes vis-à-vis de Proximus SA.

4. Les personnes répondant cumulativement à toutes les conditions d'adhésion peuvent adhérer au Premium Club via MyProximus sur www.proximus.be. L'adhésion prend effet dès que Proximus a envoyé une confirmation dans ce sens.

5. Proximus est en droit de refuser une demande d'adhésion à Premium Club à toute personne ne satisfaisant pas aux conditions mentionnées aux articles 2 et 3.

6. Pour obtenir des communications et / ou cadeaux Premium Club, les membres doivent disposer d'une adresse en Belgique. Ils peuvent contacter le service clientèle à tout moment pour communiquer leur adresse belge.

7. Tout nouveau membre qui s'affilie au programme de fidélité Premium Club doit compléter son adresse e-mail et son numéro de GSM dans son profil personnel.

8. L'adresse e-mail communiquée par le membre du programme sera utilisée aussi bien comme canal de communication (ex. e-mail de confirmation après votre inscription au programme, confirmation après un échange de points,...) que pour l'envoi de certains cadeaux après échange de points (ex. chèque-cadeau électronique),...

B. Résiliation de l'adhésion à Premium Club / arrêt de Premium Club

Résiliation par Proximus

9. Proximus est en droit de résilier à tout moment, moyennant préavis ou non, de résilier l'adhésion à Premium Club :

- a. si les conditions d'admissibilité citées aux articles 2 et 3 ne sont plus remplies ;
- b. en cas d'abus ;
- c. si le membre Premium Club n'a pas procédé à l'échange de points au cours des 2 années écoulées.

En cas de résiliation par Proximus de l'adhésion à Premium Club, les membres Premium Club disposent d'un délai de 3 semaines pour échanger leurs points disponibles, à compter du jour d'expédition de la notification de l'arrêt par Proximus.

Résiliation par le membre Premium Club

10. Les membres Premium Club disposent d'un délai de 3 semaines pour échanger leurs points disponibles à compter du jour où ils notifient à Proximus (par écrit, par téléphone, ...) la résiliation de l'abonnement donnant droit à l'adhésion à Premium Club.

Arrêt de Premium Club

11. En cas d'arrêt par Proximus de Premium Club, les membres Premium Club disposent d'un délai de 3 mois pour échanger leurs points disponibles, à compter du jour d'expédition de la notification de l'arrêt par Proximus.

C. Points Premium Club

12. Les membres Premium Club acquièrent tous les mois 3 « points de base » en fonction du montant de leur facture Proximus (hors TVA).

13. Les «points bonus » sont les points que les membres Premium Club peuvent obtenir sur la base d'actions spéciales proposées par Proximus.

14. Les membres Premium Club peuvent acquérir au maximum 3 fois par an des points lors de l'achat de certains GSM, tablettes ou téléphones fixes dans un Proximus Center (ou via le web shop). Le membre recevra 3 points par euro dépensé (hors TVA). Le membre Premium Club doit envoyer à cet effet une copie de sa preuve d'achat à Proximus :

- par poste à Proximus Loyalty, 18U, bd du Roi Albert II, 27, 1030 Bruxelles
- par e-mail à Club@proximus.com

15. Les points Premium Club restent valables pendant 2 ans à compter de la date à laquelle ils ont été attribués au membre Premium Club. Les points obtenus arrivant à échéance sont déduits sans préavis du solde de points du membre Premium Club 4 fois par année civile (le 31 mars, le 30 juin, le 30 septembre et le 31 décembre).

Même dans les cas de résiliation de l'adhésion à Premium Club et d'arrêt de ce programme décrit dans les articles 9 à 11 inclus, la période d'échéance de 2 ans des points acquis reste applicable. Il n'est par conséquent pas exclus que les points acquis arrivent à échéance durant les délais d'échange stipulés par les articles 9 à 11 inclus.

16. Les membres Premium Club sont en droit de contester (par écrit ou par téléphone) le nombre de points qui leur a été attribué durant un délai de 30 jours civils à compter de leur date d'attribution.

17. Les membres Premium Club peuvent céder les points qu'ils ont acquis ou une partie de ceux-ci à un autre membre Premium Club par le biais de MyProximus. Un membre peut céder au maximum 25 000 points acquis par année civile (janvier - décembre).

D. Échange de points

18. Les membres Premium Club ne peuvent échanger les points qu'ils ont obtenus qu'à condition de ne pas avoir de dettes en souffrance vis-à-vis de Proximus.

19. Les points acquis ne peuvent en aucun cas être utilisés comme moyen de paiement pour les factures Proximus.

20. Les points Premium Club peuvent être échangés via MyProximus (sur www.proximus.be)

E. Cadeaux

21. Les délais de livraison cités par Premium Club pour les Cadeaux (articles ou services contre lesquels les membres Premium Club peuvent échanger leurs points, ci-après les « Cadeaux ») sont indicatifs. Proximus se réserve le droit à tout moment de reporter les livraisons en cas de force majeure.

22. Les membres Premium Club sont tenus de vérifier, dès réception des cadeaux livrés, que ceux-ci ne comportent pas de défauts visibles et sont conformes à la commande passée. Les défauts visibles, ainsi que les livraisons non conformes, doivent être mentionnés par le membre Premium Club (par écrit ou téléphone) au service clientèle Premium Club dans les 2 jours ouvrables suivant la livraison.

23. Les vices cachés doivent être mentionnés par le membre Premium Club (par écrit ou par téléphone) au service clientèle Premium Club dans un délai de 8 semaines suivant la livraison, en l'absence de quoi elle est considérée irrévocablement comme acceptée et conforme à la commande.

24. Si les observations du membre Premium Club sur des défauts visibles et / ou vices cachés, et / ou une absence de conformité des Cadeaux s'avèrent fondées, Premium Club remplace ou répare à son entière discrétion les Cadeaux livrés ou les parties défectueuses de ceux-ci. Aucune suite ne sera donnée aux réclamations portant sur des différences minimales, des défauts inévitables, qu'ils soient normaux ou techniques, portant sur la qualité, des différences de coloris, le poids ou le niveau de finition des articles.

25. Proximus décline toute responsabilité concernant les cadeaux. Les Cadeaux livrés ne sont sous garantie que pendant et dans les limites de la garantie du fabricant.

26. Les Cadeaux peuvent être retirés de l'offre et / ou être remplacés par des Cadeaux de même valeur, sans que les membres Premium Club en soient informés au préalable. Si un Cadeau est retiré de l'offre et si le membre Premium Club refuse l'alternative proposée pour une raison valable et qui ne serait pas déraisonnable, le Cadeau peut être transmis à Proximus Premium Club loyalty - 18U - 27 boulevard du Roi Albert II -

1030 Bruxelles. Les points contre lesquels le Cadeau a été échangé seront alors remis sur le compte du membre Premium Club. Cadeaux disponibles jusqu'à épuisement du stock.

27. Si le membre Premium Club échange ses points contre des minutes d'appel gratuites, celles-ci ne peuvent être attribuées que dans le cadre de l'abonnement donnant droit à l'adhésion à Premium Club. De telles minutes d'appel gratuites ne peuvent par conséquent être reportées sur un autre abonnement ou une carte Pay&Go, ni même dans le cas de la résiliation de l'abonnement susmentionné.

28. Des questions éventuelles sur l'absence de livraison d'une commande ne seront prises en compte qu'une fois le délai de livraison maximum de 3 semaines dépassé. Le client a droit par ailleurs à un produit éventuellement non livré jusqu'à 8 semaines après sa commande.

29. Les accessoires / offres disponibles pour les GSM sur le site proximus.be ne sont pas toujours disponibles pour les GSM repris dans le catalogue du programme de fidélité Premium Club. Proximus ne garantit que la livraison de l'appareil tel qu'il est défini dans le catalogue.

30. Proximus ne peut être tenu responsable de toute offre supplémentaire faite par un tiers et dont la promotion est communiquée dans la boîte de livraison (exemple: retour d'argent, e-voucher, ...). Ces offres sont exclusivement sous la responsabilité des sociétés qui en font la promotion.

F. Protection de la vie privée

31. Les données personnelles communiquées dans le cadre de l'inscription, et les données collectées sur l'utilisation faite de Premium Club sont enregistrées dans les fichiers de

Proximus SA de droit public, Bd du Roi Albert II 27, B-1030 Bruxelles. Ces données sont utilisées pour la gestion de l'adhésion à Premium Club. Ces données peuvent être partagées avec les partenaires Premium Club dans le cadre du programme Premium Club.

G. Divers

32. Proximus SA se réserve le droit de modifier les présentes conditions générales sans aucun droit d'indemnisation pour les membres Premium Club. Si les membres ne peuvent approuver les modifications, ils doivent signaler sans autres formalités à Proximus qu'ils mettent fin à leur adhésion à Premium Club.

33. En cas de contestation, seule la loi belge s'applique et les tribunaux de Bruxelles sont seuls compétents.

**Pour tout renseignement complémentaire, consultez
www.proximus.be/premiumclub**