

SMARTPHONE OMNIUM Conditions contractuelles

1. DÉFINITIONS

1.1. Assureur

Ethias SA, Rue des Croisiers 24, 4000 Liège, compagnie d'assurance agréée par la Banque Nationale de Belgique sous le numéro 0196

1.2. Preneur d'assurance/Proximus

Proximus SA de droit public, Boulevard du Roi Albert II 27, 1030 Bruxelles, numéro d'entreprise 0202.239.951

1.3. Assurance collective

L'assurance collective conclue par Proximus sous le numéro 45.355.642 auprès d'Ethias pour le compte des bénéficiaires

1.4. Affilié

Le bénéficiaire de l'Assurance collective, soit le Client privé ou le Client professionnel, tels que définis ci-après :

- Client privé : la personne physique ayant activé l'option Smartphone Omnium sur un abonnement mobile (et la carte SIM connexe) destiné aux clients privés, tel qu'il figure sur le site web proximus.be, et souscrit, ce faisant, l'Assurance collective ;
- Client professionnel : la personne physique ou morale ayant activé l'option Smartphone Omnium sur un abonnement mobile (et la carte SIM connexe) destiné aux clients professionnels, tel qu'il figure sur le site web proximus.be.

1.5. Contrat

Le contrat que l'affilié conclut avec Proximus, par lequel il devient bénéficiaire de l'assurance collective

1.6. Courtier d'assurances

SPB Benelux bvba, Coebergerstraat 49a, 2018 Anvers, inscrite auprès de la FSMA sous le numéro 102042A, numéro d'entreprise 0871.620.818, agissant en qualité de gestionnaire de sinistres pour le compte de l'assureur

1.7. Partenaire logistique

Dynasure BV, TVA NL 822497104B01, responsable du suivi logistique des dossiers de sinistre (notamment la gestion du stock, la fourniture d'appareils mobiles, etc.)

1.8. Utilisateur

L'affilié et son/son conjoint(e) ou partenaire, ses ascendants ou descendants ou leurs représentants, si l'affilié est une personne morale, qui sont autorisés par l'affilié à utiliser l'appareil assuré

1.9. Tiers

Toute personne autre que l'affilié et l'utilisateur

1.10. Appareil assuré

Le nouveau téléphone mobile (GSM) de l'utilisateur, qui répond aux conditions cumulatives suivantes :

- au plus tard 30 jours avant la conclusion du contrat, avoir été acheté en Belgique et être la propriété de l'utilisateur ;
- au moment du sinistre, contenir la carte SIM de Proximus liée à l'abonnement mobile sur lequel l'affilié a activé l'option Smartphone Omnium ;
- dans les 30 jours précédant le sinistre, avoir été utilisé pendant au moins 15 jours avec l'abonnement mobile sur lequel l'affilié a activé l'option Smartphone Omnium. Cette condition n'est pas applicable aux téléphones mobiles qui ont été achetés moins de 30 jours avant le sinistre.

Proximus se réserve le droit de contrôler que la carte SIM liée à l'abonnement mobile sur lequel l'affilié a activé l'option Smartphone Omnium est utilisée effectivement sur l'appareil assuré.

1.11. Dommage matériel accidentel

Tout dommage (détérioration totale ou partielle) qui :

- compromet le bon fonctionnement de l'appareil assuré ;
- résulte d'un événement soudain, externe et imprévisible, indépendant de l'appareil assuré ;
- et constitue la cause exclusive du dommage occasionné à l'appareil assuré.

1.12. Négligence

Le fait de laisser l'appareil assuré dans un lieu insuffisamment protégé contre tout risque prévisible de dommage dû à une chute, à l'humidité, tout risque de vol ou tout autre risque de dommage.

L'utilisation de l'appareil assuré d'une manière ne permettant pas, ou pas suffisamment, de le protéger contre tout risque prévisible de dommage dû à une chute, à l'humidité, tout risque de vol ou tout autre risque de dommage.

On entend par là ce qui suit :

- fait de laisser l'appareil assuré dans des conditions atmosphériques telles que la pluie, le vent, la grêle, la neige, la tempête, la canicule ;
- fait de laisser l'appareil assuré hors de la surveillance de l'utilisateur ;
- fait de laisser l'appareil assuré dans un local, une habitation, un véhicule, un bateau, un engin de transport aérien en un endroit visible de l'extérieur ou de manière apparente dans un espace accessible au public ;

- utilisation ou immersion de l'appareil assuré dans la baignoire (ou fait de le déposer sur le bord de la baignoire) ou sous la douche (ou au bord de celle-ci) ;
- fait de poser l'appareil assuré sur le bord d'un balcon/d'une fenêtre ou sur un garde-corps/une balustrade du balcon ;
- fait de déposer l'appareil assuré dans une lessiveuse, un séchoir ou un lave-vaisselle ;
- utilisation de l'appareil assuré pendant la vaisselle ;
- chargement de l'appareil assuré à proximité immédiate d'eau courante ou stagnante ;
- non-respect du mode d'emploi de l'appareil assuré, soit notamment les consignes d'utilisation, de raccordement, d'installation et de maintenance.

1.13. Panne

Tout dommage (détérioration totale ou partielle) qui :

- compromet le bon fonctionnement de l'appareil assuré ;
- est causé par un phénomène interne d'origine électrique, électronique, électromécanique ou mécanique, dépendant de l'appareil assuré ;
- n'est pas causé par l'usure.

1.14. Vol avec agression

Toute menace ou violence physique exercée par un tiers dans le but de déposséder l'utilisateur de l'appareil assuré.

1.15. Vol avec effraction

Tout forçage ou endommagement total ou partiel par un tiers d'un verrou ou d'une fermeture d'un local fermé et couvert, d'une habitation ou d'un véhicule, afin de déposséder l'utilisateur de l'appareil assuré.

1.16. Vol à la tire

Tout acte trompeur commis par un tiers, consistant, sans violence physique, menace ni intimidation, à déposséder l'utilisateur de l'appareil assuré se trouvant, au moment du vol, dans un sac ou dans une poche de vêtement porté par l'utilisateur.

1.17. Utilisation frauduleuse de la carte SIM

Les appels, le trafic de SMS et/ou de données par un tiers, pendant la période comprise entre le vol de l'appareil assuré et le blocage de la carte SIM par Proximus.

1.18. Sinistre

Tout événement, dommage ou vol imprévu et soudain, signalé par l'utilisateur.

1.19. Appareil révisé

Tout téléphone mobile, en état "comme neuf", présentant des caractéristiques techniques (à l'exception de caractéristiques comme la couleur, le poids, la taille et le design) et l'équipement (logiciel) du même niveau qu'un nouvel appareil du fabricant (à l'exception de l'emballage et des défauts esthétiques). L'appareil révisé est couvert par une garantie de 3 mois.

1.20. Appareil de remplacement

L'appareil (nouveau ou révisé) remis à l'utilisateur dans le cadre d'un sinistre couvert.

1.21. Europe

Les pays de l'Union européenne ainsi que la Suisse et la Norvège.

1.22. Véhicule

Tout véhicule (motorisé ou non) permettant de se déplacer sur terre, dans l'eau ou dans l'air, comme auto, moto, train, tram, bateau, avion, etc.

2. CONTRAT

2.1. Smartphone Omnium, en tant qu'option subordonnée et non substantielle, est à la disposition de clients ayant conclu avec Proximus un contrat de service de téléphonie mobile (ci-après dénommé "Conditions générales relatives aux services de téléphonie mobile"). Les conditions générales relatives aux services de téléphonie mobile se trouvent sur www.proximus.be. Les conditions générales relatives aux services de téléphonie mobile s'appliquent aussi au Smartphone Omnium, plus spécifiquement concernant la facturation, le paiement, la modification des conditions du service.

2.2. Le contrat comprend les Conditions générales du service de téléphonie mobile et les Conditions contractuelles. Les Conditions contractuelles de Smartphone Omnium complètent les Conditions générales du service de téléphonie mobile. En cas d'incompatibilité entre les documents précités, les Conditions contractuelles de Smartphone Omnium prévalent.

2.3. L'affilié est tenu d'informer immédiatement Proximus de toute modification des données de base du contrat.

3. COUVERTURE

3.1. Sinistres couverts

Smartphone Omnium couvre les sinistres occasionnés à l'appareil assuré de l'utilisateur et résultant des causes suivantes :

- dommage matériel accidentel ;
- panne survenant pendant la période de garantie légale de 2 ans ou dans le prolongement de celle-ci. Au moment où l'utilisateur fait appel à l'assurance souscrite, il transfère la propriété de son appareil à l'Assureur ;
- vol avec effraction ;
- vol avec agression ;
- vol à la tire ;
- utilisation frauduleuse de la carte SIM en cas de vol avec effraction, vol avec agression ou vol à la tire.

3.2. Sinistres non couverts

Les sinistres occasionnés à l'appareil assuré ne tombent pas dans le champ d'application de Smartphone Omnium dans les cas suivants :

- si l'appareil assuré ne répond pas aux conditions visées à l'art. 1.10 ;
- s'ils sont causés par une faute intentionnelle ou délibérée de l'utilisateur ou de toute autre personne qu'un tiers ;
- s'ils sont causés par une négligence de l'utilisateur ;
- s'ils sont causés par un vol avec effraction, un vol avec agression ou un vol à la tire commis par l'utilisateur ou avec la complicité de ce dernier ;
- s'ils n'influencent pas le bon fonctionnement de l'appareil assuré, comme des griffes, fissures, écailllements, bosses ;
- si l'utilisateur n'est pas en mesure de remettre l'appareil assuré au partenaire logistique, sauf en cas de vol avec effraction, vol avec agression ou vol à la tire ;
- s'il n'est pas possible de vérifier le numéro d'identification IMEI de l'appareil assuré ;
- s'ils concernent les accessoires, articles de consommation et modalités de connexion de l'appareil assuré, comme casques, oreillettes, kits mains-libres, sacs, housses, claviers, chargeurs, alimentation, cartes supplémentaires, câbles ;
- s'ils surviennent au moment où l'appareil assuré est confié à un réparateur non désigné par le courtier d'assurance (notamment devis, frais de réparation, etc.) ;
- s'ils sont causés par l'usure/un défaut de l'appareil ou de la batterie ;
- s'ils sont causés par une oxydation ne résultant pas d'un dommage accidentel matériel ;
- s'ils concernent un défaut constaté sur une série d'appareils rappelés, pour cette raison, par le fabricant ;
- s'ils sont causés par des virus logiciels, un acte de piratage, une fraude électronique ou une contamination ;
- s'ils concernent la destruction ou la perte d'une banque de données, de fichiers ou logiciels utilisés ou stockés sur l'appareil assuré, ou leur conséquence directe ou indirecte, ainsi que la récupération et la réinstallation de banques de données, fichiers ou logiciels ;
- s'ils sont causés par le fait que l'appareil assuré se trouve dans un véhicule en mouvement ou à l'arrêt :
 - sans vol avec effraction du véhicule ;
 - et/ou si l'appareil assuré se trouvait dans le véhicule, en un endroit visible de l'extérieur ;
- s'ils sont causés par un véhicule d'un tiers ;
- s'ils sont causés par une guerre civile ou étrangère, un soulèvement ou une réquisition par les autorités, ou par un acte de terrorisme ;
- s'ils sont causés par des catastrophes naturelles, des inondations ou d'autres phénomènes naturels ;
- s'ils sont causés par un rayonnement ionisant, une contamination radioactive ou des propriétés radioactives ;
- s'ils sont causés par un incendie, la foudre, une explosion et la chute d'un avion ;
- s'ils concernent un dommage et des pertes financières subis indirectement par l'utilisateur, pendant le sinistre ou à la suite de ce dernier.

3.3. Champ d'application de la couverture

La couverture s'applique dans le monde entier.

4. RÈGLEMENT DU SINISTRE

4.1. Remplacement de l'appareil assuré

4.1.1. Smartphone Omnium en option avec un abonnement mobile pour les clients privés

Si l'utilisateur déclare le sinistre conformément aux dispositions de la procédure de dommage (article 7) et que le sinistre est couvert, son acceptation survient dans les 24 heures suivant sa déclaration.

L'appareil assuré est remplacé, le jour suivant l'acceptation du sinistre, par un appareil de remplacement livré à une adresse choisie par l'utilisateur en Belgique ou ailleurs en Europe.

Au besoin, la carte SIM sera elle aussi remplacée en Belgique.

4.1.2. Smartphone Omnium en option avec un abonnement mobile pour les clients professionnels

Si l'utilisateur déclare le sinistre, conformément aux dispositions de la procédure de dommage (article 7) et que le sinistre est couvert, son acceptation survient dans les 24 heures suivant sa déclaration.

Si l'acceptation du sinistre survient avant 15 h, l'appareil assuré est remplacé par un appareil de remplacement livré à une adresse choisie par l'utilisateur, le même jour en Belgique ou le lendemain ailleurs en Europe.

Si l'acceptation du sinistre survient entre 15 h et 18 h, l'appareil assuré peut être remplacé par un appareil de remplacement livré le jour suivant à une adresse choisie par l'utilisateur, en Belgique ou ailleurs en Europe.

Acceptation du sinistre	Remplacement en Belgique	Remplacement dans l'UE
Avant 15 h	Le jour même	Le jour suivant
Entre 15 h et 18 h	Le jour suivant	Le jour suivant

Au besoin, la carte SIM sera elle aussi remplacée en Belgique.

4.1.3. Dispositions complémentaires

Tout appareil assuré peut être remplacé par un appareil de remplacement du lundi au samedi et de 8 h à 22 h, hormis jours fériés. L'adresse choisie en Belgique ou ailleurs en Europe doit être accessible en voiture. L'utilisateur est tenu d'être présent à l'adresse choisie avec, le cas échéant, l'appareil assuré à portée de main.

En cas de sinistre couvert en dehors de l'Europe, des dispositions pratiques seront convenues avec l'utilisateur concernant la date, l'heure et le lieu du remplacement de l'appareil assuré.

Au cas exceptionnel où l'appareil de remplacement ne serait pas disponible ou en cas de force majeure (par exemple en 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 ou de conflits sociaux (y compris ceux impliquant son personnel), de coupures de courant (y compris celles résultant de la mise en application d'un plan de délestage imposé par les autorités), d'inondations, de gel prolongé, d'incendies, d'orages ou d'actes de tiers), le délai de remplacement peut être prolongé de 5 jours.

En cas de sinistre couvert, l'appareil assuré devient d'office la propriété de l'assureur.

Dans le cadre d'un sinistre couvert, l'affilié est considéré comme bénéficiaire de l'appareil de remplacement livré.

4.2. Indemnisation pour utilisation frauduleuse d'une carte SIM

En cas d'utilisation frauduleuse de la carte SIM, le dommage est remboursé à concurrence de € 1 500 via la facture de Proximus.

4.3. Franchise

En cas de sinistre couvert, l'affilié est astreint au paiement d'une franchise dont le montant dépend de la valeur de l'appareil assuré telle qu'elle figure sur la facture d'achat d'origine ou sur le ticket de caisse de l'appareil assuré, sans tenir compte d'éventuelles ristournes :

Valeur de l'appareil assuré mentionnée sur l'original de la facture d'achat ou du ticket de caisse (TVAC)	Franchise par sinistre couvert (TVAC)
De € 0 à € 300 inclus	€ 10
De € 301 à € 600 inclus	€ 30
De € 601 à € 900 inclus	€ 60
De € 901 à 1200 inclus	€90
De € 1201 à 1500 inclus	€120
De € 1501 à 1800 inclus	€150
À partir de €1801	€180

Si l'affilié n'est pas en mesure de présenter la facture d'achat ou le ticket de caisse d'origine de l'appareil assuré, la valeur de l'appareil assuré correspondra au prix de vente initial de ce dernier établi sur la base de sources indépendantes (GFK).

Le montant de la franchise est porté en compte sur la facture Proximus suivante de l'affilié, après acceptation du sinistre.

4.4. Limite de l'intervention

La couverture de l'appareil assuré se limite à 2 sinistres couverts par année d'assurance, soit la période comprise entre l'entrée en vigueur du contrat et le premier jour d'expiration suivant et entre la période comprise entre deux dates d'expiration consécutives du contrat.

La couverture relative à l'utilisation frauduleuse de la carte SIM est limitée à € 1 500 par sinistre, toutes taxes comprises.

5. PRIME D'ASSURANCE

La prime d'assurance à payer à Proximus par l'affilié s'élève à € 12/mois, taxes comprises. Cette prime d'assurance est facturée sur une base mensuelle, via la facture de Proximus, à l'affilié.

La première prime d'assurance mensuelle est calculée pro rata temporis, selon le nombre de jours effectivement assurés du premier mois concerné.

6. ENTRÉE EN VIGUEUR, DURÉE ET RÉSILIATION DU CONTRAT

6.1. Entrée en vigueur

Le contrat entre en vigueur au moment de l'activation de l'option Smartphone Omnium sur l'abonnement mobile et de la carte SIM correspondante de l'affilié, sous réserve du paiement effectif de la première prime d'assurance mensuelle.

6.2. Durée

Le contrat est conclu pour une durée indéterminée à partir de sa date d'entrée en vigueur.

6.3. Résiliation et modification

L'affilié a la possibilité de résilier le contrat à tout moment par écrit, sauf pendant les 6 premiers mois. La résiliation prend effet immédiatement. En cas de résiliation du contrat pendant les six premiers mois, Proximus se réserve le droit de réclamer une indemnité de rupture équivalant à la totalité des primes d'assurance dues jusqu'à l'expiration des six premiers mois du contrat.

Proximus peut résilier le contrat :

- à tout moment, moyennant le respect d'un délai de préavis de 2 mois ;
- sans délai de préavis, si l'appareil assuré est utilisé pour (permettre de) commettre un délit ou une fraude ;
- moyennant un délai de préavis de 1 mois, si Proximus juge que les circonstances et le nombre de sinistres donnent à penser que l'utilisateur omet systématiquement de prendre les précautions voulues pour protéger l'appareil assuré contre tout dommage ou vol.

Le contrat prend fin automatiquement :

- si la prime d'assurance n'est pas payée par l'affilié conformément à l'art. 5 du contrat, et que l'affilié ne règle pas le paiement dans le délai prescrit par l'avis de rappel ;
- en cas de résiliation à l'initiative de l'affilié ayant souscrit l'abonnement mobile de Proximus, sur lequel Smartphone Omnium a été activé en tant qu'option. En cas de résiliation ou de modification de Smartphone Omnium, le contrat relatif à l'abonnement mobile reste pleinement applicable ;
- si les données relatives à l'affilié et sur la base desquelles a été conclu le contrat sont modifiées sans que l'affilié en avise immédiatement Proximus, cf. art. 2.3 du contrat.

6.4. Proximus peut modifier à tout moment les caractéristiques de Smartphone Omnium (par ex. la composition et le prix) et les Conditions contractuelles, conformément aux dispositions des Conditions générales relatives au service de téléphonie mobile. Dans ce cas, le droit de résiliation de contrat dont bénéficie le Client s'applique uniquement au Smartphone Omnium, et non à l'abonnement mobile.

7. PROCÉDURE EN CAS DE DOMMAGE

7.1. L'utilisateur est tenu de signaler son sinistre au courtier d'assurances dans les 48 heures suivant la découverte.

- Par courrier : SPB Benelux bvba – Smartphone Omnium, PB32, Quellinstraat 6, 2018 Anvers
- Par téléphone : 0800 33 800 - numéro gratuit en Belgique
- Depuis l'étranger : 0032 475 15 6060
- Par e-mail : smartphoneomnium@spb.eu
- Via internet : <http://www.proximus.be/smartphoneomnium>

Sauf cas de force majeure, tout signalement de sinistre sera irrecevable s'il survient après expiration d'une période de 3 mois à dater du sinistre.

L'utilisateur peut déclarer un sinistre du lundi au samedi et de 8 h à 18 h, jours fériés exceptés.

L'assureur se base sur la première déclaration de l'utilisateur pour déterminer s'il peut, ou non, accorder une intervention.

7.2. En cas de vol avec effraction, vol avec agression ou vol à la tire :

- l'utilisateur est tenu de faire établir un procès-verbal par les services de police locaux de l'endroit où le vol est survenu ou a été découvert. Ce procès-verbal doit reprendre tous les détails des circonstances ainsi que les données de l'appareil assuré volé ;
- sitôt après la notification au courtier d'assurance du vol avec effraction, du vol avec agression ou du vol à la tire, la carte SIM et l'appareil assuré seront bloqués de manière définitive et irrévocable.

En cas de dommage matériel accidentel ou de panne :

- l'utilisateur ne peut pas procéder de sa propre initiative à la réparation de son appareil par ses soins, ni la confier à un service de réparation de son choix.

En cas d'utilisation frauduleuse de la carte SIM :

- l'utilisateur est tenu de faire bloquer sa carte SIM au plus tard 24 h après avoir constaté le vol avec effraction, le vol avec agression ou le vol à la tire.

7.3. Justificatifs

L'utilisateur est tenu de transmettre les justificatifs suivants.

Dans tous les cas :

- le formulaire de dommage ;
- la marque, la couleur, le modèle, la mémoire, le numéro IMEI de l'appareil assuré ;
- la facture d'achat d'origine ou le ticket de caisse de l'appareil assuré ;
- en cas de refus antérieur d'un sinistre, un sinistre ne pourra donner lieu à une nouvelle intervention que pour autant que l'appareil assuré ait été restauré dans son état initial. L'utilisateur devra être en mesure de présenter un justificatif correspondant.

En cas de vol avec effraction, de vol avec agression ou de vol à la tire :

- une copie du procès-verbal reprenant les circonstances détaillées ainsi que les données de l'appareil assuré volé.

En cas de dommage matériel accidentel ou de panne :

- une description précise des circonstances du dommage matériel accidentel ou de la panne survenus à l'appareil assuré.

En cas d'utilisation frauduleuse de la carte SIM :

- Proximus détermine le montant du dommage causé par l'utilisation frauduleuse de la carte SIM (appels, SMS et utilisation de données). Si d'autres justificatifs s'avèrent nécessaires, le courtier d'assurance en transmet la demande à l'utilisateur.

L'assureur et le courtier d'assurance sont en droit de demander des justificatifs complémentaires s'ils le jugent nécessaire pour juger du bien-fondé de la demande d'indemnisation.

7.4. L'utilisateur autorise explicitement Proximus, l'assureur et le courtier d'assurance à contrôler, en cas de déclaration de sinistre, le numéro IMEI de l'appareil assuré et la carte SIM activée.

L'utilisateur autorise Proximus et le courtier d'assurance, au moment de l'activation de l'option Smartphone Omnium et/ou de la déclaration d'un sinistre, à installer une application éventuellement nécessaire pour assister l'utilisateur dans le cadre de Smartphone Omnium.

L'utilisateur autorise explicitement Proximus et le courtier d'assurance à bloquer l'utilisation de l'appareil assuré sur quelque réseau que ce soit après un vol.

8. LITIGES

8.1. Correspondance

Les demandes de renseignements seront exclusivement adressées à :

- Par courrier : SPB Benelux bvba – Smartphone Omnium, PB32, Quellinstraat 6, 2018 Anvers
- Par téléphone :
 - o En Belgique : 0800 33 800 (numéro gratuit)
 - o Depuis l'étranger : 0032 475 15 6060
- Par e-mail : smartphoneomnium@spb.eu

8.2. Plaintes

Les plaintes ayant trait à la gestion d'un sinistre peuvent être adressées à :

- SPB Benelux bvba – Smartphone Omnium, PB32, Quellinstraat 6, 2018 Anvers ou par e-mail à smartphoneomnium@spb.eu
- Service de médiation assurances, square de Meeûs 35, 1000 Bruxelles, par fax au 02 547 59 75 ou par e-mail à info@ombudsman.as

L'introduction d'une plainte ne porte pas préjudice à la possibilité d'intenter une action en justice.

9. DROIT APPLICABLE - COMPÉTENCE

Le présent contrat est régi par le droit belge.

Tout litige relatif à l'exécution ou à l'interprétation du présent contrat relève de la compétence exclusive des tribunaux belges.

9. PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE

Tant lors de l'élaboration du contrat que pendant son exécution, il est permis de recueillir des données personnelles relatives à l'utilisateur. Les données personnelles relatives à l'utilisateur sont sauvegardées dans les fichiers de Proximus.

Les données personnelles peuvent être traitées aux fins suivantes :

- exécution du présent contrat : dans ce contexte, les données personnelles peuvent être partagées avec l'assureur, le courtier d'assurance et le partenaire logistique. L'utilisateur accepte, à des fins d'exécution du présent contrat, que soient traitées des données relatives à son recours à des appareils mobiles dans le cadre de son abonnement Proximus relatif aux services mobiles ;
- administration de la clientèle ;
- gestion des litiges ;

- organisation de campagnes d'information et de promotion relatives aux produits et services du Groupe Proximus ;
- profilage des clients dans une optique de marketing direct ;
- contrôle de la qualité ;
- études de marché.

L'utilisateur peut signaler, via MyProximus ou par l'intermédiaire du service à la clientèle, qu'il ne souhaite pas recevoir de messages commerciaux de Proximus.

Après l'expiration du présent contrat, Proximus peut continuer à utiliser les données de l'utilisateur pour mener des campagnes d'information et de promotion, sauf si l'intéressé manifeste son opposition via le service à la clientèle.

Les fichiers de Proximus peuvent être mis à la disposition de tiers travaillant pour le compte de Proximus.

L'utilisateur dispose d'un droit de regard et de rectification sur ses données personnelles.

L'utilisateur envoie à cette fin une demande datée et signée, avec copie de sa carte d'identité, au service juridique de Proximus, boulevard du Roi Albert II 27, 1030 Bruxelles.

Les appels téléphoniques de l'utilisateur au courtier d'assurance sont enregistrés pour pouvoir être utilisés en qualité de preuve.

Pour plus d'informations, l'utilisateur peut consulter la politique de Proximus en matière de respect de la vie privée sur www.proximus.be.

10. VENTE À DISTANCE

Si vous concluez un contrat à distance ou en dehors des locaux de Proximus ou de ceux de ses agents commerciaux agréés et qu'en tant que client résidentiel ou professionnel, vous êtes titulaire de 5 numéros/lignes maximum, vous acceptez les clauses suivantes :

- Vous avez le droit de renoncer au contrat, sans devoir vous acquitter d'une pénalité ou motiver votre refus, dans les 14 jours calendrier suivant la conclusion du contrat de services, par téléphone au 0800 33 800 ou via Proximus.be/résilier.
- En cas de renonciation à un service, vous êtes redevable d'un montant proportionnel à la partie du service déjà fournie.
- Proximus vous rétrocède les montants dus dans les 14 jours calendrier suivant la réception de la révocation.
- Vous acceptez que la fourniture de services puisse commencer avant la fin du délai de renonciation. En cas d'exécution complète du service pendant le délai de renonciation, vous acceptez de ne plus disposer du droit de renoncer à votre achat.