

## 1. INFORMATIONS GENERALES

Le présent document définit les conditions générales applicables à la fourniture de Produits et/ou Services par Belgacom SA, société anonyme de droit public qui exerce ses activités sous le nom commercial Proximus, ci-après dénommée "Proximus", et les conditions d'acceptation de ces Produits et/ou Services par le Client.

### 1.1. CHAMP D'APPLICATION

1.1.1. Le Contrat définit les conditions générales et spécifiques auxquelles (i) le Client achètera ou louera des Produits et/ou Services et (ii) Proximus fournira des Produits et/ou Services au Client.

1.1.2. Le Contrat comprend les présentes Conditions Générales et les documents complémentaires suivants qui s'appliquent aux Produits et/ou Services:

- l'Offre éventuelle;
- le Bon de Commande (incluant les éventuelles conditions particulières applicables au Client);
- les Descriptions de Service Contractuelles spécifiques ('CSD' comprenant les descriptions de service, les Conditions Spécifiques du Service et les Service Level Agreements) ainsi que les éventuelles annexes;
- le Glossaire.

Chaque Bon de Commande (incluant par référence les dispositions des présentes Conditions Générales, le CSD et les éventuelles Conditions particulières au Client) constitue un Contrat séparé liant les Parties pour les Services et/ou Produits concernés.

1.1.3. La dernière version des Descriptions de Service Contractuelles, des Conditions Générales et du Glossaire peut à tout moment être consultée sur le site web de Proximus ou être demandée à Proximus.

1.1.4. Par la commande ou la signature du Bon de Commande, le Client reconnaît explicitement avoir reçu les documents énumérés à l'article 1.1.2 ci-dessus ou avoir été informé de l'existence de ces documents, en avoir pris connaissance et les approuver. De ce fait, le Client renonce à ses propres conditions générales et/ou spécifiques, même si dans ces dernières, il est indiqué qu'elles prévalent et/ou qu'elles sont jointes au Bon de Commande.

1.1.5. Le Client a le droit d'émettre des Bons de Commande au profit de ses Sociétés affiliées. Dans ce cas, les Sociétés affiliées seront liées par les conditions contractuelles applicables aux Services et/ou Produits commandés et le Client sera conjointement et solidairement responsable de l'exécution de l'ensemble des engagements, garanties et obligations, y compris des obligations de paiement qui incombent aux Sociétés affiliées en vertu du Contrat.

Proximus se réserve le droit de réclamer au Client ou à la société qui la contrôle l'émission d'une garantie bancaire afin de sécuriser l'exécution du Contrat par le Client et/ou ses Sociétés affiliées.

Proximus se réserve le droit de refuser des Bons de Commande au Client qui a constitué une structure ou un groupement dans le seul but de pouvoir faire bénéficier ses Sociétés affiliées de ce Contrat.

### 1.2. PRIORITISATION DU DOCUMENT

1.2.1. En cas de conflit ou d'incohérence entre les documents du Contrat, l'ordre de priorité décroissant suivant sera applicable :

- le Bon de Commande, y compris les éventuelles conditions particulières applicables au Client;
- les Descriptions de Service Contractuelles avec les Conditions Spécifiques du Service et les Service Level Agreements y afférents;
- les Conditions Générales;
- le Glossaire;
- l'Offre.

## 2. PROCÉDURE CONTRACTUELLE

### 2.1. DEMANDE PAR LE CLIENT

2.1.1. Le Client soumet sa demande relative aux Produits et/ou Services en complétant et en signant le Bon de Commande correspondant. L'introduction de sa demande implique que la personne signataire a les pouvoirs requis pour engager le Client.

2.1.2. En signant le Bon de Commande, le Client marque son accord avec les prérequis des Produits et /ou Services spécifiés dans les Descriptions de Service Contractuelles applicables. Si ces prérequis ne sont pas tous respectés au moment de l'installation du Service et/ou du Produit par Proximus, Proximus ne pourra être tenue responsable des conséquences qui en découleraient et Proximus se réserve le droit de facturer au Client les coûts supplémentaires éventuels pour y remédier.

### 2.2. ENTREE EN VIGUEUR, DUREE ET FIN DU CONTRAT

2.2.1. Sauf stipulation contraire, le Contrat entrera en vigueur le jour de l'acceptation par Proximus de la commande du Client.

2.2.2. Sauf mention contraire dans la ou les Description(s) de Service Contractuelle(s) ou le(s) Bon(s) de Commande correspondant(s), le Contrat aura une durée initiale de un (1) an (la Période Initiale).

2.2.3. La Période Initiale commence à courir le jour suivant la date de mise à disposition au Client des Produits et/ou Services (Date Initiale). Si cette date est postposée de plus de 5 jours ouvrables pour des raisons imputables au Client, Proximus se réserve le droit de facturer tous les Produits et/ou Services déjà fournis au Client à la Date Initiale.

2.2.4. A l'échéance de la Période Initiale, le Contrat sera tacitement reconduit par périodes successives d'un an. Si une Partie ne désire pas que le Contrat soit reconduit, elle devra en avvertir l'autre Partie par écrit au plus tard trois mois avant la fin de la Durée Initiale ou de la période de reconduction en cours.

2.2.5. Une Partie peut suspendre l'exécution de ses obligations en cas de non-respect par l'autre Partie de ses obligations contractuelles, auquel il n'est pas remédié dans un délai de 15 jours calendrier suivant l'envoi d'une mise en demeure. La suspension prend fin lorsque l'autre Partie s'est conformée à ses obligations.

2.2.6. Chaque Partie peut résoudre à tout moment le Contrat, unilatéralement, avec effet immédiat et sans intervention judiciaire préalable, moyennant notification écrite à l'autre Partie, lorsque cette dernière contrevient gravement à l'une de ses obligations aux termes du Contrat ou omet d'y remédier dans les trente (30) jours suivant la notification écrite visée à l'article précédant (pour autant qu'une régularisation soit possible).

2.2.7. Dans la mesure où la loi l'autorise, le Contrat prend fin automatiquement lorsque l'une des Parties cesse ses activités, devient insolvable ou fait faillite, est dissoute ou subit une procédure similaire.

2.2.8. En cas de résiliation anticipée du Contrat par le Client, le Client paiera tous les montants dus pour le reste de la Durée Initiale ou de la durée contractuelle en cours, sans préjudice du remboursement de toute ristourne dont le Client aurait indûment bénéficié.

2.2.9. En cas de résolution du Contrat en raison du non-respect par le Client de ses obligations, les montants visés à l'article 2.2.8 s'appliquent et peuvent être majorés de frais administratifs et de dédommagements pour toute perte, tout dommage, tous frais ou dépens encourus par Proximus suite à la faute du Client ou de ses employés, en ce compris mais non limités aux honoraires d'avocats et frais de justice raisonnables.

2.2.10. Si Proximus décide de mettre un terme à la livraison d'un Produit et/ou à la fourniture d'un Service déterminé, elle en informera le Client par écrit au moins six (6) mois à l'avance. Cette notification contiendra, à tout le moins, la référence complète du Produit et/ou Service concerné, le cas échéant, le Produit et/ou Service offert en substitution et la date ultime à laquelle le Client peut commander le Produit et/ou Service concerné. Dans le cas où une substitution est possible, Proximus proposera au Client un Produit et/ou Service de remplacement à des conditions comparables jusqu'au terme de la période contractuelle en cours et ne sera redevable d'aucune indemnité au Client.

## 3. AMENDEMENTS AUX CONDITIONS DU CONTRAT

3.1. Proximus se réserve le droit de modifier les Conditions Générales, le Glossaire, les Conditions Spécifiques du Service et les caractéristiques techniques des Produits et/ou Services, même si cette modification a un impact sur les prix ou sur la qualité du Service. Proximus s'engage à en

informer le Client au moins un (1) mois avant leur entrée en vigueur et par tout moyen qu'il juge approprié. La publication d'un avis sur le site web de Proximus et/ou une mention dans la facture sont considérées comme des méthodes appropriées.

3.2. Hormis l'ajustement de prix visé à l'article 6.1.2, le Client qui n'accepte pas de modifications en sa défaveur peut résilier le(s) Bon(s) de Commande impacté(s) par les modifications en question sans qu'une indemnité de dédit ne soit due, pour autant qu'il en informe par écrit Proximus dans les quinze (15) jours calendrier de la notification de Proximus.

3.3. Si les autorités belges ou européennes exigent de Proximus qu'elle modifie le Contrat ou s'abstienne de fournir tout ou partie des Produits et/ou Services, Proximus aura le droit de prévoir ces modifications ou de s'abstenir de fournir les Produits et/ou Services, sans aucune indemnisation pour le Client.

3.4. En cas de circonstances extérieures aux Parties, postérieures à la conclusion du Contrat et susceptibles d'entraîner un déséquilibre important entre les obligations qui font l'objet du Contrat, les Parties ont le droit de demander une renégociation du Contrat, afin de rétablir l'équilibre initial.

Un déséquilibre important entre les obligations des Parties au sens du présent article survient lorsqu'il est démontré qu'en raison d'une variation du prix de l'électricité ou des matières premières, d'une modification des droits de douanes, ou des tarifs des fournisseurs de Proximus ou du cours des changes (pour le taux de conversion, la référence applicable est le facteur de conversion que la Banque centrale européenne publie quotidiennement sur son site internet officiel), il y a une augmentation ou une diminution de prix d'au moins 10 % par rapport au prix initial. A défaut d'un accord dans les 3 mois à dater de la demande de renégociation du Contrat par une des Parties et à condition que cette dernière ait montré l'impact précité de plus de 10 %, chacune des Parties a le droit de résilier le Contrat, sans indemnité, moyennant un préavis de 3 mois.

## 4. DROITS ET OBLIGATIONS DU CLIENT

4.1. Le Client fournira à Proximus toute la coopération nécessaire en vue d'assurer l'exécution correcte du présent Contrat, entre autres :

- les fichiers, documents ou toute autre information pertinente pour la fourniture du Produit ou Service;
- l'accès réseau à son infrastructure ICT en vue d'une Intervention à Distance par Proximus;
- l'accès physique aux sites et locaux techniques du Client où Proximus doit effectuer des interventions sur place, en la présence permanente d'un représentant du Client;
- la permission octroyée à Proximus d'effectuer toute opération, par tous les moyens requis ou utiles afin de préparer et de se conformer à ses obligations visées au Contrat, sans devoir consulter préalablement le Client;
- une personne de contact ou un nombre limité de personnes de contact pour des sujets techniques, administratifs et autres en rapport avec les Produits et/ou Services dans le cadre du Contrat.

Le Client admet et accepte que tout défaut dans son chef en matière de collaboration, d'information ou d'accès adéquat octroyé à Proximus en vue de la fourniture des Produits et/ou Services puisse avoir une influence sur cette fourniture. Par conséquent, Proximus décline toute responsabilité en cas de fourniture tardive ou d'endommagement des Produits et/ou Services dans la mesure où ce retard ou endommagement est dû au Client ou à un tiers.

4.2. Le Client est tenu d'effectuer un backup de toutes ses données avant l'installation du Service et/ou Produit et prendra toutes les dispositions nécessaires pour que son matériel (en ce compris les logiciels) soit compatible avec celui de Proximus.

4.3. Le Client s'engage à préserver la nature secrète et confidentielle de tout code d'identification (mot de passe, nom d'utilisateur, etc.) qui lui serait remis. Toute utilisation de ces éléments d'identification se fera sous la seule responsabilité du Client. En cas de perte, de vol ou d'utilisation frauduleuse d'un de ces éléments, le Client est tenu d'en avvertir immédiatement Proximus et de confirmer cette communication par lettre recommandée.

4.4. Le Client est responsable, à ses propres frais, de l'obtention et de la conservation de toute licence, tout enregistrement, tout permis ou toute autorisation nécessaire à l'exécution de ses obligations dans le cadre du présent Contrat. Le Client conservera les licences, les enregistrements, les permis ou les autorisations requis et appropriés pendant toute la durée du Contrat ou toute reconduction de ce dernier.

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

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

4.7. Le Client utilisera les Produits et/ou Services uniquement pour son propre compte et pour son usage interne. En aucun cas il ne les transférera, revendra, louera, prêtera ou mettra à disposition de tiers sans le consentement préalable et écrit de Proximus.

## 5. DROITS ET OBLIGATIONS DE PROXIMUS

5.1. Proximus est responsable de la fourniture des Produits et/ou Services définis dans le Contrat, comme convenu dans le Bon de Commande et dans les Descriptions de Service Contractuelles correspondantes.

5.2. La maintenance ou le développement du Service peut conduire Proximus à limiter ou à suspendre temporairement le Service. Dans ce cas, Proximus (1) utilise au maximum les fenêtres des travaux de maintenance planifiés et (2) limite la période de restriction ou de suspension au temps nécessaire pour les interventions applicables.

5.3. Proximus utilisera les informations fournies par le Client de bonne foi et à la seule fin d'exécuter le présent Contrat.

5.4. Proximus s'efforce de prendre les mesures raisonnables pour fournir le Service et accomplir ses obligations selon les règles de l'art généralement acceptées. Sauf mention contraire expresse, les obligations de Proximus doivent être qualifiées d'obligations de moyen.

5.5. Proximus se réserve le droit de prendre, de sa propre initiative, toutes les mesures qui s'imposent si l'intégrité de ses services ou le bon fonctionnement de son réseau ou de son infrastructure risquent d'être compromis. Ces mesures peuvent notamment consister en l'activation de mesures de protection ou en la suspension de l'accès du client à son Service.

## 6. PAIEMENT ET FACTURATION

### 6.1. PRIX

6.1.1. Les prix des Produits et Services indiqués dans l'Offre ou le Bon de Commande sont libellés en euros et s'entendent hors T.V.A., frais de livraison et de transport et autres taxes et frais dus par le Client.

6.1.2. Proximus se réserve le droit d'ajuster les prix avant la soumission du Bon de Commande et à la date d'anniversaire du Contrat, conformément à l'indexation salariale et à la formule d'ajustement des prix suivante :

$$P1 = PO \times (0,2 + 0,8 \times (S1/S0))$$

où

- P1 = nouveau Prix (applicable à partir de la date d'anniversaire du Contrat)

- PO = Prix applicable au début de la période contractuelle précédant l'entrée en vigueur de l'indexation (c.-à-d. le Prix de départ)

- SO = salaire de base dans le secteur technologique (la moyenne nationale publiée par AGORIA) du mois précédant (1) le mois de la conclusion du Contrat, dans le cas de la première indexation,

(2) ou le dernier ajustement de prix, (3) ou la dernière indexation, selon que l'un ou l'autre de ces événements survient en dernier.

- S1 = salaire de base dans le secteur technologique (moyenne nationale publiée par AGORIA) précédant l'indexation appliquée à la date d'anniversaire du Contrat.

Un ajustement de prix basé sur la formule d'ajustement de prix ne donnera nullement au Client le droit de mettre fin au Contrat sans le paiement d'une indemnité de dédit.

6.1.3. Le Client qui quitte ou cède l'adresse où le Service/Produit est installé sans résilier ou céder son Contrat reste tenu d'acquitter les montants dus à Proximus.

## 6.2. MODALITES DE PAIEMENT

6.2.1. Les montants dus aux termes du présent Contrat seront facturés conformément aux modalités prévues dans le Bon de Commande et/ou la Description de Service Contractuelle.

6.2.2. Le paiement ne peut s'effectuer que par virement bancaire au numéro de compte indiqué par Proximus, avec mention des références et dans le délai repris sur la facture. Le Client supportera tous les coûts liés au paiement de la facture.

6.2.3. Les factures seront adressées au Client ou à un tiers payeur désigné par le Client. La désignation d'un tiers payeur n'exonère pas, en cas de défaillance de celui-ci, le Client de son obligation de paiement. Le tiers payeur n'acquiert aucun droit sur les Produits et/ou Services.

6.2.4. Proximus se réserve le droit de vérifier la situation financière du Client avant et pendant la durée du Contrat. Si les résultats de cette vérification conduisent Proximus à avoir des doutes sérieux quant à la solvabilité du Client, Proximus peut facturer des montants intermédiaires supplémentaires, exiger des avances, des garanties bancaires ou tout autre type de garantie financière. Proximus se réserve le droit de suspendre entièrement la fourniture du Service au Client si ce dernier omet de soumettre cette garantie dans les trois jours ouvrables de la demande formulée par Proximus.

## 6.3. DEFAT DE PAIEMENT

6.3.1. À défaut de paiement de la facture à son échéance, le Client ou, le cas échéant, son tiers payeur recevra un rappel de Proximus.

En cas de non-respect du délai de paiement, le Client sera de plein droit et sans mise en demeure, redevable d'un intérêt moratoire calculé au taux légal. Proximus se réserve également le droit de réclamer au client une pénalité de 15% du montant de la facture avec un minimum de 60 euros.

## 6.4. FACTURES CONTESTEES

6.4.1. Toute contestation relative à une facture doit, sous peine de déchéance, parvenir à Proximus dans les 15 jours calendriers de la date de facturation. Passé ce délai, la facture sera considérée comme irrévocablement acceptée par le Client.

6.4.2. La partie non contestée est réputée acceptée et doit être payée dans les délais normaux.

6.4.3. En cas de rejet par Proximus de la contestation du Client, la somme litigieuse devient immédiatement exigible.

## 7. CONFIDENTIALITE

7.1. Toute information communiquée par les Parties dans le cadre du présent Contrat et spécialement qualifiée comme étant de nature confidentielle ("Information Confidentielle") ne peut être divulguée au personnel et/ou aux sous-traitants et/ou aux filiales de la partie réceptrice que si ces derniers ont besoin d'y accéder en vue de l'exécution du présent Contrat ou dans les autres cas moyennant l'accord écrit préalable de l'autre Partie.

7.2. L'Information Confidentielle reste la propriété de la Partie qui la communique. La divulgation d'une Information Confidentielle n'implique

aucunement la cession ou l'octroi d'un quelconque droit de propriété intellectuelle ou industrielle.

7.3. Les Parties ne peuvent être tenues responsables de l'usage de ses Informations Confidentielles par l'autre Partie.

7.4. Si la Partie réceptrice est tenue de divulguer tout ou partie des Informations Confidentielles conformément à des dispositions légales ou à la suite de l'injonction d'un tribunal d'une juridiction compétente ou d'une autorité publique compétente, elle en informera immédiatement par écrit la Partie émettrice et lui permettra de rechercher tout recours judiciaire afin de préserver la confidentialité de ces Informations Confidentielles. Dans tous les cas, la Partie réceptrice divulguera uniquement les Informations Confidentielles qu'elle est légalement contrainte de divulguer et prendra toutes les mesures possibles afin de préserver la confidentialité des Informations Confidentielles.

7.5. L'obligation de confidentialité définie dans cette section continuera à prévaloir pendant les 3 ans qui suivent la fin du Contrat.

## 8. RESPONSABILITE

### 8.1 FORCE MAJEURE

8.1.1. La responsabilité de Proximus ne peut être engagée en cas de retards ou de manquements dans l'exécution de ses Services, quand ceux-ci sont la conséquence de faits ou de circonstances qui sont indépendants de sa volonté, imprévisibles et inévitables, comme les cas de guerre, d'émeutes, de troubles, d'agitation civile, d'actions de la part d'autorités civiles ou militaires, d'embargos, d'explosions, de grèves ou de conflits sociaux (y compris ceux impliquant son personnel), de coupures de câbles, coupures d'électricité (en ce compris celles découlant de l'application d'un plan de délestage fixé par les autorités), d'inondations, de gel prolongé, d'incendies ou d'orages.

8.1.2. Si elle invoque un tel cas de Force Majeure, Proximus sera en droit de suspendre ou de limiter le Service afin de protéger l'environnement opérationnel, sans que le Client ne puisse prétendre à un quelconque dédommagement.

8.1.3. Si elle invoque un tel cas de Force majeure, Proximus est tenue de mettre tout en œuvre pour limiter sa durée au strict minimum.

8.1.4. Si ces événements ou circonstances de Force Majeure perdurent plus de trois mois, chaque Partie peut résilier le présent Contrat de son droit par lettre recommandée sans qu'une quelconque indemnisation ne soit due.

### 8.2. RESPONSABILITE, PRINCIPE GENERAL

8.2.1. La responsabilité de Proximus ne sera engagée qu'en cas de dol ou de faute grave dans son chef ou celui d'un de ses employés. Dans ce cas, sa responsabilité se limite à la réparation des seuls dommages prévisibles, directs, personnels et certains que le Client a subis, à l'exclusion de la réparation de tous dommages indirects ou immatériels, tels que les dépenses supplémentaires, les manques à gagner, les pertes de bénéfices, les pertes de clientèle, les pertes ou détériorations de données, les pertes de contrats et les dommages causés à des tiers.

8.2.2. Proximus n'est pas responsable des dommages dus au non-respect par le Client de ses obligations.

8.2.3. Proximus ne sera pas tenue responsable du contenu des informations transférées ou stockées par le Client ou par tout tiers utilisant les Produits et/ou Services de Proximus.

8.2.4. Dans tous les cas où la responsabilité de Proximus est engagée, sa responsabilité à l'égard du Client se limitera aux montants totaux que le Client a payés à Proximus au cours des 6 mois précédant la cause du dommage et n'excédera en aucun cas un montant cumulé de 200.000 EUR par an. Cette limitation ne s'applique pas en cas de dommage corporel et de décès.

### 8.3. RESPONSABILITE EN MATIERE DE DROITS DE PROPRIETE INTELLECTUELLE

8.3.1. Le Client informera immédiatement Proximus de toute plainte ou procédure judiciaire entamée contre le Client à propos d'un droit intellectuel lié à l'exécution du Contrat et permettra à Proximus de se défendre à ses propres frais. Proximus garantira le Client contre tous dommages et frais qu'il serait amené à supporter suite à une décision

d'une juridiction compétente, à la condition que Proximus ait le contrôle exclusif de la procédure, que le Client prête son entière collaboration et que le Client n'entreprene aucune action pouvant mettre en péril ou affaiblir la position de Proximus de quelque manière que ce soit.

8.3.2. Si les Produits et/ou Services font l'objet d'une action en justice ou menacent de l'être en raison d'une atteinte à un ou des droits intellectuels, Proximus peut, à sa discrétion :

- octroyer au Client le droit de continuer à bénéficier des Produits et/ou Services ;
- mettre à disposition des Produits et/ou Services similaires ou modifier les Produits et/ou Services de façon à supprimer toute infraction, et ce sans perte substantielle de fonctionnalités ou de services.

Lorsqu'aucune des solutions susmentionnées n'est commercialement possible, Proximus pourra résilier le Contrat et rembourser au Client les sommes perçues pour des Produits et/ou Services dont le Client n'aura pas encore pu bénéficier.

8.3.3. La disposition susmentionnée n'est pas applicable aux infractions imputables aux modifications apportées aux Produits et/ou Services par des personnes autres que Proximus, ni aux infractions résultant de l'utilisation des Produits et/ou Services en combinaison avec d'autres propriétés intellectuelles, logiciels ou matériels.

8.3.4. Les recours spécifiés dans la présente section s'entendent à l'exclusion de tout autre recours du Client à l'égard de Proximus concernant les plaintes de tiers basées sur des droits de propriété intellectuelle de tiers.

Les recours de la présente section ne sont valables, sous peine de déchéance, que si le Client a informé Proximus des motifs de responsabilité dans les dix jours suivant la survenance d'un tel événement.

## 9. NON-SOLLICITATION

9.1. Pendant toute la durée du présent Contrat et une période de six (6) mois suivant la fin du Contrat, le Client ne recourra pas, directement ou indirectement, à la sollicitation, au recrutement ou à l'engagement, en tant que contractant indépendant ou autre, de membres du personnel (collaborateur, consultant ou autre) de Proximus dotés de responsabilités liées au présent Contrat sans l'autorisation écrite préalable de Proximus.

9.2. Si le Client ne respecte pas cette obligation, il paiera à Proximus des dommages et intérêts équivalant à douze (12) fois le salaire mensuel brut que cette personne gagnait chez Proximus au cours du dernier mois entier où elle y travaillait, sans préjudice du droit de Proximus de réclamer des dommages et intérêts supplémentaires.

9.3. Les dispositions relatives à la non-sollicitation aux termes des articles 9.1 et 9.2 ne s'appliquent pas au cas où le collaborateur de Proximus aurait posé sa candidature spontanée pour un emploi chez le Client, pour autant que cette candidature spontanée puisse être prouvée.

## 10. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

### 10.1. GÉNÉRALITÉS

10.1.1. Les concepts en lien avec la protection des données à caractère personnel utilisés dans le présent Article 10 ont la signification qui leur est donnée dans la Législation sur la protection des données.

10.1.2. Le Client s'engage à respecter (i) les lois nationales mettant en œuvre la Directive sur la protection des données (95/46/CE) jusqu'au 24 mai 2018 ainsi que (ii) le Règlement Général sur la Protection des Données (2016/679) à compter du 25 mai 2018 et (iii) les lois nationales mettant en œuvre la Directive Vie privée et Communications électroniques (les législations visées aux points (i), (ii) et (iii) ci-dessus étant conjointement dénommées "**Législation sur la protection des données**").

10.1.3. Proximus respectera la Législation sur la protection des données lors de tout traitement d'informations relatives à une personne physique identifiée ou identifiable dans le cadre de l'exécution du Contrat

(dénommées "données à caractère personnel" en vertu de la Législation sur la protection des données).

10.1.4. Le rôle de Proximus (responsable du traitement ou sous-traitant) concernant les données à caractère personnel traitées dans le cadre de l'exécution du Contrat est précisé soit dans le Bon de commande, soit dans la Description de Service contractuelle applicable, soit dans la Policy de Proximus relative à la vie privée (disponible sur [proximus.be/privacy](http://proximus.be/privacy)), à l'exception des données à caractère personnel mentionnées à l'article 10.2 pour lesquelles Proximus est responsable du traitement.

### 10.2. PROXIMUS EN TANT QUE RESPONSABLE DU TRAITEMENT

Proximus traite des données à caractère personnel relatives à ses Clients (et éventuellement à leurs co-utilisateurs et utilisateurs finaux), telles que des données d'identification, des données de contact, des données d'utilisation des produits et services de Proximus, des données de trafic de communication du Client, des données de facturation et de paiement et des données techniques. Ce faisant, Proximus agit en qualité de responsable du traitement. Les données peuvent être traitées pour les finalités suivantes :

- l'exécution du Contrat conclu avec le Client et la fourniture des services demandés par ce dernier ;
- l'administration et la gestion des relations avec le Client ;
- l'établissement de profils de clients et l'organisation de campagnes d'information ou de promotion relatives aux Produits et Services du Groupe Proximus, sauf si le Client s'y oppose ;
- l'amélioration et le développement des produits et services de Proximus et de l'infrastructure du réseau.
- la fourniture de services de reporting à des tiers sur base de données anonymisées

Les fichiers de Proximus sont accessibles à des tiers travaillant au nom de Proximus ou pour le compte de cette dernière. Proximus peut partager des données clients avec des filiales du Groupe Proximus afin de mener des campagnes d'information ou de promotion relatives aux produits et services du Groupe Proximus, sauf si le Client s'y oppose.

Dans les cas prévus par la loi, Proximus communique sur demande des données clients aux pouvoirs publics compétents.

Le Client a un droit d'accès, de rectification et de suppression pour les données qui le concernent.

Pour plus d'informations sur le traitement de données à caractère personnel par Proximus, les finalités du traitement, les catégories de données à caractère personnel concernées, la collecte les données, la durée de conservation des données à caractère personnel et la manière dont le Client peut exercer ses droits et communiquer ses préférences en matière de respect de la vie privée, Proximus renvoie à sa politique en matière de protection de la vie privée sur [proximus.be/privacy](http://proximus.be/privacy).

Les données relatives aux Clients qui ont résilié leur contrat avec Proximus peuvent être utilisées par le Groupe Proximus pour les informer au sujet des produits et services du Groupe Proximus, sauf si le Client s'y est opposé.

Par la présente, Proximus confie au Client, qui accepte, l'exécution des obligations suivantes de Proximus découlant de la Législation sur la protection des données. En particulier, le Client :

- s'assurera que toutes les données à caractère personnel sont exactes, complètes et à jour ;
- s'assurera que les personnes concernées auxquelles se rapportent les données à caractère personnel sont dûment informées, conformément à la Législation sur la protection des données, que les données à caractère personnel les concernant peuvent faire l'objet d'un traitement par Proximus en vertu du présent Contrat. À cette fin, le Client informera les personnes concernées de la Politique de Proximus en matière de Protection de la Vie Privée et plus spécifiquement de la manière dont elles peuvent exercer leurs droits en ce qui concerne leurs données personnelles ;
- fournira, à la demande de Proximus, les preuves démontrant que les personnes concernées ont été dûment informées conformément au présent Article 10.2.

### 10.3. PROXIMUS EN TANT QUE SOUS-TRAITANT

10.3.1. Lorsque le Client (ou ses responsables du traitement si le Client n'agit pas en cette qualité) fournit des données à caractère personnel à Proximus dans le cadre de son utilisation du Produit/Service et demande à Proximus de traiter des données à caractère personnel pour son propre compte (ou celui de ses responsables du traitement) dans le seul but de lui fournir le Produit/Service concerné, le Client agira en tant que responsable du traitement dans le cadre du traitement de ces données à caractère personnel, et Proximus en tant que sous-traitant eu égard à ces données à caractère personnel.

10.3.2. Le Client s'assurera que les droits et obligations des Parties en vertu du présent Article 10 s'appliquent dûment à ses responsables du traitement que le Client autorise à utiliser le Produit/Service. Les Parties acceptent que le Client est le seul interlocuteur de Proximus, que ce soit en qualité de responsable du traitement ou pour le compte de ses responsables du traitement. Toutes les références aux droits et obligations du Client en vertu du présent Article 10 seront réputées inclure les responsables du traitement respectifs du Client dans la mesure applicable.

Les données à caractère personnel mises à disposition par le Client peuvent se rapporter aux types suivants de personnes concernées : ses propres clients, fournisseurs, responsables, employés, ouvriers, agents, représentants, consultants ou autres parties tierces.

Les données à caractère personnel peuvent inclure les catégories de données suivantes :

- informations d'identification, données de contact ;
- préférences en matière de marketing direct ;
- factures et données de facturation ;
- données relatives à l'utilisation des Services/Produits en vertu du présent Contrat ;
- tout autre type de données à caractère personnel identifiées dans le Contrat.

Concernant ces données à caractère personnel, le Client ou ses responsables du traitement auront les droits et les obligations d'un responsable du traitement, comme décrits dans la Législation sur la protection des données.

10.3.3. Proximus traitera ou transférera les données à caractère personnel conformément aux instructions documentées du Client, sauf si Proximus est tenu de traiter ou transférer les données à caractère personnel d'une autre manière en vertu de la législation de l'Union européenne ou de l'un de ses États membres. Le cas échéant, Proximus en avisera préalablement le Client, sauf interdiction par la loi en raison de motifs importants d'intérêt public. Le Contrat, y compris le présent Article, constitue l'ensemble des instructions du Client vis-à-vis de Proximus à cet égard. Toute instruction supplémentaire ou autre fera l'objet d'une convention écrite entre les Parties.

10.3.4. Proximus traitera les données à caractère personnel de manière strictement confidentielle et s'assurera que toute personne physique agissant sous son autorité et ayant accès aux données à caractère personnel (i) s'engage à respecter la confidentialité ou soit soumise à une obligation légale appropriée de confidentialité et (ii) s'abstienne de traiter les données à caractère personnel, excepté sur instruction du Client, sauf si elle est tenue de traiter ou transférer les données à caractère personnel d'une autre manière en vertu de la législation de l'Union européenne ou de l'un de ses États membres.

10.3.5. Qu'il s'agisse de données à caractère personnel reçues ou détenues par Proximus, Proximus prendra les mesures techniques et organisationnelles convenues dans le Contrat pour assurer un niveau de sécurité approprié par rapport aux risques inhérents au traitement (en particulier les risques de destruction accidentelle ou illicite, de perte, d'altération, de divulgation, d'utilisation ou d'accès non autorisés et à l'encontre de toute autre forme illicite de traitement), compte tenu de l'état de la technique, des coûts de mise en œuvre et de la nature des données à caractère personnel et des risques potentiels.

10.3.6. Si Proximus détecte une violation de données à caractère personnel affectant les données à caractère personnel dans le cadre de l'exécution du Contrat, elle en informera le Client dans les meilleurs délais.

10.3.7. À la demande du Client et compte tenu de la nature du traitement et des informations mises à la disposition de Proximus, Proximus aidera raisonnablement le Client, dans la mesure du possible, à :

- traiter les demandes émanant des personnes concernées exerçant leurs droits de personnes concernées conformément à la Législation sur la protection des données ;
- appliquer des mesures de sécurité techniques et organisationnelles afin de respecter l'obligation de sécurité du Client concernant le traitement des données à caractère personnel ;
- notifier les violations de données à caractère personnel affectant les données à caractère personnel à l'autorité de contrôle et à la personne concernée, le cas échéant ; et
- réaliser des analyses d'impact relatives à la protection des données et consulter l'autorité de contrôle dans ce contexte.

Proximus se réserve le droit de réclamer une compensation raisonnable pour cette assistance.

10.3.8. À la demande du Client, Proximus fournira toutes les informations nécessaires pour prouver le respect du présent Article 10.3. et pour contribuer aux demandes raisonnables d'audits menés par le Client ou tout autre auditeur indépendant mandaté par ce dernier. Un préavis d'au moins 60 (soixante) Jours calendrier est requis, sauf délai plus court imposé par la Législation sur la protection de données. En cas d'audit, le Client assumera ses propres dépenses ainsi que le coût des ressources internes de Proximus requises dans le cadre de la réalisation de l'audit. Les audits se limiteront aux aspects liés à la protection des données, à un maximum de 3 Jours ouvrables et ne seront autorisés que pendant les Heures de bureau, sans impact sur les activités de Proximus. Proximus et le Client conviennent de limiter les audits au strict minimum, avec un maximum d'un audit tous les 2 ans, à moins que des raisons graves justifient un audit anticipé ou que l'autorité de protection des données l'impose. Les certifications et rapports d'audit existants seront utilisés pour éviter les audits. Si un audit révèle que Proximus ou le Produit/Service n'est pas conforme aux dispositions du présent Contrat et/ou de la Législation sur la protection des données, le recours exclusif du Client et l'obligation exclusive de Proximus seront que : (i) les Parties examineront ces conclusions et que (ii) Proximus prenne, à ses propres frais, toutes les mesures correctrices, y compris les solutions temporaires, qu'elle juge nécessaires pour se conformer aux dispositions de la présente et/ou de la Législation sur la protection des données. Proximus est en droit de réclamer au Client le paiement de toute mesure corrective si ladite mesure a été rendue obligatoire à la suite de modifications apportées à la Législation sur la protection des données.

10.3.9. Par la présente, le Client accorde une autorisation générale écrite à Proximus pour engager des sous-traitants pour le traitement des données à caractère personnel (i) dans la mesure nécessaire pour l'accomplissement de ses obligations contractuelles découlant du Contrat et (ii) pour autant que Proximus demeure responsable de tout acte ou omission de ses sous-traitants au même titre que ses propres actes et omissions dans le cadre de ce Contrat. Le cas échéant, Proximus informera le Client de son intention d'ajouter ou de remplacer des sous-traitants, lui permettant ainsi de s'opposer à de tels changements. Si le Client a un motif de contestation légitime eu égard au traitement des données à caractère personnel, Proximus pourrait ne pas être en mesure de continuer à fournir le Produit/Service au Client et sera, le cas échéant, en droit de résilier le présent Contrat. Si Proximus recrute un autre sous-traitant en vertu du présent Article, Proximus s'assurera que les obligations définies dans le présent Article 10.3. sont imposées à cet autre sous-traitant par le biais d'un contrat écrit.

10.3.10. Proximus sera autorisée à transférer les données à caractère personnel vers un pays situé en dehors de l'Espace Économique Européen n'ayant pas été reconnu par la Commission européenne comme offrant un niveau approprié de protection de données si Proximus (i) a fourni des garanties appropriées conformément à la Législation sur la protection des données ou (ii) peut compter sur une dérogation prévue par la Législation sur la protection des données autorisant un tel transfert. Le Client signera ponctuellement les documents et accomplira les actes que Proximus pourrait raisonnablement exiger en vue de la mise en œuvre de telles garanties appropriées.

10.3.11. Au terme du Contrat, Proximus supprimera les données à caractère personnel (sauf si la loi exige un stockage ultérieur des données à caractère personnel) ou, à la demande du Client, les restituera à ce dernier ou l'autorisera à procéder à leur extraction.

10.3.12. Si, en vertu du présent article 10.3, une demande du Client oblige Proximus à prendre des mesures supplémentaires autres que celles directement imposées à Proximus par la Législation sur la protection des données, le Client remboursera à Proximus tous les frais encourus afin de prendre de telles mesures.

10.3.13. La violation de la Législation sur la protection des données par Proximus sera considérée comme une faute de Proximus uniquement si elle a agi en dehors des instructions légales du Client ou contrairement à celles-ci.

## 11. VENTE DE PRODUITS

11.1. Tous les Produits vendus au Client restent la propriété de Proximus jusqu'au paiement intégral du prix, y compris tous les frais et toutes les taxes.

En cas de détérioration du Produit, la partie non encore payée du prix de vente sera immédiatement exigible.

Tant que le Client n'a pas payé la totalité du prix de vente du Produit, les dispositions relatives à la location de Produits sont d'application.

11.2. Les Produits sont livrés par Proximus au lieu de livraison convenu. Les risques sont transférés au Client lorsque le Produit est remis au (premier) transporteur (Carriage Paid To - Incoterms 2000). Dès ce moment, le Client supporte les risques relatifs au Produit. Proximus mettra les efforts commerciaux raisonnables en œuvre afin de livrer les Produits en temps convenu. Le Client réceptionnera les Produits dans le délai convenu. Si le Client ne réceptionne pas un Produit, Proximus sera en droit de comptabiliser le prix ainsi que tous les frais liés à ce défaut de réception.

11.3. A défaut de contestation écrite par le Client transmise à Proximus dans les cinq (5) jours ouvrables (tous les jours à l'exception des samedi, dimanche et jours fériés légaux) suivant la date de livraison des Produits, les Produits livrés seront considérés comme acceptés. Cette agrégation implique l'acceptation de tous les vices apparents.

11.4. Sauf mention expresse contraire dans la Description de Service Contractuelle, le Client bénéficie de la garantie telle qu'elle est proposée par le fabricant du Produit. Proximus ne fournit aucune garantie spécifique ou supplémentaire en plus de la garantie du fabricant.

11.5. Sans préjudice du devoir d'information de Proximus, le choix des Produits, l'analyse de leurs caractéristiques techniques et de leur compatibilité avec l'environnement du Client, de leur configuration, restent en toutes circonstances la responsabilité exclusive du Client.

11.6. Conformément à la Directive européenne 2002/96/CE du 27 janvier 2003 sur les déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE) et sa transposition en droit belge, Proximus reprend le matériel vendu en fin de vie.

## 12. LOCATION DE PRODUITS

12.1. Ces dispositions s'appliquent aux Produits loués, mis à la disposition du Client ou vendus, mais dont Proximus n'a pas encore reçu le paiement complet du prix. Tous ces Produits restent la propriété de Proximus durant toute la durée du Contrat ou jusqu'au moment où Proximus a reçu le paiement complet du prix pour les Produits vendus au Client.

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

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

12.4. Le Client sera tenu responsable de toute perte ou de tout dommage survenant aux biens de Proximus et/ou de ses filiales et/ou de ses fournisseurs en sa possession ou sous son contrôle ou de tout dommage provoqué par ceux-ci (sauf si cette perte ou ce dommage est totalement imputable à un acte ou une omission de Proximus).

12.5. Le Client notifiera immédiatement à Proximus tout problème relatif au Produit.

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

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

12.8. À l'échéance du Contrat, quelle qu'en soit la cause, le Client est tenu de restituer, en bon état et à ses frais, le Produit à Proximus dans le délai convenu entre les Parties. À défaut, Proximus facturera, à sa propre discrétion, la valeur résiduelle du Produit ou aura le droit de pénétrer dans les locaux pendant les heures ouvrables pour y récupérer le Produit, en présence du Client ou d'un de ses représentants.

Proximus n'est pas tenue de prendre en charge les frais de remise en état des locaux pouvant résulter d'une désinstallation du Produit effectuée dans des conditions normales.

## 13. INSTALLATION D'EQUIPEMENT

13.1. Proximus procède à l'installation d'équipement lorsque cela est prévu dans la Description contractuelle ou dans le Bon de commande.

13.2. Pour l'installation, le client doit prévoir un endroit approprié où il sera possible d'installer et d'utiliser l'équipement et d'en assurer la maintenance. Le Client doit également prévoir, conformément aux prescriptions du Comité Electrotechnique Belge, les raccordements électriques et/ou mises à la terre nécessaires ainsi que les raccordements à son matériel informatique, pour autant qu'ils soient nécessaires au fonctionnement de l'équipement. Le Client devra se conformer aux prescriptions mentionnées par Proximus.

13.3. Si le client néglige d'entamer les préparatifs nécessaires à l'installation pour la date d'installation convenue, Proximus se réserve le droit de résoudre le contrat aux torts du Client ou d'effectuer elle-même ces préparatifs ou à en charger un tiers. Dans les deux derniers cas, Proximus peut répercuter la totalité des coûts auprès du Client.

13.4. L'installation sera acceptée de manière irrévocable et définitive ou réputée telle dès la survenance de l'un des événements suivants, selon que l'un ou l'autre survient en premier:

- réception de la confirmation signée par le Client du succès des tests d'acceptation éventuels effectués par ses soins ;

- cinq jours ouvrables après l'achèvement de l'installation ou la réalisation des tests convenus, sauf notification écrite du Client à Proximus, dans ce délai de cinq (5) jours ouvrables, de son souhait de refuser l'acceptation. Cette notification devra expliquer en détail en quoi l'installation ne satisfait pas aux tests d'acceptation convenus éventuels sur un ou plusieurs points essentiels. Les parties déploieront tous les efforts raisonnables pour remédier à tous les problèmes rapportés et reconnus et reprendront dès que possible la procédure d'acceptation.

## 14. DIVERS

14.1. Si une ou plusieurs dispositions du Contrat sont considérées comme non valables, illégales ou non applicables par tout tribunal d'une juridiction compétente, ces dispositions seront interprétées conformément aux lois en vigueur afin de refléter le plus possible les intentions originales des Parties. La partie restante de ces dispositions ainsi que toutes les autres dispositions du Contrat demeureront applicables.

14.2. Les Parties conviennent que toute communication entre elles doit, pour être valable, être faite par écrit et envoyée par courrier, fax et/ou e-mail aux points de contact mentionnés sur le Bon de Commande.

14.3. Sauf opposition expresse du Client, Proximus sera autorisée à utiliser le Contrat comme référence pour ses activités commerciales.

14.4. Le non-exercice de ses droits par l'une des Parties ne sera en aucun cas considéré comme une renonciation à ces droits.

14.5. Le présent Contrat constitue l'intégralité de l'accord conclu entre les Parties relativement aux Produits et/ou Services, à l'exclusion de toute communication, proposition ou convention écrite ou verbale préalable.

14.6. Le Contrat ne peut être modifié que par un autre écrit dûment signé par les deux Parties.

14.7. Le présent Contrat est régi par le droit belge. En cas de litige ne pouvant être résolu à l'amiable, les tribunaux de Bruxelles sont seuls compétents.

Pour les services de communications électroniques, le Client peut également s'adresser au Service de Médiation pour les Télécommunications (boulevard Bischoffsheim 29-35 à 1000 Bruxelles, tél : 02/223.06.06 fax : 02/219.77.88, [plaintes@mediateurtelecom.be](mailto:plaintes@mediateurtelecom.be), [www.mediateurtelecom.be](http://www.mediateurtelecom.be)) institué légalement auprès de l'Institut belge des services Postaux et des Télécommunications.