

Conditions générales pour les consommateurs et petites entreprises

Les présentes conditions générales sont applicables aux produits & services pour les consommateurs et aux produits & services pour les indépendants et entreprises jusqu'à 9 employés (ci-après « Conditions Générales »). Vous y êtes liés en concluant votre Contrat avec Proximus. Il vous est recommandé de garder une copie de ces Conditions Générales.

Chaque produit ou service peut faire également l'objet de conditions particulières incluant des dispositions spécifiques pour ledit produit ou service (ci-après « Conditions Particulières »). En cas de conflit ou d'incohérence entre les documents du Contrat, l'ordre de priorité décroissant suivant sera d'application : la lettre de confirmation, les Conditions Particulières du Service, les Conditions Générales. Toutes communications antérieures au Contrat sont remplacées par le Contrat et toute modification requiert le consentement écrit de Proximus.

1. Définitions

Pour l'application des présentes Conditions Générales, il faut entendre par :

- **Client** : Toute personne, Client consommateur ou Client professionnel, avec qui Proximus a conclu le Contrat ou qui sollicite de conclure le Contrat avec Proximus.
- **Client consommateur** : Tout client personne physique qui utilise le Service de Proximus à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité professionnelle.
- **Client professionnel** : Tout Client qui n'est pas un consommateur.
- **Contrat** : L'ensemble des Conditions Générales et Particulières ainsi que tout autre document contractuel entre le Client et Proximus relatif au Service de Proximus, tels que la lettre de confirmation, la Liste des prix, l'Info Consommateur, le récapitulatif contractuel...
- **Service** : L'ensemble des biens et services fournis par Proximus en vertu du Contrat.
- **Liste des prix** : L'ensemble des tarifs et prix des biens et services qui peuvent être réclamés aux Clients de Proximus, tel que publié sur son site web (www.proximus.be/tarifs).
- **Filiale de Proximus** : Toute entreprise contrôlée par Proximus conformément au Code des Sociétés.
- **Facture** : Le document intitulé 'facture' ou tout autre document par lequel Proximus réclame le paiement de ses Services ou collecte au nom et pour le compte de tiers les montants liés aux biens ou services de ces tiers.
- **Point de terminaison** : Le point de terminaison est le point auquel le Client accède à l'infrastructure publique de télécommunications de Proximus.

2. La conclusion du Contrat

- 2.1 Le Client fournira à Proximus les informations que Proximus estime nécessaires pour conclure le Contrat, notamment l'adresse e-mail du Client qu'il utilisera dans le cadre de la relation contractuelle avec Proximus. Le Client est seul responsable des informations qu'il fournit à Proximus. Il doit immédiatement informer Proximus par écrit de tout changement intervenu dans les données communiquées.
- 2.2 Proximus se réserve le droit de refuser de fournir le Service, sans être redevable d'aucune indemnité, pour l'un des motifs suivants:
 - le Client ne respecte pas les obligations qui lui incombent en vertu d'un autre contrat qui le lie à Proximus ou à des Filiales de Proximus ;
 - en cas de fraude avérée ou de doute sérieux quant à la solvabilité du Client ;
 - le Client ne fournit pas une pièce légitime permettant à Proximus de l'identifier ;
 - le Client refuse de payer l'acompte réclamé par Proximus ;
 - l'infrastructure du Client ou le réseau de Proximus ne supporte pas ou supporte difficilement la fourniture du Service, pour des raisons techniques ou autres ; ou
 - l'équipement du Client est susceptible de perturber le réseau.
- 2.3 Si le client ne dispose pas d'un raccordement au réseau de Proximus et que le client demande à Proximus de le fournir, Proximus peut établir un devis des travaux nécessaires pour satisfaire à la demande du Client et le lui communiquer préalablement pour accord.

3. Entrée en vigueur et durée du Contrat

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

3.2 Sauf mention expresse contraire, le Contrat est conclu pour une durée indéterminée. Pour les Contrats à durée déterminée, à l'échéance de la durée initiale, le Contrat sera automatiquement reconduit pour une durée indéterminée.

4. Modifications du Contrat et du Service

4.1 Proximus se réserve le droit de modifier le Contrat et les conditions du Service (en ce compris le prix) et s'engage à en informer le Client par écrit (par exemple, e-mail, SMS ou par message sur la facture) au minimum 1 mois avant l'entrée en vigueur des dites modifications. Le Client qui n'accepte pas les modifications du Contrat peut résilier son Contrat sans frais, au plus tard 3 mois après la notification, sans préjudice de l'article 16.1, sauf lorsque ces modifications :

- sont exclusivement au bénéfice du Client ;
- ont un caractère purement administratif et n'ont pas d'incidence négative sur le Client ;
- sont directement imposées par ou en vertu d'une législation ou ;
- concernent une augmentation de prix liée à l'indice des prix à la consommation visée à l'article 4.2.

4.2 Proximus peut revoir et adapter ses prix une fois par an, en fonction de l'indice de prix à la consommation (selon la formule : nouveau prix = ancien prix x (index actuel/index précédent)).

4.3 Si Proximus décide de mettre un terme à la livraison d'un Service, elle en informera le Client au moins trois mois à l'avance. Proximus ne sera pas tenue de payer une quelconque indemnité au Client.

5. Droits et obligations générales de Proximus

5.1 Proximus s'engage à mettre en œuvre les moyens nécessaires au bon fonctionnement du Service et à fournir ce Service conformément au Contrat et dans les meilleurs délais. Elle seule détermine les moyens techniques nécessaires à la fourniture du Service. Sauf mention contraire expresse, Proximus ne garantit pas de niveau minimal de qualité de Service et les obligations de Proximus doivent être qualifiées d'obligation de moyen.

5.2 Proximus publie des indicateurs relatifs à la qualité du Service sur son site internet : www.proximus.be/qualite-de-service

5.3 Proximus met un helpdesk à la disposition du Client pour l'assistance technique et les dérangements. Proximus est tenue de mettre en œuvre les efforts raisonnablement nécessaires pour résoudre les problèmes du Client dans les meilleurs délais.

5.4 L'infrastructure publique de télécommunications de Proximus, en ce compris le Point de terminaison, est propriété de Proximus. Proximus en assure la protection en tant que personne prudente et raisonnable. Elle seule est habilitée à en assurer les travaux d'entretien, de réparation et de développement. Ces travaux peuvent conduire Proximus à limiter ou à suspendre le Service, voire résilier le Contrat, sans que Proximus soit redevable d'une quelconque indemnité. Proximus s'engage à réduire la portée de la limitation ou suspension du Service au minimum et, sauf en cas de circonstances exceptionnelles rendant impossible la communication, elle en informera les Clients concernés par tout moyen approprié et si possible de manière individuelle.

5.5 Proximus se réserve le droit de prendre les mesures requises, de sa propre initiative et sans notification préalable, si la sécurité, l'intégrité ou le bon fonctionnement de ses Services ou du réseau (ou ceux de ses sous-traitants ou fournisseurs) sont ou risquent d'être compromis ou en cas de fraude ou d'abus, sans que Proximus soit redevable d'une quelconque indemnité. Ces mesures peuvent notamment consister en l'activation de mesures de protection ou en la suspension ou la limitation de l'accès du Client au Service. Proximus n'est pas responsable vis-à-vis du Client de toute conséquence susceptible de résulter la mise en œuvre de ces mesures.

5.6 La preuve de l'exécution ou de la non-exécution du Contrat peut être fournie par les parties, par tous moyens, y compris des données et aperçus provenant des systèmes de Proximus ou de systèmes fournis par des tiers. Le Client et Proximus considèrent ces données et aperçus comme faisant foi, sauf preuve du contraire.

6. Droits et obligations générales du Client

6.1 Le Client est seul responsable envers Proximus et les tiers de l'utilisation du Service. Il veillera à ce que le service soit utilisé en tant que personne prudente et raisonnable et dans le respect des dispositions du Contrat, de toute loi applicable, de l'ordre public et des bonnes mœurs et des consignes d'utilisation. Il indemnisera Proximus de tout dommage qui surviendrait suite au non-respect de ces obligations, par quelque personne que ce soit et sur quelque appareil que ce soit. Le Client est responsable pour le contenu de toutes communications via le réseau, sans aucune obligation de surveillance de la part de Proximus.

6.2 Il est interdit au Client, en tout ou en partie, de manière directe ou indirecte, sauf accord contraire et exceptionnel de Proximus, de mettre le Service à disposition des tiers, de le transférer à des tiers ou de leur

- accorder l'usage pour leur transférer ou d'accorder des services de télécommunication de Proximus en son nom et pour son propre compte, sauf convention contraire.
- 6.3 Le Client reconnaît que le Service repose sur une technologie en perpétuelle évolution et dès lors, que Proximus peut adapter les spécifications du Service en fonction des nouvelles technologies. Si le Service reste inchangé suite à une telle adaptation, cette dernière ne sera pas réputée constituer un amendement au Contrat.
- 6.4 Sauf s'il est expressément mandaté à cet effet par Proximus, il est interdit au Client de modifier l'infrastructure de télécommunications, en ce compris le Point de terminaison. Le Client doit se comporter en tant que personne prudente et raisonnable vis-à-vis des installations de Proximus qui se trouvent dans les lieux qu'il occupe seul ou en commun avec d'autres personnes.
- 6.5 Le Client autorise Proximus à réaliser, dans les locaux utilisés par le Client, les travaux et réaménagements utiles au bon fonctionnement du Service, comme l'installation, la modification, la remise en service et/ou le contrôle des câbles, des lignes, des équipements de télécommunications et leur configuration. Ces travaux ne peuvent avoir pour conséquence une remise en état des lieux occupés par le Client autre que dans leur état initial.
- 6.6 Le Client doit permettre aux personnes travaillant pour Proximus, qui justifient de leur qualité, l'accès aisé, à toute heure convenable, aux lieux empruntés par les différentes composantes du raccordement et ce, jusqu'au Point de terminaison.
- 6.7 Le Contrat vise un usage normal du Service par le Client. Proximus se réserve le droit de limiter la fourniture du Service ou de suspendre et/ou résilier le Contrat en cas d'utilisation anormale du Service. A cette fin, Proximus est en droit de contrôler le volume de consommation de ses Services.
- 6.8 Le Client peut consulter le niveau de consommation du Service (volume internet, volume de données mobiles, minutes d'appel, nombre de SMS envoyés,...) sur l'application Proximus+ ou le site web MyProximus.
- 6.9 Le Client est tenu de prendre toutes les précautions utiles pour garder le secret de tous les identifiants comme des codes PIN, mots de passe et autres (ci-après « Identifiant ») transmis au Client. Le Client est responsable de toute utilisation malveillante ou abusive résultant de la communication volontaire, fortuite ou accidentelle desdits Identifiants. Toute utilisation qui est faite des Services après l'introduction des Identifiants est réputée avoir été faite par le Client ou avec l'autorisation du Client. Le Client qui cède, perd, copie, prête ou se fait voler les codes pour avoir accès au Service en informe immédiatement Proximus. Le Client doit prendre toutes les dispositions nécessaires pour que ses logiciels soient compatibles avec ceux de Proximus, notamment en ce qui concerne ses systèmes antivirus.
- 6.10 Le Client ne pourra se prévaloir d'aucun droit pour exiger un numéro de téléphone ou une adresse e-mail déterminés. Sauf disposition contraire, le Client ne peut se prévaloir d'aucun droit sur le numéro ou l'adresse que Proximus lui a attribuée.
- 6.11 Le Client indemnifiera, défendra et préservera Proximus en cas de réclamation de tiers découlant de l'exécution des Services par Proximus à la suite de la violation par le Client du Contrat. Le Client est tenu de dédommager Proximus pour tous les frais générés par une telle réclamation ou action de tiers, ainsi que pour tous les dommages et intérêts auxquels Proximus serait tenue. Proximus déploiera tous les efforts raisonnables afin d'atténuer tout préjudice éventuel.
- 6.12 Le Client veillera à faire respecter, par tous les utilisateurs ayant accès au Service, les obligations résultant du présent Contrat et en assume la responsabilité.
- 6.13 Le Client veillera à relier au réseau uniquement des équipements compatibles et en bon état de fonctionnement.
- 6.14 Le Client veillera à ne pas effectuer ou faire effectuer par un tiers un branchement sur le réseau de Proximus ou d'utiliser du matériel autre que celui prévu par le Contrat, notamment des décodeurs, cartes ou modem pirates, permettant d'accéder au Service.
- 6.15 Le Service ne peut être fourni que si les équipements installés à l'adresse du Client sont alimentés électriquement. Il est de la responsabilité du Client de s'en assurer tout au long du Contrat. Si le Client souhaite que le Service reste opérationnel lors d'une panne de courant, il doit prendre en charge la sécurisation électrique de l'équipement.
- 6.16 Proximus met à disposition du Client en situation de handicap des informations sur son site web (www.proximus.be/handicap) concernant les appareils et plans tarifaires adaptés.

7. Equipement Proximus

Dispositions générales

- 7.1. Dans le cadre de la fourniture d'un Service, Proximus peut être amené à louer ou vendre au Client des équipements lui permettant d'accéder au Service auquel il a souscrit et qui comprend tout équipement, y compris ses accessoires éventuels (câbles, télécommande, clavier etc.) et les logiciels intégrés (ci-après des « Equipements Proximus »).

- 7.2. Le Client autorise Proximus à installer des Equipements Proximus et à effectuer les travaux requis à l'adresse mentionnée par le Client. S'il n'est pas propriétaire du local dans lequel l'installation doit avoir lieu, le Client garantit qu'il aura obtenu préalablement le consentement et l'autorisation du propriétaire, à la satisfaction de Proximus.
- 7.3. Le test du fonctionnement du Service aura lieu au moment de l'installation par Proximus. Si à ce moment, le Client ne formule pas de remarques sur le fonctionnement des Equipements Proximus, il reconnaît avoir pris réception d'un équipement en bon état, sans vices ou défauts apparents.
- 7.4. Le Client est responsable de l'utilisation et de la conservation des Equipements Proximus en tant que personne prudente et raisonnable. Le droit d'utilisation est strictement personnel. Les Equipements Proximus ne peuvent être vendus, sous-loués, transformés, donnés en gage ou en garantie, ou prêtés sous une quelconque forme à des tiers.
- 7.5. Proximus se réserve le droit de modifier, de gérer et de redémarrer à tout moment l'Équipement Proximus, en cas de contraintes techniques ou en vue d'améliorer le Service. Ces modifications peuvent être effectuées à distance, de manière automatique et sans avertissement, mais il est également possible que des nouveaux modèles d'Équipement Proximus soient mis sur le marché. Dans toute la mesure du possible, Proximus essaiera de préserver la compatibilité des anciens Equipement Proximus avec l'évolution du Service. Toutefois, lorsque cette compatibilité n'est plus possible, le Client doit faire les démarches nécessaires pour procéder au remplacement de l'Équipement Proximus s'il veut poursuivre sa souscription au Service.
- 7.6. Proximus effectuera des mises à jour des Equipements Proximus pour en assurer son fonctionnement ce qui pourrait entraîner une interruption momentanée des Services pour laquelle Proximus ne sera redevable d'aucune indemnité.
- 7.7. En cas de réparation de l'Équipement Proximus, le Client accepte que les données qui ont été stockées puissent être partiellement ou totalement endommagées, voire perdues. Proximus décline toute responsabilité quant à la perte de ces données.
- 7.8. En cas d'indisponibilité du Service dans la région du Client, l'Équipement Proximus restitué dans un délai maximum d'un mois à partir de la date de l'installation pourra faire l'objet d'un remboursement pour autant qu'il ne présente aucune dégradation.
[Dispositions relatives à la location](#)
- 7.9. Proximus peut mettre des Equipements Proximus à la disposition du Client sous forme de location pour la durée du Contrat. Proximus reste propriétaire des Equipements Proximus loués.
- 7.10. Les risques relatifs aux Equipements Proximus sont transférés au moment de la livraison. Le Client est responsable de toute détérioration, perte, vol ou destruction de l'Équipement Proximus et il informera immédiatement Proximus de tels incidents. Si l'Équipement Proximus doit être remplacé ou réparé en raison d'une faute ou d'une négligence du Client, Proximus se réserve le droit de mettre à la charge du Client une indemnité forfaitaire prévue dans la Liste des Prix.
- 7.11. Le Client s'engage à informer immédiatement Proximus au cas où les Equipements Proximus sont défectueux. Proximus met tout en œuvre pour réparer les Equipements Proximus défectueux. Proximus est le seul autorisé à modifier les Equipements Proximus ainsi qu'à procéder à l'entretien, au remplacement (dans les limites des stocks disponibles) et aux réparations éventuelles.
- 7.12. Proximus a le droit de réclamer à tout moment la restitution de l'Équipement Proximus mis à la disposition du Client et le Client se verra alors proposer un produit similaire.
- 7.13. A la fin du Contrat, le Client est tenu de restituer l'Équipement Proximus dans son état initial auprès d'un point de vente de Proximus et ce, au plus tard dans les trois jours qui suivent la fin du Contrat, quelle qu'en soit la cause. Si la restitution par le Client ou l'acceptation de restitution par Proximus, n'intervient pas dans ce délai, un montant forfaitaire tel que prévu dans la Liste des prix de Proximus sera redevable par le Client et il deviendra propriétaire de l'Équipement Proximus. Le Client est tenu de dédommager Proximus pour toute dégradation ou défectuosité de l'Équipement Proximus qui ne résulte pas de l'usage normal.
[Dispositions relatives à la vente](#)
- 7.14. En cas de contrat de vente d'Equipements Proximus, le Client devient propriétaire de l'Équipement Proximus et sa souscription au Service demeure strictement personnelle. L'Équipement Proximus reste la propriété de Proximus jusqu'au paiement complet de son prix. Jusqu'à ce moment, il est interdit au Client d'en disposer de façon quelconque.
- 7.15. En cas de saisie ou de toute autre prétention d'un tiers à des droits sur les Equipements Proximus, le Client est tenu de s'y opposer et d'en aviser immédiatement Proximus afin de lui permettre de sauvegarder ses droits.
- 7.16. Le transfert des risques relatifs à l'équipement a lieu au moment de la livraison. L'Equipements Proximus vendu par Proximus est couvert par la garantie pour les biens de consommation pendant la durée légale de deux ans, sauf dispositions contractuelles contraires. Le délai prend cours à compter de la date de livraison et est valable pour autant que le Client utilise les Equipements Proximus en tant que personne prudente et raisonnable. En cas de défaut des Equipements Proximus, Proximus met tout en œuvre pour le remettre en

bon état de fonctionnement dans les meilleurs délais. Elle détermine seule quels sont les réparations et/ou remplacements nécessaires.

8. Droits intellectuels

- 8.1. Tous les droits de propriété intellectuelle sur les Produits et Services (en ce compris tous les documents créés par Proximus dans le cadre du Contrat) ainsi que toutes les marques commerciales, marques de service, dénominations commerciales, tous les logos ou autres mots ou symboles faisant référence aux produits et/ou services ou aux activités commerciales de Proximus en général restent la propriété exclusive de Proximus, de ses Filiales et/ou de tiers fournisseurs de Proximus. 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.
- 8.2. Le Client reconnaît et accepte que les Equipements Proximus sont uniquement délivrés pour l'utilisation convenue et restent la propriété de Proximus et/ou des tiers, qui restent titulaires des droits de propriété intellectuelle y afférents, et ce même en cas de vente de l'Équipement Proximus au Client. Par conséquent, le Client dispose uniquement d'une licence d'utilisation personnelle, valable pendant la durée du présent Contrat dans l'unique but de permettre la bonne prestation du Service. Le Client s'engage à ne pas réaliser de copies, à ne pas modifier, à ne pas revendre ou louer l'Équipement Proximus. Par ailleurs, dans certains cas, des composantes spécifiques seront soumises à des conditions spécifiques de licence. Ces conditions spécifiques seront communiquées au Client avant son utilisation de ces composantes, par ex, lors de l'installation ou du téléchargement de certains logiciels. Le Client qui décide d'utiliser ces composantes est réputé avoir accepté les conditions spécifiques de licence y relatives. Le Client ne peut pas retirer ou camoufler les éventuelles mentions de propriété, marques ou autres signes distinctifs figurant sur les Equipements Proximus, enlever ou rendre invisibles les numéros de série de ses différentes composantes.
- 8.3. Toute violation des droits intellectuels de Proximus ou de ses tiers fournisseurs est susceptible de poursuites civiles et pénales.

9. Protection des données à caractère personnel

- 9.1. Le présent article est d'application lorsque le Client utilise les Services de Proximus en tant que consommateur.

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 ;
- dans le cadre du service de téléphonie Mobile, 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 des 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.

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.

- 9.2. Le présent article est d'application lorsque le Client n'utilise pas les Services de Proximus en tant que consommateur.

Proximus en tant que responsable du traitement

- 9.2.1. Proximus traite des données à caractère personnel relatives à ses Clients de la même manière que dans l'article 9.1. De plus, Proximus confie également 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 9.2.1.

Proximus en tant que sous-traitant

- 9.2.2. Lorsque le Client (ou ses responsables du traitement si le Client n'agit pas lui-même en cette qualité) fournit des données à caractère personnel à Proximus et que Proximus les traite pour le compte du Client dans le seul but de lui fournir le Service concerné, le Client agira en tant que responsable du traitement vis-à-vis de ces données à caractère personnel, et Proximus agira en tant que sous-traitant eu égard à ces données à caractère personnel. Proximus agira en tant que sous-traitant notamment lorsque :
- Proximus stocke des données à caractère personnel à la demande du Client, notamment dans le cloud de Proximus, dans le service e-mail de Proximus ou dans le contexte d'un site web du Client ;
 - Proximus met à la disposition du Client une application dans laquelle le Client introduit des données à caractère personnel telle qu'une application pour la gestion des abonnements mobiles ;
 - le Client confie à Proximus des données à caractère personnel en vue de la configuration du Service.
- 9.2.3 Les données à caractère personnel traitées par Proximus agissant en tant que sous-traitant peuvent se rapporter aux types suivants de personnes concernées : le Client même, ses propres clients, fournisseurs, responsables, employés, ouvriers, agents, représentants, consultants ou autres parties tierces. Les données à caractère personnel peuvent inclure des informations d'identification, des données de contact ou tout autre type de données à caractère personnel, à l'exclusion des catégories particulières de données à caractère personnel telles que les données concernant la santé, les données génétiques ou biométriques.
- 9.2.4 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 additionnelle ou autre fera l'objet d'une convention écrite entre les Parties.
- 9.2.5 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 s'engage à respecter la confidentialité ou soit soumise à une obligation légale appropriée de confidentialité
- 9.2.6 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, 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.
- 9.2.7 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.
- 9.2.8 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;
 - 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.

- 9.2.9 À la demande raisonnable du Client, Proximus fournira toutes les informations nécessaires, y compris les certifications et rapports d'audit existants, pour prouver le respect des articles 9.2.2 à 9.2.13.
- 9.2.10 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 Service au Client et sera, le cas échéant, en droit de résilier le présent Contrat.

- 9.2.11 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.
- 9.2.12 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.
- 9.2.13 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.

10. Facturation

- 10.1. Sauf dérogation, Proximus facture ses Services mensuellement au Client. En cas de fraude avérée ou présumée, ou de doute sérieux quant à la solvabilité du Client, Proximus peut décider d'imposer des échéances plus courtes.
- 10.2. Une facture intermédiaire peut être envoyée à la demande du Client contre paiement. Une facture intermédiaire ou une demande d'avance à valoir sur la facture suivante peut être envoyée par Proximus si le montant total de la facture dépasse d'au moins 125 EUR (hors T.V.A.) le montant moyen facturé pour l'ensemble des raccordements du Client. Le montant moyen est calculé sur une période de quatre mois de facturation complets. Si les raccordements sont en service depuis moins de quatre mois de facturation complets, une facture intermédiaire ou une demande d'avance sur facture peut être envoyée dès que le montant total à facturer dépasse le montant de 125 EUR (hors T.V.A.).
- 10.3. Le Client peut obtenir gratuitement, une version plus détaillée de sa dernière facture ainsi que les prestations encore à facturer. Le Client peut obtenir, de façon permanente, le détail de sa consommation, moyennant le paiement de frais tels que repris dans la Liste des prix.
- 10.4. Proximus se réserve le droit d'exiger le paiement d'une avance, tant lors de l'entrée en vigueur du Contrat qu'en cours d'exécution du Contrat dans les cas suivants :
- en cas de fraude avérée ou présumée ou de doute sérieux quant à la solvabilité du Client ;
 - en cas d'utilisation anormale par le Client du Service, c'est-à-dire d'une façon non-conforme à son utilisation habituelle (par exemple nombre d'unités consommées anormalement élevé) ou non-conforme à l'utilisation qu'aurait faite un autre Client dans une situation comparable ;
 - en cas de doute sur l'identité du Client ; ou
 - si le Client mentionne un domicile, une résidence fixe ou une adresse de facturation à l'étranger.

11. Modalités de paiement

- 11.1. Les sommes facturées par Proximus sont payables dans le délai mentionné sur la facture. Le paiement de la somme totale s'effectue par virement au numéro de compte indiqué par Proximus avec mention des références indiquées sur la facture. En cas de paiement partiel ou sans référence, Proximus se réserve le droit d'attribuer le paiement à tout autre facture ouverte.
- 11.2. La désignation par le Client 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 le Service.
- 11.3. En cas de non-paiement d'une facture, Proximus envoie par tout moyen approprié (courrier postal, courrier électronique, SMS, etc.) un avis de rappel au Client défaillant ou au tiers payeur désigné par celui-ci. Des rappels donnent lieu à la facturation de frais administratifs forfaitaires tels que mentionnés dans la Liste des prix. Si le Client consommateur a une créance vis-à-vis de Proximus, le Client a droit à ce même montant dans le cas où Proximus resterait en défaut pendant 15 jours de donner l'ordre de remboursement à partir de la demande de remboursement faite par le Client.
- 11.4. Des intérêts de retard calculés au taux légal sont dus de plein droit en cas de non-paiement à l'échéance.
- 11.5. Lorsque Proximus confie la récupération de la créance à un tiers, une indemnité forfaitaire, dont le montant est calculé conformément à la méthode décrite dans la Liste des prix, est due, de plein droit, pour les frais encourus.

- 11.6. Pour les Clients consommateurs, le montant maximum des indemnités forfaitaires (y inclus les frais de rappel et les frais de sous-traitance lorsque Proximus confie la récupération de la créance à un tiers) qui peut être réclamé est limité en fonction du montant restant dû, conformément à la législation en vigueur. Ces montants maximums sont repris dans la Liste des Prix.
- 11.7. Proximus communique le montant à payer au Client qui déclare n'avoir pas reçu sa facture. Si le Client le demande, un duplicata de la facture lui est fourni. Les demandes répétées de duplicata et les demandes de duplicata de factures antérieures aux trois dernières factures du Client peuvent donner lieu à la facturation de frais administratifs forfaitaires par duplicata fourni.
- 11.8. Lorsque Proximus offre un service de "cash collecting", (c'est-à-dire qu'elle permet au Client de payer via sa facture Proximus des services distribués par des tiers notamment via des numéros surtaxés, tel que 0900 etc.), 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. Proximus n'assume aucune responsabilité relative à la bonne exécution du contrat d'achat ou de service en tant que tel. 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. Contestations de factures

- 12.1. Pour être recevable auprès de Proximus, toute réclamation relative aux factures doit être introduite par le Client auprès du service clientèle de Proximus dans les 30 jours suivant la date d'établissement de la facture, sans préjudice de l'exercice d'autres voies de recours. Passé ce délai, la facture est réputée avoir été acceptée par le Client. Le Client est tenu de mentionner le numéro de la facture et le montant contesté. L'obligation de paiement de la somme contestée est alors suspendue. La partie non contestée doit être payée dans les délais contractuels. Proximus prendra la contestation en compte dans un délai raisonnable. En cas de rejet de la réclamation par Proximus, la somme contestée devient immédiatement exigible.
- 12.2. S'il s'avère que le Client a contesté à tort soit les deux factures précédentes, soit trois des six dernières factures, Proximus se réserve le droit d'exiger le paiement complet de la nouvelle facture contestée.

13. Responsabilité de Proximus

- 13.1. La responsabilité de Proximus sera seulement engagée dans le cas où le Client peut démontrer que Proximus a commis une faute contractuelle lourde, en cas de dol ou si Proximus n'a pas respecté un engagement qui constitue une des prestations principales du Contrat.
- 13.2. La responsabilité de Proximus se limite à la réparation des seuls dommages prévisibles, directs, personnels et certains subis par le Client, à l'exclusion de la réparation de tous dommages indirects ou immatériels, tels que les manques à gagner, les dépenses supplémentaires, les pertes de bénéfices, les pertes de clientèle, pertes ou détérioration de données, les pertes de Contrats, les dommages causés à des tiers, etc.
- 13.3. Lorsque le Service est utilisé par un tiers pour fournir un service au Client, ce dernier est sous la responsabilité du tiers, et non de Proximus. Le fournisseur de service tiers peut exiger que le Client accepte des conditions générales supplémentaires et/ou paie des frais pour utiliser son service. Ces conditions générales supplémentaires s'appliquent entre le client et le tiers. Proximus est une tierce partie à une telle relation contractuelle.
- 13.4. Proximus ne sera pas tenue responsable des informations transférées ou stockées par le Client ou par tout tiers utilisant les Services de Proximus. La communication et divulgation par le Client de telles données a lieu à ses risques et périls. Le Client prend toutes les mesures nécessaires en vue de protéger la confidentialité et l'intégrité de ses données, notamment contre les virus et la cybercriminalité. Il doit à tout moment garder une copie de toutes ses données sur un support indépendant et est prié de mettre à jour cette copie.
- 13.5. La responsabilité de Proximus à l'égard du Client se limitera, par événement engageant sa responsabilité, au montant total payé par le Client à Proximus en vertu du présent Contrat au cours des 6 mois précédant l'événement à la base du dommage (hormis les frais uniques éventuels). De surcroît, la responsabilité de Proximus vis-à-vis du Client ne dépassera en aucun cas un montant cumulé de 200 000 EUR par année calendrier.
- 13.6. Dans la mesure où la loi l'autorise, la responsabilité extracontractuelle de Proximus ainsi que celle de ses administrateurs et employés en cas de dommage de toute nature est exclue. La responsabilité extracontractuelle de Proximus ainsi que celle de ses administrateurs et employés en cas de dommage de toute nature est exclue.
- 13.7. Aucune disposition des présentes Conditions générales ne peut avoir pour effet :
 - d'exclure la responsabilité en cas de faute intentionnelle ou grave ;
 - de limiter ou d'exclure la responsabilité en cas de dommage corporel ou de décès, ou toute autre responsabilité ne pouvant être légalement exclue ou limitée.

14. Cession du Contrat, déménagement et décès

- 14.1. Proximus a le droit de céder en tout ou en partie à un tiers ses droits et ses obligations nés du Contrat, sans le consentement du Client.
- 14.2. Moyennant l'accord préalable de Proximus, le Client peut céder le Contrat. Cette cession ne peut se faire qu'à une personne domiciliée ou résidant simultanément à la même adresse, à l'exception du Service de téléphonie mobile. Le cédant et le cessionnaire se mettent d'accord au sujet de la cession et en font part à Proximus sous leur double signature. La cession est gratuite et comporte la transmission au cessionnaire de tous les droits et obligations découlant du Contrat à partir de l'acceptation du nouveau Client par Proximus.
- 14.3. Le Client qui déménage peut demander le transfert du Service vers sa nouvelle adresse. Proximus mettra tout en œuvre pour mener à bien le transfert si c'est techniquement possible et un montant forfaitaire tel que publié dans la Liste des prix de Proximus sera redevable par le Client. Certaines fonctionnalités ou certains Services dont le Client a bénéficié risquent, pour des raisons techniques, de ne pas pouvoir être transférées. A cet égard, Proximus ne sera redevable d'aucune compensation. Le transfert du numéro de téléphonie fixe n'est possible que si le Client déménage dans la même zone géographique.
- 14.4. En cas de décès du Client, le Contrat continue à l'égard de la succession jusqu'à sa résiliation ou sa cession à une personne résidant à la même adresse que le Client décédé. Aucune indemnité de résiliation anticipée ne sera due si les ayants droit notifient le décès à Proximus par tout moyen écrit complété par un document justificatif.

15. Service minimum, suspension et résiliation par Proximus

- 15.1. Si, après avoir reçu un ou plusieurs avis de rappel, le Client ne respecte toujours pas ses obligations de paiement, Proximus peut, après notification, limiter la fourniture du Service de Téléphonie Fixe, de Téléphonie Mobile et d'Internet Fixe à un service minimum si le Client n'a pas régularisé sa situation dans le délai indiqué dans la notification.
- Dans le cas d'un Service de téléphonie mobile ou fixe, le client dispose alors uniquement de la possibilité d'appeler les services d'urgence et de recevoir des appels, à l'exception des appels payés par le destinataire. Dans le cas d'un Service internet fixe, le client ne pourra accéder à internet à une vitesse de chargement et de téléchargement qui soit aussi élevée que la vitesse que le client reçoit encore lorsque le volume Internet compris dans son abonnement est épuisé ou, si une telle poursuite de l'accès à Internet n'est pas prévue dans sa formule d'abonnement, à une vitesse de chargement et de téléchargement supérieure à 256 kbps.
- 15.2. Sans préjudice de l'article 15.1, si le Client ne remplit pas ses obligations qui lui incombent en vertu de la loi, du présent contrat ou d'un autre contrat avec Proximus/l'une de ses Filiales, Proximus est en droit de suspendre le Service, après notification et sans qu'aucune indemnité ne soit due envers le Client, ou de refuser une réactivation des Services ou une réparation.
- 15.3. La limitation et/ou suspension du Service prend fin lorsque le Client s'est conformé à ses obligations. Le rétablissement du service donne lieu à la facturation de frais forfaitaires tels que repris dans la Liste des prix de Proximus. Pendant toute la durée du service minimum ou de la suspension du Service, le paiement de toutes les redevances reste dû.
- 15.4. Lorsque le Service est limité conformément à l'Article 15.1, Proximus peut, après notification, résilier le Contrat si le Client n'a pas respecté ses obligations de paiement dans le délai indiqué dans la notification.
- 15.5. Si le service est suspendu conformément à l'article 15.2 des présentes Conditions Générales et que le Client ne s'est pas mis en règle dans les 10 jours suivant la suspension, Proximus peut résilier le Contrat immédiatement, sans mise en demeure et sans qu'aucune indemnité ne soit due.
- 15.6. Proximus peut résilier le Contrat immédiatement, sans mise en demeure et sans qu'aucune indemnité ne soit due, dans les cas suivants :
- Le Client a commis une faute grave ou répétée lors de l'exécution du Contrat ou d'un autre contrat avec Proximus ou l'une de ses Filiales ;
 - Le Client est en défaut de paiement à plusieurs reprises vis-à-vis de Proximus ou l'une de ses Filiales ;
 - Le Client se trouve dans une situation de cessation d'activité, de faillite, de réorganisation judiciaire ou de liquidation ;
 - Le Client communique une identité fautive ou erronée ;
 - La consommation du Client n'est pas conforme à un usage normal du Service (tel que décrit à dans les présentes Conditions Générales et les Conditions Particulières) ;
 - En cas de fraude avérée.
 - Si l'infrastructure du Client ou le réseau de Proximus ne supporte plus la fourniture du Service pour des raisons inhérentes à l'exploitation technique du réseau. Si la raison est connue et prévisible, une notification écrite sera envoyée dès que Proximus en est informé.

15.7. Dans tous les cas, Proximus peut résilier, sans indemnité, le Contrat à durée indéterminée à tout moment moyennant un préavis écrit de trois mois.

16. Résiliation par Le Client

16.1. Le Client peut résilier son Contrat à durée indéterminée par écrit à tout moment et sans devoir en indiquer les motifs. Proximus mettra tout en œuvre pour mettre fin au Service le plus rapidement possible ou à la date choisie par le Client. Proximus enverra une notification écrite au Client indiquant la date de résiliation du Contrat.

Si le Client a souscrit à une offre conjointe impliquant qu'il a reçu un équipement dont l'obtention était liée à la souscription du Service, il est redevable du montant restant à courir conformément au tableau d'amortissement, reprenant la valeur résiduelle de l'équipement terminal.

16.2. Le Client reste redevable à Proximus de tous les montants qu'il lui doit jusqu'au moment de la résiliation du Contrat. Proximus remboursera au Client les montants prépayés qui ne sont plus redevables après la résiliation.

16.3. A la fin du Contrat, le Client est tenu de restituer l'Équipements Proximus loué auprès d'un point de vente de Proximus, conformément aux articles relatifs à la location des Equipements Proximus.

17. Easy Switch

17.1. La procédure Easy Switch facilite le changement d'opérateur si le Client dispose au minimum d'un Service Internet ou de télévision. Le Client qui souhaite migrer un ou plusieurs Services auprès d'un autre opérateur peut s'adresser à ce dernier dans le cadre réglementaire Easy Switch. Sauf mention contraire explicite du Client, le nouvel opérateur effectuera au nom du Client les démarches nécessaires auprès de l'ancien opérateur. Proximus refusera toutefois la migration si l'opérateur auprès duquel le Client souhaite migrer le Service ne respecte pas la procédure légale de migration.

17.2. La migration du Service Proximus auprès d'un autre opérateur entraîne la résiliation du Contrat relatif aux Services respectifs ainsi que la suppression de tous les services complémentaires ou optionnels liés. Toutefois, la migration ne dispense pas le Client de respecter les obligations qui lui incombent en vertu de son Contrat.

17.3. Conformément au cadre réglementaire, le Client a droit de la part du nouvel opérateur :

- à une indemnité automatique si le technicien ne s'est pas présenté dans la plage horaire convenue ;
- à une indemnité automatique si le changement d'opérateur a entraîné une interruption de service de plus d'un jour ouvrable sur le réseau Proximus ;
- à une indemnité, à sa demande expresse, en cas d'activation tardive des services ;

Les montants des indemnités sont repris dans la Liste des Prix. Les indemnités visées ne sont pas dues si la survenance de l'événement donnant lieu à la compensation résulte de la responsabilité du Client.

18. Portabilité des numéros

18.1. Le Client peut demander le transfert de son numéro vers un autre opérateur en s'adressant à ce dernier jusqu'à 1 mois après la date de résiliation de son Contrat lié à ce numéro. Au nom du Client, le nouvel opérateur entreprendra les actions nécessaires auprès de Proximus relatives au transfert du numéro et à la fin de la relation contractuelle entre le Client et Proximus.

18.2. Les services dont bénéficiait un Client chez Proximus ne sont pas transférés. De même, Proximus ne peut garantir aux Clients, qui portent leurs numéros vers elle, qu'elle pourra leur offrir les services dont ils bénéficiaient auparavant. Lors du transfert, le Service sera quelque temps indisponible.

18.3. Proximus refuse toutefois le transfert de numéro :

- si l'opérateur vers lequel le Client désire transférer son numéro ne respecte pas la procédure légale de transfert de numéro ;
- dans le cas de fraude avérée ou présumée du Client ou d'un tiers ;
- dans le cas du transfert d'un numéro de téléphonie fixe, si le Client demande de porter son numéro dans une autre zone téléphonique.

18.4. Seuls des numéros qui n'ont pas fait l'objet d'une désactivation peuvent être transférés

18.5. Le portage du numéro entraîne la résiliation du contrat lié à ce numéro, selon les modalités prévues dans les présentes Conditions Générales. Si le Client souhaite porter une partie seulement des numéros dont il est titulaire, des frais éventuels de reconfiguration lui seront facturés.

18.6. Proximus mettra tout en œuvre pour mener à bien le portage du numéro. Il se peut toutefois que des raisons techniques empêchent l'exécution du portage. En cas d'échec de la procédure de portage du numéro dans les délais fixés par la loi, Proximus réactivera le Contrat du client lié à son numéro et continuera à fournir les Services aux mêmes conditions jusqu'à ce que la procédure de portage aboutisse.

- 18.7. En cas de retard dans la procédure de portage, à sa demande, le Client peut avoir droit à une compensation telle que prévue par la loi. Le Client peut trouver plus d'informations sur les montants et la procédure de compensation sur le site web de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications : www.ibpt.be/consommateurs/retard-dans-le-portage-de-votre-numero. Les demandes d'indemnité doivent être introduites dans un délai de maximum 6 mois après la demande de portage d'un numéro.
- 18.8. Proximus ne peut pas être tenu responsable en cas de non-exécution ou en cas d'exécution tardive ou incorrecte de la procédure de migration pour une raison dépendante de l'opérateur précédent ou du Client lui-même. Proximus ne peut être tenu responsable en cas de demande fautive, incorrecte ou illisible.

19. Compensation légale en cas d'interruption de Service

- 19.1 En cas d'interruption complète de service de plus de 8 heures suite à une défaillance ininterrompue sur le réseau, les Clients ont droit à une compensation légale si les conditions d'octroi sont réunies. Sont uniquement visées dans le cadre de l'article 19, les interruptions de Service Internet, de Téléphonie Mobile et/ou de Téléphonie Fixe.
- 19.2 Les Clients éligibles sont :
- Les Clients ayant souscrit à un plan tarifaire Internet et/ou de Téléphonie Fixe destiné aux consommateurs en cas d'interruption du service dans la zone où se trouve l'adresse d'installation du Service ;
 - Les Clients ayant souscrit à un plan tarifaire mobile destiné aux consommateurs en cas d'interruption dans la zone où se trouve leur adresse de facturation ;
 - Les Utilisateurs de cartes prépayées destinées aux consommateurs en cas d'interruption dans la zone où se trouve leur domicile ou lieu de résidence.
- 19.3 L'interruption du Service concerné :
- doit durer plus de 8 heures, dont le point de départ est fixé conformément au cadre réglementaire ;
 - doit être complète, c'est-à-dire qu'aucun signal ne passe (sont exclues (liste non-exhaustive), la diminution de qualité de service ou le maque de, l'interruption uniquement limitée à une partie du Service, comme par exemple l'impossibilité d'utiliser des données mobiles,...) ;
 - doit être due à une défaillance ininterrompue du réseau public de communications électroniques qui s'étend jusqu'à et y compris la prise d'entrée du réseau dans l'habitation (sont exclus (liste non-exhaustive), un problème de modem, d'équipement terminal, de câblage interne dans l'habitation, des défaillances non-continues du Service même répétitives,...) ;
 - doit être due à un incident (sont exclus, par exemple, l'absence ou le manque de couverture du réseau ou encore la fin annoncée d'une technologie de réseau) ;
 - doit avoir un élément collectif (c'est-à-dire impacter plusieurs Clients) sauf, en ce qui concerne les Services Internet fixe et de Téléphonie fixe, si la cause est due à une défaillance matérielle du réseau ;
 - ne doit pas être due au fait ou à une faute du Client (par exemple, suspension pour facture impayée, modification apportée par le Client, report de rendez-vous de réparation,...), ni à un cas de force majeure.
- 19.4 Quand une panne n'est pas levée dans le délai légal de 8 heures, la compensation est octroyée automatiquement ou pas, selon le cas :
- Les interruptions de Service Internet et Téléphonie fixe trouvant leur cause dans une défaillance matérielle du réseau fixe (par exemple, rupture de câble due à Proximus ou à un de ses sous-traitants) sont compensées automatiquement ;
 - Les interruptions de Service Internet et Téléphonie fixe trouvant leur cause dans une défaillance immatérielle du réseau fixe (par exemple, problème de mise à jour de logiciels) sont compensées automatiquement si le Client a notifié la panne lui-même et pour autant que plusieurs clients soient impactés par la même panne ;
 - Les interruptions de service mobile (abonnements) sont compensées automatiquement si le Client a notifié la panne lui-même et pour autant que plusieurs clients soient impactés par la même panne ;
 - Les interruptions de service mobile (cartes prépayées) ne sont compensées que sur demande expresse du Client qui fournit en même temps l'adresse de son domicile ou lieu de résidence et pour autant que plusieurs clients soient impactés par la même panne.
- Les Clients pourront notifier les pannes et/ou introduire les demandes de compensation légales (pour les Utilisateurs de cartes prépayées) au plus tard 30 jours suivant le jour de la fin de la panne et selon les moyens que Proximus met à disposition à cet effet.
- 19.5 Le montant de la compensation est de
- 1 euro pour la période de 16 heures suivant les huit premières heures de l'interruption. Pour chaque période de 24 heures suivante, la compensation des 24 heures précédentes est majorée de 1 euro et de 0,5 euro pour chaque période de 24 heures que dure l'interruption ; ou

- dans le cas d'un abonnement, 1/30^{ème} de la redevance d'abonnement mensuelle pour chaque période de 24 heures que dure l'interruption lorsque celle-ci dépasse la valeur de la compensation visée au premier point. Si le Service impacté est inclus dans un pack, la redevance d'abonnement mensuelle de l'ensemble du pack sera prise en compte.

La compensation prendra la forme soit d'une note de crédit ou d'une ristourne à la seule discrétion de Proximus, soit d'un rechargement de la carte prépayée de l'Utilisateur. Proximus pourra également proposer des compensations en nature, que le Client sera libre d'accepter.

19.6 La compensation légale n'est pas due (liste non-exhaustive) :

- si une solution technique offerte, même temporaire, a été acceptée par le Client ;
- pour la période comprise entre le rendez-vous initialement fixé et le nouveau rendez-vous qui aurait été reporté à la demande ou par la faute du Client (absence du Client).

20. Procédure de conciliation et de règlement des litiges

20.1 En cas de difficulté relative à l'exécution du Contrat, le Client est invité à s'adresser au Service Clientèle de Proximus, accessible via : www.proximus.be/contact. Les plaintes relatives à une mise hors service injustifiée doivent être introduites dans les cinq jours calendrier de la mise hors service. Si la plainte est introduite après ce délai, la période entre le cinquième jour et le jour où la plainte est introduite n'est pas prise en compte dans le calcul de l'indemnité.

20.2 Si le Client n'est pas d'accord avec la décision de Proximus par rapport à sa plainte, il peut s'adresser au Service de Médiation pour les Télécommunications (Boulevard du Roi Albert II 8, boîte 3 à 1000 Bruxelles, tél : 02/223.06.06 fax : 02/219.77.88, plaintes@mediateurtelecom.be, www.mediateurtelecom.be) institué légalement auprès de l'Institut belge des services Postaux et des Télécommunications.

20.3 Les dispositions du Contrat sont soumises au droit belge.