

Généralités

Les présentes Conditions Générales Mobile s'appliquent au Service de téléphonie mobile commercialisé sous la marque Proximus, à l'exclusion de l'appareil de communication mobile.

Ce Service est fourni par Proximus conformément aux lois et arrêtés en vigueur applicables à la fourniture du Service.

Il est recommandé de conserver une copie de ces Conditions Générales Mobile.

Il convient de distinguer:

- **Le Contrat**

Le Contrat comprend les documents suivants : (i) Le Récapitulatif Contractuel (dans les cas prévus par la loi), (ii) l'Offre, (iii) la Liste des Prix, (iv) ces Conditions Générales Mobile et, (v) les Conditions Spécifiques. Le Contrat est dressé en double exemplaire et signé par le Client ou par son mandataire. Le Contrat mentionne au moins : l'identification du Client, le numéro de la Carte SIM, les données de facturation et de paiement et le plan tarifaire et/ou les options choisis par le Client.

- **Les Conditions Générales Mobile**

Les conditions générales énumèrent l'ensemble des droits et obligations de Proximus et de sa Clientèle dans le cadre de la fourniture du Service et font partie intégrante du Contrat.

- **Les Conditions Spécifiques**

Les conditions spécifiques peuvent déroger aux Conditions Générales Mobile.

Elles s'appliquent aux prestations offertes en option par Proximus.

- **La Liste des Prix**

La liste des prix énonce l'ensemble des prix des prestations de Proximus.

Prioritisation des documents dans le Contrat:

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

- Les Conditions Spécifiques ;
- Les Conditions Générales Mobile;
- l'Offre ;
- la Liste des Prix ;
- Le Récapitulatif Contractuel (dans les cas prévus par la loi).

Définitions

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

Service :

Le service de téléphonie mobile et les services supplémentaires y relatifs fournis par Proximus. Le service est contractuellement indépendant de l'appareil de communication mobile permettant d'émettre et de recevoir des communications

Client :

Une personne morale ou une association de fait comptant plus de neuf (9) employés (calculés conformément aux articles 1.24 ou 1.28 du code belge des sociétés et associations), identifiée dans le contrat et détenant au moins une (1) Carte sim représentant sa souscription au service et qui utilise le services à des fins qui ne sont pas exclusivement privés

Carte SIM :

Une Carte SIM physique ou une Carte E-SIM. Une Carte SIM physique est une carte contenant un microprocesseur qui doit être insérée manuellement dans un appareil de communication mobile autorisé afin d'accéder au Service. Une Carte E-SIM est une carte contenant un microprocesseur qui est déjà intégré dans l'appareil de communication mobile autorisé du Client afin d'accéder au Service. Une Carte SIM permet l'identification du Client au travers du Réseau Mobile (quel que soit l'appareil de communication mobile utilisé), l'émission et la réception des communications, et représente son abonnement au Service. La Carte SIM physique reste la propriété exclusive de Proximus.

Réseau Mobile :

Les réseaux de mobilophonie exploités par Proximus.

Facture :

Le document intitulé facture ou tout autre document par lequel proximus réclame le paiement de ses prestations ou collecte au nom et pour le compte de tiers les montants liés aux prestations de ces mêmes tiers.

Période de Reconduction :

La/les périodes successives pour laquelle/lesquelles le contrat est conclu après la période initiale.

Période Initiale :

La durée initiale pour laquelle le contrat est conclu.

Proximus :

Proximus société anonyme de droit public, un société de droit belge, avec siège social boulevard du roi albert II 27, b-1030 bruxelles, et numéro tva be 0202.239.951, registre des personnes morales bruxelles.

Jour Calendrier :

Toute journée du calendrier grégorien.

Jour Ouvrable :

Chaque jour excepté le samedi, le dimanche et les jours fériés en belgique, sauf mention contraire dans le Contrat.

Article 1 Procédure de la souscription au service de Proximus

1.1 Demande par le Client

Le Client introduit sa demande de souscription au Service auprès de Proximus ou d'un autre canal de vente.

1.2 Identification du Client

Le Client est tenu de fournir les documents et renseignements suivants :

- si le Client est une personne physique : le Client doit démontrer son identité et apporter une preuve de l'existence d'un domicile ou d'une résidence fixe dans l'Union Européenne, sur base de documents officiels ;
- si le Client est une personne morale ou une association de fait : un exemplaire des statuts publiés aux annexes du Moniteur belge, ainsi que des modifications qui y auraient été apportées ;
- si la personne est mandataire d'une personne physique ou morale ou d'une association de fait : elle devra apporter la preuve de son identité et produire la procuration.

Proximus doit être immédiatement informée par écrit de tout changement intervenu dans le nom ou l'adresse du Client, le siège social, la dénomination ou la forme juridique de la personne morale. Le Client est seul responsable des informations qu'il fournit à Proximus.

1.3 Motifs de refus

Proximus peut refuser d'accéder à la demande de souscription ou refuser l'accès aux réseaux étrangers ou à certains services et options supplémentaires tels que la déviation d'appels, pour un des motifs suivants :

- le Client refuse de se soumettre aux conditions stipulées à l'article 1.2 des présentes Conditions Générales Mobile;
- le Client n'a pas respecté les obligations lui incombant en vertu d'un autre Contrat conclu avec Proximus;
- en cas de fraude avérée ou de doute sérieux quant à la solvabilité du Client ;
- le Client communique une fausse identité ou une identité erronée ;
- la personne qui introduit la demande refuse de payer l'acompte ou d'apporter la preuve de l'existence d'une garantie bancaire inconditionnelle à première demande que Proximus lui aurait demandée.

1.4 Avance ou garantie bancaire

Proximus se réserve le droit d'exiger le paiement d'une avance ou d'une garantie bancaire inconditionnelle, ce tant lors de la demande de raccordement qu'en cours d'exécution du Contrat dans les cas suivants :

- en cas de fraude;
- si le Client a des créances impayées, exigibles envers Proximus;
- Si Proximus venait à constater que le Client utilise de façon anormale son accès au Réseau Mobile, c'est-à-dire d'une façon non-conforme à son utilisation habituelle (par exemple un nombre d'unités consommées anormalement élevées) ou non-conforme à

l'utilisation qu'en aurait fait un autre Client dans une situation comparable ;

- en cas de doute sur l'identité du Client ;

L'avance exigible en cas de fraude, de créances impayées, exigibles et en cas de doute sur l'identité du Client correspond à maximum six fois la facture moyenne du client, ce montant étant calculé sur base des factures des douze (12) derniers mois. L'avance exigible en cas d'une utilisation anormale correspond au prix du service consommé. Si l'avance ou la garantie bancaire n'est pas constituée dans le délai requis, Proximus peut refuser d'accéder à la demande de raccordement, suspendre le Service ou résilier le Contrat sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnité. Cette avance ou cette garantie bancaire ne porte aucun intérêt. L'avance sera complètement utilisée pour le paiement de(s) (la) première(s) facture(s) du Client. A défaut d'utilisation complète de cette avance ou de cette garantie bancaire sur les six premières factures, le Client aura le droit de demander à Proximus de récupérer le montant de l'avance ou de la garantie bancaire trop perçue.

1.5 Entrée en vigueur et durée du Contrat

Sauf convention contraire, le Contrat est valablement conclu dès l'échange des consentements et entre en vigueur à la date à laquelle Proximus procède à l'activation de la Carte SIM sur le Réseau Mobile.

Sauf convention contraire entre les Parties dans le Contrat, le Contrat est conclu pour une Période Initiale de vingt-quatre (24) mois à compter de la date d'activation du Service. À l'échéance de la Période Initiale, le Contrat sera tacitement reconduit pour une Période de Reconduction indéterminée. Si une Partie ne désire pas que le Contrat soit reconduit pour une Période de Reconduction indéterminée, elle devra en notifier l'autre Partie par écrit au plus tard trente (30) Jours Calendriers avant la fin de la Période Initiale ou de la Période de Reconduction en cours.

1.6 Modifications des conditions du Contrat

Proximus se réserve le droit de modifier le Contrat et les caractéristiques techniques du Service, même si ces modifications ont un impact sur le prix ou la qualité du Service. Proximus s'engage à informer le Client de ces modifications par écrit au moins trente (30) Jours Calendriers avant leur entrée en vigueur. Les Clients qui n'acceptent pas les nouvelles conditions peuvent, sauf dans les cas visés par la loi en vigueur, résilier le Contrat sans être redevables d'une indemnité de résiliation anticipée, au plus tard le dernier jour de la période de trois (3) mois suivant la notification de ces modifications. En cas d'augmentation tarifaire, le Client peut, sauf dans les cas visés par la loi en vigueur ou l'indexation prévue dans ce Contrat, résilier son Contrat sans être redevable d'une quelconque indemnité de résiliation anticipée au plus tard le dernier jour de la période de trois (3) mois suivant la notification de ces modifications. La résiliation peut intervenir par tout moyen écrit.

Pour toute clarté, le changement de type d'infrastructure et/ou de technologie utilisée pour fournir le Service ne sera pas considéré comme une modification du Contrat ou Service si les fonctionnalités du Service restent inchangées ou sont améliorées pour le même prix suivant ces modifications.

Proximus se réserve le droit d'adapter les prix deux fois par année calendrier, sur base de l'indice des prix à la consommation et de la formule de révision de prix suivante :

$$P1 = PO \times (IPC1 / IPC0)$$

dans laquelle:

- P1 = le nouveau prix
- PO = le prix applicable avant la date d'indexation en cours
- IPC 0 = l'indice des prix à la consommation applicable (i) à la date d'indexation précédente ou (ii) si aucune indexation n'a encore eu lieu auparavant, à la date précédant d'un an la date d'indexation en cours.
- IPC 1 = l'indice des prix à la consommation applicable à la date d'indexation en cours.

Une adaptation de prix basée sur la formule de révision de prix ne donnera nullement au Client le droit de mettre fin au Contrat sans le paiement d'une indemnité de dédit.

Si, à une occasion d'indexation donnée, Proximus décide de ne pas indexer ses prix ou certains éléments de prix, cela ne pourra être considéré comme une renonciation à ce droit et Proximus se réserve explicitement le droit d'indexer les prix ou autres éléments de prix en conséquence à une prochaine occasion d'indexation.

Article 2 Droits et obligations de Proximus

2.1 Service de téléphonie mobile

2.1.1. Proximus est seulement tenue à une obligation de moyen en ce qui concerne ces obligations sous ce Contrat et mettra en œuvre les moyens nécessaires au bon fonctionnement du Service. Sauf convention contraire, Proximus ne garantit pas un niveau minimal de qualité du Service.

Proximus seule détermine quels sont les moyens techniques nécessaires pour réaliser l'accès à ce Service aux conditions les plus favorables, sans toutefois se voir obligée d'étendre le Réseau Mobile ou d'en augmenter la capacité. Le Service n'est disponible que dans des zones terrestres et le Réseau mobile de Proximus ne fournit en aucun cas une couverture aérienne.

La mobilophonie est une forme de communication sans fil et fonctionne par propagation de signaux radio. Etant donné que ces signaux peuvent être perturbés par une source externe ou par des obstacles inhérents aux bâtiments, à la végétation ou au relief, une transmission parfaite ne peut être garantie partout et en permanence. La qualité du Service dépend aussi de la qualité des équipements terminaux utilisés par le Client.

2.1.2. Utilisation en Belgique et à l'étranger (Roaming)

2.1.2.1 Au plus tard au moment de la conclusion du Contrat, Proximus apporte au Client l'information la plus complète possible sur les capacités du Service, entre autres, les tarifs pratiqués, les options disponibles et l'utilisation de la Carte SIM en Belgique et à l'étranger. La vitesse maximale estimée dans les sens ascendant (upload) et descendant (download) de la connexion large bande d'un réseau mobile, la vitesse maximale annoncée dans les sens ascendant (upload) et descendant (download) de la connexion large bande d'un réseau mobile et le volume de téléchargement de l'abonnement sont disponibles sur le site Web.

2.1.2.2. Le Service de Proximus inclut l'utilisation de la Carte SIM du Client sur d'autres réseaux mobiles à l'étranger (« Services d'itinérance » ou « Roaming »), moyennant paiement pour les communications en dehors de l'Union Européenne. Pour les communications au sein de l'Union Européenne, à l'exclusion des communications depuis la Belgique vers un numéro étranger, le plan tarifaire national est aussi valable. D'autres frais, tels que les frais liés aux appels et sms vers des numéros de services à valeur ajoutée (numéros spéciaux (0800, 0900,...), services de tiers, numéros courts, ...) à partir de l'étranger seront facturés au Client, même si le numéro à valeur ajoutée est annoncé comme gratuit dans le pays concerné pour les utilisateurs locaux.

Les appels téléphoniques et les connexions data effectués en zones non-terrestres (par exemple depuis un bateau lors d'une croisière ou depuis un avion) utilisent les réseaux satellites correspondant à une autre zone géographique et sont considérés comme hors de l'Union Européenne. Le tarif national ne s'applique pas à ces communications et les frais de Roaming liés à ces communications seront facturés au Client.

La liste des pays dans lesquels le Roaming est possible et les tarifs Roaming sont précisés dans le descriptif du plan tarifaire concerné et peuvent être modifiés selon les accords entre Proximus et les opérateurs étrangers.

A l'exception de l'article 2.1.2.5., on entend par "Union Européenne" au sens des articles 2.1.2. et 3.12 des présentes conditions relatifs au Roaming, les 26 pays autres que la Belgique faisant officiellement partie de l'Union Européenne ainsi que l'Islande, le Liechtenstein, la Norvège et tout autre pays que Proximus choisit d'inclure dans la liste des pays où le plan tarifaire national s'applique (liste à jour consultable sur www.proximus.be).

2.1.2.3. En dehors de la Belgique il est possible, selon le pays, que la Carte SIM soit programmée de façon préférentielle. Le Client peut néanmoins sélectionner manuellement un réseau sur lequel il désire effectuer et recevoir ses appels ou accéder à Internet à la condition que Proximus ait conclu un accord de Roaming avec cet autre réseau. 2.1.2.3. Le Client a la possibilité de d'opter pour des Services d'itinérance séparés fournis par des fournisseurs de Services d'itinérance alternatifs, selon les modalités décrites sur le site web [www.proximus.be/roaming]. Cette possibilité de passer à un fournisseur d'itinérance alternatif ou de passer d'un fournisseur d'itinérance alternatif à un autre peut s'exercer gratuitement et à tout moment. Proximus ne pourra pas accéder à la demande du client de passer à un fournisseur d'itinérance séparé dans les cas suivants :

- la Carte SIM du client est hors service ;
- un opt-out a été demandé pour la Carte du SIM du client. Un opt-out signifie que le titulaire de la Carte SIM a demandé expressément à Proximus que la Carte ne puisse pas être utilisée pour la fourniture de Service d'itinérance alternatifs. »

Proximus n'est en aucun cas responsable pour la fourniture du Service d'itinérance offert par le fournisseur de service alternatif, ni pour d'éventuels problèmes liés à la fourniture de ce service.

2.1.2.4. Proximus met à disposition sur son site web des informations sur les pays étrangers où la technologie 5G est présente (www.proximus.be/5G)

2.1.2.5. Lorsque des Services d'itinérance sont disponibles dans l'Union Européenne, la qualité de service offerte dans ce pays peut différer par rapport à la qualité de service offerte en Belgique en raison de différents facteurs locaux liés aux technologies disponibles dans le pays visités tels que l'état du déploiement de la technologie la plus récente, la couverture du réseau local, la vitesse disponible, la latence mais aussi d'autres facteurs locaux externes tels que la topographie, etc.

En cas de difficulté rencontrée par le Client relativement à la qualité de Service offerte en itinérance dans l'Union Européenne par rapport à ce qui est prévu contractuellement, le Client peut s'adresser au service clientèle conformément à l'article 13 des présentes Conditions Générales. En dehors de l'Union Européenne, d'autres raisons que celles visées au premier paragraphe peuvent influencer la qualité de Service en itinérance.

2.1.2.6 Sans préjudice de l'article 3.12, l'utilisation du Service Mobile peut faire l'objet d'une politique d'usage raisonnable automatiquement appliquée. Les conditions de ces politiques d'usage sont définies dans les descriptifs des plans tarifaires concernés.

2.1.3. A chaque Carte SIM sont associés un code PIN (numéro d'identification personnel) et un code PUK (clé personnelle de déblocage). Ces codes sont attribués par Proximus et communiqués au Client lors de l'activation de la Carte SIM. En cas de Carte E-SIM, le code PIN est désactivé par défaut et le Client est seul responsable de l'activation du code PIN. En cas de Carte SIM physique, le code PIN du Client est activé par défaut. Leur mode d'emploi est fonction de l'évolution technologique et est expliqué dans le manuel d'utilisation de l'appareil de communication mobile.

2.1.4. Proximus assure un service à la Clientèle de manière à permettre, dans la mesure du possible, de répondre aux besoins des Clients. Ce service à la Clientèle traite les questions et les plaintes des Clients relatives à un dysfonctionnement éventuel du Service. Le Client peut aussi faire appel à ce service en cas de perte, vol ou défaillance de sa Carte SIM. Le Client est informé et accepte et donne son consentement pour que les appels émanant du ou vers le service à la Clientèle de Proximus puissent être enregistrés et ceci afin de servir de preuve en cas de contestation d'une transaction commerciale. Les appels vers ou depuis le service Clientèle peuvent également être écoutés ou enregistrés, ceci en vue d'un contrôle de la qualité du Service.

2.1.5. Lorsque l'appareil de communication mobile le permet, le Client peut obtenir que certains types d'appels soient rendus impossibles au départ de son appareil. L'activation de cette restriction peut être payante, sauf en ce qui concerne la restriction d'appels vers les numéros nationaux à taux majorés, numéros nationaux à taux majorés utilisés pour la fourniture de contenu pour adulte ou numéros internationaux à taux majorés qui ne sont pas exploités conformément au plan de numérotation téléphonique international E164.

2.1.6. Proximus se réserve le droit de mettre en œuvre toute mesure appropriée afin de réagir à un incident ayant trait à la sécurité du réseau ou de faire face à des menaces et des situations de vulnérabilité. Ces mesures peuvent, dans certains cas, consister en une modification temporaire des conditions d'utilisation du service

2.2. Accès au Service vocal et SMS, disponibilité et dérangement

2.2.1. Proximus s'engage à effectuer l'activation de la Carte SIM dans un délai de deux (2) jours Ouvrables hormis dans les cas suivants (i) de commun accord avec le client, (ii) livraison tardive par les tiers (iii) application des raisons motivant un refus mentionnées à l'article 1.3, (iv) cas de portabilité visé à l'article 10, (v) activations complexes et/ou multiples, (vi) défaut d'action de la part du Client, (vii) force majeure. Ce délai prend cours dès le moment où le Client demande l'activation de la Carte SIM.

Dans l'hypothèse où Proximus ne serait pas en mesure de respecter cet engagement, hors les hypothèses où le retard est imputable au Client, à un autre opérateur ou dans les cas de force majeure, le Client qui aurait été effectivement affecté par le retard et qui en fait la demande explicite a droit, par Jour Calendrier de retard, à une indemnité limitée à celle prévue dans la liste des prix. Le client dispose d'un délai de dix (10) Jours Ouvrables pour réclamer ladite indemnité.

2.2.2. Proximus s'engage à prendre toutes les mesures qui s'imposent pour lever les dérangements qui lui seraient imputables dans les meilleurs délais.

2.3 Numéro d'appel

Proximus doit attribuer un seul numéro par souscription, excepté lorsque le Client transfère son numéro d'un autre opérateur vers Proximus.

Un autre numéro d'appel peut être attribué au Client qui en fait la demande.

Proximus examine celle-ci en fonction des possibilités techniques. Proximus peut facturer au Client les frais afférents au changement de numéro d'appel.

Au cas où le numéro d'appel du Client doit être modifié pour les besoins du Service, le Client en est averti au moins deux (2) mois à l'avance.

2.4 Protection des données à caractère personnel

2.4.1. Généralités

2.4.1.1. Les concepts en lien avec la protection des données à caractère personnel utilisés dans le présent Article 2.4 ont la signification qui leur est donnée dans la Législation sur la protection des données.

2.4.1.2. Le Client s'engage à respecter (i) le Règlement Général sur la Protection des Données (2016/679), (ii) La loi Belge du 30 Juillet 2018 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel, 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**").

2.4.1.3. 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).

2.4.1.4. 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), à l'exception des données à caractère personnel mentionnées à l'article 2.4.2. pour lesquelles Proximus est responsable du traitement.

2.4.2. 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 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 cNtrat 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 2.4.2.

2.4.3. Proximus en tant que sous-traitant

2.4.3.1. 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.

2.4.3.2. Le Client s'assurera que les droits et obligations des Parties en vertu du présent article 2.4. 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 2.4. 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.

2.4.3.3. 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 additionnelle ou autre fera l'objet d'une convention écrite entre les Parties.

2.4.3.4. 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.

2.4.3.5. 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.

2.4.3.6. 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.

2.4.3.7. 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.

2.4.3.8. À la demande du Client, Proximus fournira toutes les informations nécessaires pour prouver le respect du présent article 2.4.3. 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 trois (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 examinent 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.

2.4.3.9. 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 2.4.3 sont imposées à cet autre sous-traitant par le biais d'un contrat écrit.

2.4.3.10. 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.

2.4.3.11. 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.

2.4.3.12. Si, en vertu du présent article 2.4.3, 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.

2.4.3.13. 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.

2.5. Appels malveillants et restrictions d'appel et CLIP/CLIR

2.5.1 Le Client qui reçoit des appels malveillants peut demander à Proximus d'identifier le numéro à l'origine de ces appels. Si l'identification est possible techniquement, Proximus invite le titulaire du numéro à cesser les appels.

2.5.2 Si le Client reste malgré tout victime de ces appels, il peut s'adresser au Service de Médiation. À la demande du Client Proximus lui communique l'identité et l'adresse du Client titulaire des appels malveillants, si elle possède les données nécessaires.

2.5.3. CLIP : présentation de l'identification de la ligne de l'appelant sur l'écran de l'appareil de communication mobile.

CLIR : restriction de l'identification de la ligne de l'appelant.

Si les conditions techniques le permettent et pour autant que son appareil de communication mobile dispose de cette fonctionnalité, le Client (appelé) verra le numéro d'appel de son correspondant s'afficher sur l'écran de son appareil (CLIP), à condition que ce dernier ne l'ait pas interdit (CLIR). Si l'appel provient d'un autre Réseau, l'affichage du numéro d'appel du correspondant ne sera possible que si les opérateurs d'autres réseaux impliqués autorisent la transmission dudit numéro.

Le Client peut refuser l'affichage de son numéro d'appel (CLIR) lors de conclusion du Contrat ou à tout moment en contactant le service à la Clientèle (cela signifie qu'à tout moment et gratuitement, le Client peut décider de changer l'option "affichage permanent" de son numéro d'appel en un "non-affichage permanent"(CLIR) de son numéro d'appel et vice versa). La fonctionnalité CLIR ne fonctionne pas pour l'envoi de SMS ou de MMS.

Lors de la déviation ou du transfert d'appels, le dernier Client appelé (c'est-à-dire la personne vers laquelle l'appel est dévié) verra le numéro d'appel du premier appelant apparaître sur l'écran de son appareil de communication mobile.

Les numéros des personnes appelant les services d'urgence 100, 101, 103, 116 000 et 112 sont systématiquement présentés à ces derniers, même si le Client a empêché l'affichage de son numéro.

2.6. Les annuaires et services de renseignements

Conformément à la réglementation en vigueur, Proximus communique à la base de données des numéros centrale (www.centralnumberdatabase.be) le nom et les initiales ou le prénom du Client ou, pour une personne morale, la dénomination officielle, son adresse et le numéro de téléphone attribué par Proximus.

Le choix de figurer ou non dans les annuaires et les services de renseignements est proposé au Client lors de la souscription du Contrat. Le Client indique s'il souhaite que ses données soient reprises dans les annuaires et les services des renseignements ou s'il souhaite que son numéro reste secret. Le Client indique également s'il souhaite ou pas que son nom et son adresse puissent être retrouvés sur base de son numéro de téléphone. Le Client peut modifier ses choix à tout moment en envoyant un e-mail à l'adresse suivante : annuaire@proximus.com. Le Client est responsable de l'exactitude des données qu'il communique à Proximus. Tout changement d'un élément d'identification du Client ou du raccordement sera communiqué le plus rapidement possible à la base de données des numéros centrale.

Article 3 Droits et obligations du Client

3.1 Le Client est tenu de prendre toutes les précautions utiles pour garder le secret de ses codes PIN et PUK ainsi que de tout code transmis au Client pour l'accès à un service quelconque offert par Proximus. Il est responsable de toute utilisation malveillante ou abusive résultant de la communication volontaire, fortuite ou accidentelle desdits codes et de la Carte SIM.

3.2. Le Client est seul responsable envers Proximus de l'utilisation du Service. Il est tenu d'utiliser le Service en bon père de famille et de respecter le prescrit des dispositions de la convention.

3.3. Le Client est personnellement tenu au paiement de toutes sommes dues. Toute personne autre que lui effectuant un paiement n'acquiert de ce chef aucun droit à l'égard de Proximus.

Le Client qui cède, perd, copie, prête ou se fait voler sa Carte SIM ou communique ses codes PIN et/ou PUK ainsi que tout code transmis au Client pour l'accès à un service quelconque offert par Proximus demeure responsable de l'usage de la souscription et du paiement des sommes dues à Proximus dans les limites précisées à l'art.9.

3.4. Seuls les appareils de communication mobile agréés et en parfait état de fonctionnement peuvent être reliés au Réseau. Le Client s'engage à respecter cette disposition lors de chaque utilisation de l'appareil relié au Réseau. Proximus se réserve le droit de prendre toutes les mesures nécessaires à la protection de son Réseau, s'il s'avère que l'appareil utilisé par le Client a une origine douteuse.

3.5. S'il est établi qu'un appareil de communication mobile entrave le bon fonctionnement du Réseau et/ou des fonctionnalités prévues et/ou si Proximus présume qu'un appareil enfreint une disposition du Contrat, le Client doit, à la demande de Proximus, présenter son équipement complet à des fins de contrôle et Proximus peut, si elle l'estime opportun, suspendre le Service vis-à-vis de ce Client. En cas de plainte d'un Client quant au fonctionnement du Service, Proximus effectuera une enquête afin de savoir si le mauvais fonctionnement est imputable à l'infrastructure du Réseau. Si tel n'est pas le cas, Proximus pourra demander au Client de présenter son appareil de communication mobile à des fins de contrôle.

3.6.

3.6.1. Il est interdit au Client de faire usage d'un appareil de communication mobile sur lequel est installé, de quelque façon que soit, un équipement quelconque pouvant entraîner des perturbations ou affecter l'intégrité du Réseau ou son bon fonctionnement

3.6.2. Il est interdit au Client, en tout ou en partie et directement ou non, sauf accord contraire et exceptionnel de Proximus, de mettre le Service à disposition de tiers, de le transférer à des tiers ou de leur accorder l'usage pour leur dispenser des services de télécommunication en son nom et pour son propre compte.

3.6.3. Il est interdit d'utiliser le Service: d'une façon telle que :

- a) certaines fonctions du Réseau ou d'un Réseau MOBILE relié au Réseau ne puissent plus être exécutées correctement (par exemple la transmission du numéro d'identification de l'appelant (sauf dispositions contraires), la transmission du numéro IMEI du téléphone mobile émetteur, l'interception et l'enregistrement de communications en vertu d'un ordre d'une instance judiciaire ou administrative, ou l'enregistrement des données d'appel et d'identification) et/ou d'une façon telle que le Service soit utilisé pour renvoyer des appels qui étaient passés à un autre endroit que le lieu où se trouve le Client et ce dans le cadre d'une activité qui tombe sous l'article 3.6. des présentes Conditions Générales Mobile et/ou;
- b) d'une manière telle que l'identification ou la localisation de l'appelant suite à un appel d'urgence ne soit plus possible, ou d'une manière par laquelle les tarifs d'interconnexion facturés par Proximus puissent être évités et/ou ;
- c) avec un appareil dont l'utilisation, selon Proximus, implique les usages interdits en vertu des points a ou b susmentionnés.

Sauf preuve du contraire, les dispositions reprises dans cet article 3.6. sont considérées comme enfreintes par le Client si celui-ci achète un nombre anormalement élevé de Cartes SIM ou s'il a une consommation (appels entrant et sortant, SMS, utilisation du voice-mail, type d'appels) qui diffère de la consommation moyenne d'un autre Client de téléphonie mobile dans des circonstances de fait comparables.

La preuve des utilisations prohibées susmentionnées peut être fournie par Proximus, par tous moyens, y compris des données et aperçus provenant de ses propres systèmes ou de systèmes fournis par des tiers ou par ceux d'autres opérateurs en télécommunication par lesquels s'est déroulée la communication. Le Client et Proximus considèrent ces données et aperçus comme faisant foi, sauf preuve du contraire.

3.7. Le Client s'interdit de toute tentative de copie des données d'identification techniques contenues sur sa Carte SIM et de manière générale tout usage abusif ou frauduleux de sa Carte SIM.

3.8. Le Client s'interdit d'utiliser le Réseau ainsi que tout service offert par Proximus en violation de l'ordre public et des bonnes mœurs.

3.9. Le Client s'engage, dans le cadre du Service à respecter les lois applicables ainsi que les droits de propriété intellectuelle et autres droits de tiers.

3.10. Tous les frais supportés et tous les paiements généralement quelconques faits par Proximus (par exemple dommages - intérêts à des tiers, frais de réparation, etc.) à la suite de la violation par le Client du présent article 3, sont à la charge du Client, sous réserve de tous autres droits ou actions de Proximus.

3.11. Proximus se réserve le droit de limiter la fourniture du Service, y compris de réduire la vitesse des données, de suspendre et/ou de résilier le Contrat sans indemnité lorsque l'utilisation du service peut être considérée comme abusive, par exemple si le plan tarifaire conçu pour les communications interpersonnelles est utilisé pour une surveillance vidéo ou par caméra, pour drones, pour robots, pour véhicules sans pilote, ou pour tout autre usage de machine to machine, si le Service est utilisé à des fins de call center ou de SIM box, ou si le Service est mis à la disposition de tiers ou si les appels ou sms vers des numéros à valeur ajoutée est 30 fois (ou plus) supérieure à l'utilisation moyenne de tous les utilisateurs pour des appels ou sms vers de tels numéros (liste non exhaustive).

Les Plans tarifaires offrant un volume " illimité " sont basés sur une utilisation modérée du Service. Dans le cadre des plans tarifaires illimités, les pratiques suivantes sont considérées comme abusives: si pendant deux (2) mois consécutifs ou pendant quatre (4) mois non consécutifs sur une période totale d'un an (liste non cumulative) :

- (a) l'utilisateur du service envoie plus de 10.000 SMS par mois et/ou 500 SMS par jour
- (b) l'utilisateur du service envoie des SMS à plus de 250 destinataires différents par mois
- (c) l'utilisateur du service passe régulièrement des appels pendant plus de 6 heures par jour et/ou 30 heures par semaine
- (d) l'utilisateur du service utilise plus de 600 GB par mois
- (e) l'utilisation mensuelle du service est régulièrement 30 fois (ou plus) supérieure à l'utilisation moyenne de tous les utilisateurs de l'offre illimitée.

La preuve des pratiques interdites susmentionnées peut être apportée par tout moyen et par toute voie légale, y compris en utilisant les données et enregistrements des systèmes de Proximus ou des systèmes fournis par de tiers. Le Client et Proximus considèrent ces données et enregistrements comme authentiques, jusqu'à preuve du contraire.

3.12. Le Client s'engage à utiliser raisonnablement les Services de Roaming, au sens de la réglementation européenne.

En cas d'utilisation abusive ou anormale des services vocaux, data, SMS et MMS en Roaming constatée par Proximus pendant une période consécutive de quatre (4) mois, Proximus se réserve le droit d'en avvertir le Client par tous moyens appropriés (SMS, e-mail, courrier, téléphone, etc.). Dans ce cas, le Client a deux semaines pour adapter son mode d'utilisation et faire la preuve d'une présence ou consommation sur son territoire. Dans le cas contraire, Proximus se réserve le droit de facturer au Client les frais supplémentaires en vigueur conformément à la réglementation européenne, à partir du lendemain de la date de notification jusqu'au moment où la consommation du Client exclut tout risque d'utilisation abusive ou anormale des Services de Roaming, sur la base d'une période d'observation ultérieure de quatre (4) mois consécutifs.

Aux termes de la réglementation européenne, il convient d'entendre par "Utilisation abusive ou anormale des Services de Roaming":

- une présence et une consommation des services qui prévalent dans les autres États membres, en comparaison avec la présence nationale et la consommation des services en Belgique ou
- l'inactivité prolongée d'une Carte SIM donnée, associée à une utilisation en itinérance très fréquente, voire exclusive ou
- l'activation et l'utilisation en série de multiples Cartes SIM par le même Client en itinérance.

De plus, en cas de revente organisée de Cartes SIM à des personnes qui, au sens de la réglementation européenne, ne résident pas officiellement en Belgique ou n'ont pas de liens stables avec la Belgique, Proximus se réserve le droit d'appliquer immédiatement toute mesure nécessaire au respect du Contrat, y compris sa suspension et/ou résiliation, sans préjudice du droit de Proximus de réclamer des dommages et intérêts.

3.13. Le Client peut consulter le niveau de consommation du Service (volume de données mobiles, minutes d'appel, nombre de SMS envoyés...) sur l'application ou le site internet MyProximus.

Article 4 Dispositions liées à l'utilisation de l'accès à Internet

4.1. L'accès aux services internet mobile demande l'utilisation d'un modem compatible, intégré ou non, et conçu pour recevoir la Carte (micro-)SIM de données qui lui est soit remise à la souscription soit envoyée par la poste.

L'utilisation du service sur certains appareils de communication mobile demande le téléchargement via ledit modem, intégré ou non, d'un logiciel de connexion. Avant toute installation le Client doit s'assurer de la compatibilité de son appareil de communication mobile avec ledit logiciel.

4.2. Le Client reconnaît que les Logiciels restent la propriété des tiers et de Proximus qui sont titulaires des droits intellectuels y afférents, et ceci même en cas de vente du modem au Client. Par conséquent, le Client n'a qu'une licence d'utilisation sur les Logiciels valable pour toute la durée de protection des Logiciels par des droits intellectuels. Le Client s'engage à ne pas copier les Logiciels à l'exception d'une copie de sauvegarde, à ne pas modifier les Logiciels et à respecter, en outre, toutes les conditions spécifiques de licence qui lui seront communiquées lors de l'installation ou du téléchargement des Logiciels. Le Client qui décide d'utiliser ces Logiciels est considéré comme ayant accepté les conditions spécifiques de licence y relatives.

4.3. Le Client peut à tout moment s'enregistrer et/ou souscrire à des services mis à sa disposition via un accès à Internet. Le Client faisant usage du Service pour accéder à Internet déclare en outre avoir connaissance du fonctionnement des services, de l'Internet et des règles d'usage de l'Internet, et les accepter.

L'accès aux services et produits proposés via un accès à Internet peut dépendre des fonctionnalités techniques de l'appareil de communication mobile.

Le Client est seul responsable de la définition des paramètres de son appareil de communication mobile. Proximus attire l'attention du Client sur le fait que les paramètres définis par les constructeurs peuvent conduire l'appareil de communication mobile à se connecter automatiquement à l'Internet.

4.4. Proximus se réserve le droit de modifier ou de supprimer à tout moment certains services interactifs et d'en proposer de nouveaux.

4.5. Le Client ne peut utiliser l'accès à Internet qu'à titre personnel, à l'exclusion de toute fin commerciale. Le Client s'interdit notamment de permettre à des tiers d'accéder aux services proposés via l'accès à Internet moyennant le versement par ceux-ci d'une contrepartie, financière ou autre.

4.6. Le Client s'interdit de même de faire usage de l'accès à Internet de manière abusive, frauduleuse ou excessive, notamment en encombrant volontairement ou involontairement les serveurs de messagerie de Proximus et/ou de destinataires de données (spamming, junk e-mails...) ou par l'envoi de messages générant un nombre important de réponses et pouvant ainsi perturber la disponibilité des serveurs ou du Réseau Mobile. Proximus se réserve le droit de bloquer la réception d'e-mails par ses serveurs qui ne sont pas protégés contre « l'open relay », c'est-à-dire des serveurs envoyant des e-mails qui ne lui sont pas destinés et, par la même, permettant l'envoi massif de messages non demandés.

4.7. Des données susceptibles d'être protégées par des droits de propriété intellectuelle ou d'enfreindre les dispositions légales en vigueur peuvent être accessibles au travers d'une connexion à Internet. Sous réserve de l'accord exprès de Proximus ou d'un tiers, le Client s'interdit de stocker, copier, télécharger ou envoyer toute donnée prohibée, illicite, illégale, contraire aux bonnes mœurs ou à l'ordre public et portant atteinte ou susceptible de porter atteinte aux droits de tiers et notamment aux droits de propriété intellectuelle.

4.8. Lors d'une connexion à Internet, il appartient au Client de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels, notamment de la contamination par d'éventuels virus circulant sur le réseau Internet ou de l'intrusion d'un tiers dans le système de son appareil de communication mobile. Le Client reconnaît également être pleinement informé du défaut de fiabilité du réseau Internet, tout particulièrement en termes d'absence de sécurité relative à la transmission de données et de non garantie des performances relatives au volume et à la rapidité de transmission des données. Le Client reconnaît être informé que l'intégrité, l'authentification et la confidentialité des informations, fichiers et données de toute nature qu'il souhaite échanger sur le réseau Internet ne peuvent être garanties sur ce réseau. Le Client assume dès lors entièrement l'éventuelle violation de la confidentialité des données transmises par le biais de l'accès à Internet.

4.9. S'agissant des contenus, produits et services proposés par des sociétés tierces accessibles sur le réseau Internet, le Client adresse directement aux sociétés tierces ayant commercialisé lesdits services, contenus et produits toute contestation relative à l'exécution desdits services ou à la vente desdits contenus et produits. Le Client peut obtenir les coordonnées des sociétés tierces dont le contenu est accessible en allant sur le site internet de Proximus, www.proximus.com.

4.10. Proximus ne peut être tenue responsable :

- du contenu, de l'exactitude et/ou de l'intégrité des informations et données transmises en faisant usage de l'accès à Internet ;
- des dommages, dégâts, erreurs ou omissions, interruptions, défauts, vols, pertes et destructions de données, pouvant se produire lors de l'accès par le Client ou un tiers à Internet, sauf en cas de dol ou de faute lourde de la part de Proximus ;
- en cas de délais de réponse, de non accessibilité et/ou du non fonctionnement total ou partiel de l'accès à Internet ou de l'accès aux services proposés via Internet ;
- en cas de modifications à l'offre de services sur Internet du fait des éditeurs, producteurs et diffuseurs de contenus, ou imposées par des dispositions législatives ou réglementaires ;
- des infractions et fraudes commises par le Client, ou tout tiers, par l'intermédiaire de l'accès à Internet.

4.11. Compte tenu du secret dont doivent bénéficier les correspondances privées, Proximus n'exerce aucun contrôle sur le contenu ou les caractéristiques des données transmises ou reçues par le Client sur le Réseau Mobile et/ou sur le réseau Internet. Toutefois :

- Proximus se réserve le droit de traiter les données de communication relatives à l'accès à Internet conformément à l'article 2.4 des présentes Conditions Générales Mobile ;
- afin d'assurer la bonne gestion du système d'accès au réseau Internet, Proximus se réserve le droit de supprimer tout message ou d'empêcher toute opération du Client susceptible de perturber le bon fonctionnement du Réseau Mobile, du réseau Internet ou ne respectant pas les règles d'usage habituelles. Le Client reconnaît être informé que si Proximus est alertée par un tiers ou par les autorités judiciaires, et ce par quelque moyen que ce soit, de l'illicéité d'un contenu transmis par le Réseau Mobile, Proximus remettra ledit contenu aux autorités chargées de faire respecter la loi. En outre, Proximus se réserve le droit, après avoir été saisie d'une plainte comportant suffisamment d'éléments probants, de suspendre ou d'interrompre immédiatement l'accès à Internet au Client qui émet ou transmet des contenus litigieux et ce, sans préavis ni indemnité.

4.12. Proximus se réserve le droit de suspendre temporairement tout ou partie de l'accès à Internet en cas de force majeure ou pour assurer la maintenance de l'accès à ou du fonctionnement de ces services, sans préavis ni indemnité. Dans la mesure du possible, Proximus informera le Client de cette suspension dans des délais raisonnables, par tout moyen jugé approprié, et fera le nécessaire afin que cette suspension soit réduite au strict minimum.

4.13. En ce qui concerne l'utilisation du Service en Belgique, Proximus réduira la vitesse de surf mobile après consommation complète, en Belgique, du forfait récurrent de données mobiles ou, si aucun forfait est actif, interrompra la connexion de données mobiles dès que la consommation des données mobiles en Belgique dépassera le 60 EUR (T.V.A. comprise). Le Client est averti par SMS dès qu'il dépasse son forfait ou atteint la limite de surf du montant précité. Le Client peut désactiver, sous sa propre responsabilité, la limite concernée, soit en prenant contact avec le service clientèle soit en libre-service, si autorisé.

4.14. En ce qui concerne l'utilisation du Service en dehors de la Belgique, Proximus interrompra la connexion internet mobile dès que le montant de la facture mensuelle pour l'internet mobile dépassera 60 EUR (T.V.A. comprise). Pour le Client disposant d'un plan tarifaire, cette interruption s'applique lorsque la consommation internet mobile dépasse ce plan tarifaire de 60 EUR (T.V.A. comprise). Lorsque le Client a atteint la limite de surf ou dépasse le forfait dudit seuil, le Client en est informé par SMS. Le Client qui souhaite continuer à surfer peut à tout moment désactiver, sous sa propre responsabilité, la limitation concernée en contactant le Service Client.

Si le Client désactive l'interruption de connexion visée dans le paragraphe précédent, Proximus interrompra la connexion internet mobile en dehors de la Belgique dès que le montant de la facture mensuelle pour l'internet mobile dépasse 121 EUR (T.V.A. comprise) hors forfait en dehors de la Belgique sauf s'il a décidé de supprimer aussi cette seconde limite et continuer à surfer sans limite sous sa propre responsabilité. Le Client a la possibilité de modifier son choix à tout moment.

Le Client est averti par SMS avant d'atteindre la limite de surf concernée ou après avoir dépassé cette limite.

En désactivant ces interruptions de connexion internet, les messages de notification liés ne seront pas envoyés.

4.15. Proximus s'engage à mettre en œuvre les moyens techniques à sa disposition pour assurer à ses Clients l'accès au Service. Toutefois, Proximus ne donne aucune garantie, expresse ou implicite, sur la capacité du Service à répondre aux attentes ou aux besoins du Client, ni quant au fonctionnement sans erreur ou sans interruption du Service. En cas de congestion sur le réseau mobile et pour éviter une (sur)saturation, Proximus peut être amenée à ralentir certains types de flux de données. Nous renvoyons à notre site internet pour plus d'informations sur les procédures mises en place par Proximus afin d'éviter un (sur)saturation de son réseau mobile.

Article 5 Facturation

5.1. Outre les mentions légalement prescrites, les indiquent au minimum:

- les frais d'activation (si d'application) ;
- la redevance d'abonnement ou le montant forfaitaire;
- les redevances supplémentaires pour les options et/ou Services avec supplément ;
- le prix total des communications nationales;
- le coût détaillé des communications et/ou appels internationaux (excepté les SMS, MMS et des Services offerts par des tiers, etc.).
- le prix total des communications avec les services mobiles;
- le prix total des communications avec les services à valeur ajoutée
- le prix total des communications avec les numéros dits «à tarif zonal» (078.15);
- les périodes se rapportant aux redevances et aux communications facturées;
- la date limite de paiement, sans préjudice des dispositions fixées par l'article 7 des présentes Conditions Générales Mobile.
- Les appels gratuits, y compris aux services d'urgence, ne sont pas indiqués sur la facture.

5.2. Le Client peut consulter gratuitement sa dernière facture sur l'application ou le site web MyProximus.

5.3. Sur simple demande, le Client peut obtenir gratuitement une version plus détaillée de sa dernière facture (une "Facture Détaillée"). Cette Facture Détaillée est envoyée à l'adresse de facturation indiquée par le Client.

5.4. Sauf convention contraire, la facture est envoyée tous les mois ou tous les deux (2) mois pour les Clients du Service commercialisé sous la marque Proximus. La première facture suivant l'activation du Service peut être expédiée entre deux dates normales de facturation. En cas de fraude avérée ou de doute sérieux quant à la solvabilité du Client, Proximus peut décider de facturer hebdomadairement ce Client. La facture est établie en simple exemplaire et transmise au Client ou au tiers payeur désigné par celui-ci, selon le calendrier (échéances de facturation) fixé par Proximus.

5.5. 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 à tout moment.

5.6. En cas de fraude avérée ou de doute sérieux quant à la solvabilité du Client, Proximus se réserve le droit de demander à tout moment au Client une avance ou une garantie bancaire inconditionnelle et à première demande. Sans préjudice de l'article 12. des présentes Conditions Générales Mobile, Proximus se réserve le droit de suspendre totalement le Service au Client qui refuse de produire la preuve de l'existence de cette garantie dans les trois (3) Jours Ouvrables suivant la demande de Proximus.

5.7. Le Client reconnaît dans ses rapports avec Proximus la validité et la force probante des factures et de tout autre document servant à l'établissement de celles-ci.

Article 6 Contestations de factures

6.1. En cas de contestation concernant la facture, le Client est tenu de mentionner la rubrique et le montant contesté.

L'obligation de paiement de la somme en litige est alors suspendue, que la contestation ait été adressée au service à la Clientèle ou au Service de Médiation pour les Télécommunications. L'introduction d'une contestation ne dispense pas le Client de ses obligations de paiement du montant non-contesté. En cas de contestation de la facture, le Client peut obtenir gratuitement, sur demande, une facture détaillée.

En cas de rejet de la contestation par Proximus, la somme litigieuse devient immédiatement exigible. Les délais de paiement de cette somme sont précisés dans la lettre portant décision de Proximus.

6.2. Toutes les contestations de factures qui lui sont soumises sont immédiatement prises en considération par Proximus.

Si l'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.

En outre, des frais de recherche pourront être facturés s'il s'avère que la nouvelle plainte est sans fondement.

6.3. Pour être recevable auprès de Proximus, toute contestation relative aux sommes facturées doit être introduite dans les trente (30) Jours Calendriers suivant la date d'établissement de la facture, sans préjudice de l'exercice d'autres voies de recours. Passé ce délai, le Client accepte la facture dans son principe et dans son montant.

Article 7 Modalités de paiement

7.1. Les sommes facturées par Proximus sont payables dans le délai mentionné sur la facture. Le paiement s'effectue par virement au numéro de compte indiqué par Proximus avec mention des références indiquées sur la facture. Proximus n'est pas tenue d'accepter de paiements en espèces.

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 payant n'acquiert aucun droit sur le Service. Les sommes faisant l'objet d'une facture intermédiaire non sollicitée par le Client ou une demande d'avance sur facture envoyée par Proximus doivent être payées dans les trois (3) Jours Ouvrables à compter de la date d'envoi de la facture intermédiaire non sollicitée par le Client ou de la demande d'avance sur facture.

7.2. Dans le cas où le Client effectue un paiement partiel et si ce paiement ne correspond pas totalement au montant ouvert relatif à l'utilisation du Service Proximus ou aux documents M-commerce, Proximus se réserve le droit d'attribuer ce paiement arbitrairement aux montants encore dus.

7.3. En cas de non-paiement d'une facture à l'échéance, Proximus envoie par tout moyen approprié (courier postal, ou mail ou sms etc.) un avis de rappel au Client défaillant ou au tiers payeur désigné par celui-ci. Les rappels donnent lieu à la facturation de frais administratifs forfaitaires. L'expiration du délai de paiement indiqué dans le rappel met de plein droit le Client en demeure. Des intérêts moratoires calculés sont dus sur le montant total non-contesté de la facture en cas de non-paiement à l'échéance de la facture.

7.4. 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.

7.5. L'expiration du délai de paiement indiqué dans le rappel met de plein droit le Client en demeure. Des intérêts moratoires calculés au taux d'intérêt légal sont dus par jour de retard sur le montant total non-contesté de la facture en cas de non-paiement à l'échéance de la facture. Si la ligne devait être réactivée suite à la suspension faite conformément à l'article 12, Proximus se réserve le droit de facturer en plus des frais de remise en Service.

7.6. Lorsque Proximus confie la récupération de la créance à un tiers, un montant sera porté en compte.

7.7. Lorsque Proximus offre un service de "cash collecting", (c'est-à-dire qu'elle permet au Client de payer via sa facture Proximus des produits/services distribués par des tiers notamment via des numéros surtaxés, tel que 0900 etc), le contrat d'achat ou de service est directement conclu entre le Client et le tiers. Le rôle de Proximus se limite à récolter le paiement au nom et pour le compte de ce tiers ou tout organisme désigné par celui-ci. Proximus n'assume aucune responsabilité relative à la bonne exécution du contrat d'achat ou de service en tant que tel. En cas de plainte, le Client doit s'adresser directement au tiers. 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. Les indications sur les coûts des numéros et SMS payants sont disponibles sur le site web de Proximus : www.proximus.be/prixdesserviceclients.

Article 8 Responsabilité de Proximus

8.1. De manière générale, la responsabilité de Proximus n'est engagée qu'en cas de dol ou de faute grave (c'est-à-dire une violation d'une de ses obligations substantielles) dans son chef ou dans le chef d'un de ses employés. De plus le Client reconnaît et accepte que Proximus n'assume aucune responsabilité pour des dommages immatériels ainsi que pour les dommages tels que les manques à gagner, les pertes de revenus, interruption d'activité, les pertes ou les détériorations de données. Sans préjudice des dispositions légales impératives, dans tous les cas où Proximus serait éventuellement déclarée responsable, cette responsabilité est limitée à € 650.000.

8.2. Proximus ne peut être tenue responsable en cas de mauvaise utilisation du Service, en cas de mauvais fonctionnement de l'appareil de communication mobile et/ou de ses accessoires ou en cas d'un non-fonctionnement de la Carte SIM dans un terminal non-agréé.

8.3. Proximus n'est pas responsable des dommages résultant du contenu des communications et messages. Elle ne peut être tenue responsable des services, ni de leur facturation, lorsque ceux-ci sont offerts par des tiers et accessibles par le Service.

8.4. Proximus ne peut être tenue responsable des dommages qui résultent de l'intervention d'un tiers.

8.5. Proximus ne peut être tenue responsable des dommages résultant de l'activation / la désactivation par le Client de certains services / options.

8.6. Le Client est informé des éventuels risques inhérents à l'utilisation d'un appareil de communication mobile, plus particulièrement des dangers pouvant résulter de l'utilisation de l'appareil de communication mobile pendant la conduite d'un véhicule. Proximus ne pourra être tenue responsable du dommage qui résulterait d'un accident causé par l'utilisation de l'appareil de communication mobile. Le Client est informé des éventuelles perturbations que l'appareil de communication mobile peut induire sur certains équipements sensibles tels que des appareils médicaux, avions, il est dès lors impératif que les instructions données par les personnes responsables de tels équipements soient respectées de façon stricte.

Proximus ne pourra être tenue responsable du dommage qui résulterait du non-respect de ces instructions.

Article 9 Responsabilité du Client

9.1. Le Client est responsable à l'égard de Proximus de tout dommage matériel ou immatériel résultant de son utilisation fautive des réseaux et/ou des services de téléphonie mobile de Proximus et est tenu d'indemniser Proximus du préjudice causé de ce chef.

9.2. Le Client est responsable de tout dommage généralement quelconque causé à Proximus ou à des tiers à la suite de l'usage de la Carte SIM, par quelque personne que ce soit et sur quelque appareil de communication mobile que ce soit, même en cas de perte ou de vol.

En cas de perte ou de vol, le Client reste responsable des paiements dus en vertu de la convention, sauf s'il informe immédiatement Proximus par téléphone de la perte ou du vol et s'il requiert en même temps de Proximus de mettre sa ligne hors service. Dans ce cas, le Client est exempt des paiements relatifs à l'usage de la Carte SIM qui seraient postérieurs à la notification et à l'instruction précitées. La déclaration du Client doit être immédiatement confirmée, par lettre recommandée à la poste, adressée à Proximus.

La mise hors service de la ligne dans ces conditions n'entraîne pas la résiliation du Contrat entre Proximus et le Client : tout autre paiement autre que celui afférant au montant de communications passées après la notification précitée reste dû. La ligne est remise en service dès réception de la demande du Client en ce sens.

9.3. Le Client est seul responsable de tous les dommages, quels qu'ils soient, qui pourraient résulter de sa décision de désactiver le code PIN pour une Carte SIM physique ou de ne pas activer son code PIN pour une Carte E-SIM.

Article 10 Portabilité du numéro

Le Client peut demander le transfert de son numéro mobile vers un autre opérateur jusqu'à un (1) mois après la date de la fin du Contrat. Le Client désirant un transfert de numéro vers un autre opérateur doit s'adresser à ce dernier. Au nom du Client, le nouvel opérateur entreprendra les actions nécessaires auprès de Proximus relativement au transfert du numéro mobile et à la fin de la relation contractuelle entre le Client et Proximus. Si tous les numéros mobiles visés par le présent Contrat doivent faire l'objet d'un port-out, le Contrat prendra fin automatiquement dès que le port-out sera effectif. Si une partie des numéros mobiles visés par le présent Contrat doit faire l'objet d'un port-out, le Contrat prendra fin automatiquement pour lesdits numéros mobiles, mais il restera en vigueur pour le ou les numéros mobiles restants et le Service. Les frais de résiliation anticipée applicables sont définis dans l'article 12.3.

Seuls des numéros mobiles qui n'ont pas fait l'objet d'une désactivation peuvent être transférés. Les services dont bénéficiait un Client chez Proximus ne sont pas transférés. De même Proximus ne peut garantir aux Clients, qui portent leurs numéros mobiles vers elle, qu'elle pourra leur offrir les services dont ils bénéficiaient auparavant. Lors du transfert, le Client sera quelque temps inaccessible.

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 son numéro mobile;
- dans le cas de fraude avérée ou présumée du Client ou d'un tiers.

Proximus mettra tout en œuvre pour effectuer le transfert du numéro. Toutefois, des raisons techniques peuvent empêcher le transfert. Pendant le transfert, il est possible que le Client ne dispose pas du service mobile pendant un moment. Si la procédure de portage échoue dans les délais prévus par la loi, Proximus réactivera le Contrat du Client lié à son numéro et continuera à fournir le Service sous les mêmes conditions jusqu'à ce que la procédure de portage aboutisse.

En cas de retard dans la procédure de portage et à la demande expresse et écrite du Client, le Client peut avoir droit à une indemnisation spécifique telle que prévue par la loi. Le Client peut trouver plus d'informations sur

Les montants et la procédure d'indemnisation sur le site de l'Institut Belge des Services Postaux et des Télécommunications : www.ibpt.be/conso/mateurs/retard-dans-le-portage-de-votre-numero. Les demandes d'indemnisation doivent être introduites dans un délai maximum de six (6) mois après la demande de portage d'un numéro.

Proximus ne peut être tenue responsable des dommages résultant de la non-exécution, de l'exécution incorrecte ou de l'exécution tardive de la procédure de port-out d'un ou plusieurs numéros, pour une raison dépendant de l'autre opérateur ou du Client lui-même. Proximus ne peut être tenue responsable des dommages résultant de l'indisponibilité ou du portage incorrect du ou des numéro(s) pour des raisons techniques.

Article 11 Cession du Contrat

Le Client ne peut céder ses droits et obligations nés de la convention que s'il respecte les formalités requises par Proximus, que Proximus donne son consentement et que le Client accepte les conditions financières d'un tel transfert. Proximus a le droit de céder en tout ou en partie ses droits et ses obligations nés de la convention à un tiers, sans le consentement du Client.

Article 12 Suspension et résiliation

Une suspension ou une résiliation du Service s'applique également aux prestations optionnelles éventuelles liées au Service.

12.1. Suspension par Proximus

12.1.1. Si un Client ne remplit pas ses obligations nées du présent Contrat ou d'un autre contrat, Proximus peut suspendre tout ou partie du Service.

12.1.2. En cas de non-respect par le Client des obligations qui lui incombent en vertu du Contrat, Proximus peut suspendre tout ou partie du Service du Client faisant l'objet de la même facture après envoi d'une mise en demeure restée sans effet pendant un délai de dix (10) Jours Ouvrables à compter de sa date d'envoi. La suspension totale peut être immédiate si le Client perturbe le trafic sur le Réseau téléphonique public. En cas de hausse exceptionnelle de la consommation du Client, Proximus peut être amenée à suspendre ou résilier tout ou une partie du Service, après en avoir averti ou avoir tenté d'avertir préalablement le Client. La suspension a lieu sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnisation.

12.1.3. La limitation ou la suspension totale du/des services prend fin lorsque le Client s'est conformé à ses obligations. Le rétablissement du Service normal donne lieu à la facturation de frais forfaitaires.

12.1.4. Pendant toute la durée de la suspension totale du Service, le paiement des redevances de base et des redevances complémentaires éventuelles reste dû.

12.2. Suspension par le Client

Le Client peut, à tout moment, suspendre sa souscription pour une durée déterminée. Cette suspension a lieu sans réduction de la redevance d'abonnement et/ou du montant forfaitaire dont il reste redevable pendant la période de mise hors service.

12.3. Résiliation et effets de la résiliation

12.3.1. Chaque Partie peut résilier à tout moment le Contrat, unilatéralement et sans intervention judiciaire préalable, moyennant notification écrite à l'autre Partie, lorsque cette dernière contrevient gravement à l'une de ses obligations contractuelles ou omet d'y remédier dans les trente (30) Jours Calendriers suivant la notification écrite (pour autant qu'une régularisation soit possible).

12.3.2. 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.

12.3.3. Si la Période Initiale du Contrat est tacitement reconduite pour une Période de Reconduction indéterminée, chaque Partie peut résilier le Contrat pendant la Période de Reconduction indéterminée moyennant une notification écrite de (30) Jours Calendriers à l'autre Partie, sauf en cas de portage d'un numéro mobile. Dans ce cas le Contrat prendra fin automatiquement dès que le portage sera effectif (voir l'article 10 pour plus d'informations sur la procédure de portage).

12.3.4. En cas de résiliation anticipée du Contrat par le Client pendant la Période Initiale, le Client paiera une indemnité de dédit équivalant à tous les montants dus pour le reste de la Période Initiale. De plus, Proximus se réserve le droit de réclamer une indemnité supplémentaire pour les correspondants à 50 % du montant moyen des communications facturées pendant les trois (3) derniers mois (factures clôturées au moment de la résiliation), multiplié par le nombre de mois restants jusqu'à la fin du Période Initiale, ainsi que d'une indemnité forfaitaire de € 50 par Carte SIM pour les frais administratifs occasionnés par la résiliation anticipée. En cas de résiliation anticipée partielle du Contrat par le Client, l'indemnité de dédit sera calculée pro rata.

Outre cette indemnité de résiliation anticipée, les dispositions éventuelles relatives au report de paiement seront considérées comme nulles et tous les montants en souffrance relatifs par exemple aux frais d'installation ou d'infrastructure seront exigibles immédiatement. Proximus se réserve le droit de demander le remboursement de toute ristourne dont le Client aurait indûment bénéficié. Ce calcul ne tient pas compte du Taux d'Evolution. Si la résiliation anticipée du Contrat a lieu pendant la phase d'implémentation, les coûts subis et les travaux déjà effectués par Proximus seront facturés au Client.

12.3.5. Une indemnité peut être demandée au Client qui a souscrit à une offre conjointe impliquant que le Client a reçu, gratuitement ou à un prix inférieur, un équipement terminal dont l'obtention était liée à la souscription d'un ou plusieurs service(s) pour une durée déterminée ou indéterminée. Cette indemnité équivaut au montant restant à courir conformément au tableau d'amortissement, communiqué au Client lors de la souscription au Contrat et reprenant la valeur résiduelle de l'équipement terminal pour chaque mois.

Article 13 Plaintes et litiges

13.1. Plainte introduite auprès de Proximus :

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

13.1.2. Les plaintes relatives à une mise hors service injustifiée éventuelle de la connexion, doivent être introduites dans les cinq (5) Jours Calendrier de la mise hors service. Si la plainte est introduite après ce délai, il n'est pas tenu compte, pour le calcul d'une indemnité éventuelle, de la durée comprise entre le cinquième jour et le jour où la plainte est introduite.

13.1.3. Le Client doit contacter le vendeur tiers en cas de problèmes liés à l'exécution de la convention visés à l'article 7.7 ci-dessus.

13.2. Plainte introduite auprès du Service de Médiation pour les Télécommunications :

13.2.1. Le Client 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.

Le Service de Médiation pour les Télécommunications fonctionne totalement indépendamment de Proximus. Dans les limites de ses attributions, il ne reçoit d'instruction d'aucune autorité. Le Client peut s'adresser, au choix, au médiateur francophone ou néerlandophone.

Seules les plaintes écrites sont admises. Le Client peut néanmoins s'adresser verbalement au Service de Médiation pour les Télécommunications afin d'être éclairé au mieux de ses intérêts. Les plaintes ne sont recevables que si le Client peut montrer qu'il a entrepris une démarche préalable auprès de Proximus. Le Service de Médiation pour les Télécommunications peut refuser de traiter une contestation lorsque cette dernière se rapporte à des faits qui se sont produits plus d'un an avant l'introduction de la plainte. L'examen d'une plainte prend fin lorsqu'elle fait l'objet d'un recours juridictionnel.

Une procédure judiciaire est toujours possible conformément à l'art. 13.3. des présentes Conditions Générales Mobile.

13.2.2. Le Service de Médiation pour les Télécommunications a les missions légales suivantes :

- examiner les plaintes des Clients ayant trait aux activités de Proximus;

- s'entremettre pour faciliter un compromis à l'amiable des différents entre Proximus et ses Clients;
- adresser une recommandation à Proximus au cas où un compromis à l'amiable ne peut être trouvé. Une copie de la recommandation est adressée au plaignant. Dans ce cas, Proximus dispose d'un délai de vingt (20) Jours Ouvrables pour motiver sa décision au cas où elle ne suivrait pas la recommandation reçue;
- examiner la demande de tout Client se prétendant victime d'une utilisation malveillante d'un Réseau ou d'un Service de communications électroniques visant à obtenir communication de l'identité et de l'adresse des utilisateurs de réseaux ou de services de communications électroniques l'ayant importuné, pour autant que ces données sont disponibles.

Le Service de Médiation pour les Télécommunications accède à la demande si les conditions suivantes sont remplies:

- les faits semblent établis;
- la demande se rapporte à des dates et heures précises.

13.2.3. Le Service de Médiation pour les Télécommunications (Boulevard du Roi Albert II 8 boîte 3 à 1000 Bruxelles) peut, dans le cadre d'une plainte dont il est saisi, prendre connaissance, sur place, des livres, de la correspondance, des procès-verbaux et généralement de tous les documents et de toutes les écritures de Proximus ayant trait directement à l'objet de la plainte. Il peut requérir des administrateurs et du personnel de Proximus toutes les explications ou informations et procéder à toutes les vérifications qui sont nécessaires pour son examen. L'information ainsi obtenue est traitée par le Service de Médiation pour les Télécommunications comme confidentielle lorsque la divulgation pourrait nuire à l'entreprise sur un plan général.

13.3. Tribunaux compétents

Toute contestation relative à l'interprétation ou à l'application du Contrat est de la compétence exclusive des tribunaux belges ordinaires.

13.4. Droit applicable

Le Contrat entre le Client et Proximus est soumis au droit belge.

Article 14 personnes handicapées

Les informations relatives aux produits et services destinés aux personnes handicapées sont disponibles sur le site web de Proximus: www.proximus.be/handicap.