

# Conditions générales du service Proximus

## GENERALITES

Les présentes conditions générales s'appliquent au service PROXIMUS, à l'exclusion de l'appareil de communication mobile. Ce service est fourni par BELGACOM, conformément aux lois et arrêtés en vigueur en matière de fourniture du service de téléphonie mobile.

Il convient de distinguer :

1) Le contrat :

Le contrat mentionne au moins :

- l'identification du client ;
- le numéro de la carte SIM ;
- les données de facturation et de paiement ;
- le plan tarifaire et/ou les options choisies par le client.

2) Les conditions générales :

Les conditions générales énumèrent l'ensemble des droits et obligations de BELGACOM et de sa clientèle dans le cadre de la fourniture du service PROXIMUS.

3) La liste des tarifs :

La liste des tarifs énonce l'ensemble des prix des prestations de BELGACOM.

Le contrat, les conditions générales et la liste des tarifs constituent l'ensemble de la convention conclue entre le client et BELGACOM.

Toute personne peut prendre connaissance des présentes conditions générales dans les points de vente PROXIMUS et sur le site Internet ([www.proximus.be](http://www.proximus.be)).

## DEFINITIONS

Pour l'application des présentes conditions générales, il faut entendre par :

**ANNUAIRE (PAGES BLANCHES)/FICHER DU SERVICE DES RENSEIGNEMENTS :**

Un fichier reprenant les données des abonnés d'un service téléphonique, accessible au public sous la forme d'annuaire papier, électronique ou service de renseignement téléphonique

**CLIENT :**

Une personne physique ou morale, ou une association de fait identifiée dans le contrat et détenant une carte SIM représentant sa souscription au service PROXIMUS.

**CARTE SIM :**

Une carte contenant un microprocesseur à introduire dans un appareil de communication mobile agréé pour pouvoir accéder au service PROXIMUS. Cette carte permet l'identification du client au travers du réseau PROXIMUS, quel que soit l'appareil de communication mobile utilisé, afin d'émettre et de recevoir des communications, et représente son abonnement au service PROXIMUS. Elle reste la propriété exclusive de BELGACOM.

**PROXIMUS :**

La marque déposée sous laquelle BELGACOM exploite et fournit le service de mobilophonie et les services associés. Le service PROXIMUS est contractuellement indépendant de l'appareil de communication mobile permettant d'émettre et de recevoir des communications.

**RESEAU PROXIMUS :**

Les réseaux de mobilophonie mis en service et exploités par BELGACOM.

## ARTICLE 1 : PROCEDURE DE RACCORDEMENT AU SERVICE PROXIMUS

### 1.1 Demande par le client

Le client introduit sa demande de souscription au service PROXIMUS auprès d'un point de vente PROXIMUS

### 1.2 Identification du client

Sur simple demande de BELGACOM, le client est tenu de fournir les documents et renseignements suivants :

- a) si le client est une personne physique :
  - l'original d'une carte d'identité belge ou européenne ou d'un passeport belge valide, à l'exclusion de tout autre document, en ce compris un document officiel remplaçant provisoirement une carte d'identité ou un passeport perdu ou volé ;
  - apporter une preuve de l'existence d'un domicile ou d'une résidence fixe en Belgique,
- b) 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 ;
  - le nom d'une personne de contact ainsi qu'un numéro d'appel en Belgique (autre que le numéro de GSM lié à la souscription) auquel cette personne peut être jointe par BELGACOM ;
  - toutes pièces complémentaires permettant à BELGACOM de vérifier sa situation financière.
- c) si la personne est mandataire d'une personne physique ou morale ou d'une association de fait
  - la preuve de son identité et la procuration

BELGACOM 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 BELGACOM.

### 1.3 Motifs de refus

BELGACOM 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 ;
- le client n'a pas respecté les obligations lui incombant en vertu d'un autre contrat conclu avec BELGACOM ;
- en cas de fraude ou de non-paiement avéré ou présumé du client ;
- lorsque le client est repris dans les fichiers de l'asbl PREVENTEL, conformément à l'article 2.7 des présentes conditions générales

### 1.4 Avance sur consommation

BELGACOM se réserve le droit d'exiger le paiement d'une avance sur consommation, ce tant lors de la demande de raccordement 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.

Si BELGACOM venait à constater que le client utilise de façon anormale son accès au réseau PROXIMUS, c'est-à-dire d'une façon non-conforme à son utilisation habituelle (par exemple nombre d'unités consommées anormalement élevées) ou non-conforme à l'utilisation qu'aurait faite un autre client dans une situation comparable.

- Le client ne possède pas de documents d'identité belge ou

Le client mentionne un domicile, une résidence fixe ou une adresse de facturation à l'étranger

En cas de demande d'activation de l'option « ProxiWorld »

Le montant maximum qui pourra être exigé est de € 350 par carte SIM. Si l'avance n'est pas constituée dans le délai imposé, BELGACOM peut refuser d'accéder à la demande de raccordement, suspendre le service PROXIMUS ou résilier le contrat sans que le client puisse prétendre à une quelconque indemnité. Cette avance ne porte aucun intérêt et sera complètement utilisée pour le paiement de(s) (la) première(s) facture(s). A défaut d'utilisation complète de cette avance sur les six premières factures, le client aura le droit de demander à BELGACOM de récupérer le montant de l'avance trop perçue.

### 1.5 Entrée en vigueur et durée du contrat

Sauf convention contraire, le contrat existe dès l'échange des consentements et prend cours à la date à laquelle BELGACOM procède à l'activation de la carte SIM sur son réseau.

Sauf mention expresse et écrite d'une durée déterminée, il est conclu pour une durée indéterminée.

Si le client active par la suite une ou plusieurs cartes SIM supplémentaires, la durée de cette (ces) carte(s) est déterminée par la première carte SIM du client.

## 1.6 Modifications des conditions de la convention ou suppression d'un plan tarifaire

BELGACOM s'engage, par tous les moyens appropriés, à informer le client de toute suppression de plan tarifaire et à lui communiquer la date jusqu'à laquelle ce dernier peut opter pour un autre plan tarifaire.

BELGACOM s'engage à informer ses clients, par tous les moyens appropriés, des modifications apportées aux présentes conditions générales et des majorations des tarifs. Sauf dérogation éventuelle accordée par l'I.B.P.T. (l'Institut Belge des services Postaux et des Télécommunications) à BELGACOM, cette information est donnée au minimum 1 mois avant l'entrée en vigueur des modifications.

Le client qui, suite à une modification des conditions générales n'accepte pas les nouvelles conditions de la modification imposée, peut mettre un terme au contrat par courrier recommandé adressé à BELGACOM sans pénalité au plus tard le dernier jour du mois qui suit l'entrée en vigueur des modifications.

En cas de majoration des tarifs, le client a le droit de résilier le contrat sans pénalité au plus tard le dernier jour du mois qui suit la réception de la première facture après l'entrée en vigueur des modifications.

## ARTICLE 2 : PRESTATIONS ET OBLIGATIONS DE BELGACOM

### 2.1 Service PROXIMUS

2.1.1. BELGACOM est seulement tenue à une obligation de moyen et mettra en oeuvre les moyens nécessaires au bon fonctionnement du service PROXIMUS.

Elle 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 ou d'en augmenter la capacité.

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 PROXIMUS dépend aussi de la qualité du terminal utilisé par le client.

2.1.2. Au plus tard au moment de la conclusion du contrat, BELGACOM apporte au client l'information la plus complète possible sur les capacités du service PROXIMUS, les tarifs pratiqués, les options disponibles et l'utilisation de la carte SIM en Belgique et à l'étranger.

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 à la condition que BELGACOM ait conclu un accord de roaming avec cet autre réseau.

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 BELGACOM et communiqués au client lors de la remise de la carte SIM. Leur mode d'emploi est fonction de l'évolution technologique et est expliqué dans le manuel d'utilisation de l'appareil de communication mobile.

La programmation de la carte SIM peut être modifiée à tout moment par BELGACOM.

2.1.4. BELGACOM assure un service à la clientèle disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, 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 PROXIMUS. 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 BELGACOM peuvent être enregistrées et ceci afin de servir de preuve en cas de contestation d'une transaction commerciale.

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, numéros internationaux à taux majorés qui ne sont pas exploités conformément au plan de numérotation téléphonique international E164.

### 2.2 Accès au service PROXIMUS et dérangements

BELGACOM s'engage à réaliser l'activation de la carte SIM et à lever les dérangements dont elle a connaissance, dans les meilleurs délais.

### 2.3 Numéro d'appel

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

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

BELGACOM examine celle-ci en fonction des possibilités techniques.

BELGACOM 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 2 mois à l'avance.

### 2.4 CLIP/CLIR

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 la signature du contrat PROXIMUS ou à tout moment en contactant le service à la clientèle PROXIMUS (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 de secours 100, 101, 102, 110 et 112 sont systématiquement présentés à ces derniers, même si le client a empêché l'affichage de son numéro.

### 2.5 Modification et suspension des prestations

Si les conditions d'exploitation ou d'organisation du service PROXIMUS l'exigent, BELGACOM peut modifier les caractéristiques techniques de ses prestations. BELGACOM se réserve par ailleurs formellement le droit, dans le cadre des services data, de modifier les numéros d'accès des points d'accès à son réseau, tout comme celui de modifier la procédure de login.

Excepté dans les cas de force majeure ou si des raisons d'ordre pratique ou technique le rendent impossible, BELGACOM informera le client au moins 12 mois avant tout changement qui donne lieu au remplacement ou à des modifications de l'appareil de communication mobile. Le client ne pourra prétendre à dédommagement suite à ce remplacement ou cette modification.

Si, suite à des exigences particulières d'exploitation, le service restant doit être limité ou supprimé, BELGACOM s'engage à prévenir, par tout moyen approprié, tous les clients concernés. En tous cas, ces clients auront la possibilité de résilier le contrat conformément aux modalités relatives à la résiliation d'un contrat de durée indéterminée (cf. article 11.2 § 2 des présentes conditions générales).

### 2.6 Protection de la vie privée

2.6.1. Les données personnelles relatives au client et les données d'appels et numéros d'appels sont reprises dans les bases de données de BELGACOM et traitées par elle ou par des tiers agissant en son nom et sous son contrôle, et ce en vue de l'exécution du contrat Proximus aux fins

- d'envoyer la facture, d'en réceptionner le paiement et de la vérifier,
- de détecter des fraudes
- d'offrir des services basés sur la localisation,
- d'études de marché
- de gestion et d'information dans le cadre des relations contractuelles avec le client

- de mener des campagnes de promotion ou d'information relatives aux produits et services proposés par BELGACOM. Les clients qui ne souhaitent pas être sollicités par BELGACOM dans le cadre d'actions de prospection commerciale directe, peuvent, à tout moment et en s'adressant à BELGACOM, demander à figurer gratuitement sur la liste prévue à cet effet.

- de la distribution des annuaires

Sauf opposition formelle du client, BELGACOM est autorisée à commercialiser les données du client dont question au présent article.

BELGACOM utilisera les données personnelles des clients qui ont résilié leur souscription et ce afin de les tenir informés des nouveaux produits ou services de BELGACOM, sauf si le client marque son désaccord selon la procédure décrite ci-dessous.

Le responsable du traitement est BELGACOM, dont le siège social est situé 27, Boulevard du Roi Albert II 1030 Bruxelles.

Sur demande datée et signée, adressée à BELGACOM, le client justifiant de son identité peut obtenir de BELGACOM la communication des données le concernant et peut faire rectifier gratuitement les données qui sont inexactes.

2.6.2 Pour offrir des services basés sur la localisation, BELGACOM traite des données relatives à l'endroit où se trouve le client. Ces données sont conservées pendant quatre mois pour aider le client en cas de problèmes techniques. Si le service basé sur la localisation est proposé par une tierce partie, les données sont dans ce cas transmises à cette tierce partie.

2.6.3. BELGACOM communique à l'ASBL PREVENTEL dont question à l'article 2.7, entre autres des données à caractère personnel relatives aux clients qui ne remplissent pas leurs obligations à son égard, en vue de l'enregistrement de ces clients dans le fichier commun aux membres de ladite ASBL.

2.6.4. BELGACOM communiquera aux autorités concernées les données relatives à l'identification et à la localisation des personnes appelant les services d'urgence, afin d'apporter sa collaboration aux services en question et compte tenu de l'obligation qu'elle a de porter assistance à toute personne se trouvant en danger.

2.6.5. BELGACOM conservera les données des clients pendant une durée maximum de 10 ans après que la personne ne soit plus client chez BELGACOM. Pour certaines catégories de données, ce délai de conservation n'est pas d'application et peut être inférieur à cette durée conformément à la législation en vigueur.

## 2.7. A.S.B.L. PREVENTEL

BELGACOM est membre de l'asbl PREVENTEL dont l'objet est la constitution, la gestion et la mise à jour d'une base de données commune aux membres (ci-après dénommée "le fichier"), destinée à prévenir et à lutter contre les cas de fraude ou de non-paiement, avérés ou présumés, relatifs à la fourniture par les membres de l'asbl de services de télécommunication en Belgique.

BELGACOM consulte le fichier à l'occasion de toute demande de souscription d'abonnement d'un nouveau client et peut refuser la souscription d'abonnement de personnes reprises dans le fichier.

Les clients sont informés au préalable de leur enregistrement dans le fichier, conformément à l'article 2.6.3. ; ils peuvent par la suite obtenir communication des données à caractère personnel les concernant auprès de l'ASBL PREVENTEL, responsable du fichier en adressant leur correspondance à l'adresse suivante : Uitbreidingstraat, 84 b3 à 2600 Berchem. Si le service est refusé ou limité parce que le candidat client est repris dans la base de données PREVENTEL, ce dernier peut, s'il estime être repris à tort sur ladite liste, s'adresser à PREVENTEL pour exposer son point de vue, ce sur base d'éléments faisant preuve. Pour de plus amples informations, le client peut s'adresser au registre public disponible auprès de la Commission de la protection de la vie privée.

Le client sera averti de la suppression de ses données du fichier.

## 2.8. Appels malveillants

Le client qui reçoit des appels malveillants peut s'adresser au Service de Médiation. A la demande de celui-ci, BELGACOM lui communique l'identité et l'adresse du client titulaire des appels malveillants, si elle possède les données nécessaires.

## 2.9. Annuaires téléphoniques et services de renseignements

2.9.1. Les fonctions de l'annuaire Pages blanches, annuaire électronique et le service des renseignements sont : retrouver le numéro d'appel d'un client sur base du nom et de l'adresse qu'il a communiqué et/ou sur base du numéro d'appel, retrouver le nom et l'adresse du client et/ou sur base de l'activité professionnelle, retrouver le numéro d'appel et le nom et l'adresse du client (seulement pour les indépendants et sociétés).

2.9.2. Le titulaire d'un numéro de GSM a droit à une mention gratuite dans l'annuaire Pages Blanches et dans le service des renseignements. Par conséquent, si le client dispose de plusieurs numéros de GSM sur un même compte client, il a droit à une seule mention gratuite. Les personnes cohabitant avec le titulaire d'un numéro de GSM ont droit, moyennant accord écrit de ce dernier, à une mention gratuite sous leur propre nom.

Le client est responsable de l'exactitude des données qu'il communique à BELGACOM.

2.9.3. Le choix de figurer ou non dans l'annuaire Pages Blanches, au service des renseignements universel ainsi que des les autres annuaires et autres services de renseignements est proposé au client lors de la souscription du contrat. Si le client ne remplit pas les champs correspondant du contrat pour les annuaires et les services des renseignements, son numéro sera considéré comme privé. Le nom et l'adresse des clients ayant des numéros privés ne sont communiqués, conformément à la réglementation en vigueur qu'à l'éditeur de l'annuaire Pages Blanches à la seule fin de pouvoir leur fournir un annuaire.

2.9.4. Pour les clients ayant fait le choix de figurer dans l'annuaire et au service des renseignements, les données suivantes paraissent gratuitement dans l'annuaire téléphonique et au service des renseignements : le numéro de GSM, les nom et prénom ou raison sociale et l'adresse de l'utilisateur. Ces données sont introduites dans le fichier "Annuaire" de BELGACOM et seront reproduites automatiquement dans les éditions ultérieures de l'annuaire universel, sauf avis contraire du client adressé par écrit au plus tard 6 mois avant la date de clôture du volume dans lequel la mention est reprise. Les modalités particulières d'inscription dans les annuaires sont précisées dans le contrat. Pour autant que BELGACOM en soit informée, tout changement d'un élément de la mention du client sera introduit le plus rapidement possible dans la base de données transmise aux éditeurs d'annuaires, ainsi qu'au service des renseignements de Belgacom.

2.9.5. Les clients qui ne souhaitent pas que leur numéro de téléphone, nom et adresse puissent être retrouvés sur base de leur activité professionnelle peuvent gratuitement s'y opposer en téléphonant au service à la clientèle de BELGACOM.

2.9.6. La distribution des annuaires n'est pas du ressort de BELGACOM, elle se fait conformément à la réglementation en vigueur.

2.9.7. Conformément à la réglementation en vigueur, BELGACOM communique le numéro de téléphone, le nom et l'adresse du client à tous les éditeurs d'annuaires et fournisseurs d'un service de renseignement téléphonique sauf si le client a un numéro privé ou a marqué son désaccord.

2.9.8. Le service "Mailbox 1307" permet à une personne de vous laisser un message sur votre boîte vocale via le service 1307 sans que votre numéro de GSM ne lui soit communiqué. Pour proposer ce service, Belgacom le transmet vos données à caractère personnel et votre numéro de GSM à Belgacom, Directory Information Services, qui lui fournit ce service. Si vous ne souhaitez pas recevoir de messages via le service "Mailbox 1307" sur votre GSM, vous pouvez le signaler au service clientèle de Belgacom ou au numéro gratuit 0800 93 742

### ARTICLE 3 : 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 BELGACOM. 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 BELGACOM de l'utilisation de la souscription. Il est tenu d'utiliser le service PROXIMUS 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 BELGACOM.

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 BELGACOM

demeure responsable de l'usage de la souscription et du paiement des sommes dues à BELGACOM dans les limites précisées à l'art. 8.

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. BELGACOM 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 BELGACOM présume qu'un appareil enfreint une disposition des conditions générales du service PROXIMUS, dans ce cas, le client doit, à la demande de BELGACOM, présenter son équipement complet à des fins de contrôle et BELGACOM peut si elle l'estime opportun suspendre le service PROXIMUS vis-à-vis de ce client.

En cas de plainte d'un client quant au fonctionnement du service, BELGACOM effectuera une enquête afin de savoir si le mauvais fonctionnement est imputable à l'infrastructure du réseau. Si tel n'est pas le cas, BELGACOM pourra demander au client de présenter son appareil de communication mobile à des fins de contrôle.

3.6.

3.6.1. En ce qui concerne le service PROXIMUS, 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, 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 BELGACOM, de mettre le service PROXIMUS 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 PROXIMUS :

a° d'une façon telle que certaines fonctions du réseau PROXIMUS ou d'un réseau relié au réseau PROXIMUS 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 PROXIMUS est 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.point 2 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 BELGACOM puissent être évités et/ou ;

c° avec un appareil dont l'utilisation, selon BELGACOM, implique les usages interdits en vertu des points a ou b susmentionnés.

Les dispositions reprises dans cet article 3.6. sont considérées comme enfreintes par le client qui devra prouver le contraire 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 PROXIMUS dans des circonstances de fait comparables.

La preuve des utilisations prohibées susmentionnées peut être fournie par BELGACOM, 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 BELGACOM considèrent ces données et aperçus comme faisant foi, sauf preuve du contraire.

3.7. Le client s'interdit toute tentative de copie des données d'identification techniques contenues dans 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 PROXIMUS ainsi que tout service offert par BELGACOM en violation de l'ordre public et des bonnes moeurs.

3.9. Le client s'engage, dans le cadre du service PROXIMUS, 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 BELGACOM (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 BELGACOM.

#### ARTICLE 4 : Dispositions liées à l'utilisation du portail Vodafone Live ! et de l'accès à Internet

4.1. Le client peut à tout moment s'enregistrer et/ou souscrire à des services mis à sa disposition via le portail Vodafone Live ! ou via un accès à Internet. Toute utilisation du portail Vodafone Live ! est soumise aux présentes conditions générales, ainsi qu'aux conditions spécifiques d'utilisation mentionnées au sein du portail Vodafone Live !. Le client faisant usage du service PROXIMUS 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 le portail Vodafone Live ! ou vis un accès à Internet peut dépendre des fonctionnalités techniques de l'appareil de communication mobile.

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

4.3. Le client ne peut utiliser le portail Vodafone Live ! et de l'accès à Internet qu'à des fins privées, à l'exclusion de toute fin commerciale. Le client s'interdit notamment de permettre à des tiers d'accéder aux services proposés via le portail Vodafone Live ! ou l'accès à Internet moyennant le versement par ceux-ci d'une contrepartie, financière ou autre.

4.4. Le client s'interdit de même de faire usage du portail Vodafone Live ! ou de l'accès à Internet de manière abusive, frauduleuse ou excessive, notamment en encombrant volontairement ou involontairement les serveurs de messagerie de BELGACOM 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 PROXIMUS. BELGACOM 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.

4.5. 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 au portail Vodafone Live ! ou à Internet. Sous réserve de l'accord exprès de BELGACOM 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.

4.6. 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 terme 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 du portail Vodafone Live ! ou de l'accès à Internet.

4.7. S'agissant des contenus, produits et services proposés par des sociétés tierces accessibles via Vodafone Live ! ou sur le réseau Internet, le client adresse directement aux sociétés tierces ayant commercialisé lesdits services, contenus et produits toute réclamation 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 via Vodafone Live ! en allant sur le site internet de PROXIMUS, [www.proximus.be](http://www.proximus.be).

4.8. BELGACOM ne peut être tenue responsable :

du contenu, de l'exactitude et/ou de l'intégrité des informations et données transmises en faisant usage du portail Vodafone Live ! ou 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 au portail Vodafone Live ! ou à Internet, sauf en cas de dol ou de faute lourde de la part de BELGACOM ;

en cas de délais de réponse, de non accessibilité et/ou du non fonctionnement total ou partiel du portail Vodafone Live !, de l'accès à Internet ou de l'accès aux services proposés via Internet ;

en cas de modifications à l'offre de services sur Vodafone Live ! et 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 du portail Vodafone Live ! ou de l'accès à Internet.

4.9. Compte tenu du secret dont doivent bénéficier les correspondances privées, BELGACOM n'exerce aucun contrôle sur le contenu ou les caractéristiques des données transmises ou reçues par le client sur le réseau PROXIMUS et/ou sur le réseau Internet. Toutefois :

BELGACOM se réserve le droit de traiter les données de communication relatives au portail Vodafone live! et à l'accès à Internet conformément à l'article 2.6 ci-dessus ;

afin d'assurer la bonne gestion du système d'accès à Vodafone Live ! et au réseau Internet, BELGACOM se réserve le droit de supprimer tout message ou d'empêcher toute opération du client susceptible de perturber le bon fonctionnement du réseau PROXIMUS, du portail Vodafone Live ! ou du réseau Internet ou ne respectant pas les règles d'usage habituelles. Le client reconnaît être informé que si BELGACOM 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 PROXIMUS, BELGACOM remettra ledit contenu aux autorités chargées de faire respecter la loi. En outre, BELGACOM se réserve le droit, après avoir été saisi d'une plainte comportant suffisamment d'éléments probants, de suspendre ou d'interrompre immédiatement l'accès au portail Vodafone Live ! ou à Internet au client qui émet ou transmet des contenus litigieux et ce, sans préavis ni indemnité.

4.10. BELGACOM n'exerçant aucun contrôle sur le contenu, les parents sont invités à surveiller l'usage que font leurs enfants mineurs de l'accès au portail Vodafone Live ! et à Internet grâce au service PROXIMUS.

4.11. BELGACOM se réserve le droit de suspendre temporairement tout ou partie de l'accès au portail Vodafone Live ! ou 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, BELGACOM 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.

4.12. Le client s'engage à indemniser BELGACOM de tout dommage découlant du non respect par le client de ses obligations en vertu du présent article.

## ARTICLE 5 : FACTURATION

5.1. Outre les mentions légalement prescrites, la facture standard transmise au client indique au moins :

- les frais d'activation (si d'application) ;
- la redevance d'abonnement pour le service de base ou le montant forfaitaire ;
- les redevances supplémentaires pour les options et/ou services avec supplément ;
- le coût total des communications nationales ;
- le coût détaillé des communications et/ou appels internationaux (excepté les SMS, MMS et des services offerts par des tiers).

Le client peut à tout moment, pour autant qu'il en fasse la demande par écrit, opter pour un type de facture plus résumée ou plus détaillée. Le client ne peut cependant pas obtenir le détail de la facturation des messages textuels ou numériques (images, symboles, ...) envoyés à partir de son appareil de communication mobile.

Le cas échéant, le coût détaillé de l'utilisation du service d'information via SMS sera indiqué sur la facture soit en forfait mensuel, soit en nombre de SMS, soit en nombre de consultations d'un service. La facture est envoyée au client tous les mois en simple exemplaire. La première facture suivant l'activation du service PROXIMUS peut être expédiée entre deux dates normales de facturation.

5.2. Les plaintes relatives aux montants facturés pour les communications, pour les redevances d'abonnement ou pour les options payantes, doivent être introduites dans les 2 mois suivant la date d'établissement de la facture. Passé ce délai, le client accepte la facture dans son principe et dans son montant.

5.3. L'introduction d'une réclamation 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.

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

## ARTICLE 6 : MODALITES DE PAIEMENT

6.1. Les montants facturés par BELGACOM sont payables dans le délai mentionné sur la facture. Le paiement s'effectue à Bruxelles au numéro de compte indiqué par BELGACOM avec mention des références indiquées sur la facture. BELGACOM n'est pas tenue d'accepter de paiements en espèces.

6.2. Le client qui prétend ne pas avoir reçu sa facture est tenu d'acquitter le montant que BELGACOM lui indique. Un duplicata est fourni au client sur demande. Des frais administratifs peuvent être facturés lors de demandes répétées de duplicata.

6.3. BELGACOM se réserve le droit, en cas de retard de paiement, de facturer d'une indemnisation s'élevant à 15 % du montant total à payer avec un minimum de €60. Cette indemnisation servira à couvrir les frais de récupération.

Si la ligne devait être réactivée suite à la suspension faite conformément à l'article 11, BELGACOM se réserve le droit de facturer en plus des frais de remise en service.

6.4. 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, BELGACOM se réserve le droit d'attribuer ce paiement arbitrairement aux montants encore dus.

6.5. En cas de non-paiement d'une facture mensuelle dans les délais mentionnés sur la facture, BELGACOM envoie un avis de rappel au client défaillant. Le rappel fixe un nouveau délai de paiement. A l'expiration du délai fixé par le rappel, des intérêts moratoires calculés au taux légal seront dus. A partir du 3ème rappel endéans une période de 12 mois, BELGACOM se réserve le droit de facturer des frais administratifs dont le montant est fixé à € 5. La période de 12 mois débute lors de l'envoi du premier rappel. Le premier rappel interrompt les délais de prescription.

## ARTICLE 7 : LIMITATION DE RESPONSABILITE DE BELGACOM

7.1. De manière générale, la responsabilité de BELGACOM n'est engagée qu'en cas de dol ou de faute grave dans son chef ou dans le chef d'un de ses employés.

De plus le client reconnaît et accepte que BELGACOM 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 BELGACOM serait éventuellement déclarée responsable, cette responsabilité est limitée à € 650.000.

7.2. BELGACOM ne peut être tenue responsable en cas de mauvaise utilisation du service PROXIMUS, 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.

7.3. BELGACOM 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 PROXIMUS

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

7.5. BELGACOM ne peut être tenue responsable des dommages résultant de l'activation / la désactivation par le client de certains services / options, comme par exemple la désactivation du code PIN.

7.6. BELGACOM décline toute responsabilité pour tout dommage quelconque qui découlerait du choix du client de désactiver le PIN check.

7.7. 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.

BELGACOM ne pourra être tenue responsable du dommage qui résulterait d'un accident causé par l'utilisation de l'appareil de communication mobile pendant la conduite d'un véhicule.

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

## ARTICLE 8 : RESPONSABILITE DU CLIENT

8.1. Le client est responsable à l'égard de BELGACOM de tout dommage matériel ou immatériel résultant de son utilisation fautive des réseaux et/ou des services PROXIMUS et est tenu d'indemniser BELGACOM du préjudice causé de ce chef.

8.2. Le client est responsable de tout dommage généralement quelconque causé à BELGACOM 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 BELGACOM par téléphone de la perte ou du vol s'il requiert en même temps BELGACOM de mettre sa ligne hors service, auquel 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 BELGACOM.

La mise hors service de la ligne dans ces conditions n'entraîne pas la résiliation du contrat entre BELGACOM et le client : tout autre paiement reste dû. La ligne est remise en service dès réception de la demande du client en ce sens.

#### ARTICLE 9 : PORTABILITE DU NUMERO

Le client peut demander le transfert de son numéro vers un autre opérateur. 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 BELGACOM relativement au transfert du numéro et la fin de la relation contractuelle entre le client et BELGACOM. La portabilité du numéro vers un autre opérateur entraînant la résiliation de la convention contrat par le client, les modalités reprises à l'article 11.2. seront d'application.

Seuls des numéros qui n'ont pas fait l'objet d'une désactivation peuvent être transférés. Les services dont bénéficiait un client chez BELGACOM ne sont pas transférés. De même BELGACOM 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 client sera quelques temps inaccessible.

BELGACOM 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.

BELGACOM prendra toutes les mesures raisonnables au bon accomplissement du transfert de numéro.

Pour raisons techniques ou suite à l'intervention de tiers lors du transfert, il est possible que la facilité de transfert de numéro ne soit pas disponible ou que des fautes apparaissent lors du transfert du numéro.

BELGACOM ne peut être tenue responsable du dommage résultant du transfert fautif d'un ou de plusieurs numéros, de la non disponibilité technique ou de fautes survenues lors du transfert du numéro.

#### ARTICLE 10 : CESSION DE LA CONVENTION

Le client ne peut céder ses droits et obligations nés de la convention que s'il respecte les formalités requises par BELGACOM, que BELGACOM donne son consentement et que le client accepte les conditions financières d'un tel transfert. BELGACOM 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 11 : SUSPENSION ET RESILIATION

Une suspension ou une résiliation s'applique également aux prestations optionnelles éventuelles concernant le raccordement en cause.

##### 11.1 Suspension et résiliation par BELGACOM

###### 11.1.1. Suspension

BELGACOM peut, sans mise en demeure préalable, suspendre totalement ou partiellement tout service PROXIMUS offert au client qui ne remplit pas ses obligations envers elle, ne respecte pas les conditions d'utilisation du service ou lorsque le nombre d'unités consommées lui paraît anormalement élevés.

BELGACOM peut également suspendre totalement ou partiellement le service PROXIMUS sans mise en demeure préalable si le client ne remplit pas ou plus toutes les conditions mentionnées à l'article 1.3 ou s'il a communiqué des informations erronées ou incomplètes à BELGACOM lors de sa demande ou en cours d'exécution du contrat. Les frais de mise hors service et de remise en service sont à charge du client.

La suspension a lieu sans que le client puisse prétendre à une quelconque indemnisation. Elle prend fin lorsque le client s'est conformé à ses obligations et qu'il est enregistré comme tel auprès de BELGACOM.

Même en cas de suspension du service, le client est tenu de respecter toutes les obligations lui incombant en vertu de la convention.

#### 11.1.2. Résiliation

Si dans les 15 jours de la suspension, le client ne s'est pas mis en règle, BELGACOM peut résilier de plein droit le contrat moyennant préavis minimum de 15 jours calendrier. Cette résiliation a lieu sans que le client puisse prétendre à une indemnité quelconque et sans préjudice du paiement des sommes dont il est encore redevable, notamment du montant des redevances d'abonnement et/ou des montants forfaitaires qui restent à couvrir en cas de contrat pour une durée déterminée.

La convention prend fin de plein droit en cas de faillite du client, personne morale ou association de fait.

### 11.2 Suspension et résiliation par le client

#### 11.2.1. Suspension

Le client peut, à tout moment, suspendre son raccordement 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.

#### 11.2.2. Résiliation du contrat à durée indéterminée

Le client peut résilier son contrat à durée indéterminée à tout moment par lettre recommandée à la poste.

La résiliation aura lieu dans

les 30 jours calendrier suivant la réception de la demande du client.

#### 11.2.3. Résiliation du contrat à durée déterminée

Un contrat conclu pour une durée déterminée se renouvellera par tacite reconduction pour une durée indéterminée, au cas où le client ne l'aurait pas dénoncé par lettre recommandée un mois avant son échéance.

Si le client résilie un contrat à durée déterminée avant son échéance, il est tenu de payer, à BELGACOM, une indemnité forfaitaire et irréductible égale à la totalité des redevances d'abonnement et/ou des montants forfaitaires mensuels à échoir jusqu'à l'expiration de la durée initiale de la convention, si l'exécution de celui-ci s'était poursuivie normalement jusqu'à son terme. Pour les clients non-professionnels, le montant maximum de l'indemnité, qui couvre également les frais administratifs, s'élève à € 150.

Pour les clients professionnels (personne morale assujettie à la TVA, commerçants, artisans, professions libérales, administration et entités assimilées), l'indemnité décrite ci-avant n'est pas plafonnée. De plus, le client sera redevable d'une indemnité, correspondant au 50 % du montant moyen des communications facturées pendant les 3 derniers mois (factures clôturées au moment de la résiliation), multiplié par le nombre des mois restants, ainsi que d'une indemnité forfaitaire de € 50 par carte SIM pour les frais administratifs occasionnés par la résiliation anticipée.

## ARTICLE 12 : PLAINTES ET LITIGES

### 12.1 Règlement amiable

Le client s'adresse à BELGACOM en cas de difficulté relative à l'exécution de la convention.

S'il est insatisfait de la réponse apportée à sa plainte par BELGACOM, il est loisible au client de s'adresser, uniquement par écrit, au Service de Médiation désigné à cette fin par les autorités compétentes. L'adresse et le numéro de téléphone de ce service sont repris dans les pages d'information de l'annuaire des téléphones ou peuvent être demandés au service clientèle de BELGACOM

### 12.2 Compétence judiciaire

Toute contestation relative à l'existence, l'interprétation ou l'exécution de la convention qui ne pourra faire l'objet d'un règlement amiable sera de la

compétence exclusive des juridictions de l'arrondissement judiciaire de Bruxelles.

### 12.3 Droit applicable

Les dispositions de la convention sont régies par le droit belge.