

Objet

1. Les présentes conditions générales s'appliquent à l'accès au Service de téléphonie VoIP. Il convient de distinguer :

- **Les conditions générales**

Les conditions générales énumèrent l'ensemble des droits et obligations de Proximus et de sa Clientèle dans le cadre de la fourniture du Service de téléphonie VoIP.

- **Les conditions spécifiques**

Les conditions spécifiques peuvent déroger aux conditions générales. Elles s'appliquent aux prestations offertes en option par Proximus.

- **La liste des prix**

Définitions

2. Pour l'application des présentes conditions générales, il convient d'entendre par :

- **Client**

Personne physique ou morale ou association de fait avec qui Proximus a conclu le contrat.

- **Client consommateur ou Consommateur :**

Toute personne physique qui utilise le Service à des fins autres que professionnelles

- **Client professionnel :**

Tout Client qui n'est pas consommateur.

- **Numéro public**

Numéro d'appel figurant dans les Pages Blanches et/ou dans le fichier des renseignements téléphoniques de Proximus.

- **Numéro privé**

Numéro d'appel qui ne figure pas dans les Pages Blanches et qui n'est pas communiqué par le Service de renseignements.

- **Annuaire (Pages Blanches)/fichier du Service de renseignements (1307)**

Fichier reprenant les données des abonnés d'un Service téléphonique, accessible au public sous la forme d'un annuaire papier, d'un annuaire électronique ou d'un Service de renseignements téléphonique.

- **Plateforme VoIP**

La plateforme VoIP de Proximus comprend les éléments suivants :

- équipement de contrôle et de sécurité destiné à l'accès et à la sécurisation de la plateforme ;
- équipement IP Call Handling destiné au traitement de l'ensemble du trafic vocal transitant par la plateforme ;
- équipement Media Gateway destiné à la conversion des paquets IP en téléphonie commutée classique.

- **Câblage interne**

Lignes, câbles et équipement de câblage interne entre le raccordement ou l'équipement de ligne et l'équipement terminal sur le site. L'équipement de câblage comprend l'armoire de câbles, les patch panels, les câbles patch, les câbles patch de distribution, les câbles de distribution, les prises et tout matériel supplémentaire requis pour réaliser le câblage interne sur le site, fourni par Proximus dans le cadre du présent contrat.

- **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.

Prérequis

3. Pour pouvoir introduire une demande d'accès au Service de téléphonie VoIP auprès de Proximus, le Client doit :

- soit être lui-même titulaire d'un contrat avec Proximus d'accès à Internet ou, pour des Clients professionnels, d'un contrat avec Proximus de connectivité de données compatible avec le Service de téléphonie VoIP ;
- soit, pour les Clients professionnels, avoir obtenu l'accord du titulaire d'un contrat de connectivité de données chez Proximus (compatible avec le Service de téléphonie VoIP) afin d'utiliser cette connectivité de données pour son trafic téléphonique.

En outre, le Client est tenu de garantir le respect de ces conditions pendant toute la durée du contrat.

Si ces conditions ne sont plus remplies, le Service de téléphonie VoIP ne peut plus être fourni, mais il ne sera pas mis fin automatiquement au contrat. Le Client devra prendre l'initiative à cet effet conformément aux modalités applicables en matière de résiliation du contrat. Inversement, la cessation du contrat en cours n'entraînera pas automatiquement la cessation du contrat concerné de connectivité de données chez Proximus.

Entrée en vigueur et durée du contrat

4. Le contrat prend effet le jour de la signature du bon de commande par les deux parties et est conclu pour une durée indéterminée, sauf mention contraire (cette exception s'applique notamment dans les cas où le Client a reçu, gratuitement ou à un prix inférieur, un produit dont l'obtention était liée à la souscription à un abonnement Proximus à durée déterminée pour l'accès à Internet, Téléphonie VoIP ou TV, également appelé « joint offer contrat ».)

Service de téléphonie VoIP (« Service »)

5. Proximus offre au Client un raccordement téléphonique sur la plateforme VoIP qui lui permet de transmettre du trafic téléphonique et d'atteindre le réseau téléphonique public commuté (au départ du réseau de données). Au moyen de son raccordement téléphonique à la plateforme VoIP, le Client peut établir à tout moment des communications vocales vers tous les autres raccordements téléphoniques de Proximus, et avec tout autre réseau téléphonique public fixe et mobile interconnecté à celui de Proximus et inversement. Si le Client peut également utiliser ce raccordement téléphonique pour faire des communications de données (par ex. par fax, voice band modem, ou DTMF...), le Client accepte que, pour des raisons techniques, Proximus ne peut donner de garantie quant à ce type de communications. En outre, dans le cadre du Service VoIP, Proximus n'offre pas la fonction de sélection ni de présélection du transporteur.

6. Proximus prend les mesures raisonnables pour fournir le Service selon les règles de l'art généralement acceptées. Elle seule détermine les moyens techniques nécessaires à la réalisation de l'accès à ce Service. Sauf mention contraire expresse, les obligations de Proximus doivent être qualifiées d'obligations de moyen. Si un SLA est applicable au Service, celui-ci est décrit dans la Description de Service Contractuelle concernée. Sauf mention contraire expresse, un tel SLA couvre uniquement la plateforme VoIP et n'est pas applicable à la connectivité de données.

7. Lorsque les équipements techniques le permettent, le Client peut obtenir que certains types d'appels soient rendus impossibles au départ de son raccordement téléphonique. L'activation de cette restriction est payante, sauf la restriction d'appels vers les numéros nationaux à taux majorés, les numéros nationaux à taux majorés utilisés pour la fourniture de contenu pour adultes et les numéros internationaux à taux majorés qui ne sont pas exploités conformément au plan de numérotation téléphonique international E164.

Modifications des conditions du contrat

8. Proximus s'engage à informer les Clients concernés, par tout moyen approprié, de toute modification apportée aux conditions du contrat. Cette communication interviendra au minimum 1 mois avant l'entrée en vigueur en cas de modification des conditions générales ou spécifiques ou de majoration des prix et au minimum un jour à l'avance en cas de diminution de prix.

9. Le Client qui, à l'occasion d'une modification des conditions générales ou des conditions spécifiques, n'accepte pas les nouvelles conditions, peut résilier son contrat sans préavis ni indemnité de dédit au plus tard le dernier jour du mois suivant l'entrée en vigueur des modifications, pour autant que ces modifications soient défavorables à la situation du Client. En cas d'augmentation tarifaire, le Client peut résilier son contrat sans préavis ni indemnité de dédit au plus tard le dernier jour du mois suivant la réception de la première facture après l'entrée en vigueur de cette augmentation tarifaire. La résiliation peut intervenir par tout moyen écrit.

10. Proximus peut revoir et adapter ses prix une fois par an, dans le courant du mois de janvier, en fonction de l'indice de la consommation.

Modification et suspension des prestations

11. 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. En plus, si les conditions d'exploitation ou d'organisation du réseau ou de l'infrastructure sous-jacente au Service l'exigent, Proximus peut modifier les caractéristiques techniques de ses prestations. Dans la mesure où la modification est défavorable au Client, Proximus en informera sa Clientèle dans les meilleurs délais par tout moyen approprié. Sauf en cas de force majeure, Proximus informe sa Clientèle au moins six (6) mois à l'avance de tout changement nécessitant le remplacement ou la modification de certains équipements terminaux.

Lorsque un dérangement ou un incident est dû à un usage anormal du Service de téléphonie VoIP par le Client, les frais de cette intervention sont à charge du Client.

12. La maintenance et le développement de l'infrastructure sous-jacente au Service peuvent conduire Proximus à limiter ou à suspendre, voire résilier le Service. Proximus s'engage à réduire la portée de la limitation ou suspension du Service et à en réduire la durée au temps strictement nécessaire à la réalisation de ces travaux. Ces travaux d'entretien sont effectués durant les périodes de maintenance planifiée. La maintenance planifiée a lieu la nuit, chaque jour ouvrable entre 22 h et 6 h. En cas de travaux d'entretien sur son réseau, Proximus en informera les Clients concernés par tout moyen approprié et si possible de manière individuelle. La durée d'indisponibilité du Service à la suite de ces travaux de maintenance planifiée n'est pas comptabilisée dans le calcul de la disponibilité du Service, ni dans le calcul d'un quelconque autre paramètre dans le cadre du Service Level Agreement.

13. Le Client reconnaît et accepte que l'utilisation qu'il fait ou que des tiers font de la connectivité de données (utilisée par le Client pour son accès au Service de téléphonie VoIP) peut avoir un impact sur la disponibilité du Service de téléphonie VoIP.

Numéro d'appel

14. Proximus est tenue d'accorder un numéro géographique par ligne. Le Client peut obtenir, contre paiement, un ou plusieurs numéros individuels ou une ou plusieurs séries de numéros. La procédure d'attribution des numéros d'appel est automatisée. Cependant, s'il en exprime le souhait, le Client pourra, contre paiement d'un prix forfaitaire et d'une redevance d'abonnement complémentaire dont les montants sont fixés dans la liste des prix et en fonction des possibilités techniques, choisir son numéro parmi les numéros disponibles au moment de la demande.

15. Les numéros ne peuvent être attribués que si le titulaire du numéro garantit, tant au moment de l'attribution du numéro que pendant la période d'utilisation du numéro, que l'identité de Service géographique de ce numéro correspond à l'adresse communiquée par le Client. Il est essentiel que cette adresse puisse être clairement liée, sur la base de données objectives, au Client.

16. Le Client conserve son numéro jusqu'à la fin du contrat, sauf si Proximus est obligée de le modifier pour des raisons de Service. Dans ce cas, le Client en sera averti au moins six (6) mois à l'avance. S'il le souhaite, le Client peut demander à Proximus de modifier son numéro d'appel. Cette modification a lieu contre paiement. Sauf numéro privé ou demande contraire du Client, Proximus communique, pendant trois mois, le nouveau numéro d'appel attribué par elle aux correspondants appelant l'ancien, dans tous les cas de changement de numéro d'appel, que ce changement résulte d'une décision de Proximus, d'une demande du Client ou d'un déménagement. Cette communication est gratuite si le Client accepte le message standard proposé par Proximus. Moyennant paiement, le Client peut obtenir le remplacement du message standard par un autre message. Si les conditions techniques le permettent, le Client peut également obtenir, contre paiement, la prolongation du Service au-delà de la période de trois mois.

17. Si les conditions techniques le permettent, le Client peut obtenir, moyennant paiement, la présentation, sur sa ligne, des numéros des correspondants qui l'appellent et qui ne sont pas opposés à cette identification. Pour pouvoir lire ce numéro, il doit disposer d'un terminal approprié. La présentation du nom s'effectue sur base de la mention telle

que reprise au Service de Renseignements (1307), avec l'initiale du prénom. A défaut de mention au Service de Renseignements, le nom du titulaire de la ligne est repris.

Lorsque l'appel émane d'un raccordement téléphonique au réseau d'un autre opérateur, la présentation du numéro de l'appelant n'est possible que si cet opérateur permet la transmission des numéros sur le réseau de Proximus. Par contre, la présentation du nom de l'appelant est impossible.

Si l'appelant dispose d'un numéro privé, son numéro n'est pas envoyé par défaut, sauf si le titulaire a donné son accord grâce à une manœuvre sur son appareil téléphonique.

Le Client peut s'opposer gratuitement et de manière permanente à la transmission de son numéro à l'appelé ou à la présentation de son numéro sur l'appareil de l'appelé, par une manœuvre effectuée via son central téléphonique ou via le Service de central téléphonique. Il peut également s'y opposer gratuitement appel par appel.

Les numéros des personnes appelant les Services d'urgence tels que définis dans l'arrêté royal du 2 février 2007 sont systématiquement présentés à ces derniers, même si le Client a empêché la présentation de son numéro.

Le Client dont la ligne se trouve en état de restriction permanente à la présentation du numéro peut permettre gratuitement cette présentation de manière permanente, par une manœuvre effectuée via son central téléphonique ou via son Service de central téléphonique. Il peut également permettre cette présentation gratuitement appel par appel.

En cas de déviation ou de transfert d'appel par l'appelé, seul le numéro de l'appelant est présenté à l'appelé.

Le Client peut refuser les appels anonymes via son central téléphonique ou via le Service de central téléphonique.

18. Lorsque le Client émet un appel vers un raccordement téléphonique au réseau d'un autre opérateur, Proximus transmet son numéro vers cet opérateur si elle a conclu avec lui un accord de réciprocité et si le Client ne s'est pas opposé à la présentation de son numéro.

Annuaire et Service des renseignements

19. Règles générales

19.1. Conformément à la réglementation en vigueur, Proximus communique à tous les éditeurs d'annuaires et fournisseurs d'un Service de renseignement les données suivantes du Client:

- le nom et l'initiale du (ou des) prénom(s) (ou le prénom complet si le Client a exprimé sa volonté de le voir mentionné);
- l'adresse complète;
- le numéro de téléphone attribué par Proximus.

Ces données ne sont pas communiquées si le Client a un numéro privé, ou s'il a fait savoir via le site www.1307.be, Mentions Légales, qu'il ne veut pas être repris dans les annuaires et/ou aux renseignements. Pour les numéros privés, le Service de renseignement ne donne aucune information autre que la confirmation de l'existence d'un numéro privé à l'adresse demandée.

19.2. Le choix de figurer ou non dans les annuaires et/ou aux 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 Client qui ne souhaite pas que son nom et adresse puissent être retrouvés sur base de son numéro de téléphone peut également le faire savoir via le site www.1307.be, Mentions Légales.

19.3. Les données que les Clients font mentionner dans les annuaires téléphoniques et/ou aux renseignements (à l'exception des Clients qui possèdent un numéro privé) sont uniquement utilisées par Proximus de la manière décrite à l'Art. 20.1.

20. Annuaire Universel/Service de Renseignements (1307)

20.1. Les renseignements téléphoniques 1307 et l'annuaire téléphonique (www.1307.be et 1307 PRO) offrent les fonctions suivantes :

- retrouver un numéro d'appel sur base du nom et de l'adresse et/ou
- retrouver un nom et une adresse sur base du numéro d'appel et/ou
- retrouver le numéro d'appel et le nom et l'adresse d'un indépendant ou d'une société sur base de l'activité professionnelle.

Les données citées peuvent également être consultées de façon automatisée en plus grands nombres.

20.2. Mention gratuite dans l'Annuaire Universel (papier et www.1307.be) et aux Renseignements 1307.

Les données suivantes du Client sont reprises gratuitement :

- pour les personnes physiques : le nom et l'initiale du (ou des) prénom(s) (ou le prénom complet si le Client a exprimé sa volonté de le voir mentionné) ;
- pour les personnes morales : la dénomination officielle
- l'adresse de raccordement
- le numéro de téléphone

Moyennant accord écrit du Client titulaire de la ligne, les personnes physiques cohabitant avec celui-ci ont droit à une mention gratuite sous leur propre nom, suivant les règles reprises ci-dessus.

20.3. Insertions payantes dans l'Annuaire Universel (papier et www.1307.be) et aux Renseignements 1307.

Moyennant paiement, le Client peut obtenir une ou plusieurs insertion(s) payante(s) pour par exemple des mentions supplémentaires, des données informatives telles que l'activité professionnelle etc. Pour plus d'information sur les différentes possibilités, consultez www.1307.be/ads.

20.4. Le Client est responsable de l'exactitude des données qu'il communique à Proximus.

20.5. Tout changement d'un élément d'identification du Client ou du raccordement sera introduit le plus rapidement possible dans la base de données du Service de Renseignements 1307 et de l'Annuaire Universel (papier & électronique).

20.6. La mise à disposition du Service de Renseignements 1307 et de l'Annuaire Universel (papier & électronique) se fait conformément à la réglementation en vigueur.

Protection des données à caractère personnel

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

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

- l'exécution du Contrat conclu avec le Client et la fourniture des services demandés par ce dernier ;
- l'administration et la gestion des relations avec le Client ;
- l'établissement de profils de clients et l'organisation de campagnes d'information ou de promotion relatives aux

Produits et Services du Groupe Proximus, sauf si le Client s'y oppose ;

- l'amélioration et le développement des produits et services de Proximus et de l'infrastructure du réseau.

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

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

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

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

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

22. Le présent article est d'application lorsque le Client n'utilise pas les produits et services de Proximus en tant que consommateur.

22.1. Généralités

22.1.1. Les concepts en lien avec la protection des données à caractère personnel utilisés dans le présent Article 22 ont la signification qui leur est donnée dans la Législation sur la protection des données.

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

22.1.3. 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).

22.1.4. 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 22.2 pour lesquelles Proximus est responsable du traitement.

22.2. 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.

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.

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 22.2.

22.3. Proximus en tant que sous-traitant

22.3.1. 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.

22.3.2. Le Client s'assurera que les droits et obligations des Parties en vertu du présent Article 22 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 22 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.

22.3.3. 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.

22.3.4. 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.

22.3.5. 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.

22.3.6. 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.

22.3.7. 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.

22.3.8. À la demande du Client, Proximus fournira toutes les informations nécessaires pour prouver le respect du présent Article 22.3. et pour contribuer aux demandes raisonnables d'audits menés par le Client ou tout autre auditeur indépendant mandaté par ce dernier. Un préavis d'au moins 60 (soixante) Jours calendrier est requis, sauf délai plus court imposé par la Législation sur la protection de données. En cas d'audit, le Client assumera ses propres dépenses ainsi que le coût des ressources internes de Proximus requises dans le cadre de la réalisation de l'audit. Les audits se limiteront aux aspects liés à la protection des données, à un maximum de 3 Jours ouvrables et ne seront autorisés que pendant les Heures de bureau, sans impact sur les activités de Proximus. Proximus et le Client conviennent de limiter les audits au strict minimum, avec un maximum d'un audit tous les 2 ans, à moins que des raisons graves justifient un audit anticipé ou que l'autorité de protection des données l'impose. Les certifications et rapports d'audit existants seront utilisés pour éviter les audits. Si un audit révèle que Proximus ou le Produit/Service n'est pas conforme aux dispositions de la présente 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.

22.3.9. 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 22.3. sont imposées à cet autre sous-traitant par le biais d'un contrat écrit.

22.3.10. 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.

22.3.11. 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.

22.3.12. Si, en vertu du présent article 22.3, 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.

22.3.13. 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.

Appels malveillants

23. 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.

Si le Client reste malgré tout victime de ces appels, il peut s'adresser au Service de Médiation. À la demande de ce dernier, Proximus lui communique l'identité et l'adresse du titulaire des appels malveillants, en vue de leur communication au Client.

Obligations du Client

24. Proximus offre un accès aux Services de secours et permet à ces Services une localisation correcte de l'appelant dans le cas où l'adresse physique de la ligne téléphonique/du numéro de téléphone à partir de laquelle/duquel les appels sont établis correspond à l'adresse réelle du Client communiquée par le Client et enregistrée chez Proximus pour cette ligne/ce numéro.

Il est interdit au Client consommateur d'utiliser le Service d'une autre adresse que celle que le Client a communiquée à Proximus et sous laquelle ce Client est enregistrée chez Proximus.

Nonobstant ce qui est prévu dans les premiers paragraphes de cet article, si un Client professionnel (ou ses utilisateurs) appelle à partir d'une adresse physique autre que l'adresse que le Client a communiquée à Proximus et sous laquelle le Client est enregistrée chez Proximus (ci-après dénommé "Utilisation nomade"), Proximus ne peut garantir une localisation correcte par les services de secours qu'avec la contribution du Client. En accord avec Proximus, le Client assurera que son central téléphonique transmette à Proximus le code postal du site depuis lequel émane l'appel (au lieu du numéro de l'utilisateur final) ainsi que le numéro de téléphone correspondant à ce site et fournira à Proximus des informations précises et exactes, afin de permettre à Proximus, de manière transparente, un routage et une transmission correcte à la centrale des Services de secours.

Pour certains Services/options, tel que spécifié dans les conditions spécifiques, Proximus peut même rendre impossible l'accès aux Services de secours.

Le Client qui choisit une utilisation nomade telle que prévue ci-dessus supporte les risques liés à l'utilisation nomade du Service pour des appels vers les Services de secours. Si (i) le Client ne garantit pas le respect des conditions précitées en vue d'offrir un accès aux Services de secours et de permettre à ces Services une localisation correcte à partir d'une adresse physique autre que l'adresse réelle du Client enregistrée chez Proximus ou si (ii) l'accès aux Services de secours a été rendu impossible, le Client est notamment tenu d'informer toute personne utilisant les Services au sujet de toute limitation de l'accès aux Services de secours ou de toute limitation de la localisation. Proximus ne peut en aucun cas être tenue responsable de l'envoi des Services de secours à une mauvaise adresse, ni des dommages directs et/ou indirects imputables au non-respect par le Client de l'une des obligations précitées.

25. Les sommes dues en vertu du présent contrat font l'objet de factures envoyées au Client à l'adresse mentionnée par ce dernier ou au tiers payeur désigné par celui-ci. La désignation d'un tiers payeur n'exonère pas le Client de son obligation de paiement en cas de défaillance de celui-ci. Le tiers payeur n'acquiert aucun droit sur le raccordement téléphonique.

26. Le Client qui quitte ou cède son habitation ou son entreprise sans résilier ou céder son contrat, reste responsable du paiement des sommes dues à Proximus et de l'usage du raccordement.

27. Le Client utilise le Service en bon père de famille, pour des fins licites, conformément aux présentes conditions générales et à la législation en vigueur. Le Client s'abstiendra (et ne permettra pas à des tiers) de faire un usage abusif et/ou frauduleux du Service. Le Client utilisera le Service uniquement pour son propre compte pour les clients professionnels et à usage professionnel. Sauf stipulation contraire, l'utilisation du Service par le Client se limite à la durée du Contrat. En aucun cas il ne les transférera, revendra, louera, prêtera ou mettra à la disposition de tiers sans le consentement préalable et écrit de Proximus.

28. Il est interdit au Client de modifier l'infrastructure publique de télécommunications, en ce compris le point de terminaison. Il doit se comporter en bon père de famille vis-à-vis des installations de Proximus qui se trouvent dans les lieux qu'il occupe seul ou en commun avec d'autres personnes.

29. Seuls les équipements terminaux satisfaisant à toutes les conditions légales peuvent être reliés à l'infrastructure Proximus. En outre, le Client est tenu de respecter les prescriptions techniques concernant les équipements afin d'éviter tout dérangement du réseau ou Service. En ce qui concerne particulièrement l'envoi ou la réception de fax, le Client doit s'assurer que son appareillage supporte soit le codec G711, soit le codec T38 mais avec un mécanisme de repli vers le codec G711. En cas de non respect des dispositions dans cet article, Proximus peut inviter le Client à déconnecter le nombre des équipements terminaux raccordés, sans préjudice des autres mesures prévues dans ces conditions générales. Les frais encourus par Proximus à la suite d'une infraction à cette disposition sont à charge du Client.

30. Le Client doit permettre aux personnes travaillant pour Proximus, qui justifient de leur qualité, l'accès aisé, à toute heure convenable, aux lieux abritant les différentes composantes du Service.

31. Il est interdit au Client de perturber le trafic sur le réseau de données, la plateforme VoIP ou le réseau téléphonique public commuté. Afin de ne pas perturber la bonne marche du Service, le Client veillera personnellement, ou via le titulaire de la connectivité de données, à prévoir une capacité suffisante en fonction du volume de trafic à acheminer. Le Client pourra être tenu de prendre les mesures prescrites par Proximus à cette fin. Les mêmes obligations s'imposent à lui lorsqu'il entreprend une action susceptible d'entraîner un usage intensif de la connectivité de données, même si celui-ci est occasionnel.

Dans le cadre du Service faisant l'objet du présent contrat, Proximus ne met pas en place des procédures dans le réseau fixe qui visent à prioriser, ralentir ou à autrement influencer le trafic. Proximus garantit que des éventuelles mesures qu'elle serait amenée à mettre en place pour éviter une saturation ou sursaturation de son réseau n'entraînera aucune différenciation du trafic entre les utilisateurs et/ou les services qui forment l'objet du présent contrat

Structure tarifaire

32. La structure tarifaire comprend la redevance d'abonnement pour le numéro ou la série de numéros et les frais de communication.

Redevance

33. La redevance d'abonnement pour le numéro ou la série de numéros est due anticipativement de mois en mois ou de deux en deux mois, selon que le Client a ou n'a pas convenu avec Proximus de facturation mensuelle.

34. La redevance d'abonnement pour le numéro ou la série de numéros est due à partir du jour de l'activation du numéro de téléphone ou de la série de numéros.

Si Proximus met fin au contrat en raison du non-respect par le Client de ses obligations, la redevance d'abonnement afférente à la période de facturation entamée au moment où le contrat prend fin reste due. Si cette redevance d'abonnement a déjà été payée, elle n'est pas remboursée au prorata. Si cette redevance n'a pas encore été payée, elle est due intégralement.

35. Les interruptions de Service supérieures à sept jours calendrier consécutifs et qui ne sont pas imputables au Client donnent droit, lorsque celui-ci ne peut prétendre à l'indemnité prévue dans le SLA VoIP applicable, au remboursement de la redevance d'abonnement afférente à la durée de l'interruption. La durée prise en considération pour le calcul du montant à rembourser court à partir du jour où l'interruption est signalée jusques et y compris le jour où le Service est rétabli.

Prix des communications

36. 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, (tels 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.

Facturation

37. Les factures contiennent au moins les mentions légalement prescrites. Moyennant paiement, le Client peut demander à recevoir systématiquement une facture indiquant, outre les mentions prévues au premier alinéa :

- soit le détail de chaque communication dont le coût est supérieur à € 0,5 ;
- soit le détail de toutes les communications.

Ce détail est envoyé à l'adresse de facturation mentionnée par le Client. Dans ce cas, le Client informe les co-utilisateurs de sa ligne téléphonique du fait que la facture reprend le détail des communications. Grâce au site donnant accès personnel et sécurisé, le Client peut consulter gratuitement le détail de sa dernière facture ainsi que les communications encore à facturer.

En cas de contestation de la facture, le Client peut obtenir gratuitement, sur demande, une facture détaillée.

38. La facture est envoyée tous les mois ou tous les deux mois, sauf si le Client et Proximus ont convenu un autre délai de facturation. En cas de fraude avérée ou présumée ou de doute sérieux quant à la solvabilité du Client, Proximus peut décider de procéder à une facturation mensuelle ou hebdomadaire.

39. 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.

40. Une facture intermédiaire peut être envoyée à la demande du Client contre paiement. Une facture intermédiaire ou une demande d'avance à valoir sur la facture suivante peut être envoyée par Proximus si le montant total à facturer dépasse d'au moins € 125 hors T.V.A. le montant moyen facturé pour l'ensemble des raccordements téléphoniques du Client et calculé sur une période de quatre bimestres ou de quatre mois de facturation complets. Si les raccordements téléphoniques sont en Service depuis moins de quatre bimestres ou de quatre mois de facturation complets, une facture intermédiaire ou une demande d'avance sur facture peut être envoyée dès que le montant total à facturer dépasse € 125 hors T.V.A.

41. Proximus se réserve le droit d'exiger le paiement d'une avance ou d'une garantie bancaire, 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 de doute sérieux quant à la solvabilité du Client ;
- en cas d'utilisation anormale par le Client de son raccordement, c'est-à-dire d'une façon non-conforme à son utilisation habituelle (par exemple nombre d'unités consommées anormalement élevé) ou non-conforme à l'utilisation qu'aurait faite un autre Client dans une situation comparable ;
- en cas de doute sur l'identité du Client ;
- si le Client mentionne un domicile, une résidence fixe ou une adresse de facturation à l'étranger.

Sans préjudice de la section « suspension et dissolution », Proximus se réserve le droit de suspendre ou résilier partiellement ou totalement le Service de téléphonie VoIP au Client qui refuse de produire la preuve de l'existence de cette avance ou cette garantie dans les trois jours ouvrables suivant la demande de Proximus.

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.

Contestation des factures

42. En cas de réclamation 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 réclamation ait été adressée à Proximus ou au Service de Médiation pour les Télécommunications. La partie non contestée doit être payée dans les délais normaux.

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

Toute plainte relative à la facturation d'un produit ou Service vendu par un tiers doit être adressée directement à ce tiers vendeur.

43. Proximus prend immédiatement en considération toutes les contestations de factures qui lui sont soumises.

S'il s'avère que le Client a contesté à tort soit les deux factures précédentes, soit trois des six dernières factures, Proximus se réserve le droit d'exiger le paiement intégral 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.

44. Pour être recevable auprès de Proximus, toute réclamation relative aux sommes facturées doit être introduite dans les 30 jours suivant la date d'établissement de la facture, sans préjudice de l'exercice d'autres voies de recours.

Modalités de paiement

45. Les montants factures par Proximus sont payables dans le délai mentionnée sur la facture. Le paiement ne peut s'effectuer que par virement au numéro de compte indiqué par Proximus, avec mention des références de la facture (communication structurée).

46. Proximus communique le montant à payer au Client qui déclare ne pas avoir 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.

47. En cas de non-paiement dans les délais prescrits, Proximus envoie par tout moyen (courrier, SMS, email...) 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 au taux légal sont dus en cas de non-paiement à l'échéance de la facture.

Lorsque Proximus confie la récupération de la créance à un tiers, un montant forfaitaire sera porté en compte. De la même manière, si le Client consommateur a une créance vis-à-vis de Proximus, le Client a droit à ce même montant dans le cas où Proximus resterait en défaut de donner l'ordre de remboursement, suite à la demande de remboursement faite par le Client. À l'expiration du délai de paiement mentionné dans la mise en demeure, toutes les factures, échues ou non, deviennent exigibles sans délai et sans mise en demeure.

48. En cas de paiement partiel, le montant sera, sans dérogation conventionnelle possible, imputé en priorité sur les intérêts échus.

Responsabilité de Proximus

49. 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. Dans ce cas, la responsabilité de Proximus se limite à la réparation des seuls dommages prévisibles, directs, personnels et certains que le Client a subis, à l'exclusion de la réparation de tous dommages indirects ou immatériels, tels que les dépenses supplémentaires, les manques à gagner, les pertes de bénéfices, les pertes de clientèle, les pertes ou détériorations de données, les pertes de contrats et les dommages causés à des tiers, etc.

50. Aucune Partie ne peut être tenue responsable de dommages résultant du défaut de l'autre Partie de respecter ses obligations.

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

52. La responsabilité de Proximus à l'égard du Client se limitera, par événement engageant sa responsabilité, au montant total payé par le Client à Proximus en vertu du présent Contrat au cours des six (6) mois précédant l'événement à la base du dommage (hormis les frais uniques éventuels). De surcroît, la responsabilité de Proximus vis-à-vis du Client ne dépassera en aucun cas un montant cumulé de 200 000 EUR par année calendaire. Cette limitation ne s'applique pas en cas de dommage corporel ou de décès imputables à Proximus.

53. Proximus ne pourra en aucun cas être tenue responsable des dommages causés par un cas de force majeure ou un cas fortuit ou par la faute du Client ou de tiers. Le concept de "force majeure" désigne, dans le présent contrat, les situations suivantes : les cas de guerre, d'émeutes, de troubles, d'agitation civile, d'actions de la part des autorités civiles ou militaires, d'embargos, d'explosions, de grèves ou de conflits sociaux (y compris ceux impliquant son personnel), d'inondations, de gel prolongé, d'incendies ou d'orages, de coupes d'électricité (en ce compris celles découlant de l'application d'un plan de délestage fixé par les autorités) ainsi que toute autre circonstance indépendante de sa volonté, imprévisible et impossible à éviter.

54. Dans le cadre des présentes conditions générales, Proximus n'assume aucune responsabilité quant au bon fonctionnement de la connectivité de données utilisée par le Client pour l'accès au Service de téléphonie VoIP. Cette disposition implique également l'absence de responsabilité de Proximus en cas de non-fonctionnement du Service de téléphonie VoIP à la suite de problèmes en rapport avec la connectivité de données.

Responsabilité du Client

55. Le Client est responsable vis-à-vis de Proximus et des tiers de l'utilisation du Service de téléphonie VoIP et s'engage à prémunir et garantir Proximus contre toute poursuite, toute réclamation, toute condamnation, tous dommages-intérêts ou tous frais qui incomberaient à Proximus en raison de l'utilisation du Service de téléphonie VoIP par le Client.

Cession du contrat/Reprise du numéro d'appel

56. Proximus a le droit de céder à tout moment ses droits et obligations découlant du contrat à une filiale dans laquelle elle dispose de la majorité des droits de vote. Sous réserve de la disposition précédente, aucune des parties ne pourra céder le contrat ou une partie de celui-ci sans l'autorisation écrite préalable de l'autre partie.

57. § 1. Client ne peut céder le contrat qu'à une personne domiciliée ou résidant simultanément à la même adresse. Le cédant et le cessionnaire se mettent d'accord au sujet de la cession et en font part à Proximus sous leur double signature.

§2. Le Client qui s'est vu interdire par jugement, l'accès et/ou le séjour à l'adresse d'installation, reconnaît à Proximus le droit de procéder d'office à la cession du contrat à la personne qui occupe légalement le lieu de l'installation, si celle-ci en fait la demande.

§3. Les cessions décrites dans le présent article sont gratuites et comportent la transmission au cessionnaire de tous les droits et obligations découlant du contrat. Le cessionnaire reprend l'entière responsabilité de l'installation et des Services Proximus activés sur la ligne au moment de la reprise (à l'exception de la domiciliation, ou du tarif social si applicable).

58. En cas de décès du Client, le contrat continue à l'égard de la succession jusqu'à sa résiliation ou sa cession à un héritier, un légataire ou une personne domiciliée ou résidant simultanément à la même adresse que le Client décédé.

59. Lorsqu'un Client souhaite reprendre le(s) numéro(s) de téléphone d'un autre Client hors des cas de cession décrits dans les dispositions précédentes, ceux-ci doivent préalablement compléter un formulaire spécial et de le renvoyer dûment signé à Proximus. Les frais de reprise de(s) numéro(s) d'appel mentionnés dans la liste des prix lui seront portés en compte. Proximus n'autorisera le transfert du numéro que si les dettes relatives à ce(s) numéro(s) ont été intégralement payées.

Suspension et dissolution

60. §1. Si un Client ne remplit pas ses obligations nées du présent contrat ou d'un autre contrat, Proximus peut suspendre totalement le Service de téléphonie VoIP offert au Client après envoi d'un rappel resté sans effet.

En cas de non-paiement d'une facture intermédiaire non sollicitée par le Client ou d'une demande d'avance sur facture envoyée par Proximus conformément aux présentes conditions générales, le Service de téléphonie VoIP sera suspendu totalement après un délai de 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 la facture.

§2. Lorsque Proximus constate qu'un Client ne respecte pas ses obligations en matière d'équipement terminal ou les interdictions en matière de

perturbation de trafic ou (des éléments) du réseau. Proximus peut suspendre totalement le Service après envoi d'une notification écrite restée sans effet pendant un délai de dix jours ouvrables à compter de sa date d'envoi. En plus, elle peut demander au Client de le déconnecter du point de terminaison. Si le Client n'est pas immédiatement joignable ou s'il n'accède pas immédiatement à cette demande, Proximus peut suspendre, sur-le-champ et totalement, le Service de téléphonie VoIP jusqu'à la déconnexion effective de l'équipement terminal. Proximus s'engage à informer le Client de cette suspension dès que possible et au plus tard le jour ouvrable suivant. La suspension empêche le Client de recevoir et d'émettre toute communication. En cas de hausse exceptionnelle de la consommation du Client, Proximus peut être amenée à suspendre une partie du Service de téléphonie VoIP, après en avoir préalablement averti le Client.

§3. La notification écrite précise dans tous les cas le motif de la suspension. La limitation ou la suspension totale du Service de téléphonie VoIP prend fin lorsque le Client s'est conformé à ses obligations. Le rétablissement du Service normal donne lieu à la facturation de frais forfaitaires mentionnés dans la liste des prix.

61. Pendant toute la durée de la suspension du Service de téléphonie VoIP, la redevance d'abonnement reste due.

62. Si le Client ne s'est pas mis en règle dans les quinze jours calendrier suivant la suspension totale, Proximus peut résilier de plein droit le contrat moyennant le respect d'un préavis minimum de quinze jours calendrier notifié par voie postale ordinaire.

Dans ce cas, les redevances d'abonnement afférentes à la période de facturation entamée au moment où le délai de préavis expire, restent dues.

63. Sauf demande contraire du Client, Proximus informe pendant trois mois les correspondants appelant le numéro d'appel du Client de la résiliation du contrat. Cette communication est gratuite si le Client accepte le message standard proposé par Proximus. Moyennant paiement, le Client peut obtenir le remplacement du message standard par un autre message. Si les conditions techniques le permettent, le Client peut également obtenir, contre paiement, la prolongation de ce Service au-delà de la période de trois mois.

64. En cas de faillite ou de liquidation du Client, le contrat est résilié de plein droit et sans mise en demeure. Nonobstant cette dissolution, Proximus peut conclure avec le curateur ou le liquidateur qui en fait la demande expresse pour les besoins de la faillite ou de la liquidation, un contrat portant sur tout ou partie des numéros de téléphone précédemment attribués au Client. Le contrat nouvellement conclu a comme caractéristiques d'être précaire, *intuitu personae* dans le chef du curateur ou du liquidateur et incessible. La conclusion du contrat pourra être subordonnée à la constitution d'une provision appropriée. Les créances nées dans le chef de Proximus de l'exécution du contrat sont des créances de la masse. Pour le surplus, les présentes conditions générales seront intégralement applicables à ce contrat.

Résiliation du contrat

65. Le Client peut résilier son contrat à durée déterminée ou indéterminée par écrit à tout moment sans devoir en indiquer les motifs, nonobstant les conditions prévues dans ces articles. Proximus envoie au Client une confirmation écrite de la date de résiliation en tenant compte des spécificités techniques. Si le Client spécifie la date à laquelle il souhaite rompre son contrat, Proximus mettra tout en œuvre, compte tenu des spécificités techniques du Service, pour respecter ce délai. À défaut d'une date de fin spécifiée par le Client, le contrat sera résilié moyennant un préavis de 30 jours.

Une indemnité peut être demandée au Client (professionnel ou consommateur) 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 du contrat et reprenant la valeur résiduelle de l'équipement terminal pour chaque mois.

Les redevances d'abonnement afférentes à la période de facturation entamée au moment où la résiliation est effective, restent dues. Si ces redevances d'abonnement ont déjà été payées, elles ne sont pas remboursées au prorata. Si ces redevances n'ont pas encore été payées, elles sont dues intégralement.

66. Indemnités en cas de résiliation anticipée par le Client d'un contrat à durée déterminée :

- Pour les Clients professionnels qui possèdent plus de cinq numéros et résilient anticipativement leur contrat, Proximus se réserve le droit de réclamer une indemnité équivalente aux redevances mensuelles qui auraient été dues si le Contrat avait été exécuté jusqu'au terme de la période contractuelle en cours. Cette indemnité n'est pas soumise à la TVA.

- Toutefois, par dérogation à l'alinéa précédent, pour les Clients professionnels qui ne possèdent pas plus de cinq numéros d'appel, Proximus se réserve le droit de réclamer une indemnité équivalente à la totalité des redevances mensuelles encore dues jusqu'à l'échéance des six premiers mois du Contrat. Cette indemnité n'est pas soumise à la TVA.

- En cas de décès du Client, les indemnités de résiliation anticipée ne sont pas dues si les ayants droit notifient le décès à Proximus par tout moyen écrit complété par un document justificatif.

67. Un contrat à durée indéterminée peut être terminé par Proximus moyennant un délai de préavis de 3 mois.

68. Lorsque le Client résilie le contrat sans demander le portage de son numéro vers un autre opérateur, Proximus informe pendant trois mois les correspondants appelant le numéro d'appel du Client de la résiliation du contrat.

Transfert et-Portabilité du numéro

69. Le Client qui déménage peut, moyennant paiement, demander le transfert de son numéro s'il déménage dans la même zone téléphonique. Proximus mettra tout en œuvre pour mener à bien le transfert du numéro. Certaines fonctionnalités ou certains Services à valeur ajoutée liés au numéro risquent toutefois, pour des raisons techniques, de ne pas pouvoir être transférés avec le numéro. Proximus ne peut pas garantir le maintien des différents éléments du ou des Services aux Clients qui déménagent vers une zone couverte par une autre nouvelle technologie, entre autre la fibre optique.

70. Le Client qui souhaite porter son numéro auprès d'un autre opérateur doit s'adresser à ce dernier. Celui-ci effectuera, au nom du Client, les démarches nécessaires auprès de Proximus.

Proximus refusera toutefois de porter le numéro :

- si le Client demande de porter son numéro dans une autre zone téléphonique ;
- si l'opérateur auprès duquel le Client souhaite porter son numéro ne respecte pas la procédure légale de portage.

Le portage du numéro entraîne la résiliation du contrat relatif au dit numéro ainsi que la suppression de tous les Services complémentaires ou optionnels liés à ce numéro.

Si le Client souhaite porter une partie seulement des numéros dont il est titulaire, des frais éventuels de reconfiguration lui seront portés en compte.

Proximus mettra tout en œuvre pour mener à bien le portage du numéro. Il se peut toutefois que des raisons techniques empêchent l'exécution du portage.

Plainte introduite auprès de Proximus

71. En cas de difficulté relative à l'exécution du contrat, le Client est invité à s'adresser au Service à la Clientèle de Proximus.

72. Les plaintes relatives à une éventuelle mise hors Service injustifiée du Service doivent être introduites dans les cinq jours calendrier suivant 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 d'introduction de la plainte.

Plainte introduite auprès du Service de Médiation pour les Télécommunications

73. Le Client peut s'adresser au Service de Médiation pour les Télécommunications (Boulevard du Roi Albert II 8 boîte3 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.

Tribunaux compétents et droit applicable

74. Toute contestation relative à l'interprétation ou à l'application du contrat relève pour les clients professionnels de la compétence exclusive des tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Bruxelles.

75. Les dispositions du contrat sont soumises au droit belge.