

## 1. Informations générales

### 1.1. CHAMP D'APPLICATION

1.1.1. Le présent document définit les Conditions générales applicables à la fourniture de Produits et/ou Services développés par Proximus SA, société anonyme de droit public (ci-après dénommée "Proximus") pour les clients professionnels.

1.1.2. Le Contrat comprend les documents suivants : (i) l'Offre (éventuelle), (ii) la Liste des prix, (iii) les présentes Conditions générales ; (iv) la Description de Service contractuelle spécifique (y compris les descriptions de service, les Conditions spécifiques du service et les Service Level Agreements ainsi que les annexes éventuelles) et (v) le Bon de commande de Proximus (ci-après dénommé le "Bon de commande", y compris toutes conditions spécifiques applicables au Client). Chaque Bon de commande constitue un contrat distinct liant les Parties en ce qui concerne les Services et/ou Produits en question.

1.1.3. La dernière version des Descriptions de Service contractuelles ainsi que des Conditions générales et de la Liste des prix peut à tout moment être consultée sur le site web de Proximus ou être demandée à Proximus.

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

1.1.5. Le Client a le droit d'émettre des Bons de commande au profit de ses Filiales listées dans le Contrat. Dans ce cas, les Filiales seront soumises aux conditions contractuelles applicables aux Produits et/ou Services commandés et le Client sera conjointement et solidairement responsable de l'exécution de l'ensemble des engagements, garanties et obligations, y compris des obligations de paiement qui incombent aux Filiales en vertu du Contrat. Dans le cadre de ce Contrat, les droits et obligations du Client s'appliqueront à toute Filiale.

Les preuves de l'exercice de ce contrôle sur les Filiales, telles que le rapport des derniers comptes annuels approuvés, la déclaration du commissaire-réviseur, les statuts de la Filiale concernée ou les procès-verbaux des assemblées générales de cette Filiale, doivent être transmis à la demande de Proximus à la conclusion du Contrat. Si le Client n'exerce plus de contrôle sur la ou les Filiales, celui-ci devra en avvertir Proximus par écrit. Proximus se réserve le droit de revoir les conditions applicables à l'ex-Filiale sans pour autant que la procédure décrite à l'Article 3.1 ne soit applicable. En cas d'ajout d'une nouvelle Filiale affiliée, les documents probants seront immédiatement transmis à Proximus.

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

Proximus se réserve le droit de refuser un Bon de commande ou de réclamer au Client le remboursement de toute ristourne perçue indûment si ce dernier a constitué une structure ou un groupement dans le seul but de permettre à ses Filiales de bénéficier du présent Contrat ou si l'entité juridique ne correspond pas à la définition d'une Filiale.

### 1.2. PRIORITISATION DU DOCUMENT

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

- le Bon de commande, y compris les éventuelles conditions applicables au Client ;
- la Description de Service contractuelle ;
- les Conditions générales ;
- l'Offre ;
- la Liste des prix.

## 2. PROCÉDURE CONTRACTUELLE

### 2.1. DEMANDE PAR LE CLIENT

CONDITIONS GÉNÉRALES POUR LES CLIENTS PROFESSIONNELS

Proximus SA de droit public, Bd du Roi Albert II 27, B-1030 Bruxelles, TVA BE 0202.239.951 RPM Bruxelles, IBAN: BE82 2100 0008 8968, BIC: GEBABEBB

V.20210816

2.1.1. En soumettant la demande de Produits et/ou Services, le représentant du Client confirme qu'il possède les pouvoirs et l'autorité requis pour engager le Client.

2.1.2. À la première demande de Proximus, le Client est tenu de fournir les documents et renseignements suivants :

- a) s'il est une personne physique, le Client doit démontrer son identité et apporter une preuve de l'existence d'un domicile ou d'une résidence fixe dans l'Union européenne, sur base de documents officiels ;
  - b) s'il est une personne morale ou une association de fait : un exemplaire des statuts publiés aux annexes du Moniteur belge, ainsi que toute modification qui y aurait été apportée ;
  - c) si la personne est mandataire d'une personne physique ou morale ou d'une association de fait, elle est tenue de fournir la preuve de son identité et produire la procuration.
- Proximus doit être immédiatement informée par écrit de tout changement intervenu dans le nom ou l'adresse du Client, le siège social, la dénomination ou la forme juridique de la personne morale. Le Client est seul responsable des informations qu'il fournit à Proximus.

### 2.2. ENTRÉE EN VIGUEUR, DURÉE ET FIN DU CONTRAT

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

Proximus peut refuser la commande du Client ou certains services et options supplémentaires pour un des motifs suivants :

- si le Client refuse de se soumettre aux conditions stipulées à l'Article 2.1 des présentes Conditions générales ;
- si le Client n'a pas respecté les obligations lui incombant en vertu d'un autre contrat conclu avec Proximus ;
- en cas de fraude avérée ou de doute sérieux concernant l'identité ou la solvabilité du Client ;
- si le Client refuse de se conformer à la première demande, par Proximus, de paiement d'un acompte ou de remettre une garantie bancaire inconditionnelle ;
- pour des raisons techniques (par ex. si l'infrastructure du Client ou le réseau de Proximus ne sont pas compatibles avec la fourniture du Service).

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

2.2.3. La Période initiale commence à courir le jour suivant la date de mise à la disposition du Client du Produit et/ou Service (Date d'activation). Si cette date est postposée de plus de cinq (5) Jours ouvrables pour des raisons imputables au Client, Proximus se réserve le droit de facturer tous les Produits et/ou Services déjà fournis ou prêts pour livraison au Client à la Date d'activation.

2.2.4. À l'échéance de la Période initiale, le Contrat sera tacitement reconduit par périodes successives d'un an. Si une Partie ne désire pas que le Contrat soit reconduit, elle devra en avvertir l'autre Partie par écrit au plus tard trois (3) mois avant la fin de la Période initiale ou de la période de reconduction en cours.

2.2.5. Une Partie peut suspendre l'exécution de ses obligations en cas de non-respect par l'autre Partie de ses obligations contractuelles auquel il n'est pas remédié dans un délai de quinze (15) Jours calendrier suivant l'envoi d'une mise en demeure. La suspension prend fin lorsque l'autre Partie s'est conformée à ses obligations. Le paiement de la redevance de Service reste d'application pour la durée de la suspension. Proximus se réserve le droit de facturer également des frais de réactivation.

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

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

2.2.8. En cas de résiliation anticipée du Contrat par le Client et sans préjudice de l'Article 3.1, le Client paiera une indemnité de dédit équivalant à tous les montants dus pour le reste de la Période initiale ou de la période de reconduction en cours, sans préjudice du remboursement

de toute ristourne dont le Client aurait indûment bénéficié. En outre, les dispositions éventuelles relatives au report de paiement seront considérées comme nulles et non avenues et les montants en souffrance relatifs par exemple aux frais d'installation ou d'infrastructure seront exigibles immédiatement.

2.2.9. En cas de résolution du Contrat par Proximus en raison du non-respect par le Client de ses obligations, l'indemnité de dédit telle que définie dans le Contrat peut être majorée de frais administratifs et de dommages et intérêts pour toute perte, tout dommage, tous frais ou dépens encourus par Proximus suite à la faute du Client ou de ses employés, y compris, sans toutefois s'y limiter, les honoraires d'avocats et frais de justice raisonnables.

2.2.10. Si Proximus décide de mettre un terme à la fourniture d'un Produit et/ou Service déterminé en tout ou en partie (ex. fin de la prise en charge de la maintenance et/ou du niveau de service par Proximus ou ses fournisseurs en raison d'évolutions technologiques), elle en informera le Client par écrit au moins six (6) mois à l'avance. Proximus ne sera pas tenue de payer une quelconque indemnité au Client.

2.2.11. Sauf stipulation contraire, toute offre émanant de Proximus aura une période de validité limitée à trente (30) Jours calendrier.

### 3. AMENDEMENTS AUX CONDITIONS DU CONTRAT

3.1. Le Client reconnaît que le Service repose sur une technologie en perpétuelle évolution. Proximus se réserve dès lors le droit de modifier le Contrat et les caractéristiques techniques du Produit et/ou Service, même si ces modifications ont un impact sur le prix ou sur la qualité du Produit et/ou Service. Proximus s'engage à en informer le Client au moins un (1) mois avant leur entrée en vigueur et par tout moyen qu'il juge approprié. La publication d'un avis sur le site web de Proximus et/ou une mention dans la facture sont considérées comme des méthodes appropriées.

Hormis l'ajustement de prix visé à l'Article 6.1.2., le Client qui n'accepte pas de modifications en sa défaveur peut résilier le(s) Bon(s) de commande impacté(s) par les modifications en question sans qu'une indemnité de dédit ne soit due, pour autant qu'il en informe par écrit Proximus dans les quinze (15) Jours calendrier de la notification de Proximus. Si le Service reste inchangé ou est amélioré pour le même prix suite à une telle modification, cette dernière ne sera pas considérée comme un amendement du Contrat.

3.2. Si les réglementations et/ou autorités belges ou européennes ou toutes autres autorités exigent de Proximus qu'elle modifie le Contrat ou s'abstienne de fournir tout ou partie des Produits et/ou Services aux conditions contractuelles, Proximus aura le droit de prévoir ces modifications ou de s'abstenir de fournir les Produits et/ou Services, sans devoir appliquer la procédure précédemment décrite ni payer la moindre indemnité au Client. Un tel événement sera réputé constituer un cas de force majeure.

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

Un déséquilibre important entre les obligations des Parties au sens du présent Article survient lorsqu'il est démontré qu'en raison d'une variation du prix des matières premières, d'une modification des droits de douane, ou des tarifs des fournisseurs de Proximus ou du cours des changes (pour le taux de conversion, la référence applicable est le facteur de conversion que la Banque centrale européenne publie quotidiennement sur son site internet officiel), il y a une augmentation ou une diminution de prix d'au moins 10 % par rapport au prix initial.

À défaut d'un accord dans les trois (3) mois à dater de la demande de renégociation du Contrat par une des Parties et à condition que cette dernière ait montré l'impact précité de plus de 10 %, chacune des Parties a le droit de résilier le Contrat, sans indemnité, moyennant un préavis de trois (3) mois.

### 4. DROITS ET OBLIGATIONS DU CLIENT

4.1. Le Client fournira à Proximus toute la coopération nécessaire en vue de garantir l'exécution correcte du présent Contrat. Cela inclut notamment :

- les fichiers, documents ou toute autre information pertinente pour la fourniture du Produit ou Service (le Client est tenu d'informer immédiatement Proximus par écrit de toute modification des données fournies) ;

- l'accès réseau à son infrastructure ICT en vue d'une intervention à distance par Proximus ;

- l'accès physique aux sites et locaux techniques du Client où Proximus doit effectuer des interventions sur place, en la présence permanente d'un représentant du Client ;

- octroyer la permission à Proximus d'effectuer toute opération, par tous les moyens requis ou utiles afin de préparer et de se conformer à ses obligations en vertu du Contrat, sans devoir consulter préalablement le Client ;

- la désignation d'une personne de contact ou d'un nombre limité de personnes de contact disposant des compétences, des connaissances et de l'expérience requises pour superviser et évaluer la performance du Service.

Le Client admet et accepte que tout défaut dans son chef en matière de coopération puisse avoir une influence sur la fourniture du Service et/ou Produit. Par conséquent, Proximus décline toute responsabilité en cas de fourniture tardive ou d'endommagement des Produits et/ou Services dans la mesure où ce retard ou cet endommagement est dû au Client ou à un tiers. Proximus se réserve en outre le droit de facturer au cours en vigueur tout déplacement superflu imputable au Client.

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

4.3. Le Client s'engage à préserver la nature secrète et confidentielle de tout Élément d'identification (mot de passe, nom d'utilisateur, code PIN, code PUK, etc.) qui lui serait remis. Toute utilisation de ces Éléments d'identification se fera sous la seule responsabilité du Client, même en cas d'utilisation résultant d'une divulgation fortuite ou accidentelle des Éléments d'identification précités. Toute utilisation des Services après l'enregistrement des Éléments d'identification sera considérée avoir été faite par le Client ou avec son autorisation. En cas de perte, de vol ou d'utilisation frauduleuse d'un de ces éléments, le Client est tenu d'en avvertir immédiatement Proximus et de confirmer cette communication par lettre recommandée.

4.4. Le Client est seul responsable envers Proximus et des tiers de l'utilisation du Service. Le Client s'engage à utiliser les Produits et/ou Services en bon père de famille, pour des raisons licites et conformément aux dispositions du présent Contrat et à toute documentation fournie par Proximus à propos des Produits et/ou Services, ainsi qu'à la législation en vigueur (en ce compris la réglementation en matière de télécommunications et de protection des données), à toute demande, décision, instruction ou tout ordre d'une autorité compétente et aux droits des tiers. Le Client s'abstiendra (et ne permettra pas à des tiers) de faire un usage abusif, non autorisé ou frauduleux des Produits/Services. Le Client s'abstiendra d'utiliser le Produit et/ou Service (ou de permettre son utilisation) à des fins de développement, d'amélioration ou de marketing d'un produit ou service concurrent au Produit et/ou Service.

Le Client utilisera les Produits et/ou Services uniquement pour son propre compte et à des fins professionnelles. Sauf stipulation contraire, l'utilisation des Produits et/ou Services 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.

4.5. Avant la soumission du Bon de commande et pendant toute la durée du Contrat, le Client respectera les prérequis mentionnés dans la documentation mise à sa disposition par Proximus. En cas de non-respect, Proximus déclinera toute responsabilité pour les dysfonctionnements éventuels du Service, tout Service Level Agreement éventuel cessera de s'appliquer et Proximus se réserve le droit de suspendre le Service ou de facturer au Client tout coût additionnel occasionné pour remédier à la situation.

Le Client reconnaît que le Service repose sur une technologie en perpétuelle évolution. Dès lors, le Client comprend et accepte le fait que Proximus ou ses fournisseurs puissent modifier à tout moment les spécifications auxquelles doivent répondre prérequis, sans qu'une telle modification puisse être réputée constituer un amendement au Contrat. Le Client se conformera à ces prérequis, à ses propres frais, dans le délai fixé par Proximus.

CONDITIONS GÉNÉRALES POUR LES CLIENTS PROFESSIONNELS

Proximus SA de droit public, Bd du Roi Albert II 27, B-1030 Bruxelles, TVA BE 0202.239.951 RPM Bruxelles, IBAN: BE82 2100 0008 8968, BIC: GEBABEBB

V.20210816

4.6. Le Client veillera à faire respecter par tous les Utilisateurs finaux ayant accès au Service et/ou aux Produits les obligations qui découlent du présent Contrat et en assume la responsabilité. Dans cette optique, le Client informera les Utilisateurs finaux des obligations stipulées dans le présent Contrat.

4.7. Le Client est responsable, à ses propres frais, de l'obtention dans les délais de toute autorisation, toute licence, tout enregistrement, tout permis ou tout consentement éventuel nécessaires à Proximus pour la fourniture du Service. Le Client conservera les consentements, les licences, les enregistrements, les permis ou les approbations requis et appropriés pendant toute la durée du Contrat ou toute reconduction de ce dernier.

4.8. Le Client veillera à la conformité de ses Sites, pendant toute la durée du Contrat, avec les diverses obligations réglementaires relatives à la sécurité du personnel et de l'équipement de Proximus.

4.9. Le Client rapportera dûment et sans délai tout Incident lié au Service et/ou Produit et toute adaptation technique ou opérationnelle apportée susceptible d'affecter la fourniture du Service et/ou Produit par Proximus. Le Client précisera en outre à Proximus si l'Incident a été causé par lui, ses Utilisateurs finaux ou son propre équipement.

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

4.11. Pendant toute la durée du présent Contrat et une période de douze (12) mois suivant la fin du Contrat, le Client ne fera aucune démarche, directement ou indirectement, visant à la sollicitation, au recrutement ou à l'engagement, en tant que contractant indépendant ou autre, de membres du personnel (collaborateur, consultant ou autre) de Proximus dotés de responsabilités liées au présent Contrat sans le consentement écrit préalable de Proximus. Si le Client ne respecte pas cette obligation, il paiera à Proximus des dommages et intérêts équivalant à douze (12) fois le salaire mensuel brut que cette personne gagnait chez Proximus au cours du dernier mois entier où elle y travaillait, sans préjudice du droit de Proximus de réclamer des dommages et intérêts supplémentaires. Les dispositions relatives à la non-sollicitation en vertu du présent Article ne s'appliquent pas au cas où le collaborateur de Proximus aurait posé sa candidature spontanée pour un emploi chez le Client, pour autant que cette candidature spontanée puisse être prouvée.

4.12. En cas de plan tarifaire illimité, le Contrat ne couvre que l'utilisation normale du Service par le Client. La définition de l'utilisation normale ou anormale peut être précisée dans la Description de Service contractuelle ou le Bon de commande. Proximus se réserve le droit de restreindre, sans notification préalable, la fourniture du Service ou de suspendre le Contrat en cas d'utilisation anormale du Service. Proximus sera dans cette optique autorisée à contrôler le volume de consommation du Service. Aucune indemnité ne sera due par Proximus.

## 5. DROITS ET OBLIGATIONS DE PROXIMUS

5.1. Proximus s'engage à déployer les ressources nécessaires pour garantir le bon fonctionnement du Service et/ou Produit et de fournir le Service et/ou Produit conformément aux dispositions du Contrat. Elle seule déterminera quelles ressources techniques s'imposent pour la fourniture du Service.

Dans le cas d'un Service comprenant un support opérationnel, Proximus sera la seule partie autorisée à modifier le Produit et/ou l'infrastructure sous-jacent au Service et à effectuer la maintenance, le remplacement (en fonction du stock disponible) et les éventuelles réparations.

5.2. Le Service sera fourni moyennant les compétences et l'attention raisonnables et selon les règles de l'art généralement acceptées dans le secteur. Sauf mention contraire expresse, les obligations de Proximus doivent être qualifiées d'obligations de moyen. Proximus fournira les efforts commerciaux raisonnables afin d'exécuter le Contrat dans le délai convenu. Sauf stipulation contraire, le délai d'exécution est communiqué à des fins d'information uniquement.

5.3. La maintenance ou le développement du Service peut conduire Proximus à limiter ou à suspendre temporairement le Service. Dans ce cas, Proximus (1) utilise au maximum les fenêtres de maintenance planifiées et (2) limite la période de restriction ou de suspension au temps nécessaire pour les interventions applicables. En toute hypothèse, lorsque les travaux de maintenance planifiés impliquent une interruption de service de plus de 30 minutes, et que ces travaux se déroulent ou non

pendant la fenêtre de maintenance planifiée, Proximus déploiera tous les efforts raisonnables pour en faire part au Client cinq (5) Jours ouvrables avant le début de ces travaux de maintenance planifiés. Le calcul du Service Level Agreement éventuel ne tient pas compte des Travaux planifiés.

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

5.5. Proximus se réserve le droit de facturer au Client les efforts déployés pour gérer l'Incident lorsque la cause de ce dernier est imputable au Client ou à des équipements non fournis par Proximus.

5.6. Proximus se réserve le droit de prendre à tout moment les mesures requises, de sa propre initiative et sans notification préalable, si la sécurité, l'intégrité ou le bon fonctionnement de ses services, réseaux ou infrastructures (ou ceux de ses sous-traitants ou fournisseurs) sont ou risquent d'être compromis ou en cas de fraude ou de présomption sérieuse de fraude, d'usage abusif ou non autorisé. Ces mesures peuvent notamment consister en l'activation de mesures de protection, en la suspension de l'accès du Client à son Service ou la terminaison du Contrat. Proximus décline toute responsabilité à l'égard du Client par rapport aux conséquences susceptibles de résulter de la mise en œuvre de ces mesures.

5.7. Proximus se conformera aux règles de sécurité valables sur le Site du Client. Le Client les communiquera à Proximus par écrit en temps utile avant le début de l'intervention sur le Site du Client.

## 6. TARIFICATION, PAIEMENT ET FACTURATION

### 6.1 TARIFICATION

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

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

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

soit

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

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

- S0 = salaire de base dans le secteur technologique (la moyenne nationale publiée par AGORIA) du mois précédant (1) le mois de la conclusion du Contrat, dans le cas de la première indexation, (2) ou le dernier ajustement de prix, (3) ou la dernière indexation, selon que l'un ou l'autre de ces événements survient en dernier.

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

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

6.1.3. Sauf disposition contraire, Proximus facturera ses Services mensuellement au Client. Le Client peut obtenir à sa demande et moyennant paiement une facture intermédiaire.

### 6.2 PAIEMENT

6.2.1. Les montants dus en vertu du présent Contrat seront facturés conformément aux modalités prévues dans le Bon de commande et/ou la Description de Service contractuelle. Sauf mention contraire sur la facture, le délai de paiement est de trente (30) Jours calendrier à compter de la date de la facture.

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

CONDITIONS GÉNÉRALES POUR LES CLIENTS PROFESSIONNELS

Proximus SA de droit public, Bd du Roi Albert II 27, B-1030 Bruxelles, TVA BE 0202.239.951 RPM Bruxelles, IBAN: BE82 2100 0008 8968, BIC: GEBABEBB

V.20210816

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

6.2.4. Proximus se réserve le droit de vérifier la situation financière du Client avant et pendant la durée du Contrat. En cas de fraude avérée ou présumée ou de doute sérieux quant à la solvabilité du Client sur la base des résultats de cette vérification, Proximus peut facturer des montants intermédiaires supplémentaires, exiger des avances, des garanties bancaires ou tout autre type de garantie financière. Proximus se réserve également le droit d'exiger le paiement d'une avance avant et pendant la durée du Contrat en cas d'utilisation anormale du Service, en cas de doute sur l'identité du Client ou si le Client mentionne un siège ou une adresse de facturation à l'étranger. Proximus se réserve le droit de suspendre la fourniture du Service au Client si ce dernier omet de soumettre ce paiement ou cette garantie dans les trois (3) Jours ouvrables de la demande formulée par Proximus.

6.2.5. Le Client n'est pas habilité à compenser des montants encore dus à Proximus en vertu du présent Contrat par des montants éventuellement dus au Client par Proximus en vertu du présent Contrat ou de tout autre contrat.

6.2.6. En cas d'usage abusif ou non autorisé ou de fraude de la part du Client, Proximus peut exiger, en plus du paiement du montant dû pour la période de fourniture du Service, le versement de dommages et intérêts couvrant tous les frais techniques, administratifs et juridiques résultant de cet usage ou de cette fraude.

6.2.7. Proximus communiquera le montant dû à tout Client déclarant qu'il n'a pas reçu sa facture. Ce dernier recevra sur demande un duplicata de la facture. Des demandes récurrentes de duplicata de factures et des demandes de duplicata de factures antérieures aux trois dernières factures du Client peuvent donner lieu à la facturation d'un montant administratif forfaitaire pour chaque duplicata fourni comme stipulé dans la Liste des prix.

6.2.8. Lorsque Proximus offre un service de "cash collecting", (c'est-à-dire qu'elle permet au Client de payer via sa facture Proximus des services distribués par des tiers, notamment via des numéros surtaxés, tel que 0900 etc), le contrat d'achat ou de service est directement conclu entre le Client et le tiers. Le rôle de Proximus se limite à percevoir le paiement au nom et pour le compte de ce tiers. Proximus n'assume aucune responsabilité relative à la bonne exécution du contrat d'achat ou de service en tant que tel. Le montant relatif à cet achat ou ce service, TVA incluse, sera repris de manière distincte sur la facture de Proximus sous la forme d'une déclaration qui ne vaut pas facture au sens fiscal. Le Client qui souhaite une facture pour cet achat ou ce service doit s'adresser au préalable au tiers.

### 6.3. PAIEMENT TARDIF ET PARTIEL

6.3.1. À défaut de paiement de la facture à son échéance, le Client ou, le cas échéant, son tiers payeur recevra un rappel de Proximus. Les rappels peuvent donner lieu à la facturation de montants administratifs comme stipulé dans la Liste des prix.

6.3.2. En cas de non-respect du délai de paiement, le Client sera redevable, de plein droit et sans mise en demeure, d'un intérêt moratoire calculé au taux légal. Si Proximus recourt à un tiers pour le recouvrement de dette, une indemnité forfaitaire des frais encourus, dont le montant est stipulé dans la Liste des Prix, sera due automatiquement et sans avertissement formel.

6.3.3. Si le Client effectue un paiement partiel et que ce paiement ne correspond pas totalement au montant dû relatif à l'utilisation du Service et/ou Produit de Proximus, cette dernière se réserve le droit d'attribuer ce paiement à toute autre facture en souffrance.

### 6.4. FACTURES CONTESTÉES

6.4.1. Toute contestation relative à une facture doit parvenir à Proximus dans les trente (30) Jours calendriers de la date de facturation. Passé ce délai, la facture sera considérée comme irrévocablement acceptée par le Client. La notification précise l'élément concerné et le montant contesté.

6.4.2. L'obligation de payer la somme contestée est alors suspendue. Le montant non contesté est réputé accepté et doit être payé dans les délais normaux.

6.4.3. Si la contestation du Client s'avère injustifiée, le montant contesté deviendra immédiatement exigible.

## 7. CONFIDENTIALITÉ

7.1. Sans préjudice de la Policy de Proximus en matière à la vie privée, l'information confidentielle communiquée par les Parties en vertu du présent Contrat ne peut être divulguée au personnel et/ou aux sous-traitants et/ou aux Filiales de la Partie réceptrice que si ces derniers ont besoin d'y accéder en vue de l'exécution du présent Contrat ou dans les autres cas moyennant l'accord écrit préalable de l'autre Partie.

7.2. L'Information confidentielle reste la propriété de la Partie qui la communique. La divulgation d'une Information confidentielle n'implique aucunement la cession ou l'octroi d'un quelconque droit de propriété intellectuelle ou industrielle.

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

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

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

## 8. PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

### 8.1. GÉNÉRALITÉS

8.1.1. Les concepts en lien avec la protection des données à caractère personnel utilisés dans le présent Article 8 ont la signification qui leur est donnée dans la Législation sur la protection des données.

8.1.2. Le Client s'engage à respecter (i) le Règlement Général sur la Protection des Données (2016/679), (ii) la loi sur la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel du 28 juillet 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**").

8.1.3. 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).

8.1.4. 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](https://proximus.be/privacy)), à l'exception des données à caractère personnel mentionnées à l'article 8.2 pour lesquelles Proximus est responsable du traitement.

### 8.2. 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 et Produits demandés par ce dernier ;

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

Les fichiers de Proximus sont accessibles à des tiers travaillant au nom de Proximus ou pour le compte de cette dernière.

Proximus peut partager des données clients avec des filiales du Groupe Proximus afin de mener des campagnes d'information ou de promotion relatives aux produits et services du Groupe Proximus, sauf si le Client s'y oppose.

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

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

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

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

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

- s'assurera que toutes les données à caractère personnel sont exactes, complètes et à jour ;
- s'assurera que les personnes concernées auxquelles se rapportent les données à caractère personnel sont dûment informées, conformément à la Législation sur la protection des données, que les données à caractère personnel les concernant peuvent faire l'objet d'un traitement par Proximus en vertu du présent Contrat. À cette fin, le Client informera les personnes concernées de la Politique de Proximus en matière de Protection de la Vie Privée et plus spécifiquement de la manière dont elles peuvent exercer leurs droits en ce qui concerne leurs données personnelles ;
- fournira, à la demande de Proximus, les preuves démontrant que les personnes concernées ont été dûment informées conformément au présent Article 8.2.

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

8.3.1. 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 des Produits et/ou Services ou 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 les Produits et/ou Services concernés, le Client agira comme 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.

8.3.2. Le Client s'assurera que les droits et obligations des Parties en vertu du présent Article 8 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 8 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.

8.3.3. 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.

8.3.4. 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.

8.3.5. 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.

8.3.6. 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.

8.3.7. 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.

8.3.8. À la demande du Client, Proximus fournira toutes les informations nécessaires pour prouver le respect du présent Article 8.3. et pour contribuer aux demandes raisonnables d'audits menés par le Client ou tout autre auditeur indépendant mandaté par ce dernier. Un préavis d'au moins 60 (soixante) Jours calendrier est requis, sauf délai plus court imposé par la Législation sur la protection de données. En cas d'audit, le Client assumera ses propres dépenses ainsi que le coût des ressources internes de Proximus requises dans le cadre de la réalisation de l'audit. Les audits se limiteront aux aspects liés à la protection des données, à un maximum de 3 Jours ouvrables et ne seront autorisés que pendant les Heures de bureau, sans impact sur les activités de Proximus. Proximus et le Client conviennent de limiter les audits au strict minimum, avec un maximum d'un audit tous les 2 ans, à moins que des raisons graves justifient un audit anticipé ou que l'autorité de protection des données l'impose. Les certifications et rapports d'audit existants seront utilisés pour éviter les audits. Si un audit révèle que Proximus ou le Produit/Service n'est pas conforme aux dispositions du présent Contrat et/ou de la Législation sur la protection des données, le recours exclusif du Client et l'obligation exclusive de Proximus seront que : (i) les Parties examinent ces conclusions et que (ii) Proximus prenne, à ses propres frais, toutes les mesures correctives, 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.

8.3.9. 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, sans que Proximus ne soit redevable de quelconque indemnité. Si Proximus recrute un autre sous-traitant en vertu du présent Article, Proximus s'assurera que les obligations définies dans le présent Article 8.3. sont imposées à cet autre sous-traitant par le biais d'un contrat écrit.

8.3.10. 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.

8.3.11. 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.

8.3.12. Si, en vertu du présent article 8.3, 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.

8.3.13. 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.

## 9. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

9.1. Tous les droits de propriété intellectuelle sur les Produits et/ou Services visés dans le Contrat (en ce compris tous les documents créés par Proximus dans le cadre du Contrat) sont la propriété exclusive de Proximus et/ou de ses Filiales et/ou fournisseurs. Le Client ne peut prétendre à aucun droit sur cette propriété intellectuelle et n'obtient aucun droit autre que ceux explicitement spécifiés dans le présent Contrat. Dans le cadre des Produits, le Client n'est pas autorisé à :

- les transférer, les attribuer, les donner en sous-licence, les communiquer ou les mettre à la disposition de tiers ;
- les adapter, les modifier ou les changer ;
- les reproduire, tenter d'en créer une version dérivée ; ou
- les décompiler, les décrypter, les traiter par ingénierie inverse, les désassembler ou les réduire à un format lisible par l'homme.

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

## 10. LIMITATION DE RESPONSABILITÉ

La responsabilité de Proximus ne sera engagée que si le Client est en mesure de prouver une faute lourde, un cas de dol ou, à l'exception des cas de force majeure, un manquement à un engagement essentiel du Contrat dans le chef de Proximus, à moins que le manquement à un tel engagement essentiel ne soit dû à un acte ou une omission du Client. 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.

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

10.3. 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 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 calendrier.

10.4. Aucune stipulation du Contrat ne peut avoir pour effet de limiter ou exclure la responsabilité de Proximus en cas de dommage corporel ou de décès imputable à Proximus ou de toute autre responsabilité ne pouvant être exclue ou limitée en vertu de la loi.

10.5. Sauf mention contraire dans le présent Contrat, aucune action ne peut être engagée par le Client en vertu du Contrat plus de six (6) mois après l'apparition du motif de l'action.

10.6. Si le Service est utilisé par un prestataire de service tiers pour fournir son propre service au Client, ce service tiers relève de la seule responsabilité du prestataire de services tiers. Ce dernier peut exiger du Client qu'il accepte des conditions supplémentaires et/ou paie des frais pour utiliser ses propres services. Ces conditions supplémentaires sont conclues entre le Client et le prestataire de services tiers et ne font pas du présent Contrat.

### 10.7. Responsabilité en matière de droits de propriété intellectuelle

10.7.1. Le Client informera immédiatement Proximus de toute plainte ou procédure judiciaire entamée contre le Client à propos d'un droit intellectuel lié à l'exécution du Contrat et permettra à Proximus de se défendre à ses propres frais. Proximus garantira le Client contre tous dommages et frais qu'il serait amené à supporter suite à une décision définitive d'une juridiction compétente établissant l'infraction à un droit de propriété intellectuelle liée à l'exécution du Contrat, pour autant que Proximus ait le contrôle exclusif de la procédure, que le Client prête son

entière collaboration et s'abstienne de toute action pouvant mettre en péril la position de Proximus de quelque manière que ce soit.

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

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

Si aucune des solutions susmentionnées n'est commercialement possible, Proximus pourra résilier le Contrat et rembourser au Client les sommes perçues pour des Produits et/ou Services dont le Client n'aura pas encore pu bénéficier. Dans ce cas, la responsabilité de Proximus se limite aux montants visés à l'article 10.3.

10.7.3. L'article précédant n'est pas applicable aux infractions imputables (i) à une utilisation des Produits et/ou Services contraire aux instructions communiquées au Client, (ii) aux modifications ou changements apportés aux Produits et/ou Services par des personnes autres que Proximus ou des tiers intervenant pour le compte de Proximus, (iii) à toute fonctionnalité ou capacité fournie par Proximus conformément aux instructions données par le Client, (iv) à un service ou produit de tiers, (v) à la non-utilisation par le Client des corrections ou améliorations apportées aux Produits et/ou Services qui sont proposées par Proximus, malgré la mention que l'objectif est de corriger ou d'éviter toute réclamation pour violation des droits de propriété intellectuelle.

10.7.4. Les recours spécifiés dans la présente section constituent les seuls recours du Client à l'égard de Proximus concernant les plaintes basées sur des droits de propriété intellectuelle. Les recours prévus à la présente section ne sont valables, sous peine de déchéance, que si le Client a informé Proximus dans les dix (10) jours de la survenance d'un tel événement.

## 11. VENTE DE PRODUITS

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

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

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

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

11.3. À défaut de contestation écrite par le Client transmise à Proximus dans les cinq (5) Jours ouvrables suivant la date de livraison des Produits, les Produits livrés seront considérés comme définitivement et irrévocablement acceptés, en ce compris tous les défauts apparents.

11.4. Sauf mention expresse contraire dans la Description de Service contractuelle, le Client bénéficie de la garantie telle qu'elle est proposée par le fabricant du Produit. Proximus ne fournit aucune garantie spécifique ou supplémentaire en sus de la garantie du fabricant. La garantie n'est valable que pour autant que le Client utilise le Produit en bon père de famille et dans des circonstances normales. Proximus se réserve le droit d'exiger la preuve que le Produit est toujours sous garantie.

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

11.6. DEEE (Déchets d'Équipements Électriques et Électroniques) : désigne tout équipement électrique électronique vendu au Client et (i) que ce dernier n'utilise plus et (ii) qui est régi par la loi en vigueur en matière de déchets d'équipements électriques et électroniques

transposant la directive 2012/19/UE et tout amendement y afférent. Les DEEE du Client sont considérés comme des déchets commerciaux. Ces déchets peuvent être de nature "professionnelle" ou "domestique". La différence est basée sur la taxe Recupel. Malgré la différence de taxe, le Client accepte de se débarrasser uniquement de ses appareils professionnels et ménagers via un partenaire de Recupel ou via un centre municipal de recyclage des déchets pour ses appareils ménagers. En cas de doute, le Client est tenu de solliciter les conseils de Proximus.

## 12. LOCATION DE PRODUITS

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

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

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

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

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

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

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

12.8. Proximus sera en droit d'exiger à tout moment la restitution du Produit mis à la disposition du Client, qui recevra alors un Produit similaire.

12.8. À l'échéance du Contrat, quelle qu'en soit la cause, le Client est tenu de restituer, en bon état et à ses frais, le Produit à Proximus dans le délai convenu entre les Parties. À défaut, Proximus facturera au Client, à sa propre discrétion, la valeur résiduelle du Produit ou aura le droit d'accéder dans les locaux ouvrables pendant les Heures ouvrables pour y récupérer le Produit. Proximus n'est pas tenue de prendre en charge les frais de remise en état des locaux pouvant résulter d'une désinstallation du Produit effectuée dans des conditions normales.

Le Client sera tenu de dédommager Proximus pour toute dégradation ou défectuosité du Produit qui ne résulte pas d'une utilisation normale, et, le cas échéant, pour toute intervention sur site, sur la base du temps et du matériel concernés.

## 13. CONFIGURATION ET INSTALLATION

13.1. L'installation et/ou la configuration du Produit et/ou de l'infrastructure seront assurées par Proximus si la Description de Service contractuelle ou le Bon de commande en font explicitement mention.

13.2. En cas d'installation sur un Site désigné par le Client, ce dernier est tenu de mettre à disposition un lieu adapté pour l'installation, l'utilisation et la maintenance de l'équipement. Le Client doit également prévoir, conformément aux prescriptions du Comité électrotechnique belge, les raccordements électriques, les mises à la terre ainsi que les raccordements à son matériel informatique nécessaires pour le fonctionnement de l'équipement. Le Client garantit que ce lieu répond aux exigences en matière d'environnement CEM, de température, d'humidité, de système de ventilation et de prescriptions de sécurité. Le Client devra se conformer aux autres prescriptions mentionnées par Proximus. Si le Client néglige d'entamer les préparatifs nécessaires à l'installation pour la date d'installation convenue, Proximus se réserve le droit de terminer le Contrat, d'effectuer elle-même ces préparatifs ou de les confier à un tiers.

Dans ces cas, Proximus sera en droit de facturer la totalité des coûts au Client.

13.3. Le Service ne peut être fourni que si l'équipement installé sur le Site du Client est alimenté électriquement. Il incombe au Client de s'en assurer pendant toute la durée du Contrat.

13.4. En cas d'installation effectuée par Proximus, le Client autorise Proximus à installer les Produits et tout équipement ainsi qu'à effectuer les travaux qui s'imposent pour l'installation et la maintenance à l'adresse convenue. S'il n'est pas propriétaire du lieu dans lequel l'installation doit être effectuée, le Client garantit qu'il aura obtenu préalablement le consentement et l'autorisation du tiers concerné, d'une manière satisfaisante pour Proximus quant au fond et à la forme, pour permettre à Proximus de mettre en place une telle infrastructure à cet endroit.

Le Client indemniser, défendra et préservera Proximus en cas de réclamation de tiers (y compris du propriétaire du lieu) découlant de l'exécution du Contrat par Proximus dans le cadre du Contrat. Le Client est tenu de dédommager Proximus pour tous les frais générés par une telle réclamation ou action de tiers, sauf manquement ou négligence dans le chef de Proximus. Proximus déploiera tous les efforts raisonnables afin d'atténuer tout préjudice éventuel.

Proximus n'est pas responsable des dommages occasionnés inévitablement à un bien lorsqu'elle exécute un travail nécessaire à l'installation, à l'entretien, à la modification, à l'enlèvement de l'équipement.

13.5. Sauf si le Client se charge lui-même de l'installation, ladite installation se termine par un test fonctionnel.

La configuration et/ou l'installation seront acceptées de manière irrévocable et définitive ou réputées telles dès la survenance de l'un des événements suivants, par ordre chronologique de survenance :

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

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

13.6. Le Client informera Proximus de tous les travaux qui pourraient avoir un effet sur le bon fonctionnement du Produit et/ou Service et de l'infrastructure sous-jacente. Cette information devra être communiquée dans les plus brefs délais et au plus tard 3 Jours ouvrables avant leur réalisation. Si ces travaux nécessitent une adaptation ou un déplacement du Produit ou de l'installation sous-jacente au Service, ceux-ci seront réalisés aux frais du Client.

## 14. LOGICIELS

14.1. Lorsque Proximus fournit un Logiciel au Client, ce Logiciel est directement proposé en licence au Client par Proximus ou un fournisseur de Proximus (ci-après dénommé le "Donneur de licence"). Le Client reconnaît expressément que tout logiciel contient des données techniques et confidentielles appartenant au Donneur de licence. En concluant le Contrat, en installant le Logiciel ou en utilisant le Service, le Client et/ou l'Utilisateur final selon le cas accepte le Contrat de Licence de l'Utilisateur Final (ci-après, "CLUF") pertinent lié au Logiciel éventuel. L'acceptation du CLUF éventuel donne lieu à un accord contraignant entre le Client et/ou les utilisateurs finaux d'une part et le Donneur de licence d'autre part.

14.2. Le Client n'est pas autorisé à dupliquer, copier ou supprimer le Logiciel et est tenu de respecter la confidentialité y afférente. Le Client se conformera à ce CLUF éventuel durant toute la durée du Contrat (y compris les reconductions de celui-ci).

14.3. Toute infraction au CLUF sera réputée constituer une rupture de contrat dans le chef du Client, auquel cas Proximus se réserve le droit de mettre fin au présent Contrat. Le Client sera responsable de tout manquement au CLUF par les Utilisateurs finaux et/ou des tiers.

14.4. Si le Logiciel est proposé sous licence par un fournisseur de Proximus, le Client reconnaît et accepte que Proximus ne fournisse aucune garantie, indemnité ni compensation pour le Logiciel et décline

expressément toute responsabilité concernant la qualité et la performance du Logiciel fourni en vertu de ce CLUF.

## 15. FORCE MAJEURE

15.1. La responsabilité de Proximus ne peut être engagée en cas de retards ou de manquements dans la fourniture de ses Produits/Services, si ceux-ci sont la conséquence d'événements ou de circonstances indépendants de sa volonté, imprévisibles ou inévitables, comme (liste non exhaustive) les cas de guerre, d'émeutes, de troubles, d'agitation civile, d'actions de la part d'autorités civiles ou militaires, de terrorisme (y compris le cyberterrorisme), des actions ou omissions d'organismes réglementaires ou de pouvoirs publics (y compris la ratification de lois ou réglementations ou autres actes de pouvoirs publics ou autorités exerçant un impact sur la fourniture du Produit et/ou Service) d'embargos, d'explosions, de faillites d'un donneur de licence ou d'un fournisseur, de grèves ou de conflits sociaux (y compris ceux impliquant son personnel), de coupures de câbles, de coupures d'électricité (en ce compris celles découlant de l'application d'un plan de délestage fixé par les autorités), d'inondations, de gel prolongé, d'incendies ou d'orages.

15.2. Si elle invoque un tel cas de Force Majeure, Proximus sera en droit de suspendre ou de limiter la fourniture des Produits et/ou Services afin de protéger l'environnement opérationnel, sans que le Client ne puisse prétendre à un quelconque dédommagement.

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

Si ces événements ou circonstances de Force majeure sont définitifs ou perdurent plus de trois (3) mois, chaque Partie peut résilier le présent Contrat de plein droit par écrit sans qu'une quelconque indemnité ne soit due.

## 16. DIVERS

16.1. Le fait qu'une ou plusieurs sections et qu'un ou plusieurs articles du présent Contrat s'avère inapplicable ou invalide n'aura aucun effet sur les autres articles ou parties du Contrat. Tout (passage d') article inapplicable ou invalide du présent Contrat sera modifié conformément à la législation en vigueur de manière à refléter au mieux les intentions initiales des Parties.

16.2. Les Parties conviennent que toute communication échangée entre elles par courrier électronique a la même valeur légale qu'une correspondance écrite ou signée. De même, les Parties conviennent également que les informations relatives aux communications, contrats et paiements, stockées par Proximus sur un support durable et inaltérable, ont force probante jusqu'à preuve du contraire.

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

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

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

16.6. Proximus a le droit de céder en tout ou en partie à un tiers ses droits et ses obligations nés du Contrat, sans le consentement du Client. Le Client ne peut céder ses droits et obligations aux termes du Contrat que si Proximus donne au préalable son consentement écrit spécifique. Dans ce contexte, Proximus a le droit d'exiger la réalisation de certaines formalités.

16.7. Le présent Contrat est régi par le droit belge, à l'exclusion de la Convention des Nations Unies sur les Contrats de vente internationale de marchandises, indépendamment des principes régissant les conflits de lois. En cas de litige ne pouvant être résolu à l'amiable, les tribunaux de Bruxelles sont seuls compétents. Pour les services de communications électroniques, le Client peut également s'adresser au Service de Médiation pour les Télécommunications (Boulevard Roi Albert II, 8 boîte 3 à 1000 Bruxelles, tél. : 02 223 06 06 fax : 02 219 77 88, plaintes@mediateurtelecom.be, www.mediateurtelecom.be) institué légalement auprès de l'Institut belge des services Postaux et des Télécommunications.

## 17. DÉFINITIONS

**Câblage interne** : lignes, câbles, armoire de câbles, panneaux de raccordement, câbles de raccordement, câblés de distribution pour le



raccordement, câbles de distribution, prises et tout matériel supplémentaire requis entre le raccordement ou l'équipement de ligne et l'équipement terminal sur le site ou entre l'infrastructure du Client au sein du centre de données et les locaux "meet me" du centre de données.

**Client** : personne physique ou entité juridique commandant des Produits et/ou Services à Proximus.

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

**Filiales**: personne morale dans laquelle le Client exerce un contrôle de droit ou de fait.

Le Client est considéré comme exerçant un "contrôle de droit" sur une personne morale lorsque, directement ou à l'intermédiaire d'une personne morale qu'il contrôle:

- soit il détient plus de 50% des droits de vote attachés à l'ensemble des actions, parts ou droits d'associés de cette personne morale,
- soit il a le droit de nommer ou révoquer la majorité des administrateurs ou gérants de cette personne morale,
- soit il dispose du pouvoir de contrôle en vertu des statuts de cette personne morale ou de conventions conclues avec celle-ci,

Le Client est considéré comme exerçant un "contrôle de fait" sur une personne morale si, lors des deux dernières assemblées générales de cette personne morale, le Client a directement ou à l'intermédiaire d'une personne morale qu'il contrôle, exercé des droits de vote représentant plus de 50% des actions attachées aux titres représentés à ces assemblées.

**Heures de bureau** : heures comprises entre 8 h 00 et 18 h 00 CET/CEST de n'importe quel Jour ouvrable, sauf mention explicitement contraire dans la Description de Service contractuelle applicable

**Incident** : interruption ou réduction de qualité non planifiée d'un Service. Il peut également s'agir de l'échec d'un élément de la solution qui n'a pas encore eu d'impact sur le Service.

**Informations confidentielles** : toutes informations communiquées par les Parties dans le cadre du présent Contrat, dont le caractère confidentiel a été spécifié par l'une des deux Parties et/ou dont l'autre Partie est raisonnablement censée être consciente. Ce qui suit n'est pas considéré comme des informations confidentielles (i) les informations déjà en possession ou connues de manière légitime de la Partie réceptrice avant la réception de ces informations par la Partie émettrice ; (ii) les informations divulguées de manière légitime à la Partie réceptrice par une autre personne ; (iii) les informations relevant du domaine public ou y entrant sans action ou inaction inappropriée de la part de la Partie réceptrice ; et (iv) les informations développées de manière autonome par la Partie réceptrice. Il incombe à la Partie réceptrice de prouver que les informations relèvent de l'une des catégories décrites dans les points (i) à (iv) précités.

**Jour calendrier** : toute journée du calendrier grégorien.

**Jour ouvrable** : chaque jour excepté le samedi, le dimanche et les jours fériés en Belgique, sauf mention contraire dans le Contrat.

**Logiciel (Software)** : version lisible par machine (code objet) du programme informatique, copie et la documentation associée.

**Logiciel client (Client software)** : logiciel installé sur un appareil, qui permet à l'appareil d'accéder ou d'utiliser les services ou les fonctionnalités

**Logiciel d'application (ou Application)** : logiciel fournissant les fonctions requises par un Service. Une Application peut faire partie de plusieurs Services et fonctionner sur un ou plusieurs systèmes.

**Logiciel serveur (Server software)** : logiciel installé sur un serveur et fournissant des services et des fonctionnalités.

**Marque** : ensemble des marques commerciales, marques de service, noms commerciaux, logos ou autres termes ou symboles faisant référence aux Produits et/ou Services ou aux activités commerciales de Proximus ou de ses fournisseurs

**Matériel (Hardware)** : éléments physiques d'un système informatique. Ces éléments peuvent être mécaniques, magnétiques, électroniques ou encore électriques. Exemples : CPU, disques durs, clavier ou écran

**Partie** : Proximus ou le Client.

**Parties** : Proximus et le Client.

**Produit** : logiciel et/ou du Matériel loué, vendu ou sous licence au Client en vertu du Contrat.

**Service** : activités effectuées par Proximus au bénéfice du Client afin d'honorer ses engagements en vertu du Contrat

**Site** : lieu où Proximus fournit les Produits et/ou Services au Client

**Support à la demande (On-demand Support)** : support spécifique non couvert par le Contrat. Proximus déterminera à son entière discrétion la faisabilité technique et commerciale de la demande du Client et communiquera son feed-back au Client dès que possible. Proximus peut rejeter la demande du Client, notamment si elle ne supporte pas les technologies utilisées ou si l'implémentation prend plus de 2 Jours ouvrables. En cas d'acceptation du Support à la demande par Proximus, le Client signe le formulaire de Demande de service. Le Support à la Demande est alors activé. La facturation du Support à la demande se fait selon une redevance de départ fixe et une redevance "temps et matériel" récurrente.

**Système d'exploitation** : logiciel gérant les ressources d'un ordinateur, effectuant des tâches de base comme l'allocation de mémoire et permettant à différents composants d'ordinateur de communiquer. Les fonctionnalités de réseautage sont considérées comme faisant partie du Système d'exploitation.

**Update (mise à jour)** : parfois aussi appelé "version mineure", un Update met à jour une version majeure, mais pas à la prochaine version majeure d'un Produit. Les Updates contiennent normalement de petites améliorations et corrections, dont certains peuvent avoir déjà été émis comme des correctifs d'urgence. Un Update ou une release remplace habituellement tous les correctifs d'urgence précédente. Par exemple, Windows 7 Service Pack 1 est une mise à jour de Windows 7.

**Upgrade (mise à niveau)** : parfois aussi appelé "version majeure". Un Upgrade signifie une version majeure, stand-alone d'un Produit. Les Upgrades contiennent normalement de nouvelles fonctionnalités. Un Upgrade remplace habituellement tous les précédents updates, releases et correctifs d'urgence. Par exemple, Windows 10 est un Upgrade de Windows 8.

**Utilisateur final** : personne physique qui finalement utilise ou est destinée à utiliser finalement le Produit ou le Service.