

## 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 par Proximus à des Clients professionnels.

1.1.2. Sauf convention contraire entre les Parties, le Contrat comprend les documents suivants : (i) le Récapitulatif contractuel (dans les cas prévus par la loi), (ii) l'Offre (éventuelle), (iii) la Liste des prix, (iv) les présentes Conditions générales pour les Clients professionnels ; (v) la Description de service contractuelle (y compris la description du service, les Conditions spécifiques du service, les Service Level Agreements ainsi que les annexes éventuelles) et (vi) le Bon de commande de Proximus (y compris toutes conditions spécifiques applicables au Client) (dénommés conjointement le "Contrat"). 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 Conditions Générales pour les Clients Professionnels et de la Liste des prix peut être consultée à tout moment sur le site web de Proximus ou obtenue auprès de Proximus.

1.1.4. En commandant le Produit et/ou Service, le Client reconnaît explicitement avoir reçu les documents énumérés à l'article 1.1.2 ci-dessus et/ou avoir eu la possibilité de prendre connaissance de leur contenu. En commandant le Produit et/ou Service, le Client accepte et approuve le contenu desdits documents, et reconnaît avoir eu l'occasion de formuler des commentaires éventuels sur ceux-ci. De ce fait, le Client renonce à ses propres conditions générales et/ou spécifiques, dont l'applicabilité est explicitement exclue même si celles-ci précisent qu'elles prévalent et/ou sont annexées au Bon de Commande ou fournies de quelque autre manière à Proximus.

Les Parties présument que le contenu du Contrat est conforme aux pratiques du marché et instaure un juste équilibre entre les deux Parties, compte tenu du secteur concerné et de la nature des Produits et/ou Services.

1.1.5. Le Client a le droit d'émettre des commandes 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 transmises à la demande de Proximus à la conclusion du Contrat. Si le Client n'exerce plus de contrôle sur la ou les Filiales, il est tenu d'en avertir Proximus par écrit. Proximus se réserve le droit de revoir les conditions applicables à 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, 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 obtenue 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 spécifiques) ;
- la Description de service contractuelle ;
- les Conditions générales pour les Clients professionnels ;
- l'Offre ;
- la Liste des prix ;
- le Récapitulatif contractuel (dans les cas prévus par la loi).

## 2. PROCÉDURE CONTRACTUELLE

### 2.1. DEMANDE PAR LE CLIENT

2.1.1. En soumettant la demande de Produit et/ou Service, 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 :

- 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 ;
- 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 ;
- 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 RÉILIATION 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 qui empêchent Proximus de fournir dûment le Produit et/ou Service (par exemple si l'infrastructure du Client ou le réseau de Proximus ne sont pas compatibles avec la fourniture du Service).

Le Client est libre de réagir dans un délai de trois (3) Jours Calendrier à toute décision de Proximus de refuser une commande ou des services et options supplémentaires en vertu du paragraphe ci-dessus.

2.2.2. Sauf convention contraire entre les Parties dans le Contrat, le Contrat est conclu pour une Durée initiale d'un (1) an.

2.2.3. La Période Initiale prend cours 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. Sauf convention contraire entre les Parties dans le Contrat, à l'échéance de la Période initiale, le Contrat sera tacitement reconduit par des Périodes de Reconduction successives d'un (1) an. Si une Partie renonce à la reconduction du Contrat, elle devra en avertir 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, sous réserve des conditions ci-dessous, 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. Proximus n'est pas tenue d'accorder un délai de remédiation s'il ne peut être raisonnablement remédié au manquement dans les quinze (15) Jours Calendrier, si le manquement est susceptible de porter atteinte à la réputation de Proximus ou dans les circonstances énumérées à l'article 5.6 des présentes Conditions générales pour les Clients professionnels ou à l'article 5.233 du nouveau Code civil.

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 contractuelles et, sous réserve des conditions ci-dessous, omet d'y remédier dans les trente (30) Jours Calendrier suivant la notification écrite. Proximus n'est pas tenue d'accorder un délai de médiation s'il ne peut être raisonnablement remédié au manquement dans les trente (30) Jours Calendrier, si le manquement est susceptible de porter atteinte à la réputation de Proximus ou dans les circonstances énumérées à l'article 5.6. des présentes Conditions générales pour les Clients professionnels ou à l'article 5.233 du nouveau Code civil. Par souci de clarté, il convient de préciser que si Proximus a précédemment ou simultanément décidé de suspendre les services conformément à la section 2.2.5, le délai de quinze (15) Jours Calendrier sera réputé inclus dans le délai de trente (30) Jours Calendrier de la présente section 2.2.6 et dès lors déduit de celui-ci.

2.2.7. Le Client n'a pas droit à une réduction de prix en cas de manquement dans le chef de Proximus. Il n'a pas non plus le droit de remplacer Proximus ou de faire remplacer Proximus par un autre fournisseur en cas de manquement dans le chef de Proximus, de résilier le Contrat en cas de contravention anticipée dans le chef de Proximus ou de suspendre le Contrat en cas d'inexécution anticipée dans le chef de Proximus. Les recours prévus aux articles 5.97, 5.90, paragraphe 2, 5.239, paragraphe 2 et 5.235 du Code civil sont explicitement exclus pour le Client.

2.2.8. 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.

2.2.9. 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. Les Parties conviennent que cette indemnité de dédit et le remboursement des ristournes dont le Client aurait indûment bénéficié n'ont aucun caractère compensatoire, mais constituent une contrepartie à la résiliation anticipée, et sont sans préjudice du droit de réclamer des dommages et intérêts. 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.

2.2.10. 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.

2.2.11. 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.

2.2.12. 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. Proximus se réserve le droit de modifier le prix du Produit et/ou Service, le Contrat et les caractéristiques techniques du Produit et/ou Service, même si ces modifications ont un impact sur la qualité du Produit et/ou Service, si une raison valable le justifie. Les Parties conviennent que les circonstances suivantes, de manière non exhaustive, seront en toute hypothèse considérées comme une raison valable : changements dans la technologie utilisée, changements dans les prix pratiqués par les fournisseurs ou sous-traitants de Proximus, augmentation d'autres éléments de coût du Produit et/ou Service et changements réglementaires. Proximus s'engage à en informer le Client au moins un (1) mois avant leur entrée en vigueur et par tout moyen jugé 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 Produit et/ou Service restent inchangés ou sont améliorés 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 indépendantes de la volonté des Parties, postérieures à la conclusion du Contrat et (i) entraînant ou susceptibles d'entraîner un déséquilibre important entre les obligations des Parties respectives en vertu du présent Contrat ou (ii) rendant l'exécution des obligations d'une Partie en vertu du présent Contrat sensiblement plus onéreuse ou irréalisable, les Parties ont le droit de demander une renégociation du Contrat, afin de parvenir à un ajustement équitable du Contrat.

Dans tous les cas, seront notamment considérées comme telles les circonstances suivantes (énumération non exhaustive) :

- une variation sensible du prix des matières premières, une modification importante des droits de douane, des tarifs des fournisseurs de Proximus ou des taux de change (pour le taux de conversion, la référence applicable est le facteur de conversion de la Banque centrale européenne publié quotidiennement sur son site officiel) ;
- une diminution significative de la valeur de la contrepartie payée par le Client ;
- d'autres changements économiques ou monétaires résultant par exemple d'une crise sanitaire ou d'une guerre ;
- les problèmes rencontrés dans la chaîne d'approvisionnement.

À défaut d'accord dans les deux (2) mois à dater de la demande de renégociation du Contrat par l'une des Parties, chacune des Parties a le droit de résilier le Contrat, sans indemnité et sans intervention judiciaire préalable, moyennant le respect d'un préavis d'un (1) mois. Les Parties renoncent expressément à leur droit de solliciter auprès du juge un amendement du Contrat en l'absence d'accord dans les deux (2) mois à dater de la demande de renégociation du Contrat par l'une des Parties.

### 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 données, 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 ;
- l'octroi de 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 Produit et/ou Service. Par conséquent, Proximus décline toute responsabilité en cas de fourniture tardive ou d'endommagement dans la mesure où ce retard ou cet endommagement est imputable 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 Produit et/ou Service 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 tous éléments d'identification (y compris, mais sans s'y limiter, le mot de passe, le nom d'utilisateur, le code PIN et le code PUK) qui lui seraient 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 la mise à disposition des éléments d'identification au Client 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 d'identification, 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 et/ou 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 le Client ne transférera, revendra, louera, prêtera ou mettra à la disposition les Produits et/ou Services à des 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 décline toute responsabilité pour tout dysfonctionnement du Produit et/ou Service. Les éventuels Service Level Agreements cesseront de s'appliquer et Proximus se réserve le droit de suspendre le Service ou de facturer au Client tout coût additionnel occasionné pour remédier au non-respect des prérequis par le Client.

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 les 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.

4.6. Le Client veillera à faire respecter par tous les Utilisateurs finaux ayant accès au Produit et/ou Service 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 Produit et/ou Service par Proximus. Le Client précisera en outre à Proximus si l'Incident a été causé par lui-même, 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.

4.13. Dans le cadre du Service, le Client peut avoir accès et utiliser un ou plusieurs portails en ligne de Proximus (ci-après les "Portails"). Le Client veillera à ce que seules les personnes autorisées aient accès aux Portails. Le Client respectera toutes les normes légales, techniques et de sécurité imposées par Proximus de temps en temps en rapport avec l'accès et l'utilisation des Portails. Proximus n'est pas en capacité de vérifier la légitimité des demandes d'accès et l'utilisation des Portails au moyen des données d'identification des Clients. Elle décline dès lors toute responsabilité pour les éventuels conséquences ou dommages résultant d'un accès et d'une utilisation frauduleux des Portails au moyen des données d'identification des Clients. Le Client informera immédiatement Proximus par écrit de toute modification des données d'identification des personnes autorisées.

## 5. DROITS ET OBLIGATIONS DE PROXIMUS

5.1. Proximus s'engage à déployer les ressources nécessaires pour garantir le bon fonctionnement du Produit et/ou Service et de fournir le Produit et/ou Service conformément aux dispositions du Contrat. Proximus seule déterminera quelles ressources techniques s'imposent pour la fourniture du Produit ou 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-jacente 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 convention contraire entre les Parties, Proximus ne garantit pas un niveau minimal de qualité du Service et toutes 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 convention contraire, les délais d'exécution sont communiqués à des fins d'information uniquement et délais ne sont pas contraignants pour Proximus.

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 planifiée 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 respectera les règles de sécurité applicables sur le Site du Client pour autant que le Client ait communiqué ces règles par écrit en temps utile à Proximus, et dans tous les cas avant le début de l'intervention sur le Site du Client.

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

## 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 :

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

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)
- SO = salaire de base dans le secteur technologique (Agoria Digital Index) 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 (Agoria Digital Index) 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.

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 ou titre sous le Contrat ou 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 déduire des montants dus à Proximus en vertu du présent Contrat de tout montant éventuellement dû au Client

par Proximus en vertu du présent Contrat ou de tout autre contrat conclu entre Proximus et le Client ou ses Filiales.

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 abusif ou non autorisé 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, 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 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, T.V.A. 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 cette prestation doit s'adresser au préalable au tiers. Les indications sur les coûts des numéros et SMS payants sont disponibles sur le site web de Proximus : [www.proximus.be/prixdesservicestiers](http://www.proximus.be/prixdesservicestiers).

### 6.3. PAIEMENT TARDIF ET PARTIEL

6.3.1. À défaut de paiement de la facture à la date d'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 Produit et/ou Service 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 par écrit à Proximus dans les trente (30) Jours Calendrier de la date de la facture concernée. Passé ce délai, la facture sera considérée comme acceptée par le Client. La notification écrite précisera l'élément concerné, le montant contesté et les raisons spécifiques de la contestation.

6.4.2. L'obligation de payer la somme litigieuse sera alors suspendue, mais uniquement pour la partie contestée. 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 Politique de Proximus en matière de protection de 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.

En outre, à la demande d'un sous-traitant, d'une Filiale ou des membres du conseil d'administration et des employés de Proximus ou de ses Filiales, impliqués dans l'exécution du Contrat, Proximus peut divulguer à ces personnes les clauses contractuelles énoncées dans ce Contrat concernant les moyens de défense et les (limitations de) responsabilités en cas de litige concernant l'exécution du Contrat.



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

8.1.1. Les concepts en lien avec la protection des données à caractère personnel utilisés dans le présent article 8 et l'Annexe I 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 belge sur la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel du 30 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 sont 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. Les dispositions applicables au traitement des données à caractère personnel dans le cadre de l'exécution du Contrat combinent les dispositions suivantes :

- Les dispositions régissant le traitement des données à caractère personnel, compte tenu du rôle de Proximus (responsable du traitement ou sous-traitant), sont reprises à l'Annexe I des présentes Conditions générales pour les Clients professionnels ; et
- le rôle de Proximus (responsable du traitement ou sous-traitant) à l'égard des données à caractère personnel traitées dans le cadre de l'exécution du Contrat, à l'exception des données à caractère personnel mentionnées à l'Annexe 1, article 1.1, pour lesquelles Proximus est responsable du traitement, ainsi que son rôle (responsable du traitement ou sous-traitant) à l'égard de toutes autres spécifications relatives au traitement des données pour un Produit/Service spécifique sont précisés dans le Bon de commande, dans la Description de service contractuelle concernée ou dans la Politique de Proximus en matière de protection de la vie privée (disponible sur [proximus.be/privacy](https://proximus.be/privacy)).

## 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 sont et demeurent la propriété exclusive de Proximus, de ses Filiales ou des fournisseurs. Le Client ne commettra aucun acte mettant en péril ces droits de propriété et n'acquerra aucun droit ou titre 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, ses Filiales ou ses fournisseurs sur le Produit/le Service (y compris des documents).

## 10. LIMITATION DE RESPONSABILITÉ

10.1. Dans la mesure maximale autorisée par la législation applicable, la responsabilité de Proximus envers le Client en cas de dommages de tout type résultant du présent Contrat ou en rapport avec ce dernier sera limitée, par événement ou série d'événements liés, au remboursement des dommages directs, prévisibles, personnels et certains, sans que ce remboursement ne puisse en aucun cas excéder le total des montants versés par le Client à Proximus en vertu du Contrat au cours des six (6) mois précédant cet événement ou cette série d'événements (à l'exclusion des frais uniques, le cas échéant). En outre, la responsabilité globale de Proximus envers le Client en vertu du présent Contrat est limitée à 200.000,00 EUR par année contractuelle.

Proximus ne pourra en aucun cas être tenue responsable envers le Client des dommages imprévisibles, indirects, non matériels (purs ou subséquents), accidentels, spécifiques, consécutifs ou incertains, notamment, mais non exclusivement les pertes potentielles ou réelles de revenus ou de bénéfices, les pertes commerciales ou financières, les pertes d'exploitation, les pertes de contrats, les pertes de clients, les dépenses supplémentaires, la perte ou l'endommagement d'informations, de données ou de programmes, quelle que soit la cause de ces dommages. Proximus décline également toute responsabilité en cas de dommages résultant d'un acte ou d'une omission du Client. Proximus ne sera pas tenue responsable (des dommages résultant) du contenu des informations transférées, stockées ou traitées de toute autre manière par le Client ou par tout tiers utilisant les Produits et/ou Services de Proximus.

Dans la mesure maximale permise par la loi applicable, les Parties conviennent que la responsabilité extra-contractuelle de Proximus, de ses Filiales ainsi que des membres du conseil d'administration et des employés de Proximus et de ses Filiales pour tout type de dommages est exclue.

10.2. 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 ou de toute autre responsabilité ne pouvant être exclue ou limitée en vertu de la loi.

10.3. 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.

10.4. 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.

### 10.5. Responsabilité en matière de droits de propriété intellectuelle :

10.5.1. Le Client informera immédiatement Proximus de toute plainte ou procédure judiciaire entamée contre lui à propos d'un droit de propriété intellectuelle 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.

10.5.2. 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 plusieurs droits de propriété intellectuelle, 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 10.1.

10.5.3. 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 au Produit et/ou Service et fournies par Proximus dans le but de corriger ou d'éviter toute réclamation pour violation des droits de propriété intellectuelle.

10.5.4. Les recours spécifiés dans la présente section 10.6. s'entendent à l'exclusion de tout autre recours du Client à l'égard de Proximus concernant les plaintes basées sur des droits de propriété intellectuelle. Les recours de la présente section 10.6. ne sont valables, sous peine de déchéance, qu'à condition que le Client ait informé Proximus des motifs de responsabilité dans les dix (10) jours suivant la survenance de l'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 lors de la remise du Produit au (premier) transporteur (Carriage Paid To - Incoterms 2020). Ce transfert de risques est dûment pris en compte dans les prix applicables. Dès cet instant, le Client supporte les risques inhérents au Produit. Proximus fournira les efforts commerciaux raisonnables afin de livrer les Produits en temps convenu. Le Client réceptionnera les Produits dans le délai convenu. En cas de non-réception d'un Produit par le Client, Proximus est en droit de facturer au Client le prix de vente 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 du Client que le Produit est toujours sous garantie.

11.5. Sans préjudice de l'obligation d'information de Proximus, le choix des Produits, l'analyse de leurs caractéristiques techniques et de la compatibilité des Produits avec l'environnement du Client, et la configuration des Produits restent 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 Produits de Proximus et/ou de ses Filiales et/ou de ses fournisseurs en sa possession ou sous son contrôle ou de tout dommage provoqué par ces Produits (sauf si cette perte ou ce dommage est totalement imputable à un acte ou une omission de Proximus).

12.5. Le Client notifiera immédiatement Proximus par écrit de tout problème relatif au Produit.

12.6. Si le Produit est installé sur un Site qui ne relève pas de la propriété du Client, le Client s'engage à avertir le propriétaire du Site 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.

12.9. 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 loué 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 au Site pendant les Heures Ouvrables pour y récupérer le Produit. Les Parties conviennent que ce qui précède ne s'applique pas aux Produits qui ont déjà été vendus au Client, mais pour lesquels Proximus n'a pas encore reçu le paiement complet du prix de vente avant la fin du Contrat. À la fin du Contrat, tous les montants dus seront immédiatement exigibles pour les Produits vendus susmentionnés. En outre, Proximus a le droit d'accéder au Site pendant les Heures Ouvrables pour y récupérer les Produits si le Client ne paie pas les montants dus.

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 du Service 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 du Produit et/ou du Service. 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 du Produit et/ou Service. 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 avant la date d'installation convenue, Proximus se réserve le droit, à sa seule discrétion et compte tenu de la situation spécifique, (i) de prévoir un délai supplémentaire afin de permettre au Client d'effectuer les préparatifs nécessaires ou (ii) de mettre fin au Contrat, ou (iii) d'effectuer

elle-même les préparatifs requis ou de les confier à un tiers aux frais du Client.

13.3. Le Service ne peut être fourni que si l'équipement installé sur le Site du Client est alimenté en électricité. 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 sur le Site convenu. S'il n'est pas propriétaire du Site 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. 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 ou 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 éventuels tests d'acceptation convenus 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 et/ou en installant le Logiciel, le Client reconnaît explicitement avoir reçu, le cas échéant, le Contrat de licence de l'Utilisateur Final (ci-après "CLUF") correspondant au Logiciel, et avoir eu la possibilité de prendre connaissance de son contenu. Le Client accepte ce CLUF éventuel et reconnaît que celui-ci crée un accord contraignant entre le Client, d'une part, et le Donneur de licence, d'autre part.

14.2. Lorsque le Logiciel est proposé sous licence au Client dans le but de le fournir à un Utilisateur Final, ou directement à un Utilisateur Final selon le cas, le Client est tenu de s'assurer, d'une part, que l'Utilisateur Final a été correctement informé et a reçu, le cas échéant, le CLUF correspondant, et, d'autre part, que l'Utilisateur Final reconnaît et accepte que ce CLUF crée un accord contraignant entre l'Utilisateur Final et le Donneur de licence.

14.3. Il est interdit au Client de dupliquer, copier ou supprimer le Logiciel. Le Client est par ailleurs 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).

14.4. 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.

14.5. Si le Logiciel est proposé sous licence par un Donneur de licence, le Client reconnaît et accepte le fait que Proximus ne fournit 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'un cas de Force Majeure.

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

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

Si ces cas 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. Le Client accepte que Proximus soit autorisée à céder à un tiers tout ou partie de ses droits et obligations en vertu du Contrat. Dans ce cas, Proximus notifiera au Client les obligations transférées et le tiers auquel elles le sont, après quoi Proximus ne sera plus tenue responsable de l'exécution de ladite obligation. 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](mailto:plaintes@mediateurtelecom.be), [www.mediateurtelecom.be](http://www.mediateurtelecom.be)) institué légalement auprès de l'Institut belge des Services postaux et des Télécommunications.

16.8. Le Client peut trouver des informations sur des Produits et Services destinées à des personnes handicapées sur le site web de Proximus : [www.proximus.be/handicap](http://www.proximus.be/handicap).

16.9. Toute plainte concernant un contenu potentiellement illégal ou un abus de Service doit être adressée au point de contact central de Proximus. Les plaintes peuvent être soumises soit par e-mail à [abuse@proximus.com](mailto:abuse@proximus.com), soit via le formulaire de plainte disponible sur le site web de Proximus : [www.proximus.com/contenu-illegal](http://www.proximus.com/contenu-illegal).

Les réponses aux plaintes seront communiquées par e-mail dans un délai raisonnable.

Lorsque le Produit ou le Service est un « service intermédiaire » au sens du Digital Services Act du 19 octobre 2022, et dans le cadre de la procédure interne de traitement des plaintes, Proximus se réserve le droit de prendre toutes les mesures appropriées pour remédier à la situation, y compris mais sans s'y limiter, les actions énoncées à l'article 5.6 des Conditions Générales pour les Clients Professionnels, la mise en demeure de cesser tout abus et le renvoi de l'affaire aux entités appropriées pour action ultérieure.

## 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** : toute personne physique ou entité juridique achetant des Produits et/ou Services de Proximus.

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

**Filiales** : les sociétés liées et associées au sens des articles 1:20 et 1:21 du Code belge des sociétés et des associations.

**Force Majeure** : circonstances imprévisibles ou inévitables, indépendantes de la volonté de Proximus, rendant l'exécution du Contrat et/ou la fourniture du Produit/Service pratiquement ou raisonnablement impossible, 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), d'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 d'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 ou le personnel de tiers), de coupures de câbles, de coupures d'électricité (y 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, de crise sanitaire, de crise du secteur des soins de santé (y compris les pandémies et les épidémies).

**Heures de Bureau** : heures comprises entre 8 h et 18 h CET/CEST de n'importe quel Jour Ouvrable, sauf mention contraire explicite dans la Description de service contractuelle concernée.

**Incident** : interruption ou réduction de qualité non planifiée d'un Service. Il peut également s'agir d'un dysfonctionnement de l'un des Éléments de la solution n'ayant 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 le ou les appareils du Client ou de ses Utilisateurs Finaux, permettant à l'appareil d'accéder aux Produits, Services ou fonctionnalités de ces derniers, ou de les utiliser.

**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, ses Filiales ou de ses fournisseurs.

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

**Partie** : Proximus ou le Client.

**Parties** : Proximus et le Client.

**Période(s) de Recondution** : la/les périodes successives pour laquelle/lesquelles le Contrat est conclu après la Période Initiale.

**Période Initiale** : la durée initiale pour laquelle le Contrat est conclu.

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

**Proximus** : Proximus société anonyme de droit public, société de droit belge dont le siège social est établi Boulevard du Roi Albert II 27, B-1030 Bruxelles, numéro TVA BE 0202.239.951, registre des personnes morales Bruxelles.

**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 exécute les 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 deux (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 de l'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.



## **ANNEXE I - DISPOSITIONS APPLICABLES AU TRAITEMENT DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL**

### **1.1 PROXIMUS EN TANT QUE RESPONSABLE DU TRAITEMENT**

Lorsqu'elle traite des données à caractère personnel relatives au Client (y compris les représentants, personnes de contact ou Utilisateurs Finaux de ce dernier) aux fins énumérées ci-dessous, Proximus agit en qualité de responsable du traitement :

- l'exécution du Contrat conclu avec le Client et la fourniture des Produits et Services demandés par le Client (sauf si Proximus agit en qualité de sous-traitant de données à caractère personnel dans le cadre de la fourniture des Services) ;
- l'administration et la gestion des relations avec le Client, en ce compris la commande et la facturation ;
- 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.
- l'anonymisation de données à caractère personnel en vue de la fourniture de services de reporting à des tiers.

Les catégories suivantes de données à caractère personnel entrent en ligne de compte : les données d'identification, les données de contact, les données relatives à l'utilisation de produits et services de Proximus, les données de trafic et de géolocalisation, les données de facturation, les données de paiement, les données techniques, les préférences de communication et d'autres types de données à caractère personnel tels que précisés dans les Conditions spécifiques et dans la Politique de Proximus en matière de protection de la vie privée.

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

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

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](https://proximus.be/privacy).

Proximus peut utiliser les données de Clients ayant résilié leur contrat Proximus afin de leur communiquer des informations au sujet de ses produits et services, sous réserve de leur consentement. Proximus délègue par la présente au Client, qui accepte, l'exécution de ses obligations suivantes en vertu 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 1.1.

### **1.2 PROXIMUS EN TANT QUE SOUS-TRAITANT : DISPOSITIONS RELATIVES AU TRAITEMENT DES DONNÉES**

1.2.1. Lorsque le Client ou ses représentants, personnes de contact ou Utilisateurs Finaux fournissent des données à caractère personnel à Proximus dans le cadre de leur utilisation des Produits et/ou Services en vue du traitement de ces données, ou lorsque le Client demande à Proximus de traiter des données à caractère personnel pour son propre compte ou celui de ses représentants, personnes de contact ou

Utilisateurs Finaux dans le seul but de lui fournir les Produits et/ou Services concernés, le Client agit en tant que responsable du traitement dans le cadre du traitement de ces données à caractère personnel. Proximus agissant en tant que sous-traitant eu égard à ces mêmes données.

1.2.2. Le Client s'assurera que les droits et obligations des Parties en vertu de la présente Annexe I s'appliquent dûment à ses représentants, personnes de contact ou Utilisateurs Finaux qu'il autorise à utiliser les Produits et/ou Services. Les Parties acceptent que le Client soit le seul interlocuteur de Proximus, que ce soit en qualité de responsable du traitement des données ou pour le compte de ses représentants, personnes de contact ou Utilisateurs Finaux. Toutes références aux droits et obligations du Client en vertu de la présente Annexe I sont réputées inclure les représentants, les personnes de contact ou les Utilisateurs Finaux du Client, dans la mesure ces droits et applications s'appliquent à eux.

Les données à caractère personnel mises à disposition par le Client peuvent se rapporter aux types suivants de personnes concernées : les propres clients, fournisseurs, responsables, employés, ouvriers, agents, représentants, consultants du Client ou autres parties tierces.

Les données à caractère personnel peuvent inclure les catégories de données suivantes :

- informations d'identification, données de contact
- ;
- données relatives à l'utilisation des Produits et/ou Services en vertu du présent Contrat ;
- tout autre type de données à caractère personnel tel que décidé par le Client et/ou identifiées dans le Contrat.

Concernant ces données à caractère personnel, les droits et obligations applicables au Client sont ceux d'un responsable du traitement, tels que décrits dans la Législation sur la protection des données.

1.2.3. Proximus traitera ou transférera les données à caractère personnel conformément aux instructions documentées du Client, sauf si Proximus 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. 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.

1.2.4. 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.

1.2.5. 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), 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.

1.2.6. 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.

1.2.7. 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.

1.2.8. À la demande du Client, Proximus fournira toutes les informations nécessaires pour prouver le respect du présent article 1.2. et pour contribuer aux demandes raisonnables d'audits menés par le Client ou tout autre auditeur indépendant mandaté par ce dernier. Un préavis d'au moins 60 (soixante) Jours Calendrier est requis, sauf délai plus court imposé par la Législation sur la protection de données. En cas d'audit, le Client assumera ses propres dépenses ainsi que le coût des ressources internes de Proximus requises dans le cadre de la réalisation de l'audit. Les audits se limiteront aux aspects liés à la protection des données, à un maximum de trois (3) Jours Ouvrables et ne seront autorisés que pendant les Heures de Bureau, sans impact sur les activités de Proximus. Proximus et le Client conviennent de limiter les audits au strict minimum, avec un maximum d'un audit tous les deux (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 les Produits et/ou Services ne sont pas conformes 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 du présent Contrat 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.

1.2.9. 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 Service au Client et sera, le cas échéant, en droit de résilier le présent Contrat, sans que Proximus ne soit redevable d'une 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 1.2. sont imposées à cet autre sous-traitant par le biais d'un contrat écrit.

1.2.10. Le Client charge Proximus de transférer les données à caractère personnel dans le cadre du Service demandé aux sous-traitants secondaires, lesquels peuvent être situés dans des pays en dehors de l'EEE, dans la mesure où cette mesure s'avère nécessaire dans le cadre de la fourniture du Service au Client. 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.

1.2.11. 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.

1.2.12. Si, en vertu du présent article 1.2, 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.

1.2.13 Des informations supplémentaires sur le traitement des données peuvent être fournies au moyen d'un Bon de commande, d'une DSC (Description de service contractuelle), de Conditions spécifiques ou d'une annexe au RGPD.