



Cher client,

Nous vous rappelons que, depuis le 1^{er} octobre 2022, la société Scarlet Belgium SA a été absorbée par sa société mère, Proximus SA de droit public, qui a repris toutes ses activités.

A partir du 1/6/2023, nous adaptons nos conditions générales et spécifiques applicables aux produits Scarlet pour les aligner sur celles de Proximus. Par le présent document, nous vous informons des modifications.

Nouvelle structure

Ces nouvelles Conditions sont plus claires, précises et structurées. Elles s'articulent autour de Conditions Générales qui s'appliquent à tous les produits et services et de Conditions Particulières pour les services suivants : téléphonie mobile, téléphonie fixe, internet, TV.

Table des matières :

1) Conditions générales applicables à tous les services	1
2) Conditions Particulières pour le Service de téléphonie mobile Scarlet.....	12
3) Conditions Particulières pour le Service de téléphonie fixe Scarlet.....	17
4) Conditions Particulières pour le Service internet Scarlet	19
5) Conditions Particulières pour le Service Scarlet TV	20
6) Conditions d'utilisation d'un accès à Internet par le biais du réseau de Proximus	21
7) Déclaration concernant la gestion du trafic.....	22
8) Liste des prix	22

Ci-dessous les modifications :

1) Conditions générales applicables à tous les services (ci-après « Conditions Générales »)

Définitions (art. 1 des nouvelles Conditions Générales Scarlet)

Dans les nouvelles conditions, l'article 1 reprend des nouvelles définitions :

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

- **Client** : Toute personne, Client consommateur ou Client professionnel avec qui Proximus a conclu le Contrat relatif aux Services ou qui sollicite de conclure le Contrat avec Proximus.
- **Client consommateur** : Tout client personne physique qui utilise le Service de Proximus à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité professionnelle.
- **Client professionnel** : Tout Client qui n'est pas un consommateur.
- **Contrat** : L'ensemble des Conditions Générales et Particulières ainsi que tout autre document contractuel entre le Client et Proximus relatif au Service Scarlet de Proximus, tels que la lettre de confirmation, la liste des prix, l'Info Consommateur, le récapitulatif contractuel...
- **Service** : L'ensemble des biens et services fournis par Proximus en vertu du Contrat et vendus sous la dénomination commerciale Scarlet.
- **Liste des prix** : L'ensemble des prix des biens et services qui peuvent être réclamés aux Clients de Proximus, tel que publié sur le site web de Scarlet.
- **Filiale de Proximus** : Toute entreprise contrôlée par Proximus conformément au Code des Sociétés.
- **Facture** : Le document intitulé 'facture' ou tout autre document par lequel Proximus réclame le paiement de ses Services ou collecte au nom et pour le compte de tiers les montants liés aux biens ou services de ces tiers.
- **Point de terminaison** : Le point de terminaison est le point auquel le Client accède à l'infrastructure publique de télécommunications de Proximus.



La conclusion du Contrat (art. 2 des nouvelles Conditions Générales Scarlet)

L'ancien article 2.2 des conditions générales des produits Scarlet devient le nouvel article 2.1. L'ancien article 2.3 des conditions générales des produits Scarlet devient le nouvel article 2.2.

Dans les nouvelles conditions, un nouvel article 2.3 est ajouté :

2.3 Si le client ne dispose pas d'un raccordement au réseau de Proximus et que le client demande à Proximus de le fournir, Proximus peut établir un devis des travaux nécessaires pour satisfaire à la demande du Client et le lui communiquer préalablement pour accord.

Les anciens articles 2.4, 2.5, 2.6 et 2.7 des conditions générales des produits Scarlet sont supprimés.

Entrée en vigueur et durée du contrat (art. 3 des nouvelles Conditions Générales Scarlet)

Les anciens articles 5.1 et 5.2 des conditions générales des produits Scarlet sont remplacés par les nouveaux articles 3.1 et 3.2, indiquant que le contrat entrera en vigueur le jour de l'acceptation par Proximus de la commande enregistrée et que, sauf mention expresse contraire, le Contrat est conclu pour une durée indéterminée.

Modifications du Contrat et du Service (art. 4 des nouvelles Conditions Générales Scarlet)

Le nouvel article 4.2 des nouvelles Conditions Générales Scarlet remplace l'ancien article 4.2 des conditions générales des produits Scarlet où il est précisé que la formule qui permet d'indexer les prix est la suivante : nouveau prix = ancien prix x (index actuel/index précédent).

Droits et obligations générales de Proximus (Art. 5 des nouvelles Conditions Générales Scarlet)

Le nouvel article 5.1 remplace l'ancien article 7.1 des conditions générales des produits Scarlet et l'ancien article 3.1 des conditions spécifiques relatives au Service Scarlet Internet.

Dans les nouvelles conditions, des nouveaux articles 5.2, 5.3, 5.4, et 5.5 sont ajoutés :

5.2 Proximus publie des indicateurs relatifs à la qualité du Service sur son site internet : <https://www.scarlet.be/fr/conditions-mentions-legales/qualite-de-service/>

5.3 Proximus met un helpdesk (via mon.scarlet, 02 275 27 27 ou [formulaire de contact](#)) à la disposition du Client pour l'assistance technique et les dérangements. Proximus est tenue de mettre en œuvre les efforts raisonnablement nécessaires pour résoudre les problèmes du Client dans les meilleurs délais.

5.4 Sans préjudice de l'article précédent, le Client a droit, en cas de perturbations ou d'interruptions persistantes au remboursement de la redevance d'abonnement correspondante à la durée de l'interruption, sauf si cette interruption est imputable au Client ou à un autre opérateur.

5.5 L'infrastructure publique de télécommunications de Proximus, en ce compris le Point de terminaison, est propriété de Proximus. Proximus en assure la protection en tant que personne prudente et raisonnable. Elle seule est habilitée à en assurer les travaux d'entretien, de réparation et de développement. Ces travaux peuvent conduire Proximus à limiter ou à suspendre le Service, voire résilier le Contrat, sans que Proximus soit redevable d'une quelconque indemnité. Proximus s'engage à réduire la portée de la limitation ou suspension du Service au minimum et, sauf en cas de circonstances exceptionnelles rendant impossible la communication, elle en informera les Clients concernés par tout moyen approprié et si possible de manière individuelle.

Le nouvel article 5.5, concernant l'infrastructure publique de télécommunications de Proximus, remplace l'ancien article 5.2 des conditions spécifiques relatives au Service Scarlet Internet.

Le nouvel article 5.6, concernant la sécurité, l'intégrité et le bon fonctionnement des Services ou du réseau, remplace et complète l'ancien article 5.3 des conditions spécifiques relatives au Service Scarlet Internet :

5.6 Proximus se réserve le droit de prendre les mesures requises, de sa propre initiative et sans notification préalable, si la sécurité, l'intégrité ou le bon fonctionnement de ses Services ou du réseau (ou ceux de ses sous-traitants ou



fournisseurs) sont ou risquent d'être compromis ou en cas de fraude ou d'abus, sans que Proximus soit redevable d'une quelconque indemnité. Ces mesures peuvent notamment consister en l'activation de mesures de protection ou en la suspension ou la limitation de l'accès du Client au Service. Proximus n'est pas responsable vis-à-vis du Client de toute conséquence susceptible de résulter la mise en œuvre de ces mesures.

L'ancien article 3.8, concernant la preuve de l'exécution du Contrat devient le nouvel article 5.7.

Droits et obligations générales du Client (Art. 6 des nouvelles Conditions Générales Scarlet)

Le nouvel article 6.1 remplace les anciens articles 7.2 et 7.7 sur la responsabilité du Client concernant l'utilisation du Service.

Le nouvel article 6.2, concernant l'interdiction de revente ou transfert des Services à des tiers, remplace l'ancien article 9.1 des conditions générales des produits Scarlet.

Dans les nouvelles conditions, des nouveaux articles 6.3 et 6.4 sont ajoutés :

6.3 Le Client reconnaît que le Service repose sur une technologie en perpétuelle évolution et dès lors, que Proximus peut adapter les spécifications du Service en fonction des nouvelles technologies. Si le Service reste inchangé suite à une telle adaptation, cette dernière ne sera pas réputée constituer un amendement au Contrat.

6.4 Sauf s'il est expressément mandaté à cet effet par Proximus, il est interdit au Client de modifier l'infrastructure de télécommunications, en ce compris le Point de terminaison. Le Client doit se comporter en tant que personne prudente et raisonnable vis-à-vis des installations de Proximus qui se trouvent dans les lieux qu'il occupe seul ou en commun avec d'autres personnes.

Le nouvel article 6.5, concernant l'accès aux locaux utilisés par le Client pour réaliser les travaux utiles au bon fonctionnement du Service, remplace l'ancien article 6.1 des Conditions Spécifiques relatives au Service Scarlet Internet et des Conditions spécifiques relatives au Service Scarlet Internet et Téléphonie. Dans cette disposition, il est ajouté que les travaux ne peuvent avoir pour conséquence une remise en état des lieux occupés par le Client autre que dans leur état initial.

Le nouvel article 6.6, concernant l'accès aux lieux empruntés par les différentes composantes du raccordement, remplace l'ancien article 8.2 des Conditions Spécifiques relatives au Service Scarlet Internet.

Le nouvel article 6.7, concernant l'usage normal du Service et le droit de limiter le Service ou suspendre ou résilier le Contrat en cas d'utilisation anormale du Service, remplace l'ancien article 2.3 des Conditions Spécifiques relatives au Service Scarlet Internet et des Conditions spécifiques relatives au Service Scarlet Internet et Téléphonie.

Dans les nouvelles conditions, un nouvel article 6.8 est ajouté :

6.8 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 MyScarlet.

Le nouvel article 6.9, concernant les précautions utiles pour garder le secret de tous les identifiants, remplace l'ancien article 13.2 des conditions générales des produits Scarlet et est complété avec l'ajout suivant :

Le Client doit prendre toutes les dispositions nécessaires pour que ses logiciels soient compatibles avec ceux de Proximus, notamment en ce qui concerne ses systèmes antivirus.

Dans les nouvelles conditions, un nouvel article 6.10 est ajouté :

6.10 Le Client ne pourra se prévaloir d'aucun droit pour exiger un numéro de téléphone ou une adresse e-mail déterminés. Sauf disposition contraire, le Client ne peut se prévaloir d'aucun droit sur le numéro ou l'adresse que Proximus lui a attribuée.

Le nouvel article 6.11, concernant les cas de réclamation de tiers à la suite de la violation par le Client du Contrat, remplace l'ancien article 7.5 des conditions générales des produits Scarlet et le complète



avec l'ajout que Proximus déploiera tous les efforts raisonnables afin d'atténuer tout préjudice éventuel.

Dans les nouvelles conditions, les nouveaux articles 6.12, 6.13, 6.14 et 6.15 sont ajoutés :

6.12 Le Client veillera à faire respecter, par tous les utilisateurs ayant accès au Service, les obligations résultant du présent Contrat et en assume la responsabilité.

6.13 Le Client veillera à relier au réseau uniquement des équipements compatibles et en bon état de fonctionnement.

6.14 Le Client veillera à ne pas effectuer ou faire effectuer par un tiers un branchement sur le réseau de Proximus ou d'utiliser du matériel autre que celui prévu par le Contrat, notamment des décodeurs, cartes ou modem pirates, permettant d'accéder au Service.

6.15 Le Service ne peut être fourni que si les équipements installés à l'adresse du Client sont alimentés électriquement. Il est de la responsabilité du Client de s'en assurer tout au long du Contrat. Si le Client souhaite que le Service reste opérationnel lors d'une panne de courant, il doit prendre en charge la sécurisation électrique de l'équipement.

Le nouvel article 6.16, concernant les informations pour les Clients en situation de handicap, remplace l'ancien article 2.8 des conditions générales des produits Scarlet.

Le nouvel article 6.17, qui spécifie que les Services Scarlet sont réservés à un usage strictement personnel, remplace l'ancien article 2.3 des Conditions Spécifiques relatives au service Scarlet Internet et des Conditions Spécifiques relatives au Service Scarlet Internet et Téléphonie.

Dans les nouvelles conditions, un nouvel article 6.18 est ajouté :

6.18 Les Services Scarlet ne sont pas compatibles avec des services Proximus offerts aux clients professionnels comptant plus de 9 travailleurs.

Equipement Proximus (Art. 7 des nouvelles Conditions Générales Scarlet)

Dans les nouvelles conditions, des nouveaux articles 7.1, 7.2 et 7.3 sont ajoutés :

7.1 Dans le cadre de la fourniture d'un Service, Proximus peut être amené à louer ou vendre au Client des équipements lui permettant d'accéder au Service auquel il a souscrit et qui comprend tout équipement, y compris ses accessoires éventuels (câbles, télécommande, clavier etc.) et les logiciels intégrés (ci-après des « Equipements Proximus »).

7.2 Le Client autorise Proximus à installer des Equipements Proximus et à effectuer les travaux requis à l'adresse mentionnée par le Client. S'il n'est pas propriétaire du local dans lequel l'installation doit avoir lieu, le Client garantit qu'il aura obtenu préalablement le consentement et l'autorisation du propriétaire, à la satisfaction de Proximus.

7.3 Le test du fonctionnement du Service aura lieu au moment de l'installation par Proximus. Si à ce moment, le Client ne formule pas de remarques sur le fonctionnement des Equipements Proximus, il reconnaît avoir pris réception d'un équipement en bon état, sans vices ou défauts apparents.

Le nouvel article 7.4, concernant la responsabilité du Client sur l'utilisation et la conservation des Equipements Proximus, remplace l'ancien article 6.4 des Conditions Spécifiques relatives au Service Scarlet Internet et des Conditions spécifiques relatives au Service Scarlet Internet et Téléphonie.

Dans les nouvelles conditions, des nouveaux articles 7.5, 7.6, 7.7 et 7.8, concernant les Equipements Proximus, sont ajoutés :

7.5 Proximus se réserve le droit de modifier, de gérer et de redémarrer à tout moment l'Equipement Proximus, en cas de contraintes techniques ou en vue d'améliorer le Service. Ces modifications peuvent être effectuées à distance, de manière automatique et sans avertissement, mais il est également possible que des nouveaux modèles d'Equipement Proximus soient mis sur le marché. Dans toute la mesure du possible, Proximus essaiera de préserver la compatibilité des anciens Equipement Proximus avec l'évolution du Service. Toutefois, lorsque cette compatibilité n'est plus possible, le Client doit faire les démarches nécessaires pour procéder au remplacement de l'Equipement Proximus s'il veut poursuivre sa souscription au Service.

7.6 Proximus effectuera des mises à jour des Equipements Proximus pour en assurer son fonctionnement ce qui pourrait entraîner une interruption momentanée des Services pour laquelle Proximus ne sera redevable d'aucune indemnité.

7.7 En cas de réparation de l'Equipement Proximus, le Client accepte que les données qui ont été stockées puissent être partiellement ou totalement endommagées, voire perdues. Proximus décline toute responsabilité quant à la perte de ces données.



7.8 En cas d'indisponibilité du Service dans la région du Client, l'Équipement Proximus restitué dans un délai maximum d'un mois à partir de la date de l'installation pourra faire l'objet d'un remboursement pour autant qu'il ne présente aucune dégradation.

Ce nouvel article 7.5 remplace également l'ancien article 8.2 des conditions spécifiques relatives au Service Scarlet Internet et l'ancien article 8.3 des Conditions spécifiques relatives au Service Scarlet Internet et Téléphonie qui prévoyaient la connexion à distance au modem et/ ou au routeur.

Dans les nouvelles conditions, des nouveaux articles 7.9, 7.10, 7.11, 7.12 et 7.13 concernant la location des Equipements Proximus, sont ajoutés :

7.9 Proximus peut mettre des Equipements Proximus à la disposition du Client sous forme de location pour la durée du Contrat. Proximus reste propriétaire des Equipements Proximus loués.

7.10 Les risques relatifs aux Equipements Proximus sont transférés au moment de la livraison. Le Client est responsable de toute détérioration, perte, vol ou destruction de l'Équipement Proximus et il informera immédiatement Proximus de tels incidents. Si l'Équipement Proximus doit être remplacé ou réparé en raison d'une faute ou d'une négligence du Client,

7.11 Proximus se réserve le droit de mettre à la charge du Client une indemnité forfaitaire prévue dans la Liste des Prix. Le Client s'engage à informer immédiatement Proximus au cas où les Equipements Proximus sont défectueux. Proximus met tout en œuvre pour réparer les Equipements Proximus défectueux. Proximus est le seul autorisé à modifier les Equipements Proximus ainsi qu'à procéder à l'entretien, au remplacement (dans les limites des stocks disponibles) et aux réparations éventuelles.

7.12 Proximus a le droit de réclamer à tout moment la restitution de l'Équipement Proximus mis à la disposition du Client et le Client se verra alors proposer un produit similaire.

7.13 A la fin du Contrat, le Client est tenu de restituer l'Équipement Proximus dans son état initial selon les instructions de Proximus et dans les délais indiqués (au plus tard un mois après la fin du Contrat, quelle qu'en soit la cause). Si la restitution par le Client ou l'acceptation de restitution par Proximus, n'intervient pas dans ce délai, un montant forfaitaire tel que prévu dans la Liste des prix de Proximus sera redevable par le Client et il deviendra propriétaire de l'Équipement Proximus. Le Client est tenu de dédommager Proximus pour toute dégradation ou défectuosité de l'Équipement Proximus qui ne résulte pas de l'usage normal.

L'indemnité en cas de non-restitution d'un modem passe de 50 EUR (art. 6.5 des Conditions Spécifiques relatives au Service Scarlet Internet) à 99 EUR. Voyez la [Liste des prix](#) Scarlet reprenant les différents frais.

Dans les nouvelles conditions, des nouveaux articles 7.14, 7.15 et 7.16, concernant la vente des Equipements Proximus, sont ajoutés :

7.14 En cas de contrat de vente d'Equipements Proximus, le Client devient propriétaire de l'Équipement Proximus et sa souscription au Service demeure strictement personnelle. L'Équipement Proximus reste la propriété de Proximus jusqu'au paiement complet de son prix. Jusqu'à ce moment, il est interdit au Client d'en disposer de façon quelconque.

7.15 En cas de saisie ou de toute autre prétention d'un tiers à des droits sur les Equipements Proximus, le Client est tenu de s'y opposer et d'en aviser immédiatement Proximus afin de lui permettre de sauvegarder ses droits.

7.16 Le transfert des risques relatifs à l'équipement a lieu au moment de la livraison. L'Équipements Proximus vendu par Proximus est couvert par la garantie pour les biens de consommation pendant la durée légale de deux ans, sauf dispositions contractuelles contraires. Le délai prend cours à compter de la date de livraison et est valable pour autant que le Client utilise les Equipements Proximus en tant que personne prudente et raisonnable. En cas de défaut des Equipements Proximus, Proximus met tout en œuvre pour le remettre en bon état de fonctionnement dans les meilleurs délais. Elle détermine seule quels sont les réparations et/ou remplacements nécessaires.

Droits intellectuels (Art. 8 des nouvelles Conditions Générales Scarlet)

Dans les nouvelles conditions, un nouvel article 8 remplace l'ancien article 14 des conditions générales des produits Scarlet :

8.1 Tous les droits de propriété intellectuelle sur les Produits et Services (en ce compris tous les documents créés par Proximus dans le cadre du Contrat) ainsi que 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 restent la propriété exclusive de Proximus, de ses Filiales et/ou de tiers fournisseurs de Proximus. 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.

8.2 Le Client reconnaît et accepte que les Equipements Proximus sont uniquement délivrés pour l'utilisation convenue et restent la propriété de Proximus et/ou des tiers, qui restent titulaires des droits de propriété intellectuelle y afférents,



et ce même en cas de vente de l'Équipement Proximus au Client. Par conséquent, le Client dispose uniquement d'une licence d'utilisation personnelle, valable pendant la durée du présent Contrat dans l'unique but de permettre la bonne prestation du Service. Le Client s'engage à ne pas réaliser de copies, à ne pas modifier, à ne pas revendre ou louer l'Équipement Proximus. Par ailleurs, dans certains cas, des composantes spécifiques seront soumises à des conditions spécifiques de licence. Ces conditions spécifiques seront communiquées au Client avant son utilisation de ces composantes, par ex, lors de l'installation ou du téléchargement de certains logiciels. Le Client qui décide d'utiliser ces composantes est réputé avoir accepté les conditions spécifiques de licence y relatives. Le Client ne peut pas retirer ou camoufler les éventuelles mentions de propriété, marques ou autres signes distinctifs figurant sur les Equipements Proximus, enlever ou rendre invisibles les numéros de série de ses différentes composantes.

8.3 Toute violation des droits intellectuels de Proximus ou de ses tiers fournisseurs est susceptible de poursuites civiles et pénales.

Protection des données à caractère personnel (Art. 9 des nouvelles Conditions Générales Scarlet)

Pour les clients existants (avant le 12 juillet 2023), tant qu'ils n'ont pas été informés qu'ils ont été migrés sur l'infrastructure informatique de Proximus, l'ancien article 13.1 (devenant le nouvel article 9.3) reste d'application jusqu'au moment de leur migration.

Pour les nouveaux clients à partir du 12 juillet 2023, et les clients qui ont été informés qu'ils ont été migrés sur l'infrastructure informatique de Proximus, les nouvelles stipulations concernant la protection des données à caractère personnel deviennent d'application (nouveaux articles 9.1 et 9.2) :

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

- l'exécution du Contrat conclu avec le Client et la fourniture des Services demandés par ce dernier ;
- l'administration et la gestion des relations avec le Client ;
- l'établissement de profils de clients et l'organisation de campagnes d'information ou de promotion relatives aux produits et services du Groupe Proximus, sauf si le Client s'y oppose ;
- l'amélioration et le développement des produits et services de Proximus et de l'infrastructure du réseau ;
- dans le cadre du service de téléphonie Mobile, la fourniture de services de reporting à des tiers sur base de données anonymisées.

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

Dans les cas prévus par la loi, Proximus communique sur demande des données clients aux pouvoirs publics compétents. Le Client a un droit d'accès, de rectification et de suppression pour les données qui le concernent.

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

9.2 Le présent article est d'application lorsque le Client n'utilise pas les Services de Proximus en tant que consommateur.

Proximus en tant que responsable du traitement

9.2.1 Proximus traite des données à caractère personnel relatives à ses Clients de la même manière que dans l'article 9.1. De plus, Proximus confie également 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 9.2.1.

Proximus en tant que sous-traitant

9.2.2 Lorsque le Client (ou ses responsables du traitement si le Client n'agit pas lui-même en cette qualité) fournit des données à caractère personnel à Proximus et que Proximus les traite pour le compte du Client dans le seul but de lui fournir le Service concerné, le Client agira en tant que responsable du traitement vis-à-vis de ces données à caractère

personnel, et Proximus agira en tant que sous-traitant eu égard à ces données à caractère personnel. Proximus agira en tant que sous-traitant notamment lorsque :

- Proximus stocke des données à caractère personnel à la demande du Client, notamment dans le cloud de Proximus, dans le service e-mail de Proximus ou dans le contexte d'un site web du Client ;
- Proximus met à la disposition du Client une application dans laquelle le Client introduit des données à caractère personnel telle qu'une application pour la gestion des abonnements mobiles ;
- le Client confie à Proximus des données à caractère personnel en vue de la configuration du Service.

9.2.3 Les données à caractère personnel traitées par Proximus agissant en tant que sous-traitant peuvent se rapporter aux types suivants de personnes concernées : le Client même, ses propres clients, fournisseurs, responsables, employés, ouvriers, agents, représentants, consultants ou autres parties tierces.

Les données à caractère personnel peuvent inclure des informations d'identification, des données de contact ou tout autre type de données à caractère personnel, à l'exclusion des catégories particulières de données à caractère personnel telles que les données concernant la santé, les données génétiques ou biométriques.

9.2.4 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.

9.2.5 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 s'engage à respecter la confidentialité ou soit soumise à une obligation légale appropriée de confidentialité

9.2.6 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, 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.

9.2.7 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.

9.2.8 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;
- 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.

9.2.9 À la demande raisonnable du Client, Proximus fournira toutes les informations nécessaires, y compris les certifications et rapports d'audit existants, pour prouver le respect des articles 9.2.2 à 9.2.13.

9.2.10 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.

9.2.11 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.

9.2.12 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.

9.2.13 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.

Facturation (Art. 10 des nouvelles Conditions Générales Scarlet)

Dans les nouvelles conditions, des nouveaux articles 10.1, 10.2 et 10.3, concernant la facturation mensuelle et la possibilité de facturation intermédiaire, sont ajoutés :

10.1 Sauf dérogation, Proximus facture ses Services mensuellement au Client. En cas de fraude avérée ou présumée, ou de doute sérieux quant à la solvabilité du Client, Proximus peut décider d'imposer des échéances plus courtes.



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

10.3 Le Client peut obtenir gratuitement, une version plus détaillée de sa dernière facture ainsi que les prestations encore à facturer. Le Client peut obtenir, de façon permanente, le détail de sa consommation, moyennant le paiement de frais tels que repris dans la Liste des prix.

Le nouvel article 10.4, concernant le droit de Proximus d'exiger le paiement d'une avance dans les cas énumérés, remplace l'ancien article 6 des conditions générales des produits Scarlet qui prévoyait le droit pour Proximus d'exiger le paiement d'une garantie :

10.4 Proximus se réserve le droit d'exiger le paiement d'une avance, tant lors de l'entrée en vigueur du Contrat qu'en cours d'exécution du Contrat dans les cas suivants :

- en cas de fraude avérée ou présumée ou de doute sérieux quant à la solvabilité du Client ;
- en cas d'utilisation anormale par le Client du Service, c'est-à-dire d'une façon non-conforme à son utilisation habituelle (par exemple nombre d'unités consommées anormalement élevé) ou non-conforme à l'utilisation qu'aurait faite un autre Client dans une situation comparable ;
- en cas de doute sur l'identité du Client ; ou
- si le Client mentionne un domicile, une résidence fixe ou une adresse de facturation à l'étranger.

Modalités de paiement (Art. 11 des nouvelles Conditions Générales Scarlet)

Dans les nouvelles conditions, des nouveaux articles 11.1 et 11.2, concernant le paiement des factures et la désignation par le Client d'un tiers payeur, sont ajoutés :

11.1 Les sommes facturées par Proximus sont payables dans le délai mentionné sur la facture. Le paiement de la somme totale s'effectue par virement au numéro de compte indiqué par Proximus avec mention des références indiquées sur la facture. En cas de paiement partiel ou sans référence, Proximus se réserve le droit d'attribuer le paiement à tout autre facture ouverte.

11.2 La désignation par le Client d'un tiers payeur n'exonère pas, en cas de défaillance de celui-ci, le Client de son obligation de paiement. Le tiers payeur n'acquiert aucun droit sur le Service.

Ce nouvel article 11.1 remplace également les anciens articles 3.4 et 4.2 des conditions spécifiques relatives au Service Scarlet Internet.

Les nouveaux articles 11.3 et 11.4, concernant le non-paiement des factures, remplacent l'ancien article 3.6 des conditions générales des produits Scarlet.

Dans les nouvelles conditions, des nouveaux articles 11.5 et 11.6, concernant la non-réception des factures et « cash collecting », sont ajoutés :

11.5 Proximus communique le montant à payer au Client qui déclare n'avoir pas reçu sa facture. Si le Client le demande, un duplicata de la facture lui est fourni. Les demandes répétées de duplicata et les demandes de duplicata de factures antérieures aux trois dernières factures du Client peuvent donner lieu à la facturation de frais administratifs forfaitaires par duplicata fourni.

11.6 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 récolter 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 à cette prestation, TVA incluse, sera repris de manière séparée sur la facture de Proximus sous la forme d'un énoncé qui ne vaut pas facture au sens fiscal. Le Client qui souhaite une facture pour cet achat ou cette prestation doit s'adresser au préalable au tiers.

Contestation des factures (Art. 12 des nouvelles Conditions Générales Scarlet)

Le nouvel article 12.1, concernant la réclamation des factures, remplace et complète l'ancien article 3.7 des conditions générales des produits Scarlet :



12.1 Pour être recevable auprès de Proximus, toute réclamation relative aux factures doit être introduite par le Client auprès du service clientèle de Proximus dans les 30 jours suivant la date d'établissement de la facture, sans préjudice de l'exercice d'autres voies de recours. Passé ce délai, la facture est réputée avoir été acceptée par le Client. Le Client est tenu de mentionner le numéro de la facture et le montant contesté.

L'obligation de paiement de la somme contestée est alors suspendue. La partie non contestée doit être payée dans les délais contractuels. Proximus prendra la contestation en compte dans un délai raisonnable. En cas de rejet de la réclamation par Proximus, la somme contestée devient immédiatement exigible.

Dans les nouvelles conditions, un nouvel article 12.2 est ajouté :

12.2 S'il s'avère que le Client a contesté à tort soit les deux factures précédentes, soit trois des six dernières factures, Proximus se réserve le droit d'exiger le paiement complet de la nouvelle facture contestée.

Responsabilité de Proximus (Art. 13 des nouvelles Conditions Générales Scarlet)

Le nouvel article 13.1, concernant l'engagement de la responsabilité de Proximus, remplace et complète l'ancien article 7.1 alinéa 2 des conditions générales des produits Scarlet en ajoutant que sa responsabilité est engagée si Proximus n'a pas respecté un engagement qui constitue une des prestations principales du Contrat :

13.1 La responsabilité de Proximus sera seulement engagée dans le cas où le Client peut démontrer que Proximus a commis une faute contractuelle lourde, en cas de dol ou si Proximus n'a pas respecté un engagement qui constitue une des prestations principales du Contrat.

Le nouvel article 13.2, concernant la limitation de la responsabilité de Proximus à la réparation des seuls dommages prévisibles, directs, personnels et certains subis par le Client, remplace et complète l'ancien article 7.4 des conditions générales des produits Scarlet :

13.2 La responsabilité de Proximus se limite à la réparation des seuls dommages prévisibles, directs, personnels et certains subis par le Client, à l'exclusion de la réparation de tous dommages indirects ou immatériels, tels que les manques à gagner, les dépenses supplémentaires, les pertes de bénéfices, les pertes de clientèle, pertes ou détérioration de données, les pertes de Contrats, les dommages causés à des tiers, etc.

Le nouvel article 13.3, concernant la responsabilité en cas d'utilisation par un tiers pour fournir un service au Client, remplace et complète l'ancien article 7.2 des conditions générales des produits Scarlet :

13.3 Lorsque le Service est utilisé par un tiers pour fournir un service au Client, ce dernier est sous la responsabilité du tiers, et non de Proximus. Le fournisseur de service tiers peut exiger que le Client accepte des conditions générales supplémentaires et/ou paie des frais pour utiliser son service. Ces conditions générales supplémentaires s'appliquent entre le client et le tiers. Proximus est une tierce partie à une telle relation contractuelle.

Dans les nouvelles conditions, un nouvel article 13.4 est ajouté :

13.4 Proximus ne sera pas tenue responsable des informations transférées ou stockées par le Client ou par tout tiers utilisant les Services de Proximus. La communication et divulgation par le Client de telles données a lieu à ses risques et périls. Le Client prend toutes les mesures nécessaires en vue de protéger la confidentialité et l'intégrité de ses données, notamment contre les virus et la cybercriminalité. Il doit à tout moment garder une copie de toutes ses données sur un support indépendant et est prié de mettre à jour cette copie.

Le nouvel article 13.5, concernant la limitation de responsabilité de Proximus, remplace et complète l'ancien article 7.6 des conditions générales des produits Scarlet :

13.5 La responsabilité de Proximus à l'égard du Client se limitera, par événement engageant sa responsabilité, au montant total payé par le Client à Proximus en vertu du présent Contrat au cours des 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.

Une nouvelle disposition concernant la responsabilité en cas de dommage corporel ou de décès, est ajoutée à l'article 13.6 :

13.6 Aucune limitation de la responsabilité ne s'applique en cas de dommage corporel ou de décès imputable à Proximus ou dans tout autre cas non autorisé par la loi.



Cession du Contrat, déménagement et décès (Art. 14 des nouvelles Conditions Générales Scarlet)

Dans les nouvelles conditions, un nouvel article 14 remplace et complète l'ancien article 9 des conditions générales des produits Scarlet :

14.1 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.

14.2 Moyennant l'accord préalable de Proximus, le Client peut céder le Contrat. Cette cession ne peut se faire qu'à une personne domiciliée ou résidant simultanément à la même adresse, à l'exception du Service de téléphonie mobile. Le cédant et le cessionnaire se mettent d'accord au sujet de la cession et en font part à Proximus sous leur double signature. La cession est gratuite et comporte la transmission au cessionnaire de tous les droits et obligations découlant du Contrat à partir de l'acceptation du nouveau Client par Proximus.

14.3 Le Client qui déménage peut demander le transfert du Service vers sa nouvelle adresse. Proximus mettra tout en œuvre pour mener à bien le transfert si c'est techniquement possible et un montant forfaitaire tel que publié dans la Liste des prix de Proximus sera redevable par le Client. Certaines fonctionnalités ou certains Services dont le Client a bénéficié risquent, pour des raisons techniques, de ne pas pouvoir être transférées. A cet égard, Proximus ne sera redevable d'aucune compensation. Le transfert du numéro de téléphonie fixe n'est possible que si le Client déménage dans la même zone géographique.

14.4 En cas de décès du Client, le Contrat continue à l'égard de la succession jusqu'à sa résiliation ou sa cession à une personne résidant à la même adresse que le Client décédé. Aucune indemnité de résiliation anticipée ne sera due si les ayants droit notifient le décès à Proximus par tout moyen écrit complété par un document justificatif.

Service minimum, suspension et résiliation par Proximus (Art. 15 des nouvelles Conditions Générales Scarlet)

Un nouvel article 15.1 est ajouté précisant le service minimum :

15.1 Si, après avoir reçu un ou plusieurs avis de rappel, le Client ne respecte toujours pas ses obligations de paiement, Proximus peut, après notification, limiter la fourniture du Service de Téléphonie Fixe, de Téléphonie Mobile et d'Internet Fixe à un service minimum si le Client n'a pas régularisé sa situation dans le délai indiqué dans la notification.

Dans le cas d'un Service de téléphonie mobile ou fixe, le client dispose alors uniquement de la possibilité d'appeler les services d'urgence et de recevoir des appels, à l'exception des appels payés par le destinataire.

Dans le cas d'un Service internet fixe, le client ne pourra accéder à internet à une vitesse de chargement et de téléchargement qui soit aussi élevée que la vitesse que le client reçoit encore lorsque le volume Internet compris dans son abonnement est épuisé ou, si une telle poursuite de l'accès à Internet n'est pas prévue dans sa formule d'abonnement, à une vitesse de chargement et de téléchargement supérieure à 256 kbps.

Le nouvel article 15.2, concernant le droit de Proximus de suspendre le Service, remplace et complète l'ancien article 10.1 des conditions générales des produits Scarlet :

15.2 Sans préjudice de l'article 15.1, si le Client ne remplit pas ses obligations qui lui incombent en vertu de la loi, du présent contrat ou d'un autre contrat avec Proximus/l'une de ses Filiales, Proximus est en droit de suspendre le Service, après notification et sans qu'aucune indemnité ne soit due envers le Client, ou de refuser une réactivation des Services ou une réparation.

Dans les nouvelles conditions, des nouveaux articles 15.3, 15.4 et 15.5 sont ajoutés :

15.3 La limitation et/ou suspension du Service prend fin lorsque le Client s'est conformé à ses obligations. Le rétablissement du service donne lieu à la facturation de frais forfaitaires tels que repris dans la Liste des prix de Proximus. Pendant toute la durée du service minimum ou de la suspension du Service, le paiement de toutes les redevances reste dû.

15.4 Lorsque le Service est limité conformément à l'Article 15.1, Proximus peut, après notification, résilier le Contrat si le Client n'a pas respecté ses obligations de paiement dans le délai indiqué dans la notification.

15.5 Si le service est suspendu conformément à l'article 15.2 des présentes Conditions Générales et que le Client ne s'est pas mis en règle dans les 10 jours suivant la suspension, Proximus peut résilier le Contrat immédiatement, sans mise en demeure et sans qu'aucune indemnité ne soit due.

Le nouvel article 15.6, concernant le droit de Proximus de résilier le Contrat, remplace et complète l'ancien article 10.2 des conditions générales des produits Scarlet :

15.6 Proximus peut résilier le Contrat immédiatement, sans mise en demeure et sans qu'aucune indemnité ne soit due, dans les cas suivants :



- Le Client a commis une faute grave ou répétée lors de l'exécution du Contrat ou d'un autre contrat avec Proximus ou l'une de ses Filiales ;
- Le Client est en défaut de paiement à plusieurs reprises vis-à-vis de Proximus ou l'une de ses Filiales ;
- Le Client se trouve dans une situation de cessation d'activité, de faillite, de réorganisation judiciaire ou de liquidation ;
- Le Client communique une identité fautive ou erronée ;
- La consommation du Client n'est pas conforme à un usage normal du Service (tel que décrit dans les présentes Conditions Générales et les Conditions Particulières) ;
- En cas de fraude avérée.
- Si l'infrastructure du Client ou le réseau de Proximus ne supporte plus la fourniture du Service pour des raisons inhérentes à l'exploitation technique du réseau. Si la raison est connue et prévisible, une notification écrite sera envoyée dès que Proximus en est informé.

L'ancien article 10.3, concernant la possibilité de résiliation par Proximus moyennant un préavis écrit de trois mois, reste inchangé et devient le nouvel article 15.7.

Résiliation par le Client (Art. 16 des nouvelles Conditions Générales Scarlet)

Dans les nouvelles conditions, un nouvel article 16 remplace les anciens articles 5.2, 5.3, 5.4 et 5.5 des conditions générales des produits Scarlet, où il est précisé qu'en cas d'offre conjointe, un montant couvrant la valeur résiduelle de l'équipement peut être dû :

16.1 Le Client peut résilier son Contrat à durée indéterminée par écrit (lettre à Proximus, à l'attention du service clientèle Scarlet -veillez à mentionner votre numéro client-, ou dans l'espace client MyScarlet) à tout moment et sans devoir en indiquer les motifs. Proximus mettra tout en œuvre pour mettre fin au Service le plus rapidement possible ou à la date choisie par le Client. Proximus enverra une notification écrite au Client indiquant la date de résiliation du Contrat.

Si le Client a souscrit à une offre conjointe impliquant qu'il a reçu un équipement dont l'obtention était liée à la souscription du Service, il est redevable du montant restant à courir conformément au tableau d'amortissement, reprenant la valeur résiduelle de l'équipement terminal.

16.2 Le Client reste redevable à Proximus de tous les montants qu'il lui doit jusqu'au moment de la résiliation du Contrat. Proximus remboursera au Client les montants prépayés qui ne sont plus redevables après la résiliation.

16.3 A la fin du Contrat, le Client est tenu de restituer l'Équipements Proximus loué, conformément à l'article 7.13.

Easy Switch (Art. 17 des nouvelles Conditions Générales Scarlet)

L'ancien article 11 des conditions générales des produits Scarlet devient le nouvel article 17.

Portabilité des numéros (Art. 18 des nouvelles Conditions Générales Scarlet)

Dans les nouvelles Conditions, un nouvel article 18 remplace l'ancien article 12 des conditions générales des produits Scarlet. Des nouvelles stipulations sur le délai de transfert (jusqu'à 1 mois après la date de résiliation de son Contrat) (art. 18.1), le cas dans lequel le Client souhaite porter une partie de ses numéros (art. 18.5), la procédure d'échec (art. 18.6) et la responsabilité de Proximus en cas de non-exécution ou exécution tardive (art. 18.8), sont ajoutées.

18.1 Le Client peut demander le transfert de son numéro vers un autre opérateur en s'adressant à ce dernier jusqu'à 1 mois après la date de résiliation de son Contrat lié à ce numéro. Au nom du Client, le nouvel opérateur entreprendra les actions nécessaires auprès de Proximus relatives au transfert du numéro et à la fin de la relation contractuelle entre le Client et Proximus.

18.2 Les services dont bénéficiait un Client chez Proximus ne sont pas transférés. De même, Proximus ne peut garantir aux Clients, qui portent leurs numéros vers elle, qu'elle pourra leur offrir les services dont ils bénéficiaient auparavant. Lors du transfert, le Service sera quelque temps indisponible.

18.3 Proximus refuse toutefois le transfert de numéro :

- si l'opérateur vers lequel le Client désire transférer son numéro ne respecte pas la procédure légale de transfert de numéro ;
- dans le cas de fraude avérée ou présumée du Client ou d'un tiers ;
- dans le cas du transfert d'un numéro de téléphonie fixe, si le Client demande de porter son numéro dans une autre zone téléphonique.

18.4 Seuls des numéros qui n'ont pas fait l'objet d'une désactivation peuvent être transférés



18.5 Le portage du numéro entraîne la résiliation du contrat lié à ce numéro, selon les modalités prévues dans les présentes Conditions Générales. Si le Client souhaite porter une partie seulement des numéros dont il est titulaire, des frais éventuels de reconfiguration lui seront facturés.

18.6 Proximus mettra tout en œuvre pour mener à bien le portage du numéro. Il se peut toutefois que des raisons techniques empêchent l'exécution du portage. En cas d'échec de la procédure de portage du numéro dans les délais fixés par la loi, Proximus réactivera le Contrat du client lié à son numéro et continuera à fournir les Services aux mêmes conditions jusqu'à ce que la procédure de portage aboutisse.

18.7 En cas de retard dans la procédure de portage, à sa demande, le Client peut avoir droit à une compensation telle que prévue par la loi. Le Client peut trouver plus d'informations sur les montants et la procédure de compensation sur le site web de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications :

www.ibpt.be/consommateurs/retard-dans-le-portage-de-votre-numero. Les demandes d'indemnité doivent être introduites dans un délai de maximum 6 mois après la demande de portage d'un numéro.

18.8 Proximus ne peut pas être tenu responsable en cas de non-exécution ou en cas d'exécution tardive ou incorrecte de la procédure de migration pour une raison dépendante de l'opérateur précédent ou du Client lui-même. Proximus ne peut être tenu responsable en cas de demande fautive, incorrecte ou illisible.

Ces nouveaux articles 18.1, 18.2 et 18.3 remplacent également les anciens articles 7.5 et 7.9 des conditions spécifiques relatives au Service Scarlet Mobile.

Procédure de conciliation et de règlement des litiges (Art. 19 des nouvelles Conditions Générales Scarlet)

Dans les nouvelles conditions, un nouvel article 19 remplace les anciens articles 15, 16 et 17 des conditions générales des produits Scarlet. Une nouvelle stipulation en cas de plaintes pour mise hors service est ajoutée (19.1, dernier alinéa) :

19.1 En cas de difficulté relative à l'exécution du Contrat, le Client est invité à s'adresser au Service Clientèle, par lettre : Proximus, à l'attention du service clientèle Scarlet -veillez à mentionner votre numéro client-; par téléphone au 02/275 27 27 ; ou via le formulaire de contact. Les plaintes relatives à une mise hors service injustifiée doivent être introduites dans les cinq jours calendrier de la mise hors service. Si la plainte est introduite après ce délai, la période entre le cinquième jour et le jour où la plainte est introduite n'est pas prise en compte dans le calcul de l'indemnité.

19.2 Si le Client n'est pas d'accord avec la décision de Proximus par rapport à sa plainte, il peut s'adresser au Service de Médiation pour les Télécommunications (Boulevard du Roi Albert II 8, boîte 3 à 1000 Bruxelles, tél : 02/223.06.06 fax : 02/219.77.88, plaintes@mediateurtelecom.be, www.mediateurtelecom.be) institué légalement auprès de l'Institut belge des services Postaux et des Télécommunications.

19.3 Les dispositions du Contrat sont soumises au droit belge.

Suppression des anciens articles

Pour le surplus, tous les anciens articles des conditions générales des produits Scarlet, tels que

- art. 3
- art. 7.8
- art. 8
- art. 16.2 et 16.3
- art. 17.1 et 17.3

sont supprimés.

2) Conditions Particulières pour le Service de téléphonie mobile Scarlet

Droits et obligations spécifiques de Proximus (art. 1 des nouvelles Conditions Particulières pour le Service de téléphonie mobile)

Le nouvel article 1.1 stipule que Proximus mettra tout en œuvre pour activer la carte SIM le plus rapidement possible (Ancien article 3.1).

Le nouvel article 1.2 concernant la garantie sur la capacité du Service complète et remplace l'ancien article 6.1, des conditions spécifiques relatives au services scarlet mobile.



1.2 Proximus s'engage à mettre en œuvre tous les moyens à sa disposition pour assurer à ses Clients l'accès au Service. Toutefois, Proximus ne donne aucune garantie, expresse ou implicite, sur la capacité du Service à répondre aux attentes ou aux besoins du Client, ni quant au fonctionnement sans erreur ou sans interruption du Service.

Le nouvel article 1.3, concernant l'information sur le Service est ajouté :

1.3 Au plus tard au moment de la conclusion du Contrat, Proximus apporte au Client l'information la plus complète possible sur le Service. La vitesse maximale estimée dans les sens ascendant (upload) et descendant (download) de la connexion large bande d'un réseau mobile, la vitesse maximale annoncée dans les sens ascendant (upload) et descendant (download) de la connexion large bande d'un réseau mobile et le volume de téléchargement de l'abonnement sont disponibles sur le site Web.

Droits et obligations spécifiques du Client (art. 2 des nouvelles Conditions Particulières pour le Service de téléphonie mobile)

Dans les nouvelles conditions, un nouvel article 2, concernant l'utilisation du Service et du réseau de Proximus et la limitation des appels vers des numéros spéciaux, est ajouté :

2.1 L'utilisation du Service est exclusivement réservée à un usage via GSM ou smartphone, toute autre utilisation étant interdite.

2.2 Si les équipements du Client risquent de déranger le réseau ou le Service, Proximus peut inviter le Client à déconnecter les équipements raccordés, sans préjudice des autres mesures prévues dans les Conditions générales ou particulières.

2.3 Il est interdit d'utiliser le Service d'une manière telle que l'identification ou la localisation de l'appelant suite à un appel d'urgence ne soit plus possible, ou d'une manière ayant pour but d'éviter les tarifs d'interconnexion facturés par Proximus.

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

2.5 Par mesure de précaution et afin de lutter contre la fraude, les appels émis vers des numéros spéciaux (appels vers des numéros commençant par 090X) seront limités à un montant de 20 euros par mois, durant une période de 6 mois à compter de l'activation de la carte SIM. Le Client peut demander la réactivation des appels vers les numéros spéciaux en contactant le service clientèle de Proximus. Cette disposition est applicable pour toute activation d'une carte SIM à partir du 12 juillet 2023.

La carte SIM (art. 3 des nouvelles Conditions Particulières pour le Service de téléphonie mobile)

Dans les nouvelles conditions, trois nouveaux articles 3.1, 3.4 et 3.5 sont ajoutés (à lire en correspondance avec les anciens articles 7.3 et 7.4 des conditions spécifiques relatives au services scarlet mobile qui deviennent les nouveaux articles 3.2 et 3.3) :

3.1 A la souscription du Service, le Client reçoit une carte SIM avec un code PIN et un code PUK (clé personnelle de déblocage). La carte SIM reste la propriété de Proximus, qui peut modifier la programmation de la carte SIM à tout moment.

3.4 Les cartes SIM sont exclusivement destinées à un usage personnel. La revente de Carte SIM est interdite. L'achat d'un nombre anormalement élevé de cartes SIM sera considéré comme contraire à un usage personnel. Dans tous ces cas, Proximus se réserve le droit de désactiver la carte SIM.

3.5 Le Client s'interdit de toute copie des données d'identification techniques contenues sur la carte SIM.

Le nouvel article 3.6 remplace l'ancien article 7.10.a, dernière alinéa des conditions spécifiques relatives au services scarlet mobile.

L'utilisation normale et personnelle du Service par le Client et usage illimité (art. 4 des nouvelles Conditions Particulières pour le Service de téléphonie mobile)

Un nouvel article 4.1, concernant l'utilisation normale et personnelle, est ajouté :

4.1 Dans le but d'assurer des conditions d'utilisation optimales et de préserver le bon fonctionnement du réseau, le Client s'engage à utiliser le Service de manière normale et personnelle. Ne sont pas considérées comme un usage normal et personnel les pratiques suivantes (liste non exhaustive) :



- Un usage visant à détourner, directement ou indirectement, les communications, ou en vue d'une revente de quelque manière que ce soit des Services de Proximus à des tiers sans accord écrit préalable de Proximus ;
- Un usage perturbant le fonctionnement fiable et correct de certaines fonctions du réseau Proximus. Un usage fiable et correct désigne notamment la communication du numéro d'identification de l'appelant (sauf instruction contraire de l'appelant), la communication du numéro IMEI de l'appareil qui émet l'appel, l'interception et l'enregistrement de communications conformément à l'ordre des autorités judiciaires ou administratives compétentes ou encore l'enregistrement et la conservation des données d'appel et d'identification ;
- Un usage provoquant une saturation ou une charge anormale sur le réseau ou perturbant le bon fonctionnement du réseau Proximus ;
- Un usage s'écartant de façon significative des moyennes calculées par Proximus relatives à la fréquence ou à la répartition entre les différents moyens de communication ou de connexion (téléphone, transmission de données, SMS, 4G, MMS, ...) ou à la durée effective de connexion ;
- En cas d'utilisation frauduleuse du Service tels que notamment l'utilisation du Service à des fins de call center ou de Simbox ou la mise du Service à la disposition de tierces personnes.
- En cas d'utilisation non conforme à celle qu'on peut attendre d'un client qui conclut un contrat de téléphonie mobile (par exemple, l'usage de l'appareil comme baby phone, SMS Gateway ou autres appareils similaires).
- En cas d'utilisation du Service pour une connexion sans intervention humaine ou pour une connexion entre machines

Le nouvel article 4.2, concernant l'usage normal et personnel dans le cadre d'offre illimitée, remplace et complète l'ancien article 7.10.b des conditions spécifiques relatives au services scarlet mobile :

4.2 Dans le cadre des offres illimitées, ne sont pas considérées comme un usage normal et personnel les pratiques suivantes (liste non exhaustive) :

- Lorsque le Client envoie plus de 10.000 SMS par mois et/ou 500 SMS par jour.
- Lorsque le Client envoie des SMS à plus de 250 destinataires différents par mois.
- Lorsque le Client appelle régulièrement plus de 6 heures par jour et/ou 30 heures par semaine.

Le nouvel article 4.3, concernant le droit de Proximus de limiter la fourniture du Service ou de suspendre et/ou résilier le Contrat, remplace et complète l'ancien article 7.10, *in fine* des conditions spécifiques relatives au services scarlet mobile :

4.3 Proximus se réserve le droit de limiter la fourniture du Service ou de suspendre et/ou résilier le Contrat sans indemnité lorsque l'usage du client ne sera pas considéré comme normal et personnel. La preuve des pratiques interdites précitées peut être fournie par tous les moyens et par toute voie de droit, et notamment à l'aide des données et relevés provenant des systèmes de Proximus ou de systèmes fournis par des tiers. Le Client et Proximus considèrent ces données et relevés comme faisant foi, jusqu'à preuve du contraire.

Politique d'usage raisonnable (art. 5 des nouvelles Conditions Particulières pour le Service de téléphonie mobile)

Dans les nouvelles conditions, un nouvel article 5 est ajouté :

Pour l'internet mobile, les usages réalisés en Belgique peuvent faire l'objet d'une politique d'usage raisonnable. Les usages réalisés dans tout autre pays de l'Union européenne peuvent également faire l'objet d'une politique d'usage raisonnable dans le respect de la réglementation européenne. Les conditions de ces politiques d'usage sont définies dans les récapitulatifs contractuels. Pour l'application du présent article, on entend par "Union européenne", les 26 pays autres que la Belgique faisant officiellement partie de l'Union européenne ainsi que l'Islande, le Liechtenstein, la Norvège, à l'exclusion de tout autre pays.

Les services d'itinérance ou de Roaming (art. 6 des nouvelles Conditions Particulières pour le Service de téléphonie mobile)

Les nouveaux articles 6.1, 6.2, 6.3, 6.4 et 6.5, concernant les Services de Roaming remplacent et complètent l'ancien article 2.2 des conditions spécifiques relatives au services scarlet mobile. Des stipulations concernant les appels téléphoniques et les connexions data en zones non-terrestres, la sélection de réseau et le cas où la Carte SIM est hors service ou si un opt-out a été demandé, sont ajoutées :



6.1 Le Service de Proximus inclut l'utilisation de la carte SIM du Client sur d'autres réseaux mobiles à l'étranger (« Services d'itinérance » ou « Roaming »), moyennant paiement pour les communications en dehors de la Zone UE. On entend par "Zone UE", les 26 pays autres que la Belgique faisant officiellement partie de l'Union européenne ainsi que l'Islande, le Liechtenstein, la Norvège et tout autre pays que Proximus choisit d'inclure dans la liste des pays où le plan tarifaire national s'applique, comme le Royaume-Uni (liste à jour consultable sur www.scarlet.be/roaming). Pour les communications au sein de la Zone UE, à l'exclusion des communications depuis la Belgique vers un numéro étranger, le plan tarifaire national est aussi valable. D'autres frais, tels que les frais liés aux appels et sms vers des numéros de services à valeur ajoutée (numéros spéciaux (0800, 0900, ...), service de tiers, numéros courts, ...), des services de tiers et des numéros courts à partir de l'étranger, seront facturés au Client, même si le numéro à valeur ajoutée est annoncé comme étant gratuit dans le pays concerné pour les utilisateurs locaux.

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

6.3 La liste des pays dans lesquels le Roaming est possible et les tarifs Roaming sont publiés sur le site web de Scarlet et dans la Liste des Prix et peuvent être modifiés selon les accords entre Proximus et les opérateurs étrangers.

6.4 En dehors de la Belgique il est possible, selon le pays, que la carte SIM soit programmée de façon préférentielle. Le Client peut néanmoins sélectionner manuellement un réseau sur lequel il désire effectuer et recevoir ses appels ou accéder à Internet à la condition que Proximus ait conclu un accord de Roaming avec cet autre fournisseur de services de Roaming. Cette possibilité peut s'exercer gratuitement et à tout moment.

6.5 Proximus ne pourra pas accéder à la demande du Client de passer à un fournisseur de services de Roaming séparé si la Carte SIM est hors service ou si un opt-out a été demandé pour la carte SIM du Client. Un opt-out signifie que le titulaire de la carte SIM a demandé expressément à Proximus que la carte ne puisse pas être utilisée pour la fourniture de services de Roaming alternatifs.

L'ancien article 7.10.a, concernant l'utilisation raisonnable des services de Roaming, reste inchangé et devient le nouvel article 6.6.

Un nouvel article 6.7, concernant la qualité de service offerte dans les pays de l'Union européenne, est ajouté :

6.7 Lorsque des services d'itinérance sont disponibles dans l'Union européenne, la qualité de service offerte dans ce pays peut différer par rapport à la qualité de service offerte en Belgique en raison de différents facteurs locaux liés aux technologies disponibles dans le pays visité tels que l'état du déploiement de la technologie la plus récente, la couverture du réseau local, la vitesse disponible, la latence mais aussi d'autres facteurs locaux externes tels que la topographie, etc. En cas de difficulté rencontrée par le client relativement à la qualité de service offerte en itinérance dans l'Union européenne par rapport à ce qui est prévu contractuellement, le client peut s'adresser au service clientèle conformément à l'article 19 des conditions générales. En dehors de l'Union européenne, d'autres raisons que celles visées au premier paragraphe peuvent influencer la qualité de service en itinérance. Pour l'application du présent article, on entend par "Union européenne", les 26 pays autres que la Belgique faisant officiellement partie de l'Union européenne ainsi que l'Islande, le Liechtenstein, la Norvège, à l'exclusion de tout autre pays.

Protection tarifaire et transparence (art. 7 des nouvelles Conditions Particulières pour le Service de téléphonie mobile)

Dans les nouvelles conditions, un nouvel article 7 spécifiant les avertissements envoyés par SMS et les interruptions de connexion est ajouté :

7.1 Le Client est averti par SMS :

- dès qu'il atteint les limites de volume inclus dans son plan tarifaire et ses éventuelles options mensuelles;
- dès qu'il atteint les limites de volume de ses éventuelles options occasionnelles ;
- dès qu'il dépasse son plan tarifaire et ses éventuelles options mensuelles d'un montant de 50 EUR (T.V.A. comprise) ou un autre montant limite que le Client aura communiqué préalablement ;
- dès que le client atteint 80% des seuils financiers mentionnés dans les articles 7.2 ou 7.3 (soit respectivement 48 EUR et 97 EUR T.V.A. comprise) ou dès que Proximus interrompt la connexion internet conformément à ces mêmes articles.

7.2 Proximus interrompra la connexion internet mobile en Belgique dès que le montant de la facture mensuelle pour l'internet mobile en Belgique dépasse le plan tarifaire et les éventuelles options de 60 EUR (T.V.A. comprise).

7.3 Proximus interrompra la connexion internet mobile en dehors de la Belgique une première fois dès que le montant de la facture mensuelle pour l'internet mobile dépasse le plan tarifaire et les éventuelles options de 60 EUR (T.V.A. comprise) en dehors de la Belgique et, une seconde fois, si ce montant atteint 121 EUR (T.V.A. comprise), sauf si le Client a décidé de supprimer la ou les limites concernées, conformément à l'article 7.4.

Par mesure de précaution, Proximus interrompra par défaut la connexion internet mobile en dehors de la Zone UE.



7.4 Le Client peut, à tout moment, sous sa propre responsabilité, renoncer au système de transparence et de protection tarifaire en désactivant les messages de notification et les interruptions de connexion internet visées à l'article 7.2 et 7.3. En désactivant ces interruptions de connexion internet, les messages de notification liés ne seront pas envoyés.

Appels malveillants, restrictions d'appel et CLIP/CLIR (art. 8 des nouvelles Conditions Particulières pour le Service de téléphonie mobile)

Dans les nouvelles conditions, un nouvel article 8 est ajouté :

8.1 Le Client qui reçoit des appels malveillants peut demander à Proximus d'identifier le numéro à l'origine de ces appels.

8.2 Le Client peut également s'adresser au Service de Médiation. A la demande du client, Proximus lui communique l'identité et l'adresse du Client titulaire des appels malveillants, si elle possède les données nécessaires.

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

8.4 Le Client peut refuser l'affichage de son numéro d'appel (CLIR) à tout moment en contactant le service à la clientèle. La fonctionnalité CLIR ne fonctionne pas pour l'envoi de SMS ou de MMS.

Dispositions liées à l'utilisation à l'accès à Internet (art. 9 des nouvelles Conditions Particulières pour le Service de téléphonie mobile)

Dans les nouvelles conditions, un nouvel article 9 est ajouté :

9.1 Le Client est seul responsable de la définition des paramètres de son appareil de communication mobile. Proximus attire l'attention du Client sur le fait que les paramètres définis par les constructeurs peuvent conduire l'appareil de communication mobile à se connecter automatiquement à l'Internet en vue de télécharger des données, mais qu'il peut interrompre de telles connexions automatiques via le logiciel de son appareil.

9.2 Le Client s'interdit de faire usage de l'accès à Internet de manière abusive, frauduleuse ou excessive et respectera les « Conditions d'utilisation d'un accès à Internet par le biais du réseau de Proximus », qui font partie intégrante du Contrat et qui sont disponibles sur le site web de Proximus.

9.3 En cas de congestion sur le réseau mobile et pour éviter une (sur)saturation, Proximus peut être amenée à ralentir certains types de flux de données. Nous renvoyons à notre site internet pour plus d'informations sur les procédures mises en place par Proximus afin d'éviter un (sur)saturation de son réseau mobile.

Responsabilité de Proximus (art. 10 des nouvelles Conditions Particulières pour le Service de téléphonie mobile)

Dans les nouvelles conditions, un nouvel article 10 est ajouté (qui complète et remplace l'ancien article 6 des conditions spécifiques relatives au service scarlet mobile) :

10.1 Proximus ne peut être tenue responsable en cas de mauvaise utilisation du Service.

10.2 Proximus n'est pas responsable pour la fourniture du service d'itinérance offert par le fournisseur de service alternatif (Roaming), ni pour d'éventuels problèmes liés à la fourniture de ce service.

10.3 Proximus ne peut être tenue responsable des dommages résultant de l'activation/la désactivation par le Client de certains services/options, comme par exemple la désactivation du code PIN. Proximus décline toute responsabilité pour tout dommage quelconque qui découlerait du choix du Client de désactiver le PIN check. En cas de perte, de vol, d'utilisation abusive ou de mauvaise utilisation de la carte SIM, aucune responsabilité de Proximus ne sera engagée. Proximus ne remboursera pas le crédit utilisé par autrui et ne prendra pas en charge les conséquences de l'utilisation des services liés à la carte.

10.4 Proximus ne peut être tenue responsable :

- du contenu, de l'exactitude et/ou de l'intégrité des informations et données transmises en faisant usage de l'accès à Internet ;
- des dommages, dégâts, erreurs ou omissions, interruptions, défauts, vols, pertes et destructions de données, pouvant se produire lors de l'accès par le Client ou un tiers à Internet, sauf en cas de faute contractuelle grave, en cas de dol ou si Proximus n'a pas respecté un engagement qui constitue une des prestations principales du Contrat.
- en cas de délais de réponse, de non-accessibilité et/ou du non fonctionnement total ou partiel de l'accès à Internet ou de l'accès aux services proposés via Internet ;
- des infractions et fraudes commises par le Client, ou tout tiers, par l'intermédiaire de l'accès à Internet



Suppression des anciens articles

Pour le surplus, tous les anciens articles des conditions spécifiques relatives au service scarlet mobile, tels que

- art. 4
- art. 5
- art. 6.1
- art. 7.1, 7.2, 7.5 et 7.6

sont supprimés.

3) Conditions Particulières pour le Service de téléphonie fixe Scarlet

Droits et obligations spécifiques de Proximus (art. 1 des nouvelles Conditions Particulières pour le Service de téléphonie fixe)

Dans les nouvelles conditions, un nouvel article 1.1, première alinéa est ajouté :

1.1 Proximus offre au Client un Service de téléphonie fixe qui lui permet d'établir une connexion à l'aide d'un téléphone fixe ou d'un fax, au sein du réseau Proximus et avec tout autre réseau téléphonique et inversément. Cette connexion se fait au moyen du réseau internet (ci-après, « Service VoIP »).

L'ancien article 9.3 des Conditions spécifiques relatives au Service Scarlet Internet et Téléphonie devient le nouvel article 1.1, deuxième alinéa.

Dans les nouvelles conditions, un nouvel article 1.2 est ajouté :

1.2 Dans le cas où Proximus modifie les caractéristiques techniques de ces prestations qui nécessitent le remplacement ou la modification de certains équipements terminaux, Proximus informera les Clients au moins 6 mois à l'avance.

Droits et obligations spécifiques du Client (art. 2 des nouvelles Conditions Particulières pour le Service de téléphonie fixe)

Dans les nouvelles conditions, un nouvel article 2 est ajouté :

2.1 Le Client est tenu de payer le prix des communications qui est déterminé par le système d'enregistrement des équipements techniques de Proximus. La durée d'une communication est le temps compris entre le moment où l'appelé décroche ou est atteint via sa messagerie vocale et celui où l'appelant raccroche ou donne le signal de fin de communication. Chaque communication à destination d'un service surtaxé (0900, etc.) est limitée à trente minutes.

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

2.3 Le Client est tenu de respecter les prescriptions techniques concernant les équipements terminaux qu'il relie à l'infrastructure Proximus.

Localisation par les services de secours (art. 3 des nouvelles Conditions Particulières pour le Service de téléphonie fixe)

Dans les nouvelles conditions, un nouvel article 3 est ajouté :

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

3.2 Pour le Service VoIP, il est interdit au Client d'utiliser le Service d'une autre adresse que celle que le Client a communiquée à Proximus et sous laquelle ce Client est enregistrée chez Proximus. Dans le cas contraire, Proximus ne peut garantir une localisation correcte par les services de secours. Le Client est responsable d'informer toutes les personnes utilisant le Service de toute limitation d'accès d'urgence ou de localisation décrite ci-dessus.

3.3 Proximus ne peut en aucun cas être tenu pour responsables si les services d'urgence sont envoyés à une mauvaise adresse, ou pour tout dommage direct et/ou indirect imputable au manquement du Client à l'une des obligations mentionnées dans cette section.



Numéro d'appel (art. 4 des nouvelles Conditions Particulières pour le Service de téléphonie fixe)

Dans les nouvelles conditions, un nouvel article 4 est ajouté :

- 4.1 Proximus attribue au client un numéro géographique par ligne.
- 4.2 Le Client peut obtenir, contre paiement, un numéro individuel. La procédure d'attribution des numéros d'appel est automatisée.
- 4.3 Le numéro ne peut être attribué que si le titulaire du numéro garantit, tant au moment de l'attribution du numéro que pendant la période d'utilisation du numéro, que l'identité géographique de ce numéro correspond à l'adresse communiquée par le Client. Il est essentiel que cette adresse puisse être clairement liée, sur la base de données objectives, au Client.
- 4.4 Le Client conserve son numéro jusqu'à la fin du Contrat, sauf si Proximus est obligée de le modifier pour le bon fonctionnement du Service. Dans ce cas, le Client en sera averti au moins six (6) mois à l'avance.
- 4.5 S'il le souhaite, le Client peut demander à Proximus de modifier son numéro d'appel contre paiement.
- 4.6 En cas de changement de numéro d'appel, Proximus communiquera, pendant trois (3) mois le nouveau numéro d'appel attribué aux correspondants appelant l'ancien numéro, sauf s'il s'agit d'un numéro privé ou en cas de demande contraire. Cette communication est gratuite si le Client accepte le message standard proposé par Proximus. Moyennant paiement, le Client peut obtenir le remplacement du message standard par un autre message. Si les conditions techniques le permettent, le Client peut également obtenir, contre paiement, la prolongation du Service au-delà de la période de trois (3) mois.

Affichage du numéro d'appel et appels malveillants (art. 5 des nouvelles Conditions Particulières pour le Service de téléphonie fixe)

Dans les nouvelles conditions, un nouvel article 5 est ajouté :

- 5.1 Si les conditions techniques le permettent, le Client peut obtenir, moyennant paiement, la présentation, sur sa ligne, des numéros des correspondants qui l'appellent et qui ne se sont pas opposés à cette identification. Pour pouvoir lire ce numéro, il doit disposer d'un terminal approprié.
- 5.2 Lorsque l'appel émane d'un raccordement téléphonique au réseau d'un autre opérateur, la présentation du numéro de l'appelant n'est possible que si cet opérateur permet la transmission des numéros sur le réseau de Proximus. Par contre, la présentation du nom de l'appelant est impossible.
- 5.3 Si l'appelant dispose d'un numéro privé, son numéro n'est pas envoyé par défaut, sauf si le titulaire l'a permis sur son appareil téléphonique.
- 5.4 Le Client peut s'opposer gratuitement, appel par appel ou de manière permanente, à la transmission de son numéro à l'appelé ou à la présentation de son numéro sur l'appareil de l'appelé. Il dispose de la possibilité de changer ses paramètres sur son appareil, à tout moment.
- 5.5 Le Client qui reçoit des appels malveillants peut demander à Proximus d'identifier le numéro à l'origine de ces appels.

Responsabilité de Proximus (art. 6 des nouvelles Conditions Particulières pour le Service de téléphonie fixe)

Dans les nouvelles conditions, un nouvel article 6 est ajouté qui remplace l'ancien article 7 des conditions spécifiques Internet et Téléphonie :

Pour le Service VoIP, Proximus n'assume aucune responsabilité quant au bon fonctionnement de la connectivité des données utilisées par le Client pour l'accès au Service. Cette disposition implique l'absence de responsabilité de Proximus en cas de non-fonctionnement du Service suite à des problèmes avec la connectivité des données.

Cession (art. 7 des nouvelles conditions particulières pour le Service de téléphonie fixe)

Dans les nouvelles conditions, un nouvel article 7 est ajouté :

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



Pour le surplus, tous les anciens articles des conditions spécifiques Internet et Téléphonie sont supprimés.

4) Conditions Particulières pour le Service internet Scarlet

Droits et obligations spécifiques de Proximus (art. 1 des nouvelles Conditions Particulières pour le Service internet)

Dans les nouvelles conditions, un nouvel article 1.1 est ajouté, qui remplace et complète l'ancien article 7.1 des conditions spécifiques relatives au service Scarlet Internet :

1.1 Proximus s'engage à mettre en œuvre tous les moyens à sa disposition pour assurer à ses Clients l'accès au Service, y compris via WiFi, et la sécurité du réseau. Toutefois, Proximus ne donne aucune garantie, expresse ou implicite, sur la capacité du Service à répondre aux attentes ou aux besoins du Client, ni quant au fonctionnement sans erreur ou sans interruption du Service.

Le nouvel article 1.2 reprend l'ancien article 8.4 des conditions spécifiques relatives au service Scarlet Internet et ajoute, dans le premier alinéa, la modification éventuelle de l'adresse e-mail :

1.2 Proximus a le droit de modifier l'adresse e-mail qu'elle a attribuée au Client pour des raisons techniques, opérationnelles ou légales ou à la demande du Client à condition que cela soit techniquement possible. Si le Client n'utilise pas l'adresse e-mail que Proximus lui a attribué pendant une durée de 3 mois, Proximus se réserve le droit de supprimer cette adresse e-mail. Proximus ne sera redevable d'aucune indemnité au Client en cas de suppression ou de modification de l'adresse email, conformément à cet article.

Dans les nouvelles conditions, deux articles 1.3 et 1.4 sont ajoutés :

1.3 Dans le cadre du Service faisant l'objet du présent contrat, Proximus ne met pas en place des procédures dans le réseau fixe qui visent à prioriser, ralentir ou à autrement influencer le trafic. Proximus garantit que des éventuelles mesures qu'elle serait amenée à mettre en place pour éviter une saturation ou sursaturation de son réseau ne peuvent conduire à une différenciation du trafic entre les utilisateurs et/ou les services qui forment l'objet du présent contrat. Les procédures mises en place par Proximus afin d'éviter une (sur)saturation de son réseau sont publiées sur son site internet.

1.4 Proximus garantit que les Logiciels et tous les éléments que Proximus a mis à la disposition du Client respectent les droits des tiers.

Droits et obligations spécifique du Client (art. 2 des nouvelles Conditions Particulières pour le Service internet)

Les nouveaux articles 2.1 et 2.2 remplacent les anciens articles 2.4 et 2.3 des conditions spécifiques relatives au service Scarlet Internet.

Diffusion de contenu sur internet (art. 3 des nouvelles Conditions Particulières pour le Service internet)

Le nouvel article 3 stipule que Proximus peut être amené à bloquer certains contenus, conformément aux « Conditions d'utilisation d'un accès à Internet par le biais du réseau de Proximus », publiées et disponibles sur le site web de Scarlet et qui remplacent l'ancienne « Acceptable Use Policy ».

Volume et vitesse internet (art 4 des nouvelles Conditions Particulières pour le Service internet)

Dans les nouvelles conditions, deux articles 4.1 et 4.2 sont ajoutés :

4.1 Si le Client dépasse le volume Internet compris dans le prix du Service choisi, la vitesse maximale du Service sera diminuée par Proximus jusqu'à la fin du mois calendrier en cours, à moins d'activer une option payante Extra Volume Internet. Un relevé des volumes appliqués et des vitesses adaptées par Service est disponible sur le site web de Proximus.



4.2 Les vitesses de téléchargement annoncées sont des vitesses maximales. Elles ne sont pas atteintes par tous les clients dans la pratique. La vitesse de téléchargement à votre domicile dépend des conditions d'utilisation (par exemple, l'installation informatique du Client, le trafic, le nombre de clients connectés, les conditions du réseau, le type de connexion,). Ces facteurs doivent être optimaux pour pouvoir surfer à la vitesse maximale.

Responsabilité de Proximus (art 5 des nouvelles Conditions Particulières pour le Service internet)

Le nouvel article 5.1, remplaçant l'ancien article 1.1 des conditions spécifiques relatives au service Scarlet Internet, stipule que l'activation du service sera fixée dans la lettre de confirmation adressée au Client.

Dans les nouvelles conditions, deux nouveaux articles 5.2 et 5.3 est ajouté :

5.2 Proximus ne peut être tenue responsable du contenu des communications ou des messages, ni du retard que ces communications et messages subissent en transitant par le réseau de Proximus ou du retard pour avoir accès au site web du client. Proximus décline toute responsabilité pour les virus, les e-mails indésirables, les intrus pénétrant votre ordinateur via des portes non surveillées ou d'autres formes de criminalité informatique perpétrée par des tiers.

5.3 Proximus ne peut être tenue responsable des services proposés par des tiers et accessibles par l'intermédiaire du réseau, ni de la facturation et des transactions qui en découlent. Le Client accepte que Proximus n'agisse qu'en tant qu'intermédiaire et n'est pas partie aux contrats conclus entre un tiers et le Client.

Adresse e-mail et espace Web (art 6 des nouvelles Conditions Particulières pour le Service internet)

Dans les nouvelles conditions, l'article 6 est ajouté :

En cas de résiliation du Contrat, le Client peut continuer à utiliser l'adresse e-mail jusqu'à 18 mois après la date de résiliation du Contrat auquel est associée cette adresse e-mail. Au-delà des 18 mois, le Client ne doit pas prendre d'action supplémentaire et il peut continuer à utiliser l'adresse e-mail. Proximus se réserve le droit, dans le futur, conformément à la législation en vigueur, de demander explicitement au Client s'il souhaite continuer à bénéficier de cette facilité et de facturer des frais pour cette prolongation. Dans ce cas, Proximus contactera le Client sur son adresse e-mail attribuée au minimum 3 mois à l'avant pour connaître son choix et détailler les conditions de la prolongation. Les Clients utilisant l'espace web prévus dans leur abonnement Internet conservent leur accès pour adapter les données qui y sont enregistrées. L'espace web reste accessible pendant 6 mois après la date de résiliation.

Suppression des anciens articles

Pour le surplus, tous les anciens articles des conditions spécifiques relatives au service Scarlet Internet, tels que

- Art. 1
- Art. 2.1 et 2.2
- Art. 3
- Art. 4.1 et 4.3
- Art. 5.1
- Art. 8.3

sont supprimés.

Les conditions particulières relative au service Scarlet Internet POCO sont supprimées.

5) Conditions Particulières pour le Service Scarlet TV

Ces nouvelles Conditions Particulières annulent et remplacent les anciennes conditions générales et spécifiques pour le service Proximus TV.

Nombre maximum de décodeurs



Le nouvel article 2.2 stipule que le Client peut raccorder au maximum 2 décodeurs, sous réserve de la capacité technique (ancien article 2.2).

Publicités adaptées au profil du client (art. 7.2 des nouvelles Conditions Particulières pour le Service Scarlet TV) :

L'ancien article 7.2 est remplacé par le nouvel article 7.2 qui précise que lorsque le service de publicité adapté au profil du Client sera disponible, le consentement du Client sera demandé :

Dans l'hypothèse où cette option est disponible dans le Service Scarlet TV, les publicités à la TV peuvent, en fonction du choix du Client, être adaptées au profil du Client. Ce profil est basé sur ses données client, c.-à-d. ses données administratives, ainsi que l'usage qu'il fait du Service TV ou d'autres services de Proximus. Lorsque cette option sera proposée sur le Service Scarlet TV, le consentement du Client sera demandé.

6) Conditions d'utilisation d'un accès à Internet par le biais du réseau de Proximus

Les « Conditions d'utilisation d'un accès à Internet par le biais du réseau de Proximus », publiées et disponibles sur le site web de Scarlet, remplacent et complètent l'ancienne « Acceptable Use Policy » publiée sur le site web de Scarlet.

Un nouvel article 4.4, reprenant des obligations pour les clients gérant des listes de distribution est ajouté :

4.4 Les Clients gérant des listes de distribution sont tenus :

- d'adopter un système de double « opt-in », c'est-à-dire d'envoyer un e-mail à chaque nouvel abonné afin de recevoir une confirmation du fait que ce dernier souhaite bien que son adresse e-mail soit ajoutée à la liste de distribution. La confirmation de son accord par le nouvel abonné se fera par un courrier électronique de réponse ou en cliquant sur une URL. La preuve de cette confirmation devra être conservée par le Client gérant la liste de distribution et devra pouvoir être produite en cas de plainte pour « spamming ».
- de prévoir un « opt-out » dans chacun de leurs messages;
- de supprimer de leurs listes les adresses faisant l'objet d'un retour à l'expéditeur ;

Un nouvel article 5 concernant les règles d'utilisation en cas de création et/ou diffusion de contenu sur internet est ajouté :

5.1 Le Client s'engage :

- à ne rien publier qui soit contraire aux bonnes mœurs, à l'ordre public et à la législation en vigueur ou qui puisse être considéré comme une incitation à commettre des crimes ou des délits;
- à ne pas publier de contenu portant atteinte aux droits intellectuels de tiers;
- à ne rien publier qui porte atteinte au respect de la vie privée ou à l'image de tiers ;
- à ne pas publier de contenu à caractère dégradant, injurieux, menaçant, diffamatoire ou calomnieux à l'égard de qui que ce soit ;
- à ne pas publier de contenu de nature raciste, xénophobe, révisionniste ou incitant à la discrimination, à la haine, à la violence à l'égard d'une personne en raison de son origine ethnique, de sa religion, de son orientation sexuelle, de sa couleur de peau, de son ascendance ou de sa nationalité;
- à ne pas publier (sur des blogs, des commentaires laissés sur les blogs, sur le portail, sur des sites web) du contenu (textes, vidéos, hyperliens, etc.) faisant l'apologie de comportements dangereux et/ou donnant des indications quant à la manière de procéder pour atteindre un objectif dangereux (par exemple, la fabrication d'engins explosifs ou de substances nocives, automutilation, anorexie, boulimie, « binge drinking », etc) ;
- à ne faire aucune publicité pour des offres à caractère sexuel ;
- à ne pas poster, dans un blog ou sur un forum de discussion, des messages n'ayant aucun rapport avec le sujet traité par le blog ou le forum en question et ce dans le seul but d'importuner le blogueur ou le responsable du forum et/ou leurs visiteurs ;
- à ne publier ou à ne poster aucun contenu qui ne soit garanti comme étant exempt de virus.

5.2 Le Client reste seul responsable, vis-à-vis de Proximus et vis-à-vis des tiers, du contenu qu'il a publié sur internet (en ce compris, notamment, les logiciels, les hyperliens, les fichiers infectés par un virus ou présentant un défaut) et des éventuelles conséquences dommageables de cette publication.

5.3 Le contenu publié par le Client doit, non seulement être conforme aux conditions générales et aux principes énoncés dans l'article 5.1. des présentes Conditions d'utilisation, mais il doit également être régulièrement mis à jour (tout particulièrement lorsqu'il comporte des critiques relatives aux activités de tiers).

5.4 Le contenu du site Web du client doit être accessible à partir de la page d'accueil (pas de fichiers cachés). Toutes les données



(photos, textes, animations, ...) doivent être liées à des pages html.

5.5 Le Client veillera à prendre toutes les précautions nécessaires avant tout événement susceptible d'entraîner une augmentation subite et importante du trafic sur son site web.

5.6 Le Client est responsable, en première ligne, du contenu placé par des tiers sur son forum de discussion. Il doit, par conséquent, surveiller les commentaires déposés par les participants à son forum et veiller à assurer le respect strict des règles définies à l'article 5 des présentes Conditions d'utilisation.

Un nouvel article 6 concernant les mesures techniques préventives est ajouté :

6.1 Il est interdit aux Clients utilisant un serveur personnel d'utiliser des systèmes « Open Relay/Open Proxy ».

L'« Open Relay » et l'« Open Proxy » permettent à des tiers, par exemple, d'envoyer un grand nombre de courriers électroniques non sollicités ou d'abuser du système du Client de toute autre manière. Les serveurs mail du Client doivent être protégés, par tous les moyens possibles, contre le spamming et les spammers.

Afin de protéger le Client contre toute utilisation abusive de son système et de prévenir tout abus du réseau, Proximus se réserve le droit de contrôler, de sa propre initiative, si le Client a bien pris des mesures visant à protéger son système contre l'Open Relay/Open Proxy.

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

6.3 Proximus se réserve le droit d'utiliser tous les moyens techniques qu'elle juge appropriés pour prévenir et empêcher le « spamming », le « phishing », les « bulk e-mails » et la diffusion de « malwares » dans tous les cas où ces pratiques mettraient en danger le bon fonctionnement de son service, son accessibilité, son utilisation ou ses performances.

7) Déclaration concernant la gestion du trafic

La nouvelle « déclaration de la gestion du trafic internet fixe et mobile sur le réseau de Proximus », publiée et disponible sur le site web de Scarlet, remplace l'ancienne « déclaration concernant la gestion du trafic ».

8) Liste des prix

Un nouveau document « Liste des prix » auquel il est référé dans les nouvelles Conditions Générales est publié sur le site Web de Scarlet. Cette Liste de prix reprend les différents frais administratifs et autres, tels que les frais rappels et indemnités forfaitaires en cas de, p. ex. non-restitution d'un équipement à Proximus.

*

* *

Les présentes nouvelles conditions générales et particulières du 01/06/23 annulent et remplacent les anciennes conditions générales et spécifiques.

*