

Définitions

Heures de bureau : s'entendent du lundi au vendredi de 8h00 à 16h30.

Consommateur : toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité professionnelle ou commerciale.

Article 1 - Généralités

Le présent document décrit l'ensemble des droits et obligations de Proximus SA de droit public ci-après nommée « Proximus » et de ses clients dans le cadre de la vente d'un central téléphonique (ci-après appelé « central téléphonique » ou « central ») de Proximus, en ce compris leurs accessoires, options et applications, figurant sur le bon de commande.

Les présentes conditions générales prévalent toujours sur d'éventuelles conditions générales du client.

Article 2 - Raccordement au réseau téléphonique public de Proximus

Le réseau téléphonique public se termine au point de raccordement caractérisé par une prise téléphonique ou un boîtier de raccordement. Tout ce qui suit le point de raccordement n'appartient pas au réseau public de Proximus et relève donc de la compétence du client.

Article 3 - Livraison et installation

3.1. Le central téléphonique est livré et éventuellement installé par Proximus (ou un de ses sous-traitants certifiés) aux tarifs indiqués sur le bon de commande.

3.2. Les modalités relatives à la livraison et à l'installation doivent figurer sur le bon de commande. En l'absence de modalités spécifiques concernant les travaux d'installation, ceux-ci se limiteront :

- à l'installation du central;
- au raccordement du central à la borne de distribution;
- à l'installation et au raccordement des appareils aux prises de courant prévues à cet effet;
- au raccordement et à la mise en service des applications, accessoires et options supplémentaires qui figurent sur le bon de commande;
- à la configuration et à la mise en service du central et ses appareils.
- installation et configuration des applications data.

Le câblage interne et l'éventuelle installation de la borne de distribution ne sont jamais inclus dans les travaux d'installation et seront facturés au client aux tarifs applicables.

Proximus n'est tenu d'exécuter du travail supplémentaire que si elle y a marquée son accord au préalable. Tout travail supplémentaire ou toute modification ultérieure exécuté(e) par Proximus ou son sous-traitant sera facturé(e) au client selon le tarif en vigueur et sera majoré(e). Le cas échéant, des frais de déplacement. Chaque demande de modification suivra le régime de vente.

3.3. Tous les travaux d'installation sont exécutés durant les heures de bureau. S'il le souhaite, le client peut obtenir un devis pour une intervention en dehors de ces heures. Le client garantit en tout temps à Proximus et/ou son sous-traitant l'accès au central téléphonique.

3.4. Les prestations concernent uniquement l'installation décrite sur le bon de commande, à l'exclusion de tout ce qui n'a pas été mentionné explicitement.

3.5. Dès réception du central téléphonique, le client doit s'assurer de sa conformité à celui identifié dans le bon de commande. L'acceptation sans réserve par le client est acquise de plein droit, de manière définitive et irrévocable, si le client n'a pas formulé d'objection par lettre recommandée dans les trois (3) jours calendriers de la réception.

Le même délai doit être respecté par le client à partir de la mise en service pour les objections relatives à l'installation et à la mise en service du central téléphonique par Proximus.

3.6. Le client doit veiller à ce que le central téléphonique soit installé

dans un endroit permettant un aménagement rationnel ainsi que des conditions normales de montage, d'utilisation et d'entretien. Proximus ou son sous-traitant peut demander un autre emplacement si l'endroit proposé ne convient pas. Le client assume à ses frais le placement, aux endroits fixés par Proximus, des raccordements électriques et/ou prises de terre nécessaires au fonctionnement du central téléphonique, et en assure l'entretien. A cet égard, les prescriptions du Comité Electrotechnique belge doivent être respectées.

3.7. Le client fournit le logiciel nécessaire ainsi que les raccordements à son matériel informatique (présence d'un point de raccordement sur le LAN du client, adresse IP fixe,...), pour autant que ceux-ci soient nécessaires au fonctionnement du central téléphonique et de ses applications.

3.8. En cas d'intégration d'applications et de données, l'administrateur de réseau est tenu d'être présent au moment de l'installation.

3.9. Le client est tenu d'effectuer un backup de tout son système (y compris les PC sur lesquels du software doit être installé) avant l'installation et prendra toutes les dispositions nécessaires pour que son matériel logiciel soit compatible avec celui de Proximus, et notamment en ce qui concerne ses systèmes anti-virus.

3.10. Quand à l'installation s'il s'avère qu'une application du central téléphonique ne fonctionne pas dûment, Proximus ou son sous-traitant peut procéder au formatage du PC et la réinstallation avec seulement le système opérateur de base et l'application du central téléphonique. Si le client l'empêche, Proximus ne peut pas être tenu responsable pour le mauvais fonctionnement (de l'application) du central téléphonique.

Article 4 - Formation du contrat de vente

4.1. Le contrat prend cours le jour de la signature du bon de commande par les deux parties.

4.2. Sans préjudice du droit de renonciation du consommateur dans le cadre de la loi sur les pratiques de commerce, Proximus peut exiger, de plein droit et sans mise en demeure préalable, une indemnité de rupture fixée forfaitairement à vingt pour cent du prix de la commande annulée si le client annule -totalement ou partiellement- une commande.

4.3. Sans préjudice des dispositions de la loi sur les pratiques du commerce, le client ne peut plus annuler la commande dès l'exécution partielle ou totale de la livraison du central téléphonique par Proximus.

4.4. Au moment de l'acceptation de la commande, Proximus peut exiger le versement d'un acompte. Celui-ci ne pourra être supérieur à cinquante pour cent du montant total de la commande.

Article 5 - Garantie

5.1. Sans préjudice des droits légaux des consommateurs, les centraux téléphoniques vendus par Proximus sont couverts par une garantie "matériel" contre tout défaut matériel ou vice de fabrication.

5.2. La garantie ne couvre pas :

- les dommages de toute nature dont l'origine ne serait pas antérieure à la vente;
- les dommages, les dérangements et les défauts dus à une faute du client, à une détérioration accidentelle, à un usage anormal ou à un mauvais entretien, à l'inobservation des instructions du mode d'emploi, à la foudre, à l'humidité, à des surtensions ainsi qu'à tout cas de force majeure;
- la réparation ou le remplacement des éléments mobiles (cordons, fils, prises, antennes, etc.), le remplacement des éléments accessoires dont le renouvellement régulier est nécessaire (piles, batteries, papier, encre, etc.) et la fourniture en produits de nettoyage.
- les frais de déplacement et de main-d'œuvre.

5.3. La garantie n'est pas applicable :

- si le client n'est pas en mesure de prouver l'achat au moyen de la facture, du ticket de caisse ou du certificat ad hoc délivré par Proximus ;
- si le client ou une personne non désignée par Proximus a modifié ou réparé le central téléphonique;
- si les numéros de fabrication et/ou les marques du central téléphonique ont été enlevés ou modifiés.

5.4. La durée de la garantie s'élève à un an, sauf autres dispositions contractuelles mentionnées sur le bon de commande. Le

délaï prend cours à compter de la date de mise en service.

Dans le cas où l'acheteur est un consommateur, la garantie est étendue à deux ans. Durant cette période les frais d'envoi de matériel sont couverts.

5.5. Tout défaut de fonctionnement doit, dès sa constatation par le client, être signalé au service technique compétent de Proximus. Les numéros de téléphone de ces services sont mentionnés dans les pages d'information des annuaires et sont communiqués au client, sur demande, par Proximus.

Si le consommateur n'informe pas Proximus d'un défaut de conformité au plus tard deux (2) mois suivant la constatation de ce défaut, le consommateur perd tout ses droits dans le cadre de loi sur la vente aux consommateurs ainsi que le droit de demander des dommages-intérêts.

5.6. Proximus s'engage à mettre tout en œuvre pour que les réparations et/ou remplacements soient effectués dans les meilleurs délais. Elle détermine seule quelles sont les réparations à effectuer pour remettre le central téléphonique en bon état de fonctionnement. Toutefois le consommateur a le droit d'exiger de Proximus la réparation de l'appareil terminal ou son remplacement, dans les deux cas, sans frais, à moins que cela ne soit impossible ou disproportionné.

5.7. Les interventions de Proximus peuvent avoir lieu en dehors des heures de bureau, sur demande, au tarif et aux conditions en vigueur. Si le souhaite, le client peut obtenir un devis pour une intervention en dehors des heures de bureau.

5.8. Lorsque la réparation ne peut être effectuée immédiatement, dans certains cas et si le client le souhaite, un appareil de remplacement peut être mis à la disposition de celui-ci, contre paiement, pendant la durée de la réparation.

5.9. Le délai de garantie applicable à un central téléphonique réparé ou remplacé expire au moment de l'échéance du délai de garantie applicable au central téléphonique, sans toutefois pouvoir être inférieur à trois mois. Pour les consommateurs ce délai est augmenté avec les éventuelles périodes de réparation et/ou remplacement.

Article 6 - Modalités de paiement

6.1. Le paiement est, en principe, à effectuer au comptant au moment de la livraison au client, déduction faite des acomptes éventuels.

6.2. Lorsque le paiement est différé, celui-ci se fait au numéro de compte, selon le mode et dans le délai mentionnés sur la facture.

6.3. En cas de non-paiement de la facture à son échéance, un intérêt moratoire calculé au taux légal sera dû de plein droit et sans mise en demeure préalable. En outre, les sommes qui demeurent impayées quinze jours ouvrables après l'envoi d'une mise en demeure par lettre recommandée sont de plein droit majorées d'une indemnité conventionnelle forfaitaire de quinze pour cent avec un minimum de 12,39 Euro et ce afin de compenser l'augmentation des frais généraux de Proximus.

Article 7 - Transfert de la propriété et des risques

7.1. Le central téléphonique reste la propriété de Proximus jusqu'au moment où le client a payé intégralement ce qu'il doit dans le cadre du présent contrat. Jusqu'à ce moment, il est interdit au client de céder le central téléphonique, de le transformer, de le donner en gage ou en garantie ou de le prêter à des tiers sous quelque forme que ce soit, ou d'en disposer de quelque façon. En cas de saisie ou de toute autre prétention que des tiers seraient susceptibles de valoir sur les droits afférents au central téléphonique, le client est tenu de former opposition et d'en informer immédiatement Proximus afin que cette dernière puisse préserver ses droits.

7.2. Les risques sont transférés au client dès la livraison du central téléphonique. Dès cet instant, le client supporte les risques de perte, de vol et de destruction partielle ou totale du central téléphonique.

Article 8 – Responsabilité de Proximus

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

De plus, le client reconnaît et accepte que Proximus n'assume aucune responsabilité pour des dommages immatériels ainsi que pour les dommages tels que les manques à gagner, les pertes de revenus, interruption d'activité, les pertes ou les détériorations de données.

Sans préjudice des dispositions légales impératives, dans tous les cas où Proximus serait éventuellement déclarée responsable, cette responsabilité est limitée à 125.000 EUR.

8.2. Proximus décline toute responsabilité pour tout dommage, direct ou indirect, causé par le software livré ou installé avec un central téléphonique.

8.3. Proximus n'est pas responsable du contenu des communications ou des messages, ni de l'intégrité des données transitant par son Réseau. Elle n'est pas davantage responsable des services, ni de leur facturation lorsque ceux-ci sont offerts par des tiers et accessibles par son Réseau. Proximus n'accorde aucune garantie et décline toute responsabilité concernant les services offerts ou l'information distribuée par l'intermédiaire de son réseau. Proximus n'est pas responsable des transactions intervenant entre un tiers et le client. Elle n'est, en aucun cas, partie au contrat formé entre le tiers et le client, sauf mentions contraires.

8.4. En cas de raccordement direct ou indirect à un opérateur ou une société de services par des interfaces et/ou des signalisations même standardisées au niveau national ou européen, il est possible que la qualité des communications et/ou des services ne puisse être garantie. En outre, Proximus ne pourra être tenu pour responsable d'une éventuelle insuffisance de qualité et/ou une diminution de services, ni de quelconque perte financière ou manque à gagner résultant d'un routage inapproprié.

Article 9 - Responsabilité du client

9.1. Le client s'engage à se conformer à la nétiquette et aux règles de bonnes conduites (" acceptable use policies ") en vigueur sur les réseaux auxquels il accédera par l'intermédiaire du central téléphonique.

9.2. Le client est tenu de respecter les législations en vigueur lorsqu'il transmet des données par le biais du central téléphonique. Les données interdites sont notamment, mais non exclusivement, des informations illicites, incorrectes, obscènes, diffamatoires, portant atteinte à l'ordre public et/ou aux bonnes mœurs, portant atteinte à la vie privée des utilisateurs ou incitant à la haine raciale et la xénophobie.

9.3. Le client veillera à respecter et à ne pas porter atteinte aux droits intellectuels de Proximus ou de tiers, dont les droits d'auteur.

9.4. Le client s'engage également à ne pas envoyer des messages ou des données non sollicités.

9.5. Le client s'interdit de commettre des actes de piratage informatique ou " hacking " à l'encontre du système de Proximus ou de tout autre système.

9.6. Le client s'engage à préserver la nature secrète et confidentielle du code d'identification (mot de passe et nom d'utilisateur). Toute utilisation des éléments d'identification se fera sous votre responsabilité. En cas de perte, de vol ou d'utilisation frauduleuse d'un de ces éléments, le client est tenu d'en avvertir immédiatement Proximus et de confirmer cette communication par lettre recommandée. Il ne sera déchargé de sa responsabilité que le jour ouvrable suivant celui où Proximus réceptionnera la lettre recommandée.

9.7. Le client est tenu d'effectuer régulièrement un backup de ses données.

9.8. Le client est responsable de rendre l'exécution des travaux efficace et il s'engage à mettre sans frais du personnel habilité à disposition.

9.9. Le client doit garantir l'exactitude, l'intégralité et la fiabilité d'informations et documentations qu'il met à disposition de Proximus, même si elles proviennent de tiers.

Article 10 - Documents et software

10.1. Proximus octroie au client le droit non exclusif d'utiliser les schémas et autres documents techniques et commerciaux éventuels relatifs au central téléphonique vendu. Ces documents ne peuvent être transmis à des tiers, sauf avec l'accord écrit de Proximus.

10.2. La version standard du software ou firmware du central téléphonique peut éventuellement être livrée, auquel cas le client se voit octroyer un droit d'utilisation simple, non exclusif et non cessible sur le software ou tout autre software livré séparément. Le client reconnaît expressément que tout software contient des informations techniques et confidentielles qui sont la propriété de Proximus ou de son fournisseur. Le client s'engage à ne pas reproduire ou copier

Le software et à en préserver le caractère confidentiel. Tout software supplémentaire livré peut en outre être soumis aux conditions générales accompagnant la livraison ou mentionnées dans un contrat de licence.

Article 11 - Contrat d'entretien

Un client ayant acheté une installation chez Proximus peut à tout moment conclure un contrat d'entretien.

Sauf si le contrat d'entretien est conclu simultanément avec la vente, l'acceptation de la demande de conclusion d'un contrat d'entretien dépendra d'un examen technique préalable, aux frais du client et aux tarifs en vigueur.

Article 12 - Résolution du contrat de vente

12.1. Si, à la suite d'une faute imputable à Proximus, la date prévue pour la livraison est dépassée de plus de quinze jours ouvrables, le client pourra obtenir sur simple demande notifiée à Proximus par lettre recommandée, soit la résolution du contrat, soit le paiement d'une indemnité égale à un et demi pour cent du prix de vente du central téléphonique non livré, par semaine complète de retard. L'indemnité totale ne peut en aucun cas dépasser vingt (20) pour cent de ce prix de vente.

12.2. En cas de retard de paiement de la facture par le client, Proximus adresse à celui-ci une mise en demeure par lettre recommandée.

Si le paiement n'est pas effectué dans les quinze jours ouvrables suivant l'envoi de cette mise en demeure, Proximus peut déclarer le contrat résolu immédiatement et de plein droit, par l'envoi d'une lettre recommandée au client. En conséquence de la dissolution, le client est tenu de restituer, à ses frais, le central téléphonique à Proximus. L'indemnisation à laquelle Proximus peut prétendre dans ce cas ne peut être supérieure à vingt (20) pour cent des montants dus.

Article 13 - Plainte introduite auprès de Proximus

En cas de difficulté relative à l'exécution du contrat, le client est invité à s'adresser au service local de Proximus.

Article 14 - Plainte introduite auprès du Service de Médiation

14.1. Le client peut s'adresser au Service de Médiation pour les Télécommunications qui fonctionne totalement indépendamment de Proximus et qui examine les plaintes des clients ayant trait aux activités de Proximus.

14.2. L'adresse et le numéro de téléphone du Service de Médiation sont mentionnés dans les pages d'information des annuaires et sont communiqués au client, sur demande, par Proximus.

14.3. Seules les plaintes écrites sont admises. Le client peut néanmoins s'adresser verbalement au Service de Médiation afin d'être éclairé au mieux de ses intérêts.

14.4. Les plaintes ne sont recevables que si le client peut montrer qu'il a entrepris une démarche préalable auprès de Proximus.

14.5. Le Service de Médiation pour les Télécommunications peut refuser de traiter une réclamation lorsque cette dernière se rapporte à des faits qui se sont produits plus d'un an avant l'introduction de la plainte.

14.6. L'examen d'une plainte prend fin lorsqu'elle fait l'objet d'un recours juridictionnel.

Article 15 - Tribunaux compétents et Droit applicable

15.1. Toute contestation relative à l'interprétation ou à l'application du contrat est de la compétence exclusive des tribunaux de Bruxelles.

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

Article 16 – Protection des données à caractère personnel

16.1. GÉNÉRALITÉS

16.1.1. Les concepts en lien avec la protection des données à caractère personnel utilisés dans le présent Article 16 ont la signification qui leur est donnée dans la Législation sur la protection des données.

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

16.1.3. Proximus respectera la Législation sur la protection des données lors de tout traitement d'informations relatives à une personne physique identifiée ou identifiable dans le cadre de l'exécution du Contrat (dénommées "données à caractère personnel" en vertu de la Législation sur la protection des données).

16.1.4. Le rôle de Proximus (responsable du traitement ou sous-traitant) concernant les données à caractère personnel traitées dans le cadre de l'exécution du Contrat est précisé soit dans le Bon de commande, soit dans la Description de Service contractuelle applicable, soit dans la Policy de Proximus relative à la vie privée (disponible sur proximus.be/privacy), à l'exception des données à caractère personnel mentionnées à l'article 16.2 pour lesquelles Proximus est responsable du traitement.

16.2. PROXIMUS EN TANT QUE RESPONSABLE DU TRAITEMENT

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

- l'exécution du Contrat conclu avec le Client et la fourniture des services demandés par ce dernier ;
- l'administration et la gestion des relations avec le Client ;
- l'établissement de profils de clients et l'organisation de campagnes d'information ou de promotion relatives aux Produits et Services du Groupe Proximus, sauf si le Client s'y oppose ;
- l'amélioration et le développement des produits et services de Proximus et de l'infrastructure du réseau.

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

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

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

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

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

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

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

- s'assurera que toutes les données à caractère personnel sont exactes, complètes et à jour ;
- s'assurera que les personnes concernées auxquelles se rapportent les données à caractère personnel sont dûment informées, conformément à la Législation sur la protection des données, que les données à caractère personnel les concernant peuvent faire l'objet d'un traitement par Proximus en vertu du présent Contrat. À cette fin, le Client informera les personnes concernées de la Politique de Proximus en matière de Protection de la Vie Privée et plus spécifiquement de la manière dont elles peuvent exercer leurs droits en ce qui concerne leurs données personnelles ;
- fournira, à la demande de Proximus, les preuves démontrant que les personnes concernées ont été dûment informées conformément au présent Article 16.2.

16.3. PROXIMUS EN TANT QUE SOUS-TRAITANT

16.3.1. Lorsque le Client (ou ses responsables du traitement si le Client n'agit pas en cette qualité) fournit des données à caractère personnel à Proximus dans le cadre de son utilisation du Produit/Service et demande à Proximus de traiter des données à caractère personnel pour son propre compte (ou celui de ses responsables du traitement) dans le seul but de lui fournir le Produit/Service concerné, le Client agira en tant que responsable du traitement dans le cadre du traitement de ces données à caractère personnel, et Proximus en tant que sous-traitant eu égard à ces données à caractère personnel.

16.3.2. Le Client s'assurera que les droits et obligations des Parties en vertu du présent Article 16 s'appliquent dûment à ses responsables du traitement que le Client autorise à utiliser le Produit/Service. Les Parties acceptent que le Client est le seul interlocuteur de Proximus, que ce soit en qualité de responsable du traitement ou pour le compte de ses responsables du traitement. Toutes les références aux droits et obligations du Client en vertu du présent Article 16 seront réputées inclure les responsables du traitement respectifs du Client dans la mesure applicable.

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

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

- informations d'identification, données de contact ;

- préférences en matière de marketing direct ;
- factures et données de facturation ;
- données relatives à l'utilisation des Services/Produits en vertu du présent Contrat ;
- tout autre type de données à caractère personnel identifiées dans le Contrat.

Concernant ces données à caractère personnel, le Client ou ses responsables du traitement auront les droits et les obligations d'un responsable du traitement, comme décrits dans la Législation sur la protection des données.

16.3.3. Proximus traitera ou transférera les données à caractère personnel conformément aux instructions documentées du Client, sauf si Proximus est tenu de traiter ou transférer les données à caractère personnel d'une autre manière en vertu de la législation de l'Union européenne ou de l'un de ses États membres. Le cas échéant, Proximus en avisera préalablement le Client, sauf interdiction par la loi en raison de motifs importants d'intérêt public. Le Contrat, y compris le présent Article, constitue l'ensemble des instructions du Client vis-à-vis de Proximus à cet égard. Toute instruction supplémentaire ou autre fera l'objet d'une convention écrite entre les Parties.

16.3.4. Proximus traitera les données à caractère personnel de manière strictement confidentielle et s'assurera que toute personne physique agissant sous son autorité et ayant accès aux données à caractère personnel (i) s'engage à respecter la confidentialité ou soit soumise à une obligation légale appropriée de confidentialité et (ii) s'abstienne de traiter les données à caractère personnel, excepté sur instruction du Client, sauf si elle est tenue de traiter ou transférer les données à caractère personnel d'une autre manière en vertu de la législation de l'Union européenne ou de l'un de ses États membres.

16.3.5. Qu'il s'agisse de données à caractère personnel reçues ou détenues par Proximus, Proximus prendra les mesures techniques et organisationnelles convenues dans le Contrat pour assurer un niveau de sécurité approprié par rapport aux risques inhérents au traitement (en particulier les risques de destruction accidentelle ou illicite, de perte, d'altération, de divulgation, d'utilisation ou d'accès non autorisés et à l'encontre de toute autre forme illicite de traitement), compte tenu de l'état de la technique, des coûts de mise en œuvre et de la nature des données à caractère personnel et des risques potentiels.

16.3.6. Si Proximus détecte une violation de données à caractère personnel affectant les données à caractère personnel dans le cadre de l'exécution du Contrat, elle en informera le Client dans les meilleurs délais.

16.3.7. À la demande du Client et compte tenu de la nature du traitement et des informations mises à la disposition de Proximus, Proximus aidera raisonnablement le Client, dans la mesure du possible, à :

- traiter les demandes émanant des personnes concernées exerçant leurs droits de personnes concernées conformément à la Législation sur la protection des données ;
- appliquer des mesures de sécurité techniques et organisationnelles afin de respecter l'obligation de sécurité du Client concernant le traitement des données à caractère personnel ;
- notifier les violations de données à caractère personnel affectant les données à caractère personnel à l'autorité de contrôle et à la personne concernée, le cas échéant ; et
- réaliser des analyses d'impact relatives à la protection des données et consulter l'autorité de contrôle dans ce contexte.

Proximus se réserve le droit de réclamer une compensation raisonnable pour cette assistance.

16.3.8. À la demande du Client, Proximus fournira toutes les informations nécessaires pour prouver le respect du présent Article 16.3. et pour contribuer aux demandes raisonnables d'audits menés par le Client ou tout autre auditeur indépendant mandaté par ce dernier. Un préavis d'au moins 60 (soixante) Jours calendrier est requis, sauf délai plus court imposé par la Législation sur la protection de données. En cas d'audit, le Client assumera ses propres dépenses ainsi que le coût des ressources internes de Proximus requises dans le cadre de la réalisation de l'audit. Les audits se limiteront aux aspects liés à la protection des données, à un maximum de 3 Jours ouvrables et ne seront autorisés que pendant les Heures de bureau, sans impact sur les activités de Proximus. Proximus et le Client conviennent de limiter les audits au strict minimum, avec un maximum d'un audit tous les 2 ans, à moins que des raisons graves justifient un audit anticipé ou que l'autorité de protection des données l'impose. Les certifications et rapports d'audit existants seront utilisés pour éviter les audits. Si un audit révèle que Proximus ou le Produit/Service n'est pas conforme aux dispositions du présent Contrat et/ou de la Législation sur la protection des données, le recours exclusif du Client et l'obligation exclusive de Proximus seront que : (i) les Parties examineront ces conclusions et que (ii) Proximus prenne, à ses propres frais, toutes les mesures correctrices, y compris les solutions temporaires, qu'elle juge nécessaires pour se conformer aux dispositions de la présente et/ou de la Législation sur la protection des données. Proximus est en droit de réclamer au Client le paiement de toute mesure corrective si ladite mesure a été rendue obligatoire à la suite de modifications apportées à la Législation sur la protection des données.

16.3.9. Par la présente, le Client accorde une autorisation générale écrite à Proximus pour engager des sous-traitants pour le traitement des données à caractère personnel (i) dans la mesure nécessaire pour l'accomplissement de ses obligations contractuelles découlant du Contrat et (ii) pour autant que Proximus demeure responsable de tout acte ou omission de ses sous-traitants au même titre que ses propres actes et omissions dans le cadre de ce Contrat. Le cas échéant, Proximus informera le Client de son intention d'ajouter ou de remplacer des sous-traitants, lui permettant ainsi de s'opposer à de tels changements. Si le Client a un motif de contestation légitime eu égard au traitement des données à caractère personnel, Proximus pourrait ne pas être en mesure de continuer à fournir le Produit/Service au Client et sera, le cas échéant, en droit de résilier le présent Contrat. Si Proximus recrute un autre sous-traitant en vertu du présent Article, Proximus s'assurera que les obligations définies dans le présent Article 16.3. sont imposées à cet autre sous-traitant par le biais d'un contrat écrit.

16.3.10. Proximus sera autorisée à transférer les données à caractère personnel vers un pays situé en dehors de l'Espace Économique Européen n'ayant pas été reconnu par la Commission européenne comme offrant un niveau approprié de protection de données si Proximus (i) a fourni des garanties appropriées conformément à la Législation sur la protection des données ou (ii) peut compter sur une dérogation prévue par la Législation sur la protection des données autorisant un tel transfert. Le Client signera ponctuellement les documents et accomplira les actes que Proximus pourrait raisonnablement exiger en vue de la mise en œuvre de telles garanties appropriées.

16.3.11. Au terme du Contrat, Proximus supprimera les données à caractère personnel (sauf si la loi exige un stockage ultérieur des données à caractère personnel) ou, à la demande du Client, les restituera à ce dernier ou l'autorisera à procéder à leur extraction.

16.3.12. Si, en vertu du présent article 16.3, une demande du Client oblige Proximus à prendre des mesures supplémentaires autres que celles directement imposées à Proximus par la Législation sur la

protection des données, le Client remboursera à Proximus tous les frais encourus afin de prendre de telles mesures.

16.3.13. La violation de la Législation sur la protection des données par Proximus sera considérée comme une faute de Proximus uniquement si elle a agi en dehors des instructions légales du Client ou contrairement à celles-ci.