

## 1 INFORMATIONS GENERALES

Les présentes conditions générales (les "Conditions Générales") s'appliquent aux services de télécommunication (à l'exclusion de l'équipement) de Proximus Luxembourg S.A. commercialisés sous la marque Proximus NXT (sera désignée ci-après "Proximus NXT"). Dans la mesure applicable, elles s'appliquent également aux intermédiaires- revendeurs dûment habilités par Proximus NXT. Toute entrée en relation contractuelle entre le Client et Proximus NXT et/ou un intermédiaire- revendeur agréé emporte acceptation sans réserve des présentes Conditions Générales ainsi que, en fonction du ou (des) Service(s) choisis(s) par le Client, des Conditions Particulières applicables. En cas de conflit, les Conditions Particulières de ces services primeront sur les Conditions Générales. Les Conditions Générales sont disponibles en permanence sur le site [www.Proximus NXT.lu](http://www.Proximus NXT.lu).

Les Conditions Générales sont applicables au "Client" c'est-à-dire la personne morale ayant souscrit à un Contrat et ayant adhéré aux Conditions Générales dans le cadre de son activité professionnelle et/ou commerciale (uniquement les sociétés de plus de 10 salariés).

"Proximus Luxembourg S.A." est une société de droit luxembourgeois ayant son siège social à L-8070 Bertrange, 18, rue du Puits Romain, inscrite au RCS de Luxembourg sous le numéro B-19669 Proximus Luxembourg S.A. est un PSF (Professionnel du Secteur Financier) de support, au sens de la loi modifiée du 5 avril 1993 relative au secteur financier, autorisé comme opérateur de systèmes informatiques et de réseaux de communication du secteur financier (article 29-3) soumis à la surveillance de la Commission de Surveillance du Secteur Financier (la CSSF).

### 1.1 Champ d'application

1.1.1 Le Contrat définit les conditions auxquelles (i) le Client achètera ou louera des Produits et/ou Services et (ii) Proximus NXT fournira des Produits et/ou Services au Client.

1.1.2 Le Contrat désigne toute relation contractuelle entre Proximus NXT et le Client. Ce qui signifie tout accord formalisé sur un support papier ou tout autre support durable spécifiant le(s) Service(s) et/ou Produit(s). Le Contrat est régi, selon les cas, par les Conditions Générales, le Contrat, la Liste des Tarifs, l'Offre éventuelle, la politique en matière de protection des données à caractère personnel, la politique de neutralité de l'internet et qualité de l'accès à internet et, le cas échéant, les Conditions Particulières. Tous les documents contractuels sont accessibles via le site [www.Proximus NXT.lu](http://www.Proximus NXT.lu).

1.1.3 La dernière version des Conditions Générales peut être consultée à tout moment sur le site web de Proximus NXT ou être demandée à Proximus NXT. Une copie de la version des Conditions Générales en vigueur au moment de la signature du Contrat sera soumise au Client lors de la signature du Contrat.

1.1.4 En passant commande, le Client reconnaît explicitement avoir reçu les documents énumérés à l'article 1.1.2 ci-dessus ou avoir été informé de leur existence, en avoir pris connaissance et les approuver. De ce fait, le Client renonce à ses propres conditions générales et/ou spécifiques, même si ces dernières stipulent qu'elles prévalent. Cependant, le Client et Proximus NXT peuvent s'accorder sur des conditions dérogatoires ou contraires ou supplémentaires aux présentes Conditions Générales. Dans ce cas, les conditions dérogatoires ou contraires ou supplémentaires aux présentes Conditions Générales négociées et expressément acceptées de Proximus NXT et du Client sont annexées au Contrat de Prestation de Services et en deviennent partie intégrante.

### 1.2 Priorisation des documents

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

- Le Contrat de Prestation de Services et ses Annexes et/ou ses Avenants, s'il y a lieu ;
- Les Conditions Particulières de certains Services, si applicable ;
- Les présentes Conditions Générales ;
- L'Offre s'il y a lieu.

## 2 PROCEDURE CONTRACTUELLE

### 2.1 Demande du Client

2.1.1 Le Client introduit sa demande de souscription au Service Proximus NXT chez un revendeur dûment agréé ou dans un point de vente ou selon toutes autres modalités que Proximus NXT met à sa disposition à cette fin, notamment, mais pas exclusivement, par internet ou par téléphone, par applications et ou par SMS. Le Client est tenu de fournir les documents et renseignements suivants :

#### 2.1.2 Documents et renseignements à fournir :

- Les dénomination, forme sociale, siège statutaire, adresse principale (si différente), et numéro du registre

- de commerce et des sociétés et le code LEI;
- Le nom d'une personne de contact.

- Le choix des modalités de facturation et de paiement, avec l'indication, le cas échéant, que les factures seront payées sous la forme d'une autorisation de prélèvement donnée à Proximus NXT;
- Un numéro de téléphone ; le cas échéant un numéro autre qu'un numéro de téléphone mobile auquel le Client peut être joint;
- L'indication de la nature du ou des service(s) et/ou les options souscrit(s) par le Client.

2.1.3. En tant que PSF, Proximus NXT est soumise aux obligations en matière de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme. Dans ce contexte, Proximus NXT doit collecter des informations du client permettant entre autres de l'identifier et de vérifier son identité, ainsi que le cas échéant, d'identifier, notamment pour les clients sociétés, son bénéficiaire économique. Lors de l'introduction de la demande de souscription ou, le cas échéant, à tout autre moment déterminé par Proximus NXT, le Client doit fournir les documents suivant à Proximus NXT, à tout revendeur agréé ou à toute autre personne mandatée à cette fin:

- Pour les personnes physiques, une carte d'identité ou un passeport en cours de validité, un document officiel remplaçant provisoirement une carte d'identité ou un passeport perdu(e) ou volé(e) ainsi qu'un justificatif de domicile;
- Pour les personnes morales, la production d'une copie certifiée conforme des derniers statuts coordonnés, ainsi que les modifications qui y auraient été apportées, un extrait du registre de commerce ainsi qu'un extrait du registre des bénéficiaires effectifs datant tous les deux de moins de trois mois.

2.1.4. Proximus NXT se réserve le droit d'exiger ces pièces justificatives, ce tant lors de la demande de souscription ou lors de la souscription à un nouveau Service qu'en cours d'exécution du Contrat dans les cas suivants :

- Si Proximus NXT a un doute sur l'identité du Client ;
- Si le Client mentionne un domicile, une résidence fixe ou une adresse de facturation à l'étranger ou fait part d'un changement de domicile ou de résidence en cours de Contrat.
- Si Proximus NXT a un doute sur la solvabilité du Client.

### 2.2 Identification d'une Personne de Contact du Client

2.2.1. Préalablement et au plus tard lors de la conclusion du Contrat, le Client désigne une Personne de Contact (ou un nombre limité de Personnes de Contact), qui sera l'interlocuteur privilégié de Proximus NXT pour des sujets techniques, administratifs, et autres, ainsi que pour la souscription de Services supplémentaires, accessoires ou options, qui peuvent être souscrits en cours de Contrat.

2.2.2. La Personne de Contact est désignée par le Client par son nom, prénom, adresse, son numéro de téléphone et son adresse électronique. Dans le cadre d'échange électronique, la Personne de Contact est identifiée par Proximus NXT par son adresse électronique qui fait foi.

### 2.3 Obligation d'information du Client concernant l'Identification.

2.3.1. Le Client est tenu de prévenir immédiatement par lettre recommandée Proximus NXT de tout changement le concernant, en ce inclus tout changement relatif aux données relatives à son Identification, ainsi qu'à l'Identification de la Personne de Contact, fournies depuis la conclusion du Contrat. A défaut Proximus NXT se réserve la possibilité d'appliquer les dispositions de l'article 10.1 des présentes Conditions Générales.

2.3.2. Le Client est seul responsable du caractère complet, actuel et correct des informations fournies.

### 2.4 Mandataire.

Toute personne se présentant comme mandataire du Client, concluant un Contrat, est tenue de s'identifier et d'apporter la preuve de sa qualité de mandataire et de ses pouvoirs.

### 2.5 Conclusion du Contrat

Proximus NXT d'une part, et le Client ou son mandataire, d'autre part, procèdent à la signature du Contrat de Prestation de Services déterminant les Produits et Services choisis et les tarifs applicables. Le Contrat de Prestation de Services est dressé en double exemplaire et signé par Proximus NXT et par le Client ou son mandataire.

### 3. ENTREE EN VIGUEUR ET DUREE DU CONTRAT

#### 3.1. Entrée en vigueur

Sauf stipulation contraire, le Contrat entre Proximus NXT et le Client entre en vigueur le jour de la signature du Contrat de Prestation de Services par le Client. Il prend cours le jour suivant la date de mise à la disposition des Produits et/ou des Services (la Date Initiale).

#### 3.2. Durée

Le Contrat est souscrit pour la Durée Initiale convenue au Contrat de Prestation des Services. A l'échéance de la période contractuelle initiale (Durée Initiale), le Contrat se poursuit pour une durée indéterminée. Si une partie ne souhaite pas poursuivre ce Contrat, elle avertira l'autre partie par lettre recommandée, trois (3) mois avant la fin de la Durée Initiale. A la fin de la Durée Initiale, le Contrat peut être résilié à tout moment, avec un préavis de trois (3) mois.

### 4. SOUSCRIPTION A DE NOUVEAUX SERVICES PAR LE CLIENT

4.1. Le Client lié contractuellement à Proximus NXT pour la fourniture de Services a la possibilité de souscrire, à tout moment de la relation contractuelle, à des Services supplémentaires, accessoires ou options offerts par Proximus NXT, ou de les modifier en accord avec Proximus NXT. Un avenant au Contrat de Prestation de Services, déterminant les Services supplémentaires, accessoires ou options choisis par le Client, ou la modification des Services, est établi en deux exemplaires, signé de Proximus NXT et du Client, et annexé au Contrat de Prestation de Services pour en faire partie intégrante.

4.2. La Personne de Contact désignée par le Client suivant l'article 2.2.2. peut souscrire à des Services supplémentaires, accessoires ou options pour le Client, ou les modifier en accord avec Proximus NXT. La souscription peut être faite par courrier électronique. Dans ce cas, l'acceptation par courrier électronique de Proximus NXT à la demande de Souscription de Services supplémentaires, accessoires ou option, faite par la Personne de Contact du Client, par courrier électronique provenant de son adresse électronique identifiée à l'article 2.2.2, ou l'acceptation, par la Personne de Contact du Client par courrier électronique provenant de son adresse électronique identifiée à l'article 2.2.2., à une offre faite par Proximus NXT, constitue l'Avenant au Contrat de Prestation de Services, pour en faire partie intégrante. Ledit Avenant est valablement conclu à la date de l'une desdites acceptation.

4.3. L'Avenant entre en vigueur à la date d'Activation du Service, sauf stipulation spécifique contraire, pour la durée d'engagement du Service supplémentaire, accessoire ou option nouvellement souscrit.

### 5. TARIFS, FACTURATION ET PAIEMENT

#### 5.1. TARIFS

Les Tarifs des Produits et Services indiqués dans l'Offre et le Contrat de Prestation de Services sont libellés en euros et s'entendent hors TVA, frais de livraison et de transport et autres taxes et frais dus par le Client. Les Tarifs applicables sont repris au Contrat de Prestation de Services, y compris ses Annexes et Avenants s'il y a lieu. Les nouveaux Tarifs acceptés en cas de modifications des tarifs contractuels feront partie intégrante du Contrat de Prestation de Services (cf. articles 6.1 des Conditions Générales).

Les Tarifs pourront être révisés à tout moment par Proximus NXT, conformément aux indices ci-dessous.

Les Tarifs sont soumis à l'indice des prix à la consommation D1 (système d'indexation automatique des salaires) tel que déterminé par le Statec, Institut national de la statistique et des études économiques du Grand-Duché de Luxembourg.

Il est néanmoins à noter que le Tarif des produits également offerts aux consommateurs, tels que décrits et disponibles sur le site tango.lu, pourra faire l'objet d'un autre indice des prix à la consommation tel que déterminé par le Statec.

Toute variation s'applique conformément à la formule suivante:

$$P_n = P_a \times \frac{I_n}{I_a}$$

Où :

$P_n$  représente le nouveau Tarif

$P_a$  représente le Tarif mentionné dans l'Offre ou le Contrat

$I_n$  représente la nouvelle valeur d'indice

$I_a$  représente la valeur d'indice applicable au cours du mois de la Date Effective de l'Offre ou du Contrat, où le Tarif a été déterminé.

#### 5.2. FACTURATION

5.2.1. Les montants dus aux termes du présent Contrat seront facturés conformément aux modalités prévues au Contrat de Prestation de Services, y compris ses Annexes et Avenants s'il y a lieu. Tous les frais liés au paiement d'une

facture sont à charge du Client. En cas de dépassement du délai de paiement, Proximus NXT facturera, sans mise en demeure préalable, des intérêts de retard au taux d'intérêt légal. En cas de défaut de paiement d'une facture dans les délais prévus, Proximus NXT sera en droit de suspendre l'exécution du Contrat jusqu'au paiement complet ou de considérer le Contrat comme rompu.

5.2.2. Proximus NXT se réserve le droit de vérifier le compte du Client avant et pendant la durée du Contrat. Si cette vérification amène Proximus NXT à douter sérieusement de la solvabilité du Client, Proximus NXT peut facturer des montants intermédiaires supplémentaires, exiger des avances, des garanties bancaires ou tout autre type de garantie financière. Proximus NXT se réserve le droit de suspendre entièrement la fourniture du Service au Client si ce dernier omet de soumettre cette garantie dans les trois jours ouvrables de la demande formulée par Proximus NXT.

5.2.3. Les factures seront adressées au Client. Proximus NXT se réserve le droit d'appliquer des frais administratifs suivant la Liste des Tarifs en vigueur en fonction du support choisi par le Client pour recevoir sa facture.

5.2.4. Facture en ligne. Le Client peut consulter sur Internet son encours de facturation. Les trois dernières factures sont consultables sous réserve de modification pour raisons de capacité disponible. Pour bénéficiaire de ce service, le Client doit demander, soit au moment de la conclusion du Contrat, soit en cours de Contrat, l'activation de ce service, l'attribution d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe permettant l'utilisation de ce service. L'utilisation du nom d'utilisateur ensemble avec le mot de passe vaut identification exacte du Client. Proximus NXT ne peut être tenue responsable en cas d'utilisation frauduleuse ou non autorisée des nom et mot de passe par une personne autre que le Client. Proximus NXT se réserve le droit de modifier ou de supprimer ce service sans préavis ni droit à indemnité pour le Client.

#### 5.3. RECLAMATIONS

5.3.1. Toute réclamation concernant une facture doit parvenir à Proximus NXT dans le délai de 30 jours à compter de la date d'établissement de la facture. Passé ce délai, la facture est considérée comme acceptée.

5.3.2. La partie non contestée est réputée acceptée et doit être payée dans les délais normaux.

5.3.3. En cas de rejet de la réclamation par Proximus NXT, la somme litigieuse devient immédiatement exigible.

#### 5.4. MODALITES DE PAIEMENT

5.4.1. Les montants facturés par Proximus NXT seront payés dans le délai de paiement maximum mentionné sur la facture.

5.4.2. En cas de non-respect du délai de paiement, le Client sera redevable de plein droit et sans mise en demeure, d'une pénalité correspondant à 15 % du montant de la facture, avec un minimum de 60 euros ainsi que des intérêts moratoires calculés au taux conforme à la loi modifiée du 18 avril 2004 sur les délais de paiement et intérêts de retard. Proximus NXT se réserve le droit d'entreprendre toute action visant à obtenir le paiement de ses créances, ainsi que la réparation de son préjudice et des frais engagés. Proximus NXT sera en outre en droit d'appliquer les sanctions de l'article 10.4 et 10.5 des présentes Conditions Générales.

5.4.4. En cas de fausse déclaration, de risque d'insolvabilité, d'ouverture de procédure collective, de fraude avérée ou présumée, Proximus NXT pourra déclarer les créances du Client immédiatement exigibles, sans préjudice de l'application de l'article 10.1.

5.4.5. Tous les frais liés au paiement d'une facture sont à charge du Client. Le Client est redevable à Proximus NXT des frais administratifs résultant du/des rappel(s) (cf. Liste des Tarifs en vigueur). Il est de même des frais de récupération de créance que Proximus NXT confierait à un tiers ainsi que tous coûts afférents à une procédure judiciaire ou extra-judiciaire en recouvrement.

### 6. AMENDEMENTS AUX CONDITIONS DU CONTRAT

6.1. Proximus NXT s'engage à informer les Clients concernés, par tout moyen approprié, des modifications apportées aux présentes Conditions Générales ou au Contrat. Sauf dérogation éventuelle accordée par l'ILR (Institut Luxembourgeois de Régulation) à Proximus NXT, cette information est donnée au minimum 1 (un) mois avant l'entrée en vigueur d'une modification.

6.2. Le Client est ainsi informé de toute modification apportée par tous les moyens appropriés, individuellement soit par lettre, soit par une information sur la facture, soit par courrier électronique, soit par SMS. Dans les cas requis, l'information peut s'effectuer également par une publication. La dernière version des Conditions Générales est disponible en permanence sur le site www.Proximus NXT.lu. Le Client est réputé accepter la dernière version publiée, sous réserve de son droit de résiliation.

6.3 Le Client qui, à l'occasion d'une modification des Conditions Générales ou du Contrat, n'accepte pas les nouvelles conditions, peut résilier son Contrat selon les modalités prévues à l'article 10, au plus tard le dernier jour du mois qui suit la notification des modifications sauf si les modifications envisagées sont exclusivement au bénéfice du Client, ont un caractère purement administratif et n'ont pas d'incidence négative sur le Client, sont directement imposées par le droit de l'Union européenne ou le droit national ou en raison d'une augmentation tarifaire en raison d'une hausse de l'indice conformément à l'article 5.1.

6.4 En l'absence de résiliation dans le mois de l'envoi de l'information individuelle sinon de la publication dans les cas requis, le contenu modifié des Conditions Générales ou du Contrat est considéré comme accepté par le Client.

## 7. DROITS ET OBLIGATIONS DU CLIENT

7.1. Le Client fournira à Proximus NXT toute la coopération nécessaire en vue d'assurer l'exécution correcte du Contrat, entre autres :

- les documents ou toute autre information pertinente pour la fourniture du Produit ou Service ;
- l'accès physique aux sites et locaux techniques du Client où Proximus NXT doit effectuer des interventions sur place, en présence permanente d'un représentant du Client ;
- une personne de contact ou un nombre limité de personnes de contact pour des sujets techniques, administratifs et autres en rapport avec les Produits et/ou Services dans le cadre du Contrat, ainsi que tout changement intervenu sur les éléments d'Identifications du Client ou de la Personne de Contact (article 2.3 des Conditions Générales),

Le Client admet et accepte que tout défaut, dans son chef en matière de collaboration, d'information ou d'accès adéquat octroyé à Proximus NXT en vue de la fourniture des Produits et/ou Services, peut avoir une influence sur cette fourniture. Par conséquent, Proximus NXT décline toute responsabilité en cas de fourniture tardive ou d'endommagement des Produits et/ou Services dans la mesure où ce retard ou endommagement est dû au Client ou à un tiers.

7.2. Le Client est tenu de sauvegarder toutes ses données avant l'installation du Service et/ou Produit et prendra toutes les dispositions nécessaires pour que son matériel (en ce compris les logiciels) soit compatible avec celui de Proximus NXT.

7.3. Le Client sera tenu responsable de toute perte ou de tout dommage occasionné aux biens de Proximus NXT et/ou fournisseurs en sa possession ou son contrôle (sauf si cette perte ou ce dommage sont totalement imputables à un acte ou une omission de Proximus NXT).

7.4. Le Client utilisera les Produits et/ou Services strictement à son propre titre. En aucun cas il ne les transférera, vendra, louera, prêtera ou mettra à disposition de tiers sans le consentement préalable et écrit de Proximus NXT.

7.5. Le Client s'engage à préserver la nature secrète et confidentielle de tout code d'identification (mot de passe, nom d'utilisateur, etc.) qui lui serait remis. Le Client sera seul responsable de toute utilisation des éléments d'identification. En cas de perte, de vol ou d'utilisation frauduleuse d'un de ces éléments, le Client est tenu d'avertir immédiatement Proximus NXT et de confirmer cette communication par lettre recommandée.

7.6 Le Client est seul responsable envers Proximus NXT de l'utilisation par lui, et tout utilisateur, des Services fournis en conformité le Contrat, les lois et règlements en vigueur, et s'engage à respecter et à faire respecter les prescriptions données par Proximus NXT, relatives à l'organisation et à l'utilisation des Services. Le Client est tenu d'utiliser les réseaux en « bon père de famille ». Le Client s'interdit d'utiliser les réseaux en violation de l'ordre public et des bonnes mœurs ou des lois et règlements en vigueur. Il s'engage dans le cadre des Services offerts à respecter les droits de propriété intellectuelle et droit d'auteurs.

7.7 Chaque Service ayant ses particularités techniques et bien que le Service permette au Client d'appeler les services d'urgence, Proximus NXT ne recommande pas au Client d'utiliser n'importe quel Service pour joindre les services d'urgence fournissant une assistance sur place, vu l'impossibilité de garantir, dans tous les cas, la bonne localisation de l'appelant. Si le Client veut joindre les services d'urgence, il est prié pour cet appel d'utiliser un service garantissant la localisation de l'appelant (par exemple un service de téléphonie mobile). Proximus NXT n'assume aucune responsabilité pour les éventuels dommages directs et/ou indirects résultant de la communication avec les services d'urgence à partir d'une localisation erronée de l'appelant.

## 8. DROITS ET OBLIGATIONS DE PROXIMUS NXT

8.1 Proximus NXT s'engage à mettre en œuvre les moyens nécessaires à la fourniture des Produits et/ou des Services et à leur bon fonctionnement conformément au Contrat. Elle prend les mesures nécessaires au maintien de la Proximus Luxembourg S.A. | 18, rue du Puits Romain – Z.A Bourmicht | L-8070 Bertrange - Luxembourg  
T+352 45 09 15 – | F+352 45 09 11 | [www.proximusnxt.lu](http://www.proximusnxt.lu) | VAT LU 15605033 | RCS Luxembourg B

continuité et de la qualité des Services. Il est cependant connu que les Services, eu égard à leur nature, sont susceptibles d'être perturbés, de faire l'objet de dérangement ou de suspension, indépendants de la volonté de Proximus NXT. La maintenance ou le développement du Service peut également conduire Proximus NXT à limiter ou suspendre temporairement le Service. Dans ce cas, Proximus NXT met tous les moyens dont elle dispose en œuvre et limite la période de restriction ou de suspension à la durée nécessaire aux interventions.

8.2 Proximus NXT utilisera les informations fournies par le Client de bonne foi et aux seules fins d'exécution du présent Contrat.

## 9. RESPONSABILITE

### 9.1 FORCE MAJEURE

9.1.1 La responsabilité de Proximus NXT ne peut être engagée en cas de retards ou de manquements dans l'exécution de ses services, quand ceux-ci résultent de faits ou de circonstances indépendants de sa volonté, imprévisibles et inévitables, comme les cas de guerre, d'émeutes, de troubles, d'agitation civile, d'actions entamées par des autorités civiles ou militaires, d'embargos, d'explosions, de grèves ou de conflits sociaux (y compris ceux impliquant son personnel), de coupures de câbles, d'inondations, de gel prolongé, d'incendies ou d'orages.

9.1.2 Dans un cas de force majeure, Proximus NXT sera en droit de limiter ou de suspendre les Services afin de protéger l'environnement opérationnel, sans que le Client ne puisse prétendre à un dédommagement. Proximus NXT s'engage à mettre tous les moyens dont elle dispose en œuvre pour en limiter la durée.

9.1.3 Si les événements de force majeure perdurent plus de trois mois, chaque Partie peut résilier le Contrat de plein droit par lettre recommandée, sans qu'une quelconque indemnisation ne soit due.

### 9.2 RESPONSABILITE, PRINCIPE GENERAL

9.2.1 La responsabilité de Proximus NXT ne sera engagée qu'en cas de dol ou de faute grave dans son chef ou celui de ses employés. Dans ce cas, sa responsabilité se limite à la réparation des seuls dommages prévisibles, directs, personnels et certains que le Client a subis, à l'exclusion de la réparation de tous dommages indirects ou immatériels tels que dépenses supplémentaires, perte de contrat, manques à gagner, pertes de bénéfices, perte de clientèle, pertes ou détériorations de données et autres dommages causés à des tiers-

9.2.2 Proximus NXT n'est pas responsable des dommages dus au non-respect par le Client de ses obligations.

9.2.3. Dans les cas où la responsabilité de Proximus NXT est engagée, la réparation maximale du préjudice subi par le Client se limitera au montant total payé par le Client à Proximus NXT au cours des douze (12) mois précédant la date du dommage et n'excèdera en aucun cas un montant cumulé de 150.000 EUR par an. Cette limite ne s'applique pas aux cas de responsabilité de Proximus NXT en cas de dommage corporel ou décès.

## 10. SUSPENSION ET RESILIATION DU CONTRAT

### 10.1. Cas de suspension.

10.1.1. Le Contrat peut être suspendu totalement ou partiellement par Proximus NXT, avec mise en demeure préalable, en cas de non-respect par le Client de ses obligations nées du Contrat, notamment le défaut ou retard de paiement visé et réglé aux articles 5.2.1 et 5.2.2 des présentes Conditions Générales.

10.1.2. La suspension interviendra sans que le Client ne puisse prétendre à une quelconque indemnité. Elle prend fin lorsque le Client s'est conformé à ses obligations. Même en cas de suspension du Service, le Client reste tenu par toutes les obligations résultant du Contrat et notamment au paiement des Services souscrits, et ne peut se prévaloir d'aucune indemnité. Si dans les 15 jours de la suspension, le Client ne s'est pas conformé à ses obligations, le Contrat peut être résilié de plein droit immédiatement. Cette résiliation a lieu sans préjudice du paiement des sommes dont il est encore redevable au titre des services souscrits ainsi que les frais administratifs.

### 10.2 Cas de résiliation

10.2. Chaque Partie peut résilier à tout moment le Contrat, unilatéralement, avec effet immédiat et sans intervention judiciaire préalable, moyennant simple notification à l'autre Partie, par lettre recommandée avec accusé de réception, lorsque cette dernière contrevient gravement à l'une de ses obligations aux termes du Contrat ou omet d'y remédier dans les trente (30) jours suivant sa notification écrite (pour autant qu'une régularisation soit possible).

10.3. Le Contrat prend fin automatiquement lorsque l'une des Parties cesse ses activités, devient insolvable ou fait faillite, est dissoute ou fait l'objet



d'une procédure similaire.

10.4. En cas de résiliation anticipée du Contrat par le Client et indépendamment de la raison de cette résiliation, le Client paiera tous les montants dus pour le reste de la durée initiale ou de la durée contractuelle en cours, sans préjudice du remboursement de toute ristourne dont le Client aurait indûment bénéficié. Si le Matériel d'équipement technique a été fourni et/ou loué par Proximus NXT, le Client devra retourner celui-ci à Proximus NXT en bon état dans un délai maximum de 15 (quinze) jours à compter de la prise d'effet de la résiliation.

10.5 En cas de résiliation du Contrat pour non-respect par le Client de ses obligations, et, en particulier, en cas de non-respect des obligations d'identification prévues à l'article 2, les montants visés à l'article 10.4 s'appliquent et peuvent être majorés de frais administratifs et de dédommagements pour toute perte, tous dommages, frais ou dépens encourus par Proximus NXT et imputables au Client ou à ses employés, notamment mais non exclusivement honoraires d'avocats et frais de justice raisonnables.

## 11. CONFIDENTIALITE ET SECRET PROFESSIONNEL

11.1. Toute information communiquée par les Parties dans le cadre du présent Contrat et spécialement qualifiée comme de nature confidentielle ("Information Confidentielle") ne peut être divulguée qu'au personnel et/ou aux sous-traitants et/ou filiales de la partie réceptrice susceptible d'avoir besoin d'y accéder aux fins de l'exécution du présent Contrat et moyennant l'accord préalable écrit de l'autre Partie.

11.2. L'Information Confidentielle reste la propriété de la Partie qui la communique. La divulgation d'une Information Confidentielle n'implique la cession ou l'octroi d'aucun droit de licence ni d'aucune propriété industrielle, ni d'aucun autre droit intellectuel ou industriel.

11.3. Les Parties ne peuvent être tenues responsables du contenu de l'Information Confidentielle ni de son usage par l'autre Partie.

11.4. Si la Partie réceptrice est tenue de divulguer tout ou partie des Informations Confidentielles aux termes de dispositions légales ou à la suite de l'injonction d'un tribunal d'une juridiction compétente ou d'une autorité publique compétente, elle en informera immédiatement par écrit la Partie émettrice et lui permettra de chercher tout recours judiciaire afin de préserver la confidentialité de ces Informations Confidentielles. Dans tous les cas, la Partie réceptrice divulguera uniquement les Informations Confidentielles qu'elle est légalement contrainte de divulguer et prendra toutes les mesures possibles afin de préserver la confidentialité des Informations Confidentielles.

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

11.6. Proximus NXT, les membres de l'organe de direction, les dirigeants, les employés et les autres personnes qui sont au service de Proximus NXT sont soumis au secret professionnel au sens de la loi modifiée du 5 avril 1993 relative au secteur financier et sont dès lors obligés de garder secrets les renseignements confiés à eux dans le cadre de leur activité professionnelle ou dans l'exercice de leur mandat par le Client. Les données transitant via Proximus NXT dans le cadre des services fournis par elle (en ce inclus notamment les services de téléphone fixe et mobile et d'accès internet) qui n'ont pas pour finalité d'être traitées par Tango ne sont dès lors pas couvert par le secret professionnel. Sont ainsi seules couvertes par le secret professionnel les informations directement confiées par le Client à Tango à l'exclusion de toute autre donnée. L'obligation au secret n'existe pas lorsque la révélation d'un renseignement est autorisée ou imposée par ou en vertu d'une disposition législative ni à l'égard des autorités nationales, européennes et étrangères chargées de la surveillance prudentielle du secteur financier ou de procédures de résolution si elles agissent dans le cadre de leurs compétences légales aux fins de cette surveillance ou d'opérations dans le cadre de procédures de résolution et si les renseignements communiqués sont couverts par le secret professionnel de l'autorité qui les reçoit.

11.7. Proximus NXT confie à des tiers le soin d'exécuter pour elle une partie des actes de productions et de services dont elle conserve la responsabilité. Ces sous-traitants sont susceptibles d'être des tiers non réglementés et situés hors du Luxembourg. Cette externalisation peut donner lieu à un échange d'informations entre Proximus NXT et les sous-traitants, ce que le Client reconnaît et accepte. Dans tous les cas et surtout si les tiers ne sont pas soumis aux règles luxembourgeoises de secret professionnel, Proximus NXT oblige ses sous-traitants à se conformer à des règles strictes de confidentialité. Néanmoins, dans certaines circonstances et malgré leurs engagements de confidentialité, les sous-traitants peuvent être légalement tenus de fournir des informations qui leurs auraient été transférées dans le cadre de la sous-traitance par Proximus NXT à des tiers ou à des autorités. Le Client reconnaît consentir à cette externalisation.

11.8. Proximus NXT externalise, comme défini à l'article 11.7, certaines de ses activités. Certaines données peuvent donc être transférées à ces sous-traitants comme par exemple vos données d'identification. Proximus NXT sous-Proximus Luxembourg S.A. | 18, rue du Puits Romain – Z.A Bourmicht | L-8070 Bertrange - Luxembourg  
T+352 45 09 15 – 1 | F+352 45 09 11 | [www.proximusnxt.lu](http://www.proximusnxt.lu) | VAT LU 15605033 | RCS Luxembourg B

traite notamment :

- Les activités de services à la clientèle.
- Les activités d'installation des connectivités fixes à large bande.
- Les activités d'impression des factures.
- Tout autre sous-traitant mentionné dans

le Contrat. Ces sociétés sont basées au Luxembourg.

11.9 Proximus NXT vous informera en cas de changement de sous-traitance ou de nouvelle sous-traitance. Les sous-traitants sont soumis à des règles strictes de confidentialité.

11.10 Proximus NXT ne garantit pas, dans le cadre de ses Services de télécommunication, la conformité avec les circulaires CSSF et les obligations sur l'externalisation.

## 12. TRAITEMENT DES DONNEES

12.1 Les Parties s'engagent à respecter la loi luxembourgeoise du 1 août 2018 portant organisation de la Commission nationale pour la protection des données et du régime général sur la protection des données et le Règlement (UE) 2016/679 général sur la protection des données (ci-après le « RGPD ») dès sa mise en application, le 25 mai 2018 (ci-après ensemble « Législation sur la Protection des Données »). Les concepts de données à caractère personnel, de traitement, ainsi que ceux de responsable de traitement et sous-traitant sont interprétés au sens du RGPD.

12.2 Proximus NXT en tant que responsable de traitement de données à caractère personnel.

12.2.1 Proximus NXT 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 NXT, des données de trafic de communication du Client, des données de facturation et de paiement et des données techniques. Ce faisant, Proximus NXT 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 de Proximus NXT, sauf si le Client s'y oppose ;
- l'amélioration et le développement des produits et services de Proximus NXT et de l'infrastructure du réseau ;
- l'exécution de campagnes d'enquêtes dans le but de faire des études de marché et également dans le but d'évaluer la satisfaction du Client par rapport aux services fournis.

12.2.2 Les fichiers de Proximus NXT sont accessibles à des tiers travaillant au nom de Proximus NXT ou pour le compte de cette dernière. Dans les cas prévus par la loi, Proximus NXT 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 NXT, les catégories de données à caractère personnel concernées, la collecte des données, les finalités du traitement, 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 NXT renvoie à sa politique en matière de protection des données à caractère personnel sur [www.Proximus NXT.lu](http://www.Proximus NXT.lu).

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

12.2.3 Dans la mesure où Proximus NXT peut être considéré comme responsable de traitement ou co-responsable de traitement, dès lors qu'il détermine les finalités et les moyens du traitement, Proximus NXT confie, par la présente au Client, qui accepte, l'exécution des obligations suivantes de Proximus NXT 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 NXT en vertu du présent Contrat. À cette fin, le Client informera les personnes concernées de la Politique de Proximus NXT en matière

de protection des données à caractère personnel et plus spécifiquement de la manière dont elles peuvent exercer leurs droits en ce qui concerne leurs données personnelles ;

- à la demande de Proximus NXT, le Client fournira les preuves démontrant que les personnes concernées ont été dûment informées conformément au présent article.

12.3 Proximus NXT en tant que sous-traitant de traitement de données à caractère personnel

12.3.1 Dans la mesure où le Client (ou ses responsables du traitement si le Client n'agit pas en cette qualité) détermine les finalités et les moyens du traitement des Données à caractère personnel confiées à Proximus NXT dans le cadre du Contrat et demande à Proximus NXT de traiter des données à caractère personnel (ou celui de ses responsables du traitement) dans le 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 NXT en tant que sous-traitant eu égard à ces données à caractère personnel. Il est à noter que dans la mesure où le Client professionnel demande à Proximus NXT de lui proposer des moyens de traitement, ceci ne sera fait qu'à titre de conseil, le Client conserve à tout moment la responsabilité de la définition des moyens appropriés de traitement ainsi que sa qualité de responsable du traitement.

12.3.2 Dans la mesure où le Client agit pour le compte d'un autre responsable de traitement, agissant lui-même en tant que sous-traitant, le Client restera le point de contact unique par rapport aux questions du responsable de traitement. Dans tous les cas, le Client sera le point de contact unique pour toute demande des personnes concernées.

Les données à caractère personnel mises à disposition par le Client peuvent se rapporter aux types suivants de personnes concernées : les clients de ce dernier, ses 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.

12.3.3 Proximus NXT traitera les données à caractère personnel conformément aux instructions documentées du Client, sauf si Proximus NXT 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 NXT en avisera préalablement le Client, sauf interdiction prévue par la loi, en raison de motifs d'ordre public. Sauf instruction écrite contraire et/ou additionnelle du Client, le Contrat, y compris le présent Article, constitue l'ensemble des instructions du Client vis-à-vis de Proximus NXT à cet égard.

12.3.4 Proximus NXT 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, sauf dans la mesure de ce qui est permis par le Contrat.

12.3.5 Proximus NXT 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.

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

12.3.7 À la demande du Client et compte tenu de la nature du traitement et des informations mises à la disposition de Proximus NXT, Proximus NXT 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 NXT se réserve le droit de réclamer une compensation raisonnable pour cette assistance.

12.3.8 À la demande du Client, Proximus NXT fournira toutes les informations nécessaires pour prouver le respect du présent Article 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 raisonnable des ressources internes de Proximus NXT requises dans le cadre de la réalisation de l'audit. Les audits se limiteront aux aspects liés à la confidentialité 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 NXT. Proximus NXT 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 NXT 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 NXT seront que : (i) les Parties examinent ces conclusions et que (ii) Proximus NXT 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 NXT 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.

12.3.9 Par la présente, le Client accorde une autorisation générale écrite à Proximus NXT 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 NXT 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. La liste des sous-traitants de traitement de données à caractère personnel est consultable sur demande.

12.3.10 Proximus NXT 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 NXT (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 NXT pourrait raisonnablement exiger en vue de la mise en œuvre de telles garanties appropriées.

12.3.11 Au terme du Contrat, Proximus NXT 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.

12.3.12 Si, en vertu du présent Article, une demande du Client oblige Proximus NXT à prendre des mesures supplémentaires autres que celles directement imposées à Proximus NXT par la Législation sur la protection des données, le Client remboursera à Proximus NXT tous les frais encourus afin de prendre de telles mesures.

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

## 13. DIVERS

### 13.1 SIGNATURE ET CONVENTION DE PREUVE

13.1.1 Toute expression de volonté par voie électronique identifiant le Client comme émetteur (que ce soit par une signature électronique au sens de la loi modifiée du 14 août 2000 relative au commerce électronique ou par un autre moyen exprimant la volonté du Client) valent accord du Client et ont la même valeur qu'un document muni d'une signature manuscrite. L'introduction du Code PIN par le Client sur son terminal mobile, ou de tout autre code, vaut signature du Client et acceptation de la transaction ou de l'opération en question, notamment en ce qui concerne les services principaux ou complémentaires que le Client peut commander de cette manière, y compris le paiement de services fournis par des tiers. Le Client a accès à certains services principaux, accessoires, optionnels ou de support client au moyen d'un ou de

## CONDITIONS GENERALES POUR LES SERVICES DE TÉLÉCOMMUNICATION PROXIMUS NXT –

### CLIENTS PROFESSIONNELS

#### Applicables au 1<sup>er</sup> janvier 2023

plusieurs identifiant et/ou mot(s) de passe. Le Client s'engage à conserver secrets ces éléments d'identification et à ne pas les divulguer à des tiers sous quelque forme que ce soit. Tout accès à ces services réalisés au moyen de(s) identifiant(s) et/ ou mot(s) de passe du Client est réputé avoir été effectué par ce dernier. En cas de perte ou de vol d'un des éléments d'identification du Client, celui-ci doit en informer, dans les meilleurs délais, Proximus NXT qui procédera à leur annulation et lui communiquera de nouveaux éléments d'identification.

Proximus NXT peut choisir par quel moyen de notification écrite elle communique la conclusion ou une modification du Contrat pour autant que cette notification ait lieu sur un support durable.

Proximus NXT peut apporter la preuve de tout fait ou acte juridique par tout moyen de preuve, y compris par témoignage, présomption, enregistrement téléphonique ou informatique ou autre moyen

**CONDITIONS GENERALES POUR LES SERVICES DE TÉLÉCOMMUNICATION PROXIMUS  
NXT –**

**CLIENTS PROFESSIONNELS**

**Applicables au 1<sup>er</sup> janvier 2023**

**13.2 CESSIBILITE DU CONTRAT**

Proximus NXT, tout comme le Client, a le droit de céder en tout ou en partie leurs droits et obligations nés du Contrat à un tiers. Une telle cession ne s'effectue qu'avec le consentement préalable et écrit de Proximus NXT. Le cas échéant, il est de convention expresse que le contrat de transfert sera établi par Proximus NXT et signé ensemble par le Client, Proximus NXT, et le Cessionnaire.

**13.3 RENONCIATION**

Tout manquement par l'une des Parties dans l'exercice de ses droits ne sera en aucun cas considéré comme une renonciation à ces droits.

**13.4 NULLITE**

Si l'une des dispositions du Contrat devait être déclarée nulle, non valable, non applicable ou illégale, par tout tribunal d'une juridiction compétente, cette disposition sera interprétée conformément aux lois en vigueur afin de cerner au mieux les intentions originales des parties. La partie restante des dispositions du Contrat resteront pleinement valables et applicables.

**13.5 COMPETENCE ET DROIT APPLICABLE**

Le présent Contrat est régi par le droit luxembourgeois. En cas de litige ne pouvant être résolu à l'amiable, les tribunaux de Luxembourg-Ville sont seuls compétents.