Conditions Particulières pour le Service de téléphonie mobile Scarlet

Les présentes Conditions Particulières s'appliquent au Service de téléphonie mobile Scarlet. Elles font partie du Contrat entre le Client et Proximus, tel que défini dans les Conditions Générales. Elles sont complémentaires aux Conditions générales. En cas de contradiction, les Conditions Particulières prévalent sur les Conditions générales. En ce qui concerne le service de messagerie RCS, les Conditions Générales et Particulières s'appliquent uniquement pour autant que le Client utilise un appareil Apple compatible. Il vous est recommandé de garder une copie de ces Conditions Particulières.

1. Droits et obligations spécifiques de Proximus

1.1 Proximus offre au Client un service de téléphonie mobile qui lui permet d'utiliser le réseau mobile de Proximus pour des appels téléphoniques et des connexions data. Proximus mettra tout en œuvre pour activer la carte SIM le plus rapidement possible.

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 Service n'est disponible que dans des zones terrestres et le réseau mobile de Proximus ne fournit en aucun cas une couverture aérienne.

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.

2. Droits et obligations spécifiques du Client

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.

3. La carte SIM

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 peut également être numérique, intégrée directement dans l'appareil mobile (« eSIM »). Pour les eSIM, le code PIN est désactivé par défaut. Le Client est libre d'activer le code PIN dans les paramètres de son appareil mobile. Ce code est générique par défaut. Le Client est libre de le modifier. La carte SIM reste la propriété de Proximus, qui peut modifier la programmation de la carte SIM à tout moment.

3.2 La perte ou le vol d'une carte SIM ne signifie pas la fin du Contrat. En cas de perte ou de vol de la carte SIM, le Client reste responsable pour l'utilisation et le paiement des Services jusqu'au moment où il demande à Proximus de suspendre la carte SIM et où Proximus est en mesure d'effectuer la suspension. Le Client pourra demander de recevoir une nouvelle carte SIM.

3.3 Si une carte SIM présente un défaut de fabrication, le Client peut demander l'échange au service à la clientèle qui lui enverra gratuitement une nouvelle carte SIM. Si la carte SIM est défectueuse suite à une mauvaise manipulation par le Client, elle peut être remplacée par Proximus aux frais du Client.

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.

3.6 En cas de revente organisée de cartes SIM à des personnes qui, au sens de la réglementation européenne, ne résident pas officiellement en Belgique ou n'ont pas de liens stables avec la Belgique, Proximus se réserve le droit d'appliquer immédiatement toute mesure nécessaire au respect du contrat, y compris sa suspension et/ou résiliation, sans préjudice du droit de Proximus de réclamer des dommages et intérêts.

4. L'utilisation normale et personnelle du Service par le Client et usage illimité

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, pour drones, pour robots, pour véhicules sans pilote ou pour une connexion entre machines

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.

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 relevées comme faisant foi, jusqu'à preuve du contraire.

5. Politique d'usage raisonnable

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.

6. Les services d'itinérance ou de Roaming

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. Pour les communications au sein de la Zone UE et les communications de la Zone UE vers la Belgique, 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. On entend par "Zone UE", au sens de l'article 6 des présentes conditions, 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 où le plan tarifaire national s'applique en vertu d'un accord entre ce pays et les institutions européennes et/ou à l'initiative de Proximus, comme le Royaume-Uni (liste à jour consultable sur www.scarlet.be/roaming).

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.

6.6 Le Client s'engage à utiliser raisonnablement les services de Roaming au sens de la réglementation applicable. En cas d'utilisation abusive ou anormale des services de Roaming constatée par Proximus pendant une période consécutive de 4 mois, Proximus se réserve le droit d'en avertir le Client par tous moyens appropriés (SMS, e-mail, courrier, téléphone, etc.). Dans ce cas, le Client a 15 jours pour adapter son mode d'utilisation et faire la preuve d'une présence ou consommation sur son territoire. Dans le cas contraire, Proximus se réserve le droit de facturer au Client les frais supplémentaires en vigueur conformément à la réglementation applicable, à partir du lendemain de la date de la notification jusqu'au moment où la consommation du Client exclut tout risque d'utilisation abusive ou anormale des services de Roaming, sur la base d'une période d'observation ultérieure de 4 mois consécutifs.

Aux termes de la réglementation européenne, il convient d'entendre par "Utilisation abusive ou anormale des services de roaming" :

- une présence et une consommation des services qui prévalent dans les autres États membres, en comparaison avec la présence nationale et la consommation des services en Belgique ou ;
- l'inactivité prolongée d'une carte SIM donnée, associée à une utilisation en itinérance très fréquente, voire exclusive ou ;
- l'activation et l'utilisation en série de multiples cartes SIM par le même Client en itinérance.

De plus, en cas de revente organisée de cartes SIM à des personnes qui, au sens de la réglementation européenne, ne résident pas officiellement en Belgique ou n'ont pas de liens stables avec la Belgique,

Proximus se réserve le droit d'appliquer immédiatement toute mesure nécessaire au respect du contrat, y compris sa suspension et/ou résiliation, sans préjudice du droit de Proximus de réclamer des dommages et intérêts.

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 20 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 et tout autre pays où la réglementation européenne relative au roaming s'applique en vertu d'un accord conclu entre ce pays et les institutions européennes, à l'exclusion de tout autre pays.

7. Protection tarifaire et transparence

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 aux articles 7.2 et 7.3. En désactivant ces interruptions de connexion internet, les messages de notification liés ne seront pas envoyés.

8. Appels malveillants, restrictions d'appel et CLIP/CLIR

8.1 Le Client qui reçoit des appels malveillants peut s'adresser au Service de Médiation afin d'identifier le numéro à l'origine de ces appels.

8.2 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.

8.3 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.

9. Dispositions liées à l'utilisation à l'accès à Internet

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 Scarlet.

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.

10. Responsabilité de Proximus

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 ou de ne pas activer ou personnaliser de code PIN pour les eSIM. 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.

11. Annuaires et Services de renseignements

11.1 Conformément à la réglementation en vigueur, Proximus communique à la base de données des numéros centrale (www.centralnumberdatabase.be) le nom et les initiales ou le prénom du Client ou, pour une personne morale, la dénomination officielle, son adresse et le numéro de téléphone attribué par Proximus.

11.2 Le choix de figurer ou non dans les annuaires et les services de renseignements est proposé au Client lors de la souscription du Contrat. Le Client indique s'il souhaite que ses données soient reprises dans les annuaires et les services des renseignements ou s'il souhaite que son numéro reste secret. Le Client indique également s'il souhaite ou pas que son nom et son adresse puissent être retrouvés sur base de son numéro de téléphone. Le Client peut modifier ses choix à tout moment en envoyant un e-mail à l'adresse suivante : annuaire@proximus.com.

11.3 Le Client est responsable de l'exactitude des données qu'il communique à Proximus. Tout changement d'un élément d'identification du Client ou du raccordement sera communiqué le plus rapidement possible à la base de données des numéros centrale.