

SUPPORTER DE VOTRE

MOBILITÉ



# **SAM (Safety & More)**

## Conditions Générales d'utilisation

## Table des matières

Article 1.	Préambule.....	3
Article 2.	Acceptation et adaptation des Conditions Générales d'utilisation.....	3
Article 3.	Description succincte de SAM et finalité du système.....	3
Article 4.	Ce système est développé en collaboration avec.....	4
4.1.	Proximus.....	4
4.2.	Touring.....	4
Article 5.	Ce système est mis à votre disposition par.....	4
Article 6.	Règles de conduite.....	4
Article 7.	Contrôle et sanctions.....	4
Article 8.	Votre responsabilité.....	4
Article 9.	Responsabilité d'AG insurance.....	5
Article 10.	Disponibilité du système.....	5
Article 11.	Droits de propriété intellectuelle.....	5
Article 12.	Protection de la vie privée.....	5
Article 13.	Fin de l'utilisation de SAM.....	7
Article 14.	Plaintes et Droit applicable.....	7
14.1.	Traitement des plaintes.....	7
14.2.	Droit applicable et tribunaux compétents.....	7
Annexe 1.	Conditions d'utilisation [ConnectMy.Car].....	8

## Article 1. Préambule

SAM [Safety & More] est le nom commercial d'AG insurance du système ConnectMy.car de Proximus et Touring.

SAM fait appel à un système connecté qui a été développé par Proximus et Touring sous la dénomination de « ConnectMy.car ».

Veuillez lire attentivement :

1. Les présentes Conditions Générales relatives à l'utilisation de notre système SAM
2. Les Conditions Générales d'utilisation de « ConnectMy.car » qui s'appliquent intégralement.  
Ces conditions d'utilisation ont été développées par Proximus.  
Vous pouvez prendre connaissance de ce document en annexe 1.

Le présent Préambule fait partie intégrante des Conditions Générales d'utilisation.

## Article 2. Acceptation et adaptation des Conditions Générales d'utilisation

Les présentes Conditions Générales d'utilisation ainsi que les conditions d'utilisation de « ConnectMy.car » constitueront l'intégralité de la relation contractuelle en ce qui concerne l'utilisation des services de connectivité, la collecte et le traitement de données à caractère personnel et de données de télématique automobile des utilisateurs finaux.

Lors de votre première inscription sur le portail d'enregistrement, vous êtes tenu d'accepter ces Conditions Générales d'utilisation. Si vous n'acceptez pas ces conditions d'utilisation, nous ne pourrions pas vous offrir les services de SAM et vous ne pourriez pas bénéficier des avantages qui y sont liés.

Nous vous informons qu'en cas de non-respect de l'article 6 des présentes Conditions Générales d'utilisation, les fonctionnalités du Système SAM peuvent ne pas être opérantes.

AG insurance se réserve le droit d'adapter les Conditions Générales d'utilisation, dont la dernière version en vigueur peut être consultée par vous sur le site [www.aginsurance.be](http://www.aginsurance.be) [via le moteur de recherche en intruduisant les mots clés - « SAM - conditions d'utilisation »], à tout moment et avant toute utilisation. Il en est de même pour les conditions liées à « ConnetMy.car ».

Tant AG insurance que Proximus s'engagent à vous informer par tout moyen approprié de tout changement apporté à leurs conditions d'utilisation et vous serez amené à accepter ces nouvelles conditions.

La poursuite de l'utilisation de SAM après adaptation des Conditions Générales impliquera l'acceptation irrévocable par vous-même de la version ainsi adaptée.

Si vous n'acceptez pas ces nouvelles conditions d'utilisation, nous ne pourrions plus vous offrir les services de SAM et vous ne pourriez pas bénéficier des avantages qui y sont liés.

Vous disposez à tout moment de la possibilité de ne pas commencer ni poursuivre l'utilisation du système SAM. Dans ce cas, l'article 13 des présentes conditions s'appliquera.

## Article 3. Description succincte de SAM et finalité du système

SAM est un système intégré qui fonctionne via un boîtier à installer dans votre véhicule. Ce boîtier permet de collecter différentes données en temps réel.

Les données collectées incluent la localisation, des informations techniques sur le véhicule [comme l'état du moteur] et des informations sur la conduite du véhicule [comme les accélérations ou freinages soudains]. Ces données seront traitées par AG insurance et partagées avec nos partenaires Proximus et Touring par l'intermédiaire d'une plateforme sécurisée.

La collecte de ces données se fait uniquement sur base de votre consentement explicite. Vous serez amené à le confirmer lors de votre inscription sur le portail d'enregistrement.

Le système SAM permet d'atteindre notamment les finalités suivantes : établissement de statistiques afin d'améliorer nos offres commerciales, coordonner les interventions techniques en cas d'assistance routière, vous informer sur votre style de conduite au travers d'une app. Afin de respecter votre vie privée, les données de géolocalisation seront rendues anonymes dès que leur qualité aura été établie.

Une description plus complète des données collectées et des finalités du système est donnée à l'article 12 des présentes conditions.

AG Insurance peut vous contacter en cours de contrat et dans le cadre de celui-ci afin de garantir le bon déroulement du projet et de partager des informations sur vos données de conduite.

## Article 4. Ce système est développé en collaboration avec

### 4.1. Proximus

Proximus public limited company under public law, Boulevard Albert II, 27 – 1030 Bruxelles, BCE n°: 0202.239.951;

### 4.2. Touring

Touring Club Royal de Belgique ASBL, Rue de la Loi 44 – 1040 Bruxelles – B.C.E.0403.471.597.

## Article 5. Ce système est mis à votre disposition par

AG insurance sa, Boulevard E. Jacqmain 53, 1000 Bruxelles (B.C.E. 0404.494.849), entreprise d'assurance agréée sous code 0079, sous le contrôle de la Banque nationale de Belgique, Bd. de Berlaumont 14, 1000 Bruxelles (ci-après « AG Insurance »).

Le boîtier doit être installé par vos soins dans votre véhicule.

Dès la réception du boîtier, vous disposez d'un délai d'un mois pour son installation. Si cela n'a pas été fait dans ce cas, AG insurance supprimera les avantages accordés dans le cadre de SAM et exigera de rendre le boîtier.

AG insurance supprimera également les avantages accordés dans le cadre de SAM et exigera de rendre le boîtier dans la mesure où il est constaté que ce dernier n'est pas régulièrement mis en marche.

## Article 6. Règles de conduite

Il vous est interdit d'utiliser, d'encourager, de promouvoir, de faciliter ou de demander à d'autres personnes d'utiliser, d'encourager, de promouvoir, de faciliter les services du système SAM à toutes fins illégales, nuisibles, frauduleuses\*, contrefaisantes\* ou offensantes\*, ainsi que de transmettre, stocker, afficher, distribuer ou mettre à disposition de toute autre façon un contenu illégal, nuisible, frauduleux, contrefaisant ou offensant.

- **\*Activités illégales, nuisibles ou frauduleuses** : Toutes activités illégales, en violation des droits de tiers, ou susceptibles d'être nuisibles à des tiers, à nos activités ou à notre réputation.
- **\*Contenu contrefaisant** : Tout contenu qui porte atteinte à ou détourne les droits de propriété intellectuelle ou tous autres droits de propriété détenus par des tiers.
- **\*Contenu offensant** : Tout contenu diffamatoire, obscène, injurieux, profanes, vulgaires, menaçants ou autrement répréhensible.

## Article 7. Contrôle et sanctions

AG insurance se réserve le droit de procéder à des contrôles afin de s'assurer du bon respect des règles contenues dans ces Conditions Générales d'utilisation.

AG insurance se réserve le droit, de mener une enquête si elle devait soupçonner tout manquement par rapport au respect de ces Conditions Générales d'utilisation ou tout usage abusif des services du système SAM. Est considéré comme usage abusif : un usage constituant un excès préjudiciable, un comportement impropre, exagéré, disproportionné.

En cas de manquement aux règles, AG insurance peut :

- Supprimer, désactiver, votre accès au système SAM
- Supprimer les avantages accordés dans le cadre de SAM et exiger de rendre le boîtier à AG insurance.

AG insurance a la possibilité de signaler aux autorités judiciaires compétentes toute activité qu'elle soupçonne constituer un manquement grave par rapport au respect de ces Conditions Générales d'utilisation ou tout usage abusif des services du système SAM.

## Article 8. Votre responsabilité

Tout usage détourné et/ou abusif du système SAM et services engage votre responsabilité.

Tous les frais à payer à ce titre vous seront facturés.

Le boîtier installé dans votre véhicule ne peut pas être, notamment, démonté, ouvert, vendu, trafiquer, détruit, placé dans un autre véhicule ces exemples ne sont pas exhaustifs. Tous les frais à payer à ce titre vous seront également facturés.

Dans la mesure où vous mettez à disposition votre véhicule à des tiers, vous êtes tenu de l'informer de la présence du système SAM. Les données recueillies par le système continueront à être enregistrées et seront considérées comme étant les vôtres.

## Article 9. Responsabilité d'AG insurance

AG insurance ne pourra être tenu responsable pour tout manquement de votre part, aux règles contenues dans ces Conditions Générales d'utilisation.

## Article 10. Disponibilité du système

AG insurance ne peut être tenu pour responsable en cas d'absence de disponibilité du système et de ses fonctionnalités, notamment en raison d'une mauvaise couverture ou de l'absence de couverture du réseau mobile ou en cas de virus.

Sans préjudice de dommages et intérêts complémentaires, AG insurance se réserve le droit d'interdire, à tout moment et sans avis préalable, l'accès à tout ou partie des services du système SAM à tout utilisateur pour les motifs suivants : non-respect des présentes Conditions Générales d'utilisation, utilisation à des fins illicites ou contraires aux bonnes mœurs ou atteinte à l'intégrité, à la sécurité ou à la réputation du système. Ainsi que pour tout ce qui est contenu à l'article 8.

## Article 11. Droits de propriété intellectuelle

Tous les droits de propriété intellectuelle sur le périphérique SAM/ConnectMy.car et les services inclus dans le contrat [y compris tous les documents émis par les fournisseurs de services dans le cadre du contrat] sont la propriété exclusive des fournisseurs de services et / ou de leurs fournisseurs. Vous ne pouvez revendiquer aucun droit sur cette propriété intellectuelle ni obtenir aucun droit autre que ceux explicitement spécifiés dans les présentes conditions d'utilisation. Vous ne pouvez pas reproduire, désosser, décompiler, désassembler, modifier ou modifier le logiciel ou le dispositif SAM/ConnectMy.car, ni les communiquer ni les mettre à la disposition d'un tiers.

Toutes les marques, marques de service, noms commerciaux, logos ou autres mots ou symboles faisant référence au dispositif SAM/ConnectMy.car et / ou aux services ou aux activités commerciales des fournisseurs de services en général sont et restent la propriété exclusive des fournisseurs de services, de ses sociétés affiliées ou de ses fournisseurs. Vous ne pouvez commettre aucun acte qui constituerait une menace pour ces droits de propriété, ni acquérir aucun droit sur ces marques.

Vous ne pouvez pas enlever, modifier ou masquer les étiquettes, plaques ou autres badges distinctifs apposés sur le dispositif SAM/ConnectMy.car par les fournisseurs de services ou ses fournisseurs.

## Article 12. Protection de la vie privée

Les données à caractère personnel recueillies sont traitées par AG insurance SA, ayant son siège social à 1000 Bruxelles, Boulevard Emile Jacqmain 53, en tant que responsable du traitement, conformément au règlement général sur la protection des données du 27 avril 2016 et à toutes les autres réglementations belges applicables en matière de protection des données ainsi qu'à la [Notice Vie Privée d'AG insurance](#).

Proximus et Touring protègent également vos données à caractère personnel, et de ce fait leurs notices privacy sont également d'application. Vous pouvez les consulter via ces liens : [Notice privacy Touring](#), [Notice privacy Proximus](#)

### a. Types de données

Lorsque vous souhaitez utiliser le système SAM et ses services, AG insurance enregistre notamment les données :

- Personnelles vous concernant [notamment votre nom, votre prénom, numéro de téléphone, votre adresse électronique, une adresse de livraison du matériel, le numéro de votre plaque d'immatriculation].
- De géolocalisation du véhicule [données GPS du véhicule, incluant la latitude, la longitude, l'altitude, le trajet].
- D'identification du véhicule [numéro d'identification du véhicule].
- Du moteur du véhicule [contact mis/coupé, kilométrage, niveau de batterie, température du moteur, niveau de carburant, code de panne, basse tension, vibration après contact coupé, régime moteur élevé à basse température de l'eau, remorquage, collision présumée, position de l'accélérateur, tours par minute, vitesse, air d'admission - température et pression, témoin indicateur de dysfonctionnement, compteur, consommation, durée de trajet].

## b. Finalités

Ces données sont traitées pour les finalités mentionnées dans la Notice Vie Privée d'AG insurance et en particulier pour :

- L'établissement de statistiques : ces statistiques n'auront jamais une connotation commerciale ou publicitaire à votre égard. Elles nous permettront de mieux réfléchir et d'adapter nos produits.
- Utilisation de l'application de géolocalisation de la voiture dans le cadre du Service AG Mobility Assist afin notamment de vous venir en aide dans le cadre d'une assistance routière.
- Mise à disposition dans l'app Mobility Assist de vos données de trajets permettant d'évaluer votre conduite : nombre d'accélération rapides, nombres de freinages rapides, nombre de virages serrés, durée des trajets, kilométrage parcouru, vitesse maximale atteinte et vitesse moyenne.
- Améliorer le style de conduite, stimuler la conduite écologique, analyser l'utilisation de la voiture et les trajets, détecter à temps et préventivement les problèmes techniques.
- Utilisation des données de géolocalisations rendues anonymes pour des analyses Big Data et reporting associés.
- Réaliser toute finalité imposée à AG insurance par une disposition légale, réglementaire ou administrative.

Proximus et Touring peuvent également traiter les données pour leurs propres finalités mentionnées dans leurs notices Privacy et dans les conditions d'utilisation de « ConnetMy.car ».

Dans certains cas (comme par exemple une enquête de satisfaction) et avec votre consentement, vos données pourront également être traitées.

## c. Communication des données

Ces données seront communiquées à Proximus et Touring. Les données peuvent également être communiquées à toute personne ou instance dans le cadre d'une obligation imposée par la loi ou une décision judiciaire ou administrative.

AG insurance est susceptible de transmettre vos données en dehors de l'Espace économique européen (EEE), dans un pays qui n'assure pas un niveau de protection adéquat des données à caractère personnel. Dans ce cas, AG insurance renforce davantage la sécurité informatique et exige contractuellement un niveau de sécurité renforcé de la part de ses contreparties internationales.

## d. Conservation des données

Les données personnelles traitées sont conservées pendant toute la durée de l'utilisation du système SAM et au maximum 5 ans après la fin de l'utilisation du système SAM, la période de prescription légale ainsi que tout autre délai de conservation qui serait imposé par la législation et la réglementation applicables. Les données rendues anonymes peuvent être gardées plus longtemps.

## e. Vos droits

Dans les limites fixées par la réglementation :

- Vous avez le droit de prendre connaissance de vos données, le cas échéant, de les faire rectifier, et d'en demander la communication à des tiers ;
- Vous avez le droit de vous opposer au traitement de vos données, le droit de demander la limitation du traitement de celles-ci ainsi que le droit à leur effacement. Dans ces cas, AG insurance pourrait se trouver dans l'impossibilité de vous fournir toutes les fonctionnalités du système SAM.

Vous pouvez exercer vos droits au moyen d'une demande datée et signée accompagnée d'une photocopie (recto) de votre carte d'identité à envoyer par courrier à AG insurance, Data Protection Officer, 1000 Bruxelles, Boulevard Emile Jacqmain 53, ou par email à : [AG\\_DPO@aginsurance.be](mailto:AG_DPO@aginsurance.be). Une réclamation peut le cas échéant être introduite auprès de l'Autorité de protection des données.

Plus d'informations peuvent être obtenues à la même adresse ainsi que dans la [Notice Vie Privée d'AG insurance](#).

### **Article 13. Fin de l'utilisation de SAM**

Vous pouvez à tout moment cesser d'utiliser du système SAM.

Dans ce cas vous perdrez toutes les données collectées, ainsi que les avantages liés à SAM.

Vous devez rendre le boîtier à AG insurance.

### **Article 14. Plaintes et Droit applicable**

#### **14.1. Traitement des plaintes**

En cas de plainte, contactez le Service de Gestion des Plaintes d'AG insurance :

Service de Gestion des Plaintes d'AG insurance

Boulevard E. Jacqmain 53

1000 Bruxelles

Tél. : 02 664 02 00

E-mail : [customercomplaints@aginsurance.be](mailto:customercomplaints@aginsurance.be)

Si la solution proposée ne vous donne pas satisfaction, votre plainte peut être soumise à l'Ombudsman des Assurances :

L'Ombudsman des Assurances

Square de Meeûs 35

1000 Bruxelles

Tél : 02 547 58 71

Fax : 02 547 59 75

[www.ombudsman.as](http://www.ombudsman.as)

#### **14.2. Droit applicable et tribunaux compétents**

Les droits et obligations sont régis par le droit belge. Tout litige relève de la compétence exclusive des tribunaux belges.

## Annexe 1. Conditions d'utilisation [ConnectMy.Car]

### Article 1: Définitions

- 1.1. **Proximus**: société anonyme de droit public dont le siège social est établi boulevard du Roi Albert II, 27 à 1030 Bruxelles, n° d'entreprise BCE 0202.239.951 ;
- 1.2. **Touring**: Touring Club Royal de Belgique ASBL, dont le siège social est établi rue de la Loi, 44, à 1040 Bruxelles [n° d'entreprise BCE 0403.471.597] ;
- 1.3. **Service**: fourniture de la fonction de géolocalisation du Véhicule et de la fonction de diagnostic du Véhicule à l'Utilisateur final; fourniture d'un service de télématique au Client au moyen de l'Équipement et, en option, de la connectivité internet dans le Véhicule par Proximus, y compris le hotspot wi-fi dans le Véhicule.
- 1.4. **Client**: AG Insurance, boulevard Émile Jacqmain, 53 à 1000 Bruxelles, RPM Bruxelles, N° TVA BE 0404.494.849 FATCA/ IRS Global Intermediary Identification Number (GIIN): 6841D2.00021.ME.056, personne morale s'abonnant au Service et permettant à l'Utilisateur final d'utiliser celui-ci dans un Véhicule. Le Client a acheté la solution ConnectMy.car auprès de Proximus et Touring et a conclu un contrat avec ces dernières.
- 1.5. **Utilisateur final**: conducteur individuel utilisant le Service à des fins non commerciales, en tant que bénéficiaire du Service du Client ;
- 1.6. **Véhicule**: la voiture du Client ou de l'Utilisateur final contenant l'Équipement nécessaire au Service ;
- 1.7. **Équipement**: clé matérielle (dongle), incluant une carte SIM Proximus utilisée pour accéder au Service ;
- 1.8. **Visiteur**: l'utilisateur utilisant le Service avec l'autorisation de l'Utilisateur final en ayant recours au Service autorisé par l'Utilisateur final ;
- 1.9. **Utilisateur non autorisé**: l'utilisateur faisant un usage non autorisé du Service du Client ;
- 1.10. **Tiers**: tout tiers ;
- 1.11. **Réseau**: les systèmes de communications électroniques utilisés par Proximus pour fournir le Service au Client/à l'Utilisateur final en Belgique ;
- 1.12. **Contenu**: matériel disponible via le Service, tels que textes, images ou autres informations, logiciels, photos, vidéos, graphiques, musique, son et toutes autres informations fournies par des fournisseurs de contenu ;
- 1.13. **Portail utilisateur final**: portail accessible à l'Utilisateur final pour s'enregistrer au Service à l'aide de l'AG Mobility Assist App ;
- 1.14. **Compte**: compte personnel de l'Utilisateur final sur le Portail utilisateur final, consultable au moyen de ses Login et Mot de passe personnels ;
- 1.15. **Login et Mot de passe**: Login et Mot de passe personnels permettant à l'Utilisateur final d'accéder à son Compte sur le Portail utilisateur final ;
- 1.16. **Solution ConnectMy.car**: solution fournie par le Client au départ de Touring et Proximus, permettant de mettre à la disposition de l'Utilisateur final la fonction de géolocalisation du Véhicule, la fonction de diagnostic du Véhicule et les données sur le style de conduite ; fourniture d'un service de télématique au Client au moyen de l'Équipement et, en option, de la connectivité internet dans le véhicule par Proximus, y compris un hotspot wi-fi dans le Véhicule ;
- 1.17. **Fournisseur de Services d'Applications**: sociétés autres que Proximus et Touring, offrant des services auquel l'Utilisateur final peut adhérer ;

### Article 2: Service

- 2.1. Le Service propose une connectivité internet sans fil (hotspot wi-fi) dans le Véhicule de l'Utilisateur final par une connexion au réseau au moyen de l'Équipement, conformément aux Conditions d'utilisation (en option). Le Service permet de connecter simultanément jusqu'à cinq appareils au wi-fi via le réseau mobile 4G de Proximus<sup>1</sup>. Le Service offre à l'Utilisateur final la fonction de géolocalisation du Véhicule, la fonction de diagnostic du Véhicule et la mise à disposition de données sur son style de conduite par le biais du Portail utilisateur final accessible sur smartphone, ordinateur ou tablette. Le Service active, via une plateforme, un service de télématique permettant au Client de gérer sa flotte de Véhicules.

---

1 Le réseau 4G LTE n'est pas disponible partout. En cas d'indisponibilité du réseau 4G, les appareils se connecteront au réseau 2G ou 3G. Cette situation pourrait avoir un impact sur la qualité et la vitesse de la connexion internet.



Si l'Utilisateur final donne accès au Service à des Visiteurs, il certifie que ces derniers sont informés des Conditions d'utilisation de ConnectMy.car et y adhèrent. L'Utilisateur final ne peut en aucun cas réclamer de dédommagement en cas d'utilisation partagée du Service.

2.2. Le Service est disponible exclusivement dans la zone géographique souscrite.

2.3. Le Service ne permet pas à l'Utilisateur final de contacter les numéros d'urgence.

Le Client n'est pas autorisé à transférer la connectivité attribuée pour le Service chez un autre opérateur.

### **Article 3: Accès au Service**

3.1. Dès que le Client s'est abonné au Service inclus dans la solution Connectmy.car, que les cartes SIM ont été activées dans les systèmes de Proximus et que l'Équipement est présent dans le Véhicule de l'Utilisateur final, ce dernier peut procéder à son enregistrement afin de pouvoir utiliser le Service à tout moment.

3.2. Pour utiliser le Service, l'Utilisateur final doit simplement activer son Compte sur le Portail utilisateur final à l'aide de son Login et de son Mot de passe.

3.3. Pendant l'enregistrement, l'Utilisateur final fournira les informations suivantes :

- son identité: nom, prénom, [adresse - facultatif] ;
- une adresse e-mail valide à laquelle il recevra son login et un mot de passe sécurisé ;
- un numéro de téléphone mobile belge pour l'activation et les notifications ;
- des informations relatives au Véhicule : plaque d'immatriculation ;
- le numéro IMEI du dongle.

3.4. Proximus se réserve le droit de refuser une demande d'accès au Service dans les cas suivants :

- a. l'Utilisateur final refuse de se conformer aux Conditions d'utilisation ou de fournir les informations énumérées à l'article 3.3 précité ;
- b. le Client ne satisfait pas aux obligations lui incombant en vertu du présent contrat pour la solution ConnectMy.Car Solution avec Proximus et Touring ;
- c. en cas de fraude avérée ou de doute sérieux quant à la solvabilité du Client ;
- d. l'Utilisateur final fournit une identité fictive ou incorrecte.

### **Article 4: Forfaits de données**

4.1. La période de validité des forfaits de données débute à l'activation de la connectivité dans les systèmes de Proximus. Dès l'expiration de la période de validité, l'Utilisateur final perd tout volume inutilisé.

4.2. Le trafic internet via le Service, généré par le Client, l'Utilisateur final, le Visiteur et le Tiers utilisant le Login et le Mot de passe de l'Utilisateur final, est déduit du volume du forfait de données.

4.3. Si le Client vend ou transfère d'une autre façon le Véhicule, l'Utilisateur final peut continuer à utiliser son Compte et les forfaits de données qui y sont enregistrés dans un autre Véhicule compatible. Si le Client n'utilise pas cette possibilité, les forfaits de données ne seront pas remboursés.

4.4. Il est possible de désactiver temporairement le hotspot wi-fi dans le Véhicule en cas de dépassement du forfait de données, et ce, jusqu'à la prochaine période de validité.

### **Article 5: Règles d'utilisation du Service, de l'Équipement et du Réseau**

5.1. 5.1. Remarques générales

5.1.1. Proximus peut, à tout moment, donner au Client et/ou à l'Utilisateur final des instructions spécifiques relatives à l'utilisation du Service, de l'Équipement et du Réseau pour des raisons opérationnelles, juridiques, de sécurité ou de qualité. L'Utilisateur final s'engage à respecter strictement ces instructions.

5.1.2. L'Utilisateur final s'engage à utiliser le Service, l'Équipement et le Réseau avec prudence et circonspection.

L'Utilisateur final utilisera le Service et le Réseau [y compris lorsqu'il postera du contenu et enverra des e-mails] :

- uniquement dans le respect de ces Conditions d'utilisation ;
- dans le respect des conditions d'utilisation imposées par tout réseau connecté ;
- exclusivement à des fins légales ;
- en aucun cas dans le cadre d'activités frauduleuses ou criminelles ;

- uniquement dans le respect de la propriété intellectuelle, de la vie privée et d'autres droits de Tiers ;
- en aucun cas en violation de l'ordre public ou de la moralité publique ;
- et en aucun cas ne perturbera ou, par toute action ou négligence de sa part, ne compromettra ou n'utilisera le Service ou le Réseau d'une manière préjudiciable pour les autres utilisateurs.

## 5.2. Utilisation du Service et de l'Équipement

5.2.1. Proximus est autorisée à surveiller l'utilisation du Service par l'Utilisateur final afin de vérifier le respect de ces Conditions d'utilisation, sans toutefois contrôler le contenu de la communication. Si Proximus relève une infraction à ces Conditions d'utilisation, elle en informera l'Utilisateur final et le Client en conséquence. Proximus se réserve également le droit de prendre les mesures nécessaires dans ce cas, comme la suspension temporaire du Compte de l'Utilisateur final.

5.2.2. Excepté pour l'usage partagé du Service par des Visiteurs, il est interdit à l'Utilisateur final de mettre à disposition, transférer ou autoriser l'utilisation du Service, en tout ou en partie, directement ou indirectement, gratuitement ou contre paiement, à des Tiers à des fins de fourniture de services de télécommunications en leur nom et pour leur propre Compte, sauf autorisation de Proximus à titre exceptionnel.

5.2.3. L'Utilisateur final est tenu de prendre toutes les mesures qui s'imposent afin de prévenir tout accès frauduleux au Service.

L'Utilisateur final est tenu de prendre toutes les précautions afin de garder ses Login et Mot de passe secrets. Il sera responsable de tout usage illégal ou malveillant résultant de la communication volontaire, accidentelle ou involontaire de ses Login et Mot de passe.

L'Utilisateur final s'abstiendra de toute tentative de copie des données d'identification technique sur la carte SIM et, de manière générale, de toute utilisation abusive ou frauduleuse de l'Équipement, y compris la carte SIM.

5.2.4. L'Utilisateur final n'est pas autorisé à apporter des modifications à l'Équipement.

L'Utilisateur final ne peut [en tout ou en partie] copier, modifier, changer, désassembler l'Équipement ou en effectuer l'ingénierie inverse.

L'Utilisateur final reconnaît le droit de Proximus, sans notification préalable, de se connecter à distance à l'Équipement compatible et de le réinitialiser et le gérer en cas de besoin pour la qualité et le support des Services fournis par Proximus via l'Équipement.

L'Utilisateur final est tenu d'appliquer les directives communiquées par Proximus en ce qui concerne l'Équipement et de s'y conformer afin d'assurer un fonctionnement et un support adéquats.

## 5.3. Utilisation du réseau

5.3.1. L'Utilisateur final s'abstiendra de :

- commettre des actes de piratage informatique et de «cracking» ou de «hacking» à l'encontre du système de Proximus ou de ses partenaires ou de tout autre système, et d'accéder de manière illicite ou illégale aux ordinateurs [matériel et logiciels] de Proximus ou de son partenaire, au système de communications électroniques, au système de télécommunications ou aux données des réseaux connectés, ou de modifier ou transférer ces données ;
- modifier ou supprimer les informations identifiées par le Réseau ;
- distribuer des logiciels malveillants [«malware»] dans l'intention de nuire à l'intégrité des systèmes informatiques et/ou des données qu'ils contiennent ou dans le but d'accéder frauduleusement à des données confidentielles.

5.3.2. L'Utilisateur final s'engage à ne publier aucun contenu :

- insultant, méprisant, menaçant, diffamatoire ou dégradant pour autrui ;
- de nature raciste, xénophobe ou révisionniste ou incitant à la discrimination, la haine ou la violence à l'encontre d'une personne en raison de son origine ethnique, sa religion, son orientation sexuelle, sa couleur de peau, son origine ou sa nationalité ;
- défendant un comportement dangereux et/ou fournissant des indications sur la manière d'atteindre un objectif dangereux ;
- contenant de la publicité pour des services à caractère sexuel ;
- contenant des virus.

Via le Réseau, il est possible d'accéder à du contenu protégé par des droits de propriété intellectuelle ou qui viole des dispositions légales applicables. Sauf convention expresse par Proximus ou un Tiers, l'Utilisateur final

n'est pas autorisé à stocker, copier, télécharger ou envoyer du contenu interdit, non autorisé ou illégal, qui viole l'ordre public ou la moralité publique, ou qui constitue ou pourrait constituer une violation de droits de Tiers, en particulier de droits de propriété intellectuelle ou d'autres droits de propriété.

Dans le cadre du Service de Proximus, l'Utilisateur final respectera les lois applicables, les droits de propriété intellectuelle et les autres droits de tiers.

Proximus n'exerçant aucun contrôle sur le contenu, elle demande aux parents/tuteurs de superviser l'utilisation du réseau par leurs enfants mineurs et d'installer les filtres requis si nécessaire. Les parents/tuteurs sont tenus de contrôler l'utilisation du Service par leurs enfants mineurs lorsque ceux-ci accèdent à internet.

- 5.3.3. L'Utilisateur final ne perturbera pas le Réseau de manière frauduleuse ou excessive, en particulier en inondant les serveurs de Proximus ou de ses partenaires et/ou destinataires de données (spam, junk mail, etc.) de manière volontaire ou non, en envoyant des e-mails générant un grand nombre de réponses et de manière susceptible de perturber la disponibilité des serveurs ou du Réseau ou en générant des volumes substantiels de trafic (flooding). Proximus se réserve le droit de bloquer la réception d'e-mails pour ses serveurs non protégés contre l'«open relay».
- 5.3.4. Lorsque l'Utilisateur final est connecté au Réseau, il est tenu de prendre toutes les précautions nécessaires pour protéger ses propres données, logiciels et appareils, en particulier contre tous les virus circulant sur internet ou contre toute intrusion dans son système de communication mobile par un Tiers. L'Utilisateur final admet que le Réseau n'est pas totalement fiable, en particulier en ce qui concerne la transmission sécurisée de données, et a conscience du manque de garanties de performance en termes de volume et de vitesse de transmission des données. L'Utilisateur final admet que l'intégrité, l'authentification et la confidentialité des informations, fichiers et de toute autre donnée qu'il souhaite échanger via le Réseau ne peut être garantie. L'Utilisateur final assume dès lors toute la responsabilité en cas de violation de la confidentialité de données envoyées via le Réseau. La communication, via le Service ou le Réseau, de données confidentielles par l'Utilisateur final concernant sa personne ou de données qu'il considère en tant que telles s'effectuera aux risques de l'Utilisateur final. Ce dernier prendra toutes les mesures nécessaires pour préserver la confidentialité et l'intégrité de ses données.
- 5.3.5. Si du contenu, des produits et des services proposés par des sociétés tierces sont accessibles via le Réseau, l'Utilisateur final transmettra directement toute plainte relative à l'exécution du service en question ou à la vente du contenu et des produits mentionnés au Fournisseur de Services d'Applications qui commercialise le contenu, les services ou les produits concernés.

## Article 6: Droits, obligations et responsabilité de Proximus

- 6.1. Proximus est uniquement soumise à une obligation d'accomplir sa mission au mieux de ses capacités et fournira toutes les ressources nécessaires pour garantir le fonctionnement adéquat du Service et du Réseau. Proximus ne donne aucune garantie expresse ni implicite concernant la capacité du Service et du Réseau à répondre aux attentes ou aux besoins du Client ou des Utilisateurs finaux, ni concernant le fonctionnement optimal ou ininterrompu du Service, la couverture et le débit internet [pour plus amples informations concernant la couverture mobile, voir [www.proximus.be](http://www.proximus.be)]. La qualité de la transmission via le Réseau peut être perturbée par une source externe ou des obstacles inhérents aux bâtiments, à la végétation ou à la topographie. La qualité du Service dépend aussi de la qualité de l'appareil utilisé par l'Utilisateur final. Proximus seule est habilitée à déterminer les moyens techniques nécessaires pour fournir l'accès au Service aux conditions les plus favorables, sans toutefois se voir obligée d'étendre le Réseau ou d'en augmenter la capacité.
- 6.2. Proximus garantit que le Service respecte les droits des Tiers.
- 6.3. Proximus est autorisée à modifier à tout moment la programmation de l'Équipement.
- 6.4. En cas de congestion du Réseau et afin d'éviter toute [sur]saturation, Proximus peut être amenée à ralentir certains types de flux de données. Pour plus d'informations concernant les procédures appliquées par Proximus pour éviter la [sur]saturation de son réseau mobile, voir [www.proximus.be](http://www.proximus.be).
- 6.5. Compte tenu de l'obligation de préserver le secret de la correspondance privée, Proximus n'exerce aucun contrôle sur le contenu ou les propriétés de données envoyées par l'Utilisateur final ou reçues via le Réseau. Les dispositions suivantes sont toutefois applicables:
  - Proximus se réserve le droit de traiter les données de communication relatives à l'accès internet conformément à la politique de Proximus en matière de protection de la vie privée, disponible sur le site web [www.proximus.be](http://www.proximus.be) ;
  - Afin d'assurer une gestion appropriée du système d'accès à internet, Proximus se réserve le droit de supprimer des messages ou d'empêcher certaines actions par lesquelles l'Utilisateur final pourrait perturber le bon fonctionnement

du Réseau ou enfreindre les règles d'utilisation normale. Proximus se réserve par ailleurs le droit, après avoir traité une plainte contenant des éléments de preuve suffisants, de suspendre ou d'interrompre immédiatement l'accès au réseau pour un Utilisateur final diffusant ou transmettant du contenu répréhensible sans notification préalable ni dédommagement.

6.6. Proximus et Touring mettent à disposition un Customer Service Desk afin de répondre autant que possible aux attentes du Client et de l'Utilisateur final. Le Customer Service Desk traite les questions et plaintes des Utilisateurs finaux concernant un possible dysfonctionnement du Service. L'Utilisateur final peut également contacter ce service en cas de perte, de vol ou d'accès au Compte sans l'autorisation de l'Utilisateur final ou en cas de défectuosité de la carte SIM. L'Utilisateur final est informé que les appels à destination ou en provenance du Customer Service Desk de Proximus-Touring et le service clientèle de leurs partenaires peuvent être enregistrés afin de servir éventuellement de preuve en cas de contestation d'une transaction commerciale. L'Utilisateur final accepte cet enregistrement et y donne son consentement. Les appels à destination ou en provenance du Customer Service Desk peuvent également être écoutés ou enregistrés afin de contrôler la qualité du Service.

6.7. Proximus ne peut être tenue responsable :

- du contenu, de l'exactitude et/ou de l'intégrité des informations et des données envoyées via le Réseau ;
- des préjudices, dommages, erreurs ou omissions, interruptions, défauts, vols, pertes ou destructions de données pouvant survenir lorsque l'Utilisateur final accède au Réseau, excepté en cas de fraude ou de négligence grave de la part de Proximus ;
- de la divulgation de données ou informations confidentielles stockées dans son système informatique ;
- en cas de longs délais de réaction, d'inaccessibilité et/ou d'interruption de tout ou partie du Réseau et des services proposés via le Réseau ;
- en cas de changements dans la fourniture de Services sur internet mis en œuvre par les éditeurs, créateurs et distributeurs de contenu ou ceux imposés par des dispositions statutaires ou réglementaires ;
- de violations et de fraude commises par l'Utilisateur final, des Tiers ou des fournisseurs de services d'applications via le Réseau ;
- de la perte ou de dommages résultant de l'activation/la désactivation du Service par l'Utilisateur final ;
- de la perte ou de dommages résultant d'une mauvaise utilisation du Service ;
- de la perte ou de dommages résultant de l'intervention d'un Fournisseur de Services d'Applications ;
- de la perte ou de dommages résultant de l'intervention d'un Tiers ;
- de la perte ou de dommages résultant d'un accident lié à l'utilisation du Service en conduisant le Véhicule ;
- de services de Tiers fournis via le Service ou de la facturation de ceux-ci ;
- en cas d'usage inapproprié du Service de Proximus, de dysfonctionnement de l'appareil de communication mobile et/ou de ses accessoires ou de non-fonctionnement de la carte SIM dans un terminal non agréé.

L'Utilisateur final est conscient des risques potentiels inhérents à l'utilisation d'un appareil de communication mobile, en particulier des dangers pouvant résulter de l'utilisation de l'appareil de communication mobile au volant.

Proximus ne peut être tenue responsable de tout dommage résultant d'un accident causé par l'utilisation d'un appareil de communication mobile.

L'Utilisateur final est conscient des perturbations possibles que peut occasionner un appareil de communication mobile à certains équipements sensibles tels que des appareils médicaux et des avions. Il est dès lors essentiel de respecter scrupuleusement les instructions communiquées par les personnes en charge de cet équipement.

Proximus ne peut être tenue responsable de tout dommage pouvant résulter du non-respect de ces instructions.

6.8. De manière générale, la responsabilité de Proximus n'est engagée qu'en cas de négligence intentionnelle ou grave (notamment une violation de l'une de ses obligations essentielles) de sa part ou de la part de ses employés. Dans ce cas, sa responsabilité se limite à la réparation des seuls dommages prévisibles, directs, personnels et certains subis par l'Utilisateur final, à l'exclusion de la réparation de tous dommages ou pertes indirects ou immatériels, tels que les dépenses supplémentaires, manques à gagner, pertes de bénéfices, pertes de clientèle, pertes ou détériorations de données et pertes de contrats.

6.9. Sous réserve de dispositions légales impératives, dans tous les cas où la responsabilité de Proximus est susceptible d'être engagée, sa responsabilité totale et cumulée envers l'Utilisateur final est limitée à € 50.000.

## Article 7: Obligations et responsabilité du Client et de l'Utilisateur final

- 7.1. L'Utilisateur final ou le Client est tenu d'informer sans délai Proximus par écrit de tout changement apporté aux données d'identification de l'Utilisateur final. L'Utilisateur final et le Client sont conjointement et solidairement responsables des informations qu'ils fournissent à Proximus.
- 7.2. L'Utilisateur final et le Client sont conjointement et solidairement responsables de l'utilisation du Service vis-à-vis de Proximus.

L'Utilisateur final est responsable de toute utilisation ou utilisation abusive de son accès au Service par des Visiteurs ou des Tiers lorsque son Compte, son Login et son Mot de passe sont utilisés.

Si le Client cède ou prête le Véhicule doté de l'Équipement à un autre Utilisateur final, il est tenu de demander à cet autre Utilisateur final de s'enregistrer. À défaut, le Client demeure responsable de l'utilisation du Service. Même en cas de perte ou de vol du Véhicule doté de l'Équipement ou en cas d'utilisation non autorisée du Compte, du Login et du Mot de passe, l'Utilisateur final reste responsable de cette utilisation. Le Client ne peut exiger un remboursement en cas de perte ou de vol. Dans ce cas, l'Utilisateur final ou le Client est tenu d'informer sans délai Proximus de la perte, du vol ou de l'utilisation non autorisée, et de lui demander de désactiver le Service afin d'empêcher toute utilisation ultérieure de la carte SIM. Dans ce cas, le Client accepte les contrôles de sécurité et autres effectués par Proximus.
- 7.3. L'Utilisateur final est responsable vis-à-vis de Proximus et de Tiers de tous dommages matériels et immatériels résultant de l'utilisation incorrecte du Réseau et/ou Service par lui-même ou un Visiteur et de toute violation de ces Conditions d'utilisation. L'Utilisateur final est tenu d'indemniser Proximus et tout Tiers pour toute perte ou tout dommage causés par sa faute.
- 7.4. Le Client et l'Utilisateur final indemniseront Proximus de toutes actions, plaintes, réclamations ou revendications de la part de Tiers invoquant une violation de leurs droits résultant de l'utilisation du Service par l'Utilisateur final ou des mesures prises par Proximus pour remédier à cette violation présumée.

## Article 8: Force majeure

La responsabilité de Proximus ne peut être engagée en cas de retards ou de manquements dans l'exécution de ses Services, lorsque ceux-ci sont la conséquence de faits ou de circonstances indépendants de sa volonté, imprévisibles et inévitables [force majeure], notamment, mais non exclusivement, les cas de guerre, d'émeutes, d'agitation civile, d'actions de la part d'autorités civiles ou militaires, d'embargos, d'explosions, de grèves, de lock-outs ou de conflits sociaux [y compris ceux impliquant son personnel], de coupures de courant [y compris celles résultant de l'application d'un plan de délestage imposé par le gouvernement], d'inondations, de gel prolongé, d'incendies ou d'orages, de toute rupture de contrat par un fournisseur ou de toute rupture de stock auprès d'un fournisseur de Proximus.

Si elle invoque un tel cas de Force majeure, Proximus sera en droit de suspendre ou de limiter la fourniture des Services afin de protéger l'environnement opérationnel, sans que l'Utilisateur final ne puisse prétendre à un quelconque dédommagement.

En cas de Force majeure invoquée par Proximus, cette dernière est tenue de mettre tout en œuvre pour limiter sa durée au strict minimum.

## Article 9: Durée du Contrat

- 9.1. Les Conditions d'utilisation deviennent juridiquement contraignantes à l'activation du Compte sur le Portail utilisateur final et prennent effet à la date à laquelle Proximus met le Service à la disposition de l'Utilisateur final.
- 9.2. Proximus attire l'attention de l'Utilisateur final sur le fait que la suspension ou la résiliation du Contrat liant Proximus-Touring au Client entraînera la suspension ou la fin du Service.

## Article 10: Suspension et résiliation par Proximus

- 10.1. Proximus est autorisée à bloquer immédiatement l'accès au Réseau et/ou à suspendre partiellement ou totalement le[s] Service[s] fourni[s] au Client après l'envoi d'une mise en demeure au Client restée sans suite dans un délai mentionné dans la mise en demeure et prenant cours à la date de son envoi:
  - en cas de non-respect par le Client de ses obligations contractuelles;
  - en cas de non-respect par l'Utilisateur final de ses obligations contractuelles;
  - en cas de violation de la législation applicable;
  - en cas de violation de droits de Tiers;
  - si l'intégrité des Services de Proximus et le bon fonctionnement du Réseau sont compromis;

- si Proximus établit que le Login, le Mot de passe, le Service ou le Compte a été utilisé ou obtenu d'une manière non autorisée, illégale ou frauduleuse ;
- si les services de secours et/ou les autorités compétentes obligent Proximus à agir de la sorte ou si une disposition statutaire ou réglementaire impose à Proximus d'agir de la sorte ;
- si les informations fournies au moment de l'enregistrement du Compte ne sont pas correctes ou s'il est établi que ces informations ne sont plus correctes et que Proximus n'en a pas été dûment et correctement informée ;
- si l'Utilisateur final poste du contenu illégal sur internet (par ex. sur son site web ou sur un forum de discussion).

L'Utilisateur final n'est pas en droit de demander un dédommagement dans pareils cas.

10.2. Si la suspension des Services est imputable à un quelconque défaut ou manquement de la part de l'Utilisateur final et/ou du Client, la suspension prend fin lorsque l'Utilisateur final ou le Client a rempli ses obligations. La suspension a lieu sans que l'Utilisateur final ou le Client ne puissent prétendre à un quelconque dédommagement.

Si l'Utilisateur final et/ou le Client ne remplissent pas leurs obligations dans le délai stipulé dans la mise en demeure, Proximus est habilitée à résilier le contrat de plein droit.

Le non-respect de ces Conditions d'utilisation par l'Utilisateur final pourrait être considéré comme une violation du Contrat par le Client.

10.3. La mise à disposition du Service peut être suspendue, limitée ou interrompue en cas de force majeure liée à des événements indépendants de la volonté de Proximus, pour des raisons de maintenance ou en cas de mauvais fonctionnement. Ces interruptions ne peuvent donner lieu à aucun dédommagement. Proximus s'efforcera d'informer le Client de ces interruptions dans un délai raisonnable et de limiter la durée des interruptions au strict minimum.

10.4. Le Service prendra fin de plein droit et sans mise en demeure en cas de faillite du Client ou de liquidation.

10.5. Proximus peut mettre fin ou suspendre la fourniture du Service en cas d'ordre ou d'injonction d'une autorité administrative ou judiciaire. Dans ce cas, ni l'Utilisateur final ni le Client ne sont en droit de réclamer des dommages-intérêts.

## **Article 11 : Modifications du Service et des conditions du Contrat**

11.1. Proximus se réserve le droit d'interrompre ou de limiter l'accès au Réseau et/ou Service sans notification préalable [1] en cas de travaux à des fins notamment de maintenance, rénovation, amélioration ou modification, [2] en cas de force majeure, [3] en cas de perturbation du Service ou d'autres services de Proximus à la suite de l'utilisation ou du mauvais fonctionnement du Service. Proximus s'assurera que la durée de ces interruptions ou restrictions se limitent au temps strictement nécessaire à la réalisation des travaux. Proximus ne sera pas tenue à un quelconque remboursement ou dédommagement pour ces interruptions ou restrictions.

11.2. Proximus peut modifier les caractéristiques techniques du Service si les conditions d'exploitation ou d'organisation l'exigent. Proximus se réserve par ailleurs le droit, dans le cadre des services de données, de modifier expressément le droit pour les numéros d'accès depuis les points d'accès vers son Réseau ou la procédure de connexion.

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

11.4. Proximus s'engage à informer l'Utilisateur final et le Client par tout moyen approprié de tout changement apporté à ces Conditions d'utilisation. Sous réserve de toute dérogation accordée à Proximus par l'IBPT (Institut Belge des services Postaux et des Télécommunications), il y a lieu de fournir cette information au moins un mois avant l'entrée en vigueur de ces changements.

## **Article 12 : Cession du Contrat**

12.1. L'Utilisateur final n'est pas autorisé à céder ses droits et obligations découlant du contrat.

12.2. Proximus est en droit de céder tout ou partie de ses droits et obligations découlant du contrat à un Tiers sans l'accord de l'Utilisateur final.

## **Article 13 : Respect de la vie privée**

13.1. Proximus enregistre dans ses fichiers les données suivantes relatives à l'Utilisateur final :

- données d'identification : nom, prénom, adresse e-mail, login, mot de passe (crypté), numéro de téléphone mobile, adresse [facultatif] ;

- données de géolocalisation du Véhicule [données GPS du véhicule, incluant la latitude, la longitude, l'altitude, le trajet] ;
- données d'identification du Véhicule [numéro d'immatriculation, numéro d'identification du Véhicule] ;
- données du moteur du Véhicule [contact mis/coupé, km, niveau de batterie, température du moteur, niveau de carburant ; code de panne, basse tension, vibration après contact coupé, régime moteur élevé à basse température de l'eau, remorquage, collision présumée, position de l'accélérateur, tours par minute, vitesse, air d'admission - température et pression, témoin indicateur de dysfonctionnement, compteur, consommation, durée de trajet]
- sous réserve du consentement spécifique de l'Utilisateur final lors de la souscription de services de Tiers basés sur le comportement au volant : données relatives au style de conduite [accélération soudaine, décélération soudaine, virage brusque, temps d'arrêt trop fréquents sans couper le moteur, fatigue, dépassement de la vitesse autorisée] ;

En acceptant ces Conditions d'utilisation, l'Utilisateur final accepte que ces données puissent être traitées aux fins suivantes :

- utilisation de l'application de géolocalisation de la voiture dans le cadre du Service ;
- utilisation de l'application de diagnostic de la voiture dans le cadre du Service ;
- fourniture et facturation des Services ;
- contrôle de la qualité du Service ;
- support opérationnel du Service ;
- administration de l'Utilisateur final ;
- gestion de litiges ;
- lutte contre la fraude et les infractions commises envers Proximus, ses employés, ses clients ou ses fournisseurs ;
- planning et organisation de l'infrastructure de télécommunications ;
- utilisation de données de véhicules de flotte anonymes pour déterminer les conditions de trafic sur le réseau routier [services d'info-traffic] ;
- utilisation des données de géolocalisation rendues anonymes, éventuellement avec des données d'autres Utilisateurs finaux rendues anonymes, pour des informations de géolocalisation et des analyses de Big Data ainsi que des services de reporting global à des Tiers ;
- fourniture d'informations concernant ou promouvant les produits et services de Proximus [services de marketing digital] ;
- utilisation de données anonymes pour des études de marché ;
- utilisation de données d'identification du Véhicule et de l'Équipement, de la date d'activation de l'Équipement et du statut, et le cas échéant de l'usage du forfait de données avec connectivité internet, pour les services du Client en charge de la gestion de la flotte ;
- activation de services proposés par des fournisseurs de services d'applications comme décrit à l'article 13.2.

Les fondements juridiques du traitement des données de l'Utilisateur final sont l'exécution du contrat et, pour certains traitements de données, l'accord de l'Utilisateur final [en cas de mention dans les Conditions] ou une obligation légale de Proximus. L'anonymisation de données pour tout usage ultérieur se base sur l'intérêt légitime de Proximus d'offrir au public des services tels qu'un reporting de géolocalisation ou des informations de trafic basées sur des données anonymisées.

- 13.2. Les Utilisateurs finaux du Service peuvent être invités à souscrire d'autres services proposés par un Fournisseur de Services d'Applications. En adhérant à ces services et en acceptant les Conditions d'utilisation du Fournisseur de Services d'Applications, l'Utilisateur final accepte le traitement de ses données pour la finalité de ces services proposés et leur communication au Fournisseur de Services d'Applications. L'Utilisateur final peut à tout moment se désinscrire de ces services.
- 13.3. Les Utilisateurs finaux du Service peuvent être invités à souscrire des services proposés par le Client. En adhérant à ces services et en acceptant les Conditions d'utilisation et la politique du Client en matière de flotte, l'Utilisateur final accepte que le traitement de ses données pour la finalité de ces services proposés et leur communication au Fournisseur de Services d'Applications. L'Utilisateur final peut à tout moment se désinscrire de ces services.
- 13.4. Les fichiers de Proximus sont rendus accessibles aux tiers qui travaillent au nom ou pour le compte de Proximus et aux agents et partenaires commerciaux qui vendent des produits et Services pour le compte de Proximus. Dans tous les cas, leur accès est limité aux données dont ils ont besoin pour l'exécution de leurs obligations contractuelles vis-à-vis de Proximus. Les données de l'Utilisateur final peuvent être communiquées au Service de Médiation si l'Utilisateur final dépose plainte après de ce service.

- 13.5. L'Utilisateur final a le droit de demander l'accès à ses données à caractère personnel, la rectification ou l'effacement de celles-ci, ou une limitation du traitement, ou de s'opposer au traitement, ainsi que le droit à la portabilité des données. L'Utilisateur final soumettra à cet effet une demande dûment signée et datée, ainsi qu'une copie de sa carte d'identité, au Customer Service Desk, à l'adresse e-mail suivante: support@connectmy.Car.
- En cas de traitement des données sur la base du consentement de l'Utilisateur final, ce dernier a le droit de retirer à tout moment son consentement. L'Utilisateur final a le droit de déposer plainte auprès de l'autorité de protection des données en Belgique.
- 13.6. Proximus est autorisée à communiquer des données à caractère personnel à toutes autorités compétentes dans le but de satisfaire à une obligation ou une demande légale ou réglementaire, comme la demande d'une autorité judiciaire compétente dans le cadre d'une enquête judiciaire.
- 13.7. Les données de l'Utilisateur final des 12 mois précédant la date à laquelle l'Utilisateur final concerné a cessé de bénéficier des services de Proximus sont conservées pendant une durée maximale de 5 ans.

#### **Article 14: Administration de la preuve**

- 14.1. Proximus et l'Utilisateur final conviennent que toute communication réalisée entre eux par SMS ou par e-mail a la même valeur légale qu'une correspondance écrite et signée.
- 14.2. Proximus et l'Utilisateur final conviennent que les informations relatives aux communications et aux contrats conservées par Proximus sur un support durable et inaltérables ont force probante jusqu'à preuve du contraire.
- 14.3. Proximus n'est pas tenue par les conventions éventuellement conclues via le Service par l'Utilisateur final et des fournisseurs de services d'applications, instaurant d'autres modes de preuve conventionnels.

#### **Article 15: Remarques générales**

- 15.1. Toute disposition du contrat déclarée nulle et non avenue ou inapplicable ne porte pas atteinte à la validité des autres dispositions.
- 15.2. La validité du contrat conclu par un mineur dépend du consentement écrit de l'un de ses parents ou de son tuteur. Il y a lieu d'envoyer ce consentement ainsi que le contrat à Proximus.
- 15.3. Le non-exercice de ses droits par l'une des Parties ne sera en aucun cas considéré comme une renonciation à ces droits.

#### **Article 16: Procédure de conciliation et règlement des litiges**

##### **Plainte déposée auprès de Proximus**

- 16.1. En cas de difficultés dans l'exécution du contrat, l'Utilisateur final est prié de prendre contact avec le Customer Service Desk par téléphone au +32 2 286 35 26 ou par e-mail à l'adresse suivante: support@connectmy.Car.

##### **Plainte déposée auprès du Services de Médiation pour les Télécommunications**

- 16.2. L'Utilisateur final et/ou le Client peuvent s'adresser au Service de Médiation pour les Télécommunications [Boulevard du Roi Albert II, 8 boîte 3 à 1000 Bruxelles, tél. 02 223 09 09, fax 02 219 86 59, [plaintes@mediateurtelecom.be](mailto:plaintes@mediateurtelecom.be), [www.mediateurletecom.be](http://www.mediateurletecom.be)], institué légalement auprès de l'Institut Belge des services Postaux et des Télécommunications.

Le Service de Médiation pour les Télécommunications est totalement indépendant de Proximus et ne reçoit d'instruction d'aucune autorité relevant de ses attributions.

L'Utilisateur final ou le Client peut s'adresser, au choix, au médiateur francophone ou néerlandophone.

Seules les plaintes écrites sont recevables. L'Utilisateur final ou le Client peut néanmoins s'adresser verbalement au Service de Médiation pour les Télécommunications afin d'être informé au mieux de ses droits.

Les plaintes ne sont recevables que si l'Utilisateur final ou le Client peut montrer qu'il a entrepris une démarche préalable auprès de Proximus.

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

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

Une procédure judiciaire est toujours possible conformément aux présentes conditions générales.



16.3. Le Service de Médiation a les missions légales suivantes :

- a. examiner les plaintes ayant trait aux activités de Proximus ;
- b. jouer un rôle de médiateur pour faciliter un compromis à l'amiable des différends entre Proximus et ses Utilisateurs finaux/Clients ;
- c. adresser une recommandation à Proximus au cas où un compromis à l'amiable ne peut être trouvé. Une copie de la recommandation est adressée au plaignant. Dans ce cas, Proximus dispose d'un délai de vingt jours ouvrables pour motiver sa décision au cas où elle ne suivrait pas la recommandation reçue ;
- d. examiner la demande de tout Utilisateur final/Client se prétendant victime d'une utilisation malveillante d'un réseau ou d'un service de communications électroniques visant à obtenir la communication de l'identité et de l'adresse des utilisateurs de réseaux ou de services de communications électroniques l'ayant importuné, pour autant que ces données soient disponibles. Le Service de Médiation accède à la demande si les conditions suivantes sont remplies :
  - les faits semblent établis ;
  - la demande se rapporte à des dates et heures précises.

16.4. Le Service de Médiation pour les Télécommunications [Boulevard du Roi Albert II, 8 à 1000 Bruxelles] peut, dans le cadre d'une plainte dont il est saisi, prendre connaissance, sur place, des livres, de la correspondance, des procès-verbaux et généralement de tous les documents et de toutes les écritures de Proximus ayant trait directement à l'objet de la plainte. Il peut également requérir des administrateurs et du personnel de Proximus toutes les explications ou informations et procéder à toutes les vérifications nécessaires pour son enquête.

Les informations ainsi obtenues sont traitées par le Service de Médiation comme confidentielles lorsque leur divulgation pourrait nuire à l'entreprise sur un plan général.

#### **Article 17: Droit applicable et juridictions compétentes**

Les dispositions du présent contrat sont soumises au droit belge.

Toute contestation relative à l'interprétation ou à l'application du présent contrat qui ne peut être réglée à l'amiable relève de la compétence exclusive des tribunaux belges ordinaires.