

Avis sur la modification des conditions générales de Belgacom

Bruxelles, le 15 décembre 2010.

1. Cadre légal

L'article 108, § 3, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques (ci-après : "LCE") stipule que les conditions générales et les contrats-type afférents aux services de communications électroniques sont publiés sur le site Internet de l'opérateur après l'avis du service de médiation et du Comité consultatif pour les télécommunications.

Le Comité consultatif émet le présent avis sur la base de cette disposition.

Etant donné que les remarques du service de médiation constituent dorénavant un avis en soi sur la base de l'article 108 précité et sont communiquées intégralement de la sorte à l'opérateur, elles ne sont pas reprises dans le présent avis.

2. Avis

Belgacom a soumis la modification des conditions générales suivantes pour avis :

- Belgacom Internet;
- Service de Téléphonie Mobile de Belgacom;
- Service Proximus;
- Service de Téléphonie de Belgacom

Au cours de la réunion plénière du 15 décembre 2010 du Comité Consultatif pour les télécommunications, le Comité formule les remarques qui figurent ci-dessous concernant ces conditions générales. Test-Achats s'abstient à cet égard.

A) Belgacom Internet

L'article 13 « Vie privée et confidentialité » stipule entre autres : « Les données Clients sont conservées jusqu'à maximum 10 ans après que la personne en question n'est plus Client chez Belgacom. » .

Conformément à l'art. 122 §1^{er} LEC, les données de trafic traitées ou conservées en vue de la facturation et de l'interconnexion sont supprimées à la fin de la période de contestation de la facture ou à la fin de la période au cours de laquelle une action peut être menée pour en obtenir le paiement. Les données de trafic traitées à des fins de marketing doivent être supprimées à la fin de la période qui est nécessaire pour fournir le service à données de trafic ou de localisation en question ou pour l'action de marketing en question (art. 122 §3). Dans ce cadre, le délai maximum de 10 ans de conservation après que la personne ne soit plus cliente chez Belgacom est déraisonnablement long, compte tenu des délais de prescription en matière de facturation, d'une part et de la durée raisonnable d'une action de marketing, d'autre part.

L'art. 13 des conditions générales de Belgacom stipule également ce qui suit:

« D'autres délais de conservation sont d'application pour certaines catégories de données, comme les données trafic qui ne sont conservées que pendant 12 mois. »

Ce texte laisse supposer que les « données trafic » ne sont pas considérées comme des « données clients » étant donné que la clause des « 10 ans » ne s'y applique pas. D'autre part, il ressort de la phrase introductive de l'art. 13 des conditions générales que les données trafic relèvent bien des données clients:

« Belgacom enregistre dans ses fichiers des *données relatives à ses Clients telles que* des données d'identification, données sur l'usage que le Client fait des produits et services Belgacom, *données de trafic du Client*, données de facturation et de paiement, données techniques. »

C'est déconcertant : le texte devrait être clarifié en ce qui concerne les catégories de données.

L'article 13 stipule également:

« Les Clients qui ne souhaitent pas recevoir des informations commerciales sur les produits et services du groupe Belgacom peuvent le notifier au Service local, via le numéro gratuit 0800 99 487 ou online via e-Services. »

Conformément à l'art. 122 §3, 2°, le client doit, pour le traitement des données relatives au trafic, avoir, préalablement à la conclusion du contrat, fait part de manière univoque de son choix libre, spécifique et informé. Une clause permettant uniquement au client de communiquer par téléphone qu'il ne souhaite pas recevoir d'informations commerciales ne satisfait pas à cette obligation. Pour le traitement de données de trafic au sens de la LEC pour les buts suivants indiqués par Belgacom à l'art. 13 (qui sont qualifiés de "marketing", cfr art. 122 §3 LEC), la manifestation de volonté libre, spécifique et basée sur des informations du client doit dès lors être obtenue :

- « - la réalisation d'opérations d'information ou de promotion sur les produits et services offerts par le groupe Belgacom, par courrier, SMS ou E-mail;
- l'établissement de profils d'utilisateurs à des fins de marketing sur base de l'utilisation par le client des produits et services du groupe Belgacom et de données socio-démographiques ;
- la réalisation de campagnes d'information ou de promotion pour des produits et services de tiers via une annexe à la facture .»

Cette exigence de manifestation de volonté libre, spécifique et basée sur des informations du client et son non-accomplissement en offrant la possibilité de s'opposer par téléphone vaut également pour les dispositions suivantes de l'article 13 des conditions générales :

« Les données d'identification et les profils d'utilisateurs peuvent être partagés avec les filiales du Groupe Belgacom en vue de campagnes de marketing ou de publicité pour les produits et services du Groupe Belgacom. Les Clients qui s'y opposent peuvent en informer Belgacom par le Service local ou par le numéro gratuit 0800 99 981.

Les Clients qui ne souhaitent pas recevoir des informations commerciales sur les produits et services de tiers via une annexe à la facture peuvent le notifier au Service local.

Les données relatives aux Clients qui ont résilié leurs contrats avec Belgacom peuvent être utilisées par le Groupe Belgacom pour les informer des produits et services du Groupe Belgacom, sauf si le Client a marqué son désaccord par le Service local. »

L'article 13 stipule en outre:

« Les fichiers de Belgacom sont rendus accessibles aux tiers qui travaillent au nom ou pour le compte de Belgacom, aux agents et partenaires commerciaux qui vendent des produits et services pour le compte de Belgacom. »

L'article 122 §5 LEC limite cette catégorie de personnes chargées de « la fourniture des services à données de trafic ou de localisation ». Le Comité se demande si la description de « partenaires commerciaux qui vendent des produits et services pour le compte de Belgacom » n'est pas trop large.

Concernant la disposition suivante de l'article 13 :

« Si, à l'exception des cas visés ci-dessus, des données relatives aux Clients sont transmises à des tiers par Belgacom, les Clients en recevront, par tout moyen approprié, une information spécifique. »

le Comité se demande quels cas restent possibles avec la disposition « à l'exception des cas visés ci-dessus ». L'énumération des personnes à l'art. 122 §5 pouvant traiter les données est en effet limitative.

B) Service de Téléphonie Mobile de Belgacom, Service Proximus, Service de Téléphonie de Belgacom

Il est stipulé sous "Généralités", "le contrat" des conditions générales du Service de Téléphonie Mobile de Belgacom:

« Sauf dispositions contraires reprises dans les présentes conditions générales ou dans les conditions spécifiques ou sauf demande contraire du Client, le contrat est conclu verbalement. Lorsqu'un contrat écrit est établi, il est dressé en deux exemplaire et signé par le Client ou par son mandataire. »

Les conditions générales de Belgacom – Service de Téléphonie comportent une disposition similaire.

Ces dispositions sont contraires à la loi. Conformément à l'article 108 §1^{er} LEC, tout contrat conclu entre un abonné et un opérateur, ayant pour objet la fourniture d'un raccordement et/ou l'accès à un réseau téléphonique public est matériellement mis à la disposition de l'abonné.

Les remarques ci-dessus formulées concernant l'article 13 Belgacom Internet sont d'application pour l'article 2.6 « Protection de la vie privée » des conditions générales du Service de Téléphonie Mobile de Belgacom et du Service Proximus. D'autre part, l'art. 123 LEC s'applique au traitement des données de localisation par les opérateurs de réseaux mobiles. Concernant les dispositions relatives au délai de conservation (10 ans / 12 mois), il peut en outre être souligné que les données de localisation doivent être supprimées dès qu'elles ne sont plus utiles pour fournir le service à données de trafic ou de localisation en question (art. 123 §4, alinéa deux).

Pour le traitement des données de localisation aussi, la personne concernée doit, préalablement à la conclusion du contrat, avoir fait part de manière univoque de son choix libre, spécifique et informé (art. 123 §2, 2^o). Une clause permettant uniquement au client de communiquer par téléphone qu'il ne souhaite pas recevoir d'informations commerciales ne satisfait pas à cette obligation.

3. Commentaires de Belgacom

A) Belgacom Internet

a. Conservation des données trafic :

Nous acceptons les remarques formulées par le Comité consultatif et nous clarifierons le texte dans le cadre d'une prochaine modification de nos conditions générales. Notre proposition serait la suivante :

« Le délai de conservation des données trafic s'élève à maximum 12 mois. Les autres catégories de données Clients peuvent avoir d'autres délais de conservation, sans que ceux-ci puissent excéder 10 ans après que la personne en question n'est plus Client chez Belgacom. »

b. Consentement pour le traitement :

L'article 122 §3, 2° de la loi relatif aux communications électroniques définit le consentement comme la manifestation de la volonté libre, spécifique et basée sur des informations par laquelle l'intéressé ou son représentant légal accepte que les données relatives au trafic se rapportant à lui soient traitées.

La volonté du client peut être implicite ou explicite. Le fait de ne pas entreprendre une action précise est considérée comme une volonté implicite. Si donc un client ne fait pas savoir à Belgacom qu'il souhaite s'opposer au traitement de ses données de trafic à des fins de marketing, il s'agit de sa volonté implicite par laquelle il accepte que Belgacom utilise ses données de trafic à des fins de marketing direct.

La volonté est libre : le client a un libre choix. La volonté est explicite : le client a le libre choix d'accepter les conditions générales et de ce fait de manifester son désaccord quant au fait que ses données trafic soient utilisées par Belgacom à des fins de marketing direct. De plus le client peut à tout moment revenir sur son choix et le faire connaître par Belgacom via les canaux prévus à cet effet.

c. Accès aux tiers des fichiers de Belgacom :

Les partenaires commerciaux qui vendent des produits et services pour le compte de Belgacom sont les agents commerciaux de Belgacom. Cette terminologie ne vise qu'une seule catégorie de partenaires. Et l'article 122§5 prévoit que nous pouvons donner accès à nos données à cette catégorie de personnes. Bien entendu comme le mentionne notre article 13 cet accès est limité à ce qui est strictement nécessaire pour l'exercice de leur fonction.

d. Article 13,8° :

Cet article veut dire que si dans le futur, il y a d'autres situations que celles qui sont énumérées à l'article 13,7°, dans lesquelles les données de client sont transmises à des tiers, dans ce cas nous informerons les clients qu'ils ont la possibilité de le refuser. Nous confirmons bien sûr que cet accès ne pourra être donné que si les personnes entrent dans la définition de l'article 122 §5.

B) Service de Téléphonie Mobile de Belgacom, Service Proximus, Service de Téléphonie de Belgacom

a. Contrat oral :

Nous considérons que Belgacom respecte l'article 108 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques. En effet, lorsqu'un client se rend dans un point de vente pour demander un abonnement, le vendeur lui donnera toutes les informations nécessaires. Si le client demande de recevoir les conditions générales, ces dernières lui seront remises. Il y a lieu de relever que toute personne qui demande un abonnement reçoit généralement un document (« confirmation de votre demande d'un nouveau produit » - « bevestiging van uw aanvraag van een nieuw produkt ») qui est imprimé dans le point de vente et transmis au client. Enfin le client recevra par courrier une « welcome letter » reprenant toutes les informations énumérées dans l'article 108, le client reçoit donc bien plusieurs courriers qui répondent aux exigences de l'article 108. Il n'y a donc pas de contrat oral puisque le client aura matériellement des documents qui récapitulent la relation contractuelle entre Belgacom et son client. Pour qu'il y ait contrat, une signature sur un document n'est pas obligatoire.

b. Vie privée et données de localisation : nous nous référons à notre réponse décrite dans le point A).

c. Délai de traitement pour données sur la localisation : dans le cadre d'une nouvelle révision de nos conditions générales nous adapterons le texte comme suite :

« Le délais de conservation des données trafic et des données de localisation s'élève à maximum 12 mois. Les autres catégories de données Clients peuvent avoir d'autres délais de conservation, sans que ceux-ci puissent excéder 10 ans après que la personne en question n'est plus Client chez Belgacom. »



Belgacom Internet Conditions Générales

Article 1 Définitions

Large bande	Désigne la technologie utilisée pour fournir le Service.
Conditions d'utilisation	Code de conduite applicable au Client utilisant un accès à internet de Belgacom. Voir annexe.
Client	Personne physique ou morale, ou une association de fait qui souscrit au Service
Service	Désigne le service « Belgacom Internet » avec ou sans ligne fixe par lequel Belgacom met en place et assure le raccordement du Client à son Réseau au moyen de la technologie large bande, décrits dans les présentes conditions générales
ISP	Internet Service Provider, FAI (Fournisseur d'accès à Internet)
Réseau	Désigne le réseau de télécommunications utilisé pour la fourniture du Service au Client.
Prix	Désigne le ou les prix dus pour le Service tel que stipulés dans la Liste de prix de Belgacom disponible sur son site internet.
Logiciels	Désigne l'ensemble des éléments compris dans l'Équipement qui sont protégés par un droit de propriété intellectuelle, ainsi que toute la documentation remise au Client.
Accessoires	Désigne les éléments achetés par le Client à Belgacom, comme la carte Ethernet ou le câblage entre le boîtier de raccordement et le PC.
Équipement	Désigne l'équipement nécessaire à l'activation du Service, en ce compris les Logiciels.
Contrat	Est composé des Conditions d'utilisation, des conditions générales et des Prix

Article 2 Objet

Belgacom s'engage à fournir au Client, qui accepte, le Service spécifié dans le Contrat. Le Service sera fourni dans le respect des conditions du Contrat.

Article 3 Demande d'accès au Service

3.1 Toute personne désireuse d'obtenir le Service peut en introduire la demande auprès des canaux de vente de Belgacom. Le Client doit enregistrer, en ligne ou dans un point de vente, au moins ses nom et adresse, l'adresse du raccordement au Réseau de Belgacom et les prestations faisant l'objet du Contrat.

3.2 Si le Client n'est pas repris dans la base de données des Clients de Belgacom, il ne peut souscrire au Service qu'en se rendant en personne dans un point de vente de Belgacom.

3.3 Belgacom se réserve le droit de refuser une demande d'accès au Service., dans les cas suivants :

- les installations informatiques du Client et/ou les installations de télécommunications, notamment le Réseau, ne permettent pas ou permettent difficilement la fourniture du Service;
- le Client ou son mandataire éventuel refuse de s'identifier et d'apporter la preuve d'un domicile ou d'une résidence fixe dans l'Union Européenne, sur base de documents officiels;
- le Client ne respecte pas les obligations qui lui incombent en vertu d'une autre convention relative à un service fourni par Belgacom;
- Pour l'Internet sans ligne fixe, Belgacom peut refuser une demande d'accès au Service si une ligne PSTN ou ISDN active est déjà présente pour le même Client à la même adresse.

En cas de demande d'accès à Internet sans ligne fixe, le numéro de raccordement qui sert à identifier le Service présent chez le Client n'est pas un numéro de téléphone qui peut être réclamé par ce dernier.

Article 4 Obligations du Client

4.1 Les sommes dues au titre du présent Contrat font l'objet de factures adressées au Client.

4.2 Le Client qui quitte ou cède son habitation ou son entreprise sans résilier ou céder son

Contrat reste responsable du paiement des sommes dues à Belgacom et de l'utilisation du Service.

4.3 Belgacom doit être immédiatement informée par écrit de tout changement intervenant dans un des éléments d'identification du Client.

4.4 Sauf s'il est expressément mandaté à cet effet par Belgacom, il est interdit au Client de modifier l'infrastructure publique de télécommunications, en ce compris le point de raccordement. Le Client doit se comporter en bon père de famille vis-à-vis des installations de Belgacom qui se trouvent dans les lieux qu'il occupe seul ou en commun avec d'autres personnes. Le Client ne peut pas perturber le trafic sur le Réseau, ni mettre le Service en péril par son action ou son omission, conformément aux Conditions d'utilisation annexée aux présentes conditions générales.

4.5. Le Client reconnaît que les Logiciels sont uniquement délivrés pour l'utilisation convenue et restent la propriété des tiers et de Belgacom, qui sont titulaires des droits de propriété intellectuelle y afférents, et ce même en cas de vente de l'Équipement ou de l'Accessoire au Client. Par conséquent, le Client dispose uniquement d'une licence d'utilisation des Logiciels, valable pour toute la durée de protection des droits de propriété intellectuelle des Logiciels. Le Client s'engage à ne pas réaliser de copies des Logiciels, à l'exception d'une copie de sauvegarde, à ne pas modifier les Logiciels, à ne pas revendre, louer ni entièrement, ni partiellement, et à respecter en outre toutes les conditions spécifiques de licence qui lui seront communiquées lors de l'installation ou du téléchargement de certains Logiciels. Le Client qui décide d'utiliser ces Logiciels est réputé avoir accepté les conditions spécifiques de licence y relatives.

4.6 Le Client s'engage à utiliser le Service que pour des raisons licites, conformément au Contrat, les conditions d'utilisation, et aux règles de bonnes conduites (" acceptable use policies ") en vigueur sur les réseaux auxquels il accédera par l'intermédiaire du Service..

4.7. Les frais que Belgacom doit supporter à la suite d'une infraction du Client aux dispositions du Contrat sont à la charge du Client.

4.8 Le Client déclare avoir pris connaissance du guide d'installation rapide et connaître le fonctionnement du Service. Le Service Start ou Comfort est prévu pour la connexion d'un PC. Le Service Belgacom Internet FAVORITE est prévu pour la connexion d'un ou deux PC et le service Belgacom Internet INTENSE supporte une connexion simultanée de 4 PC maximum. Le Client s'engage à ne pas utiliser de manière permanente une adresse IP dynamique de sorte qu'il disposerait d'une adresse IP fixe, ou à utiliser une adresse IP fixe. Au cas où le Client outrepasserait cette interdiction, Belgacom peut, à sa seule et entière discrétion, immédiatement et sans mise en demeure préalable, mettre fin au présent contrat aux torts du Client.

4.9 Le Client est tenu d'effectuer une sauvegarde de tout son système et de ses données avant l'installation et doit prendre toutes les dispositions nécessaires pour que ses logiciels soient compatibles avec ceux de Belgacom, et notamment en ce qui concerne ses systèmes antivirus.

4.10. Le Client est tenu de prendre toutes les mesures en vue d'éviter les intrusions frauduleuses dans son système informatique, en installant notamment un pare-feu (« firewall ») adéquat.

4.11. Le Client s'engage à lire régulièrement ses e-mails de son adresse e-mail offerte par la plateforme Belgacom. Si le Client n'utilise pas son adresse e-mail pendant une durée de 6 mois, Belgacom se réserve le droit de supprimer l'adresse e-mail.

4.12. Si le Client bénéficie du volume illimité que ce soit via son abonnement ou via une option, ceci est limité à un usage normal par le Client à l'endroit où le Service est installé. Belgacom se réserve le droit d'informer les Clients dont la consommation dépasse de manière régulière et significative la consommation moyenne des Clients sur le même Service (c'est- à-dire si sa consommation dans une période de 3 mois consécutifs excède d'au moins cinq fois la consommation moyenne des clients Internet Intense ou avec l'option Volume Pack Unlimited pendant 3 mois). Ces Clients seront invités à réduire leur consommation.

Article 5.a Prix et facturation

5.a.1. Le Prix du Service comprend les frais d'activation du Service et la redevance mensuelle d'abonnement pour la fourniture du Service fixée dans la Liste des prix de Belgacom. En ce qui concerne l'installation, le prix varie en fonction du type d'installation choisi par le Client. Les différentes possibilités d'installation proposées par Belgacom sont décrites dans le manuel ou les documents mis à la disposition du Client.

5.a.2. Toute nouvelle installation ou tout transfert d'une installation effectuée par Belgacom fera l'objet d'une facturation sur la base des tarifs d'installation en vigueur.

5.a.3. Des frais d'activation, tels que stipulés dans la Liste des prix, seront facturés au Client à chaque déménagement du Client ou à chaque souscription par le Client d'un abonnement à un autre service Internet.

5.a.4. En cas d'achat d'Accessoires auprès de Belgacom, le Client est redevable du prix de ces Accessoires. Ce prix ne couvre pas l'installation par Belgacom. Leur installation par Belgacom est soumise aux conditions relatives aux possibilités d'installation.

5.a.5 Les sommes dues à Belgacom sont facturées par Belgacom. L'abonnement au Service fait l'objet d'une facturation anticipée. Le volume supplémentaire est facturé a posteriori selon le tarif en vigueur. Le paiement ne peut s'effectuer que par domiciliation bancaire ou

par virement au numéro de compte indiqué par Belgacom avec mention des références.

5.a.6. Si Belgacom met fin au contrat en raison du non-respect par le Client de ses obligations, les redevances d'abonnement afférentes à la période de facturation entamée au moment où le contrat prend fin restent dues. Si ces redevances ont déjà été payées, elles ne sont pas remboursées au pro rata. Si ces redevances n'ont pas encore été payées, le Client doit les payer intégralement.

5.a.7. En cas de non-paiement d'une facture dans les délais prescrits, Belgacom envoie par tout moyen approprié un avis de rappel au Client défaillant.

Les rappels donnent lieu à la facturation de frais administratifs forfaitaires.

L'expiration du délai de paiement indiqué dans le rappel met de plein droit le Client en demeure. Des intérêts moratoires calculés, au taux légal, sont dus sur le montant total non-contesté de la facture en cas de non-paiement à l'échéance de la facture.

Belgacom se réserve par ailleurs le droit de facturer un montant forfaitaire dans le cas où Belgacom serait amenée à confier la récupération de la créance à un tiers.

5.a.8. En cas de dépassement par le Client du volume compris dans le prix du Service choisi, celui-ci s'engage, sur invitation de Belgacom, à opter pour une nouvelle configuration du Service plus adaptée au volume consommé. Si le Client ne modifie pas la configuration du Service, Belgacom facturera le volume de trafic supplémentaire sur la base des tarifs en vigueur. Les modalités de modification de la configuration sont décrites dans le manuel ou les documents mis à la disposition du Client.

5.a.9. Si le Client dépasse le volume Internet compris dans le prix du Service choisi, la vitesse maximale du Service sera ramenée par Belgacom à 64 Kbps jusqu'à la fin du mois calendrier en cours.

5.a.10. Belgacom avertira le Client par courrier électronique lorsqu'il approchera de son volume Internet maximal autorisé. Le Client a la possibilité de contrôler le volume Internet qu'il a déjà consommé pendant le mois en cours en consultant l'outil en ligne gratuit disponible sur le site Web de Belgacom.

5.a.11 Le Client a la possibilité, avant ou après l'application de la limitation de la vitesse, d'étendre la limite du volume Internet en commandant une extension du volume en ligne sur le site Web de Belgacom.

5.a.12 Belgacom peut revoir et adapter ses prix une fois par an, dans le courant du mois de janvier, en fonction de l'indice des prix à la consommation. Etant donné qu'il s'agit d'une indexation au sens de l'article 108§2 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques et non d'une augmentation tarifaire, le Client n'a pas le droit de résilier le Contrat conformément à l'article 24.2.

5.a.13. Le Client reconnaît dans ses rapports avec Belgacom la validité et la force probante des

factures et de tout autre document servant à l'établissement de celles-ci

Article 5.b Frais d'accès (uniquement pour le Service sans ligne fixe)

5.b.1. §1. La réalisation d'un raccordement donne lieu au paiement des frais suivants :

a) des frais de déplacement forfaitaires éventuels. Ces frais ne sont facturés qu'une seule fois en cas de réalisation simultanée de plusieurs raccordements demandés à une même adresse par une même personne ;

b) des frais forfaitaires pour le placement du point de raccordement au réseau. Ces frais couvrent également le tirage des câbles dans une gaine existante ou dans une tranchée ouverte, conformément aux prescriptions techniques fixées par Belgacom, situées entre le bord le plus proche de la voie publique munie d'une chaussée, à l'exception des autoroutes et des routes pour automobiles, et le bâtiment où le raccordement doit être réalisé. Si le raccordement doit être réalisé dans une habitation constituant la résidence principale du demandeur, ces frais comprennent également la pose de maximum 100 mètres de câble sur le domaine public, sauf s'il s'agit d'une voie publique munie d'une chaussée ;

c) des frais par mètre, pour la pose dans le bâtiment, à vue ou dans des conduites existantes, des câbles nécessaires à la réalisation de maximum six raccordements.

§2. Sont facturés séparément au Client :

a) les frais découlant de la pose d'un câble sur le domaine public, sauf dans le cas prévu au point §1 b, et les frais de traversée d'une chaussée pour l'établissement d'un raccordement sur un terre-plein ou sur un espace non accessible aux véhicules séparant deux ou plusieurs chaussées ;

b) les frais de dossier subséquents à l'utilisation d'une propriété ne faisant pas partie de la voie publique pour la réalisation de son raccordement ;

c) les travaux qui sont exécutés à la demande du Client.

Si ce dernier le souhaite, Belgacom réalisera un devis des travaux à exécuter et en informera au préalable le Client pour accord.

5.b.2. La mise en service de la ligne Internet donne lieu au paiement d'une indemnité forfaitaire couvrant les frais de dossier, les travaux éventuels dans les locaux de Belgacom, les travaux de câblage, les lignes aériennes et les équipements correspondants existants ou les travaux sur une voie publique munie d'une chaussée, à l'exception des autoroutes et des routes pour automobiles.

5.b.3. Pour l'application des articles 5.b.1 et 5.b.2 des présentes conditions générales, les termes "chaussée", "autoroute" et "route pour automobiles" doivent être compris dans le sens que leur donne l'arrêté royal portant règlement général sur la police de la circulation routière.

5.b.4. Pour la réalisation d'un raccordement hors Réseau et la mise en service subséquente de la ligne, Belgacom réalisera un devis des travaux nécessaires pour répondre à la demande du Client et en informera ce dernier au préalable pour accord.

5.b.5. Les prestations supplémentaires donnent, selon les cas, lieu au paiement de redevances d'abonnement supplémentaires ou de tout autre montant fixé conformément à la Liste des prix.

Article 6 Contestation des factures

6.1. En cas de réclamation relative aux factures, le Client est tenu de mentionner la rubrique et le montant contesté.

L'obligation de paiement de la somme contestée est alors suspendue, que la réclamation ait été adressée au service local de Belgacom ou au Service de médiation pour les télécommunications. Le montant non contesté doit être payé dans le délai normal.

En cas de rejet de la plainte par Belgacom, le montant contesté sera immédiatement exigible. Les délais de paiement de ce montant sont précisés dans la lettre portant décision de Belgacom.

6.2. Toutes les contestations de factures qui lui sont soumises sont immédiatement prises en compte par Belgacom.

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

Elle est en outre autorisée, si la nouvelle plainte s'avère infondée, à facturer les frais de l'analyse.

6.3. Pour être recevables par Belgacom, les plaintes doivent être déposées dans les 30 jours suivant la date de l'établissement de la facture, sans préjudice de l'exercice d'autres possibilités de recours.

Article 7 Responsabilité de Belgacom et garantie

7.1. Belgacom s'engage à mettre en œuvre tous les moyens à sa disposition pour assurer à ses Clients l'accès au Service. Toutefois, Belgacom 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.

7.2. Le Client reconnaît expressément avoir été informé et avoir accepté que Belgacom n'accorde aucune garantie et n'assume aucune responsabilité quant à l'hébergement du site Web du Client.

En cas de difficultés d'accès du site Web du Client. Belgacom ne pourra être tenue responsable des retards, inconvénients ou autres dommages subis.

Belgacom se réserve le droit de modifier, pendant la durée du Contrat, en toute circonstance et sans avis préalable, les

caractéristiques de l'hébergement du site Web du Client.

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

7.4. Belgacom ne garantit la compatibilité avec son Service que des modems, et du matériel y afférent, qui répondent aux normes en vigueur et aux spécifications techniques d'interface de réseau telles que publiées et régulièrement mises à jour par Belgacom. En outre, Belgacom ne peut être tenue responsable d'une éventuelle perte de données du Client lors de l'installation du Service.

7.5. Belgacom ne peut être tenue responsable du contenu des communications ou des messages, ni de l'intégrité des données transitant par son Réseau. Elle ne peut pas non plus être tenue responsable des services, ni de leur facturation lorsque ceux-ci sont proposés par des tiers et accessibles par l'intermédiaire de son Réseau. Belgacom ne garantit pas et n'est pas responsable des services proposés ou des informations diffusées par l'intermédiaire de son Réseau. Belgacom n'est pas responsable des transactions intervenant entre un tiers et le Client. Elle n'est pas partie aux contrats conclus entre un tiers et le Client.

7.6. De manière générale, la responsabilité de Belgacom n'est engagée qu'en cas de dol ou de faute grave dans son chef ou dans le chef d'un de ses collaborateurs. 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 immatériels et indirects tels que les dépenses supplémentaires, les manques à gagner, les pertes de bénéfices, les pertes de Clientèle, les pertes ou les détériorations de données et les pertes de contrats.

7.7. Sans préjudice des dispositions légales impératives, dans tous les cas où Belgacom serait éventuellement reconnue responsable, sa responsabilité envers le Client est limitée à 650.000 EUR.

7.8. Le Client accepte que Belgacom ne soit pas responsable de l'effacement ou de la non-réception d'e-mails ou de toute autre information, ou de la non-conservation d'e-mails ou de toute autre information.

7.9. Pour ce qui a trait à l'Équipement et aux Accessoires vendus par Belgacom, sans préjudice des articles 1641 à 1648 du Code civil et de la loi du 25 février 1991 relative à la responsabilité des produits défectueux, Belgacom accorde exclusivement à titre de garantie celle qui est accordée par le constructeur dans les limites précisées par celui-ci et, au maximum, pour une période de deux ans à dater de l'achat.

Article 8 Responsabilité du Client

- 8.1. Le Client est tenu de veiller, en bon père de famille, à la bonne utilisation du Service. Le transfert de la propriété et des risques relatifs à l'Équipement et/ou aux Accessoires a lieu au moment de la livraison.
- 8.2. La communication par le Client de données confidentielles le concernant ou de données qu'il considère comme telles par l'intermédiaire du Service a lieu à ses risques et périls. Le Client prend toutes les mesures nécessaires en vue de protéger la confidentialité et l'intégrité de ses données. Dans le respect de la législation en vigueur et du présent Contrat, Belgacom n'est pas responsable de la divulgation de données confidentielles stockées sur son système informatique. Le Client est également tenu de protéger ses données et ses logiciels contre les éventuels virus.
- 8.3. Le Client est seul responsable, en cas de dol ou de faute grave, de tout préjudice, direct, matériel, causé par lui ou par un tiers personne utilisant le Service, à Belgacom ou à des tiers. Le Client s'engage à indemniser Belgacom pour toute demande, réclamation, condamnation en dommages et intérêts dont Belgacom serait l'objet à la suite du comportement ou aux messages que le Client ou tout tiers utilisant le Service souscrit par le Client aurait diffusés sur Internet ou d'une violation des droits de propriété intellectuelle de tiers par le Client ou tout tiers utilisant le Service souscrit par le Client.
- 8.4. Le Client garantit Belgacom contre toutes les actions, prétentions ou revendications de tiers invoquant une violation de leurs droits résultant de l'utilisation des services de Belgacom par le Client ou résultant des mesures prises par Belgacom pour remédier à cette violation présumée.

Article 9 Maintenance

- 9.1 Si les conditions d'exploitation ou d'organisation du Réseau l'exigent, Belgacom peut modifier unilatéralement les caractéristiques techniques du Service, elle en informera le client conformément à l'article 25
- 9.2 Belgacom se réserve le droit d'interrompre ou de limiter le Service à des fins de maintenance ou de réaménagement, ou en cas de perturbation du Service ou d'autres services de Belgacom à la suite de l'utilisation ou d'un mauvais fonctionnement du Service. Belgacom veillera à réduire la durée de ces interruptions ou limitations au temps strictement nécessaire à la réalisation des travaux. Belgacom ne sera redevable d'aucune indemnité ou d'aucun dommage pour de telles interruptions ou limitations.
- 9.3 Belgacom se réserve le droit d'accéder à distance au modem du Client en vue d'effectuer des opérations de maintenance, de configuration ou de monitoring. Si nécessaire, le Client devra donner accès à son modem au personnel de

Belgacom. Le personnel de Belgacom devra justifier de sa qualité.

Article 10 Helpdesk

Belgacom met un helpdesk à la disposition du Client. Le helpdesk de Belgacom est uniquement disponible pour régler les problèmes relatifs à la fourniture du Service. Belgacom est tenue de mettre en œuvre les efforts raisonnablement nécessaires pour résoudre les problèmes du Client. Le Client dispose d'un point de contact unique pour son raccordement Internet et son accès à Internet.

Article 11 Équipement

- 11.1 Le Client autorise Belgacom à réaliser, dans les locaux utilisés par le Client, les travaux et réaménagements utiles au bon fonctionnement du Service, comme l'installation, la modification, la remise en service et/ou le contrôle des câbles, des lignes, des équipements de télécommunications et leur configuration.
- 11.2 Le Client doit fournir aux membres du personnel de Belgacom qui justifient de leur qualité un accès aisé, à toute heure raisonnable, aux lieux abritant les différentes composantes du Service.
- 11.3 Sauf si l'installation est effectuée par le Client lui-même (ou s'il s'agit d'une installation télécom), un test du fonctionnement du Service aura lieu au moment de l'installation. Si à ce moment, le Client ne formule pas de remarques sur le fonctionnement de l'Équipement, il reconnaît avoir pris réception d'un Équipement en bon état, sans vices ou défauts apparents.
- 11.4 Le Client ne peut apporter aucune modification à l'Équipement qui serait susceptible de perturber le Réseau.
- 11.5 L'article 103 §1 al. 1 de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques, relatif à la remise en état du bien après l'exécution des travaux d'installation n'est pas applicable.
- 11.6 En cas de restitution d'un Équipement défectueux ou présentant des dégradations et ayant été acheté dans un point de vente de Belgacom, le Client pourra bénéficier d'un remplacement ou d'une remise en service pour autant qu'il puisse encore présenter sa preuve d'achat et que l'Équipement soit encore sous garantie, conformément à l'article 79. des conditions générales.

En cas d'indisponibilité du Service dans la région du Client, l'Équipement restitué dans un délai maximum d'un mois à partir de la date de facturation pourra faire l'objet d'un remboursement pour autant qu'il ne présente aucune dégradation.
- 11.7 Le Client reconnaît que Belgacom sans avertissement supplémentaire peut se

connecter à distance avec l'Équipement compatible, de la redémarrer et gérer, quand ceci est nécessaire pour la qualité et le support des Services offerts par Belgacom via l'Équipement.

Le Client appliquera et respectera les directives communiquées par Belgacom relatives à l'Équipement afin de réaliser le bon fonctionnement et support.

Article 12. Code de conduite applicable au Client

12. Belgacom peut donner des instructions spécifiques au Client relatives à l'utilisation du Réseau et le Service pour des raisons opérationnelles, de qualité, légales ou de sécurité. Le Client s'engage à respecter ces instructions scrupuleusement. Plus d'informations sur ces instructions peuvent être retrouvées dans les Conditions d'utilisation annexées aux présentes conditions générales.

Article 13. Vie privée et confidentialité

Belgacom enregistre dans ses fichiers des données relatives à ses Clients telles que des données d'identification, données sur l'usage que le Client fait des produits et services Belgacom, données de trafic du Client, données de facturation et de paiement, données techniques. Ces données peuvent être traitées pour les finalités suivantes:

- la livraison et facturation des services demandés par le Client ;
- l'interconnexion avec les réseaux électroniques de communication d'autres opérateurs et leur facturation ;
- l'administration Client ;
- gestion de litige ;
- la réalisation d'opérations d'information ou de promotion sur les produits et services offerts par le groupe Belgacom, par courrier, SMS ou E-mail ;
- l'établissement de profils d'utilisateurs à des fins de marketing sur base de l'utilisation par le client des produits et services du groupe Belgacom et de données socio-démographiques ;
- la lutte contre la fraude et les infractions envers Belgacom, ses employés, ses Clients ou ses fournisseurs ;
- le contrôle de qualité des services ;
- études de marché ;
- la réalisation de campagnes d'information ou de promotion pour des produits et services de tiers via une annexe à la facture ;
- le planning et l'organisation de l'infrastructure de télécommunications.

Les données Clients sont conservées jusqu'à maximum 10 ans après que la personne en question n'est plus Client chez Belgacom. D'autres délais de conservation sont d'application pour certaines catégories de données, comme les données trafic qui ne sont conservées que pendant 12 mois.

Les Clients qui ne souhaitent pas recevoir des informations commerciales sur les produits et services du groupe Belgacom peuvent le notifier au Service local, via le numéro gratuit 0800 99 487 ou online via e-Services.

Les données d'identification et les profils d'utilisateurs peuvent être partagés avec les filiales du Groupe Belgacom en vue de campagnes de marketing ou de publicité pour les produits et services du Groupe Belgacom. Les Clients qui s'y opposent peuvent en informer Belgacom par le Service local ou par le numéro gratuit 0800 99 981

Les Clients qui ne souhaitent pas recevoir des informations commerciales sur les produits et services de tiers via une annexe à la facture peuvent le notifier au Service local.

Les données relatives aux Clients qui ont résilié leurs contrats avec Belgacom peuvent être utilisées par le Groupe Belgacom pour les informer des produits et services du Groupe Belgacom, sauf si le Client a marqué son désaccord par le Service local.

Les fichiers de Belgacom sont rendus accessibles aux tiers qui travaillent au nom ou pour le compte de Belgacom, aux agents et partenaires commerciaux qui vendent des produits et services pour le compte de Belgacom. Dans tous les cas, leur accès est limité aux données dont ils ont besoin pour l'exécution de leur contrat avec Belgacom. Les données Clients peuvent être communiquées aux autorités compétentes dans les cas prévus par la loi.

Si, à l'exception des cas visés ci-dessus, des données relatives aux Clients sont transmises à des tiers par Belgacom, les Clients en recevront, par tout moyen approprié, une information spécifique. En plus, dans les circonstances prévues par la loi, ils auront la possibilité de s'y opposer.

Le Client a un droit d'accès et de rectification pour les données qui le concernent. Le Client peut à cet effet adresser une demande datée, signée et accompagnée d'une copie de sa carte d'identité au département juridique de Belgacom, 27 Boulevard du Roi Albert II à 1030 Bruxelles.

Le Client est mis au courant du fait que les appels vers ou depuis le Service clientèle de BELGACOM peuvent être enregistrés, afin de servir de preuve en cas de contestation d'une transaction commerciale. Le client accepte cet enregistrement et y donne son consentement. Les appels vers ou depuis le service Clientèle de Belgacom peuvent également être enregistrés, ceci en vue d'un contrôle de la qualité du service.

- 13.2 Belgacom ne prend pas connaissance des données qui ne lui sont pas destinées, ni des données que le Client transmettrait par Internet (par courrier électronique, par exemple, ou par l'intermédiaire de forums de discussion ou de sites Web à accès limité), ni des données résultant de l'utilisation directe d'Internet par le Client, sauf dans les cas suivants :

- s'il est nécessaire de prendre connaissance de ces données pour le bon fonctionnement du Service ou du

Réseau ;

- si Belgacom a des raisons de croire que ces informations se rapportent à des activités illégales ou non autorisées, ou si un tiers estime que ces informations portent atteinte à l'un de ses droits.

Afin de garantir le bon fonctionnement de son Réseau et de ses services, Belgacom se réserve le droit de scanner les courriers électroniques sortants du Client de manière totalement automatique en vue d'y détecter d'éventuels virus. À l'occasion de cette opération, Belgacom ne prend pas connaissance du contenu des courriers électroniques. Les courriers électroniques sortants du Client contaminés par un virus peuvent être rejetés par le serveur de courrier électronique de Belgacom.

13.3 Le Client s'engage à préserver le caractère secret et confidentiel de son mot de passe et de son code d'accès et à ne pas communiquer ces derniers à un tiers. Chaque utilisation des éléments d'identification aura lieu sous la seule et entière responsabilité du Client. En cas de perte, de vol ou d'utilisation frauduleuse d'un de ces éléments, le Client devra, soit procéder à une modification de son mot de passe à l'aide des outils fournis par Belgacom, soit en informer Belgacom dans les plus brefs délais. Cette communication devra être confirmée par lettre recommandée. La responsabilité du Client sera uniquement levée le jour ouvrable suivant le jour de réception de cette lettre recommandée par Belgacom.

13.4. Les communications téléphoniques entre le Client et le service Clientèle de Belgacom peuvent être enregistrées ou écoutées par des collaborateurs ou consultants de Belgacom ne participant pas à ces communications, à des fins de formation et de supervision du personnel de Belgacom. Le Client a la possibilité de s'opposer à ces enregistrements et écoutes à chaque conversation téléphonique.

13.5. Belgacom souhaite attirer l'attention du Client sur le fait que la loi sur le commerce électronique impose à chaque ISP de communiquer les plaintes que ce dernier recevrait par rapport à ses Clients aux instances judiciaires

Article 14 Force majeure

La responsabilité de Belgacom ne peut être engagée en cas de retards ou de manquements dans l'exécution de ses prestations, quand ceux-ci sont la conséquence de faits ou de circonstances indépendants de sa volonté, imprévisibles et inévitables, comme notamment les cas de guerre, d'émeutes, de troubles, d'agitation civile, d'actions de la part d'autorités civiles ou militaires, d'embargos, d'explosions, de grèves, de lock-out ou de conflits sociaux (y compris ceux impliquant son personnel), d'inondations, de gel prolongé, d'incendies ou d'orages, toute rupture contractuelle par un fournisseur ou toute rupture de stock auprès des fournisseurs de Belgacom.

Article 15 Cession du Contrat

15.1 Le Client ne peut céder le Contrat qu'à une personne domiciliée ou résidant simultanément à la même adresse. Le cédant et le cessionnaire doivent convenir d'un accord sur la cession et en faire part à Belgacom au moyen d'un document portant leur double signature.

15.2 Le Client qui s'est vu interdire par jugement, l'accès et/ou le séjour à l'adresse où est situé le raccordement, reconnaît à Belgacom le droit de procéder d'office à la cession du Contrat à la personne qui occupe légalement le lieu du raccordement, si celle-ci en fait la demande.

15.3 En cas de décès du Client, le Contrat continue à l'égard de la succession jusqu'à sa résiliation ou sa cession à un héritier, un légataire ou une personne domiciliée ou résidant simultanément à la même adresse que le Client décédé.

15.4 La cession est gratuite et comporte la transmission au cessionnaire de tous les droits et obligations découlant du Contrat.

Article 16 Durée du Contrat

Sauf convention contraire, le contrat est conclu et prend effet le jour de l'acceptation de la demande enregistrée par Belgacom. Le Client recevra à cet effet un document de confirmation reprenant au moins ses noms et adresse, l'adresse de raccordement, le numéro d'appel de ce raccordement et les prestations faisant l'objet du contrat. Sauf disposition contraire, le contrat est conclu pour une durée initiale d'un (1) an et ce pour tout nouveau raccordement. A l'échéance pour le client consommateur, il sera reconduit automatiquement pour une durée indéterminée. Le Client peut alors le résilier à tout moment moyennant un préavis de 1 mois notifié selon les modalités de l'article 18.

Si le contrat est conclu avec un client professionnel (client non consommateur), à l'échéance de sa durée initiale, le contrat sera automatiquement reconduit pour des périodes successives de la même durée que le contrat initialement conclu, sauf si le client résilie son contrat à la fin de la période contractuelle convenue moyennant un délai de préavis d'un mois notifié selon les modalités de l'article 18.

Article 17 Suspension et résiliation par Belgacom

17.1 En cas de non exécution par le Client de ses obligations contractuelles, Belgacom est en droit de suspendre partiellement ou totalement tout ou partie du/des service(s) offert(s) au Client faisant l'objet de la même facture.

Néanmoins, Belgacom se réserve le droit de réclamer au Client les indemnités prévues à l'article 18.

17.2 En cas de manquement grave du Client à ses obligations, notamment en cas d'atteinte

manifeste à la loi ou aux droits de tiers, en cas de non-respect par le Client du code de conduite, en cas de mise en péril de l'intégrité de ses services et du bon fonctionnement du Réseau, Belgacom peut bloquer immédiatement l'accès du Client à son Réseau et l'accès au contenu en question par des tiers. Le Client est informé de ce blocage par courrier électronique et/ou courrier ordinaire dans un délai raisonnable et est mis en demeure de respecter ses obligations. L'adresse e-mail qui sera utilisée est l'adresse e-mail Skynet du Client.

17.3 Belgacom se réserve le droit de prendre, de sa propre initiative, toutes les mesures qui s'imposent si l'intégrité de ses services et le bon fonctionnement de son Réseau viennent à être compromis. Ces mesures peuvent consister en l'activation automatique d'une protection antispam en cas d'attaque de spam compromettant le bon fonctionnement du Réseau, la suspension de l'accès du Client à ses services ou la suspension de l'accès de tiers aux informations diffusées par le Client.

17.4 Si Belgacom constate que le système du Client n'est pas protégé contre l'Open Relay/Open Proxy ou en cas de dommages au Réseau et/ou aux services de Belgacom dus à un système Open Relay/Open Proxy (à la suite d'un envoi massif de courriers électroniques bloquant le trafic normal de courriers électroniques ou de l'utilisation du système du Client par des hackers, par exemple), Belgacom se réserve le droit de suspendre totalement ou partiellement le Service au Client sans avertissement préalable. La suspension sera notifiée au Client par courrier. Le Service sera restauré après que le Client aura confirmé à Belgacom, par écrit, avoir pris les mesures de protection de rigueur.

Si dans un délai de cinq (5) jours ouvrables à dater de l'envoi de la mise en demeure, le Client ne remplit pas ses obligations et ne s'est pas engagé formellement à les respecter à l'avenir, Belgacom est en droit de résilier le présent Contrat. La résiliation du présent Contrat ne donne au Client aucun droit à une quelconque indemnité ou à de quelconques dommages et intérêts.

17.5 Si Belgacom a de justes raisons de croire que le Client place du contenu illicite sur Internet (p.ex. sur son site Web, un forum de discussion) ou de manière générale que le Client utilise les services de Belgacom de manière non autorisée (par exemple violation des droits intellectuels de tiers), Belgacom est en droit de prendre toutes les mesures qu'elle estime appropriées pour faire cesser cette utilisation non autorisée des services, notamment supprimer immédiatement l'accès au contenu du Client et/ou suspendre l'accès du Client aux services de Belgacom, sans que le Client n'ait droit à de quelconques dommages et intérêts et ce, même si le contenu ne s'avère finalement pas illicite. En cas de réaction du Client, Belgacom est en droit de communiquer au plaignant les documents justificatifs produits le cas échéant par le Client.

17.6 La mise à disposition du Service peut être interrompue en cas de force majeure, à la suite

d'événements indépendants de la volonté de Belgacom, à des fins de maintenance ou en cas de panne. Les interruptions ne donnent aucun droit à de quelconques dommages et intérêts. Belgacom s'efforcera d'informer le Client des interruptions intervenues dans des délais raisonnables et de limiter le plus possible la durée des interruptions.

17.7 La suspension du Service prend fin lorsque le Client s'est conformé à ses obligations. Au moment du rétablissement du Service des frais forfaitaires d'activation mentionnés dans la Liste de prix sont facturés.

17.8 Pendant toute la durée de la suspension du Service, le Client reste redevable de sa redevance d'abonnement. Dans ce cas, l'indemnité de dédit à l'article 18.1 reste due.

17.9 Le contrat est résolu de plein droit et sans mise en demeure, en cas de faillite du client, de concordat judiciaire, de règlement collectif de dette ou de liquidation.

17.10 Belgacom 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, le Client n'aura aucun droit à de quelconques dommages et intérêts.

Article 18 Résiliation par le Client

18.1 Le Client peut mettre fin au Contrat avant l'échéance de la durée initiale du Contrat ou avant la nouvelle échéance pour les clients non consommateurs, pour quelque raison que ce soit. Dans ce cas Belgacom a la faculté d'exiger de plein droit une indemnité de dédit pour rupture anticipée du Contrat. Cette indemnité est fixée forfaitairement et irrévocablement à la totalité des redevances mensuelles encore dues jusqu'à l'échéance normale du Contrat.

18.2. Après l'expiration de la durée initiale du Contrat pour les Clients consommateurs, le Client pourra à tout moment mettre fin au Contrat moyennant un préavis d'un mois, ou le cas échéant le paiement d'une indemnité équivalente, notifié par lettre recommandée à la poste.

18.3. Si dans le cas d'une Offre, un modem a été mis gratuitement à la disposition du Client et que ce dernier résilie son Contrat, le Client devra restituer le modem dans les 3 jours ouvrables qui suivent la résiliation du contrat. Si la restitution n'intervient pas dans ce délai, un montant de 50€ est facturé au Client. Le Client sera tenu de dédommager Belgacom pour toute dégradation ou défectuosité du modem qui ne résulte pas de l'usage normal.

Article 19 Notifications

Sauf mention contraire spécifique, toutes les notifications écrites peuvent être adressées par courrier port payé ou livré à Belgacom ou

au Client à l'adresse mentionnée par celui-ci lors de la commande.

Article 20 Administration de la preuve

- 20.1 Belgacom et le Client conviennent que toute communication réalisée entre eux par courrier électronique sécurisé a la même valeur légale qu'une correspondance écrite et signée.
- 20.2 Belgacom et le Client conviennent que les informations relatives aux communications, aux Contrats et aux paiements, stockées par Belgacom sur un support durable et inaltérable, ont force probante jusqu'à preuve du contraire.
- 20.3 Belgacom n'est pas tenue par les conventions éventuellement conclues par le Client par l'intermédiaire du Service avec des fournisseurs de services instaurant d'autres modes de preuve conventionnels.

Article 21 Généralités

- 21.1 Les documents suivants, énumérés du plus général au plus spécifique, font partie intégrante du présent contrat:
1. les présentes conditions générales;
 2. les Conditions d'utilisation ;
 3. la liste des prix Belgacom ;
 4. l'éventuel bon de commande.

En cas de contradiction entre un ou plusieurs de ces documents, les règles suivantes sont d'application : le document plus spécifique applicable au plan tarifaire concerné prévaut sur tout autre document plus général.

- 21.2 Tous les accords et conventions précédents, oraux ou écrits, sont considérés comme nuls et nonavenus et remplacés entièrement par les dispositions du présent Contrat.
- 21.3. Une disposition du Contrat déclarée nulle ou inapplicable n'enlève rien à la validité des autres dispositions.
- 21.4 La validité du Contrat souscrit par un mineur d'âge est conditionnée par l'accord écrit d'un de ses parents ou de son tuteur. Cette autorisation doit parvenir à Belgacom conjointement au présent Contrat.
- 21.5 Seules les versions française et néerlandaise des conditions générales sont authentiques et ont seules valeur juridique.

Article 22 Procédure de conciliation et règlement des litiges

Plainte introduite auprès de Belgacom

- 22.1 En cas de difficulté relative à l'exécution du Contrat, le Client est invité à s'adresser au service local de Belgacom.
- 22.2 Les plaintes relatives à une éventuelle mise hors service injustifiée d'un Raccordement doivent être introduites dans les cinq jours calendrier suivant la mise hors service. Si la plainte est introduite après ce délai, il n'est pas tenu compte, pour le calcul d'une indemnité

éventuelle, de la durée comprise entre le cinquième jour et le jour d'introduction de la plainte.

Plainte introduite auprès du Service de médiation pour les télécommunications

- 22.3 Le Client peut s'adresser au Service de médiation pour les télécommunications, institué légalement auprès de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications (IBPT). Le Service de médiation pour les télécommunications fonctionne totalement indépendamment de Belgacom. Dans les limites de ses compétences, il ne reçoit d'instructions d'aucune autorité.
- 22.4 L'adresse et le numéro de téléphone du Service de médiation pour les télécommunications sont mentionnés dans les pages d'information des annuaires téléphoniques et peuvent être communiqués au Client par Belgacom sur simple demande. Le Client peut, au choix, s'adresser au médiateur francophone ou néerlandophone.
- 22.5 Seules les plaintes écrites sont admises. Néanmoins, le Client peut s'adresser oralement au Service de médiation pour les télécommunications afin d'être informé au mieux de ses intérêts.
- 22.6 Les plaintes ne sont recevables que si le plaignant prouve qu'il a déjà entrepris des démarches préalables auprès de Belgacom.
- 22.7 Le Service de médiation pour les télécommunications peut refuser de traiter une plainte si cette dernière se rapporte à des faits qui se sont produits plus d'un an avant l'introduction de la plainte. L'examen d'une plainte prend fin en cas de recours devant un tribunal.

Article 23 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 résolue à l'amiable entre les Parties relève de la compétence exclusive des tribunaux belges ordinaires.

Article 24 Modifications des conditions du Contrat

- 24.1 Belgacom s'engage à informer les Clients concernés, par tout moyen approprié, des modifications des conditions du contrat. Cette information sera donnée au minimum 1 mois avant l'entrée en vigueur pour une modification des conditions générales ou spécifiques ou pour une majoration des prix et au minimum un jour à l'avance dans le cas d'une diminution de prix.
- 24.2 Le Client qui, à l'occasion d'une modification des conditions générales ou des conditions spécifiques n'accepte pas les nouvelles

conditions, peut résilier son contrat sans que l'indemnité de dédit dont question à l'article 16 ne soit due, au plus tard le dernier jour du mois qui suit l'entrée en vigueur des modifications, pour autant que ces modifications soient défavorables à la situation du Client. En cas d'augmentation tarifaire autre que l'indexation prévue article 5.12, le Client peut résilier son contrat sans pénalité au plus tard le dernier jour du mois qui suit la réception de la première facture après l'entrée en vigueur de cette augmentation tarifaire. La résiliation devra intervenir soit par lettre recommandée à la poste, soit personnellement dans un point de vente de Belgacom. Dans ce dernier cas, un accusé de réception sera remis au Client.

ANNEXE I Conditions d'utilisation d'un accès à Internet par le biais du réseau de Belgacom

Article 1 - Objet

En qualité de fournisseur d'accès à internet, d'hébergement de sites web et d'autres services liés à internet, Belgacom permet à ses Clients d'accéder à une mine d'informations publiques, privées, commerciales et non commerciales et de les diffuser. Afin d'encadrer efficacement les intérêts parfois contradictoires des internautes, Belgacom a élaboré des Conditions d'utilisation qui complètent les conditions générales.

Le présent document est un code de conduite comprenant une description des droits, mais également des obligations et de la responsabilité du Client en tant qu'internaute.

Article 2 – Acceptation des conditions

Par le seul fait de l'utilisation de sa connexion à internet pour consulter, commenter ou publier du contenu sur internet ou pour envoyer des courriers électroniques, le Client accepte de respecter les présentes Conditions d'utilisation.

Article 3 – Règles d'utilisation applicables au « surf »

3.1. Le Client s'engage à :

- Ne pas commettre des actes de piratage informatique, de « *cracking* » ou de « *hacking* » à l'encontre du système de Belgacom ou de tout autre système
- Ne pas accéder illégalement aux données des réseaux connectés et ne pas modifier ou détruire celles-ci
- Ne pas perturber le bon fonctionnement du service, son accessibilité, son utilisation ou ses performances en générant des volumes de trafic importants (« *flooding* »)
- Ne pas diffuser de logiciels malveillants (« *malwares* ») dans l'intention de nuire à l'intégrité de systèmes informatiques et/ou aux données qu'ils contiennent ou dans le but d'accéder frauduleusement à des données confidentielles.

3.2. Le Client est invité à signaler tout contenu qui lui paraîtrait illicite ou préjudiciable. Pour ce faire, il peut s'adresser à l'auteur du contenu en question, à l'internaute qui s'est chargé de le publier, à Belgacom ou aux autorités compétentes.

Article 4 – Règles d'utilisation applicables en cas d'envoi de courriers électroniques

4.1. Le Client s'engage à ne pas choisir et utiliser un identifiant (à savoir la partie de l'adresse électronique qui précède le @) qui est contraire à l'ordre public et/ou aux bonnes mœurs ou qui porte atteinte à l'image ou aux droits de Belgacom et ses filiales ou de tiers. Belgacom se réserve le droit de modifier et d'interdire toute dénomination qui contreviendrait à ces principes.

4.2. Le Client conservera le (les) même(s) identifiant(s), la (les) même(s) adresse(s) électronique(s) et la même adresse de son site web jusqu'au terme du Contrat, sauf dans les cas précités ou si il(s) est (sont) modifié(s) par Belgacom pour des raisons techniques, opérationnelles ou légales ou à la demande du Client, à condition que cela soit techniquement possible.

4.3. Il est interdit au Client d'envoyer des messages électroniques, quelle que soit leur nature (ex. : publicité commerciale, pamphlets politiques, annonces informatives, lettres en chaîne, etc.) à des personnes qui ne souhaitent pas les recevoir (« *spamming* »). Si un destinataire demande à ne plus recevoir de messages, il convient de réagir sans délai à cette requête et de la satisfaire.

4.4. Les Clients gérant des listes de distribution sont tenus :

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

4.5. Il est formellement interdit d'envoyer un message électronique, quelle que soit sa

nature (ex. : publicité commerciale, pamphlets politiques, annonces informatives, lettres en chaîne, etc.) à un grand nombre de destinataires (« *bulk e-mail* ») par le biais des serveurs e-mails de Belgacom. Pour ce type d'envoi, le client est tenu d'utiliser un serveur personnel.

Il est interdit d'utiliser un serveur e-mail personnel (y compris les serveurs « *FetchPOP* », comme le serveur de récupération courrier- *Mail Pickup Server*).

4.6. Il est interdit d'utiliser des e-mails:

- pour diffuser des données contraires à la loi (matériel pédopornographique, documents xénophobes, propos diffamatoires ou injurieux, malwares, ...)
- pour porter préjudice à autrui (« *phishing* », « *mail bombing* », « *flooding* », diffusion de virus, atteinte à la vie privée, atteinte aux droits intellectuels, etc.)

Article 5 - Règles d'utilisation en cas de création et/ou diffusion de contenu sur internet (ex. : site web créé par le client et hébergé par Belgacom, commentaire déposé dans un forum de discussion ou sur un blog)

5.1. Le Client s'engage:

- à ne rien publier qui soit contraire aux bonnes mœurs, à l'ordre public et à la législation en vigueur ou qui puisse être considéré comme une incitation à commettre des crimes ou des délits;
- à ne pas publier de contenu portant atteinte aux droits intellectuels de tiers;
- à ne rien publier qui porte atteinte au respect de la vie privée ou à l'image de tiers ;
- à ne pas publier de contenu à caractère dégradant, injurieux, menaçant, diffamatoire ou calomnieux à l'égard de qui que ce soit ;
- à ne pas publier de contenu de nature raciste, xénophobe, révisionniste ou incitant à la discrimination, à la haine, à la violence à l'égard d'une personne en raison de son origine ethnique, de sa religion, de son orientation sexuelle, de sa couleur de peau, de son ascendance ou de sa nationalité;
- à ne faire aucune publicité pour des offres à caractère sexuel
- à ne pas poster, dans un blog ou sur un forum de discussion, des messages n'ayant aucun rapport avec le sujet traité par le blog ou le forum en question et ce dans le seul but d'importuner le blogueur ou le responsable du forum et/ou leurs visiteurs.

- à ne publier ou à ne poster aucun contenu qui ne soit garanti comme étant exempt de virus.

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

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

5.4. Le contenu du site Web du client doit être accessible à partir de la page d'accueil (pas de fichiers cachés). Toutes les données (photos, textes, animations,...) doivent être liées à des pages html.

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

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

Article 6 – Mesures techniques préventives

6.1. Il est interdit aux Clients utilisant un serveur personnel d'utiliser des systèmes « *Open Relay/Open Proxy* ». L'« *Open Relay* » et l'« *Open Proxy* » permettent à des tiers, par exemple, d'envoyer un grand nombre de courriers électroniques non sollicités ou d'abuser du système du Client de toute autre manière. Les serveurs mail du Client doivent être protégés, par tous les moyens possibles, contre le *spamming* et les *spammers*. Afin de protéger le Client contre toute utilisation abusive de son système et de prévenir tout abus du réseau, Belgacom se réserve le droit de contrôler, de sa propre

initiative, si le Client a bien pris des mesures visant à protéger son système contre l'*Open Relay/Open Proxy*.

6.2. Belgacom se réserve le droit d'utiliser tous les moyens techniques qu'elle juge appropriés pour prévenir et empêcher le « *spamming* », le « *phishing* », les « *bulk e-mails* » et la diffusion de « *malwares* » dans tous les cas où ces pratiques mettraient en danger le bon

fonctionnement de son service, son accessibilité, son utilisation ou ses performances.



Conditions Générales

Service de Téléphonie Mobile de Belgacom

ARTICLE INTRODUCTIF

A. GENERALITES

Les présentes conditions générales s'appliquent au service de téléphonie mobile de BELGACOM, à l'exclusion de l'appareil de communication mobile. Ce service est fourni par BELGACOM, conformément aux lois et arrêtés en vigueur en matière de fourniture du service de téléphonie mobile.

Il convient de distinguer :

1) Le contrat :

Sauf dispositions contraires reprises dans les présentes conditions générales ou dans les conditions spécifiques ou sauf demande contraire du Client, le contrat est conclu verbalement. Lorsqu'un contrat écrit est établi, il est dressé en deux exemplaires et signé par le Client ou par son mandataire.

2) Les conditions générales :

Les conditions générales énumèrent l'ensemble des droits et obligations de BELGACOM et de sa Clientèle dans le cadre de la fourniture du service de téléphonie mobile de BELGACOM.

B. DEFINITIONS

Pour l'application des présentes conditions générales, il faut entendre par :

BELGACOM :

.

L'entreprise publique autonome, société anonyme de droit public, dont le siège social est établi au 27 du boulevard du Roi Albert II, à 1030 Bruxelles, TVA BE 0202 239 951 R.P.M. Bruxelles.

PROXIMUS

La marque déposée sous laquelle BELGACOM exploite et fournit le service de mobilophonie et les services associés. Le service PROXIMUS est contractuellement indépendant de l'appareil de communication mobile permettant d'émettre et de recevoir des communications.

ANNUAIRE (GUIDE)/FICHIER DES RENSEIGNEMENTS :

Un fichier reprenant les données des abonnés d'un service téléphonique, accessible au public sous la forme du Guide ou via les Renseignements .

CLIENT :

Une personne physique ou morale, ou une association de fait identifiée dans le contrat et détenant une carte SIM représentant sa souscription au service de téléphonie mobile de BELGACOM.

CARTE SIM :

-

Une carte contenant un microprocesseur à introduire dans un appareil de communication mobile agréé pour pouvoir accéder au service de téléphonie mobile de BELGACOM. Cette carte permet l'identification du Client au travers du réseau PROXIMUS, quel que soit l'appareil de communication mobile utilisé, afin d'émettre et de recevoir des communications, et représente son abonnement au service de téléphonie mobile de BELGACOM. Elle reste la propriété exclusive de BELGACOM.

CONSOUMMATEUR :

Toute personne physique ou morale qui utilise le service de téléphonie mobile à des fins excluant tout caractère professionnel.

RESEAU PROXIMUS :

Les réseaux de mobilophonie mis en service par PROXIMUS et exploités par BELGACOM.

ARTICLE 1 : PROCEDURE DE LA SOUSCRIPTION AU SERVICE DE TELEPHONIE MOBILE DE BELGACOM

1.1 Demande par le Client

Le Client introduit sa demande de souscription au service de téléphonie mobile auprès de BELGACOM.

1.2 Identification du Client

Sur simple demande de BELGACOM, le Client est tenu de fournir les documents et renseignements suivants :

a) si le Client est une personne physique :

- l'original d'une carte d'identité belge ou européenne ou d'un passeport belge valide, à l'exclusion de tout autre document, en ce compris un document officiel remplaçant provisoirement une carte d'identité ou un passeport perdu ou volé ;

- apporter une preuve de l'existence d'un domicile ou d'une résidence fixe en Belgique;

b) si le Client est une personne morale ou une association de fait :

- un exemplaire des statuts publiés aux annexes du Moniteur belge, ainsi que des modifications qui y auraient été apportées ;

- le nom d'une personne de contact ainsi qu'un numéro d'appel en Belgique (autre que le numéro de GSM lié à la souscription) auquel cette personne peut être jointe par BELGACOM ;

- toutes pièces complémentaires permettant à BELGACOM de vérifier sa situation financière ;

c) si la personne est mandataire d'une personne physique ou morale ou d'une association de fait :

- la preuve de son identité et la procuration.

BELGACOM doit être immédiatement informée par écrit de tout changement intervenu dans le nom ou l'adresse du Client, le siège social, la dénomination ou la forme juridique de la personne morale. Le Client est seul responsable des informations qu'il fournit à BELGACOM.

1.3 Motifs de refus

BELGACOM peut refuser d'accéder à la demande de souscription ou refuser l'accès aux réseaux étrangers ou à certains services et options supplémentaires tels que la déviation d'appels, pour un des motifs suivants :

- le Client refuse de se soumettre aux conditions stipulées à l'article 1.2 des présentes conditions générales ;

- le Client n'a pas respecté les obligations lui incombant en vertu d'un autre contrat conclu avec BELGACOM ;

- en cas de fraude ou de non-paiement avéré du Client.

1.4 Avance ou garantie bancaire

BELGACOM se réserve le droit d'exiger le paiement d'une avance ou d'une garantie bancaire, ce tant lors de la demande de raccordement qu'en cours d'exécution du contrat dans les cas suivants :

- en cas de fraude avérée ou présumée ou de doute sérieux quant à la solvabilité du Client ;

- Si BELGACOM venait à constater que le Client utilise de façon anormale son accès au réseau PROXIMUS, c'est-à-dire d'une façon non-conforme à son utilisation habituelle (par exemple nombre d'unités consommées anormalement élevées) ou non-conforme à l'utilisation qu'aurait faite un autre Client dans une situation comparable ;

- Belgacom a un doute sur l'identité du Client ;

- le Client mentionne un domicile, une résidence fixe ou une adresse de facturation à l'étranger ;

- En cas de demande d'activation de l'option « ProxiWorld ».

Si l'avance ou la garantie bancaire n'est pas constituée dans le délai imposé, BELGACOM peut refuser d'accéder à la demande de raccordement, suspendre le service PROXIMUS ou résilier le contrat sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnité. Cette avance ou cette garantie bancaire ne porte aucun intérêt et sera complètement utilisée pour le paiement de(s) (la) première(s) facture(s). A défaut d'utilisation complète de cette avance ou de cette garantie bancaire sur les six premières factures, le Client aura le droit de demander à BELGACOM de récupérer le montant de l'avance ou de la garantie bancaire trop perçue.

1.5 Entrée en vigueur et durée du contrat

Sauf convention contraire, le contrat existe dès l'échange des consentements et entre en vigueur à la date à laquelle BELGACOM procède à l'activation de la carte SIM sur le réseau PROXIMUS. Sauf disposition contraire, le contrat est conclu pour une durée initiale d'un (1) an et ce pour tout nouveau raccordement. A l'échéance pour le client consommateur, il sera reconduit automatiquement pour une durée indéterminée. Le Client peut alors le résilier à tout moment moyennant un préavis de 1 mois notifié selon les modalités de l'article 12. Si le contrat est conclu avec un client professionnel (client non consommateur), à l'échéance de sa durée initiale, le contrat sera automatiquement reconduit pour des périodes successives de la même durée que le contrat initialement conclu, sauf si le client résilie son contrat à la fin de la période contractuelle convenue moyennant un délai de préavis d'un mois notifié selon les modalités de l'article 12.

1.6 Modifications des conditions du contrat ou suppression d'un plan tarifaire

BELGACOM s'engage, par tous les moyens appropriés, à informer le Client de toute suppression de plan tarifaire et à lui communiquer la date jusqu'à laquelle ce dernier peut opter pour un autre plan tarifaire.

BELGACOM s'engage à informer ses Clients, par tous les moyens appropriés, des modifications apportées aux présentes conditions générales et des majorations des tarifs. Sauf dérogation éventuelle accordée par l'I.B.P.T. (l'Institut Belge des services Postaux et des Télécommunications) à BELGACOM, cette information est donnée au minimum 1 mois avant l'entrée en vigueur des modifications.

Le Client qui, suite à une modification des conditions générales n'accepte pas les nouvelles conditions de la modification imposée, peut mettre un terme au contrat par courrier recommandé adressé à BELGACOM sans pénalité au plus tard le dernier jour du mois qui suit l'entrée en vigueur des modifications.

En cas de majoration des tarifs, le Client a le droit de résilier le contrat sans pénalité au plus tard le dernier jour du mois qui suit la réception de la première facture après l'entrée en vigueur des modifications.

1.7. Indexation

Belgacom peut revoir et adapter ses prix une fois par an, dans le courant du mois de janvier, en fonction de l'indice des prix à la consommation. Etant donné qu'il s'agit d'une indexation au sens de l'article 108§2 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques et non d'une augmentation tarifaire, le Client n'a pas le droit de résilier le contrat conformément à l'article 1.6.

ARTICLE 2 : PRESTATIONS ET OBLIGATIONS DE BELGACOM

2.1 Service de téléphonie mobile de BELGACOM

2.1.1. BELGACOM est seulement tenue à une obligation de moyen et mettra en œuvre les moyens nécessaires au bon fonctionnement de son service de téléphonie mobile.

Elle seule détermine quels sont les moyens techniques nécessaires pour réaliser l'accès à ce service aux conditions les plus favorables, sans toutefois se voir obligée d'étendre le réseau ou d'en augmenter la capacité.

La mobilophonie est une forme de communication sans fil et fonctionne par propagation de signaux radio. Etant donné que ces signaux peuvent être perturbés par une source externe ou par des obstacles inhérents aux bâtiments, à la végétation ou au relief, une transmission parfaite ne peut être garantie partout et en permanence. La qualité du service de téléphonie mobile de BELGACOM dépend aussi de la qualité du terminal utilisé par le Client.

2.1.2. Au plus tard au moment de la conclusion du contrat, BELGACOM apporte au Client l'information la plus complète possible sur les capacités du service de téléphonie mobile de BELGACOM, les tarifs pratiqués, les options disponibles et l'utilisation de la carte SIM en Belgique et à l'étranger.

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 BELGACOM ait conclu un accord de roaming avec cet autre réseau.

2.1.3. A chaque carte SIM sont associés un code PIN (numéro d'identification personnel) et un code PUK (clé personnelle de déblocage). Ces codes sont attribués par BELGACOM et communiqués au Client lors de la remise de la carte SIM. Leur mode d'emploi est fonction de l'évolution technologique et est expliqué dans le manuel d'utilisation de l'appareil de communication mobile.

La programmation de la carte SIM peut être modifiée à tout moment par BELGACOM.

2.1.4. BELGACOM assure un Service à la Clientèle de manière à permettre, dans la mesure du possible, de répondre aux besoins des Clients.

Ce Service à la Clientèle traite les questions et les plaintes des Clients relatives à un dysfonctionnement éventuel du service de téléphonie mobile de BELGACOM. Le Client peut aussi faire appel à ce service en cas de perte, vol ou défaillance de sa carte SIM.

Le Client est informé et accepte et donne son consentement pour que les appels émanant du ou vers le Service à la Clientèle de BELGACOM peuvent être enregistrées et ceci afin de servir de preuve en cas de contestation d'une transaction commerciale.

Les appels vers ou depuis le Service Clientèle peuvent également être écoutés ou enregistrés, ceci en vue d'un contrôle de la qualité du service.

2.1.5. 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.

2.2 Accès au service de téléphonie mobile de BELGACOM et dérangement

BELGACOM s'engage à réaliser l'activation de la carte SIM et à lever les dérangements dont elle a connaissance, dans les meilleurs délais.

2.3 Numéro d'appel

BELGACOM doit attribuer un seul numéro par souscription, excepté lorsque le Client transfère son numéro d'un autre opérateur vers BELGACOM.

Un autre numéro d'appel peut être attribué au Client qui en fait la demande.

BELGACOM examine celle-ci en fonction des possibilités techniques.

BELGACOM peut facturer au Client les frais afférents au changement de numéro d'appel.

Au cas où le numéro d'appel du Client doit être modifié pour les besoins du service, le Client en est averti au moins 2 mois à l'avance.

2.4 CLIP/CLIR

CLIP : présentation de l'identification de la ligne de l'appelant sur l'écran de l'appareil de communication mobile.

CLIR : restriction de l'identification de la ligne de l'appelant.

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.

Le Client peut refuser l'affichage de son numéro d'appel (CLIR) lors de conclusion du contrat ou à tout moment en contactant le Service à la Clientèle BELGACOM (cela signifie qu'à tout moment et gratuitement, le Client peut décider de changer l'option "affichage permanent" de son numéro d'appel en un "non-affichage permanent"(CLIR) de son numéro d'appel et vice versa.). La fonctionnalité CLIR ne fonctionne pas pour l'envoi de SMS ou de MMS.

Lors de la déviation ou du transfert d'appels, le dernier Client appelé (c'est-à-dire la personne vers laquelle l'appel est dévié) verra le numéro d'appel du premier appelant apparaître sur l'écran de son appareil de communication mobile.

Les numéros des personnes appelant les services d'urgence 100, 101, 102, 110 et 112 sont systématiquement présentés à ces derniers, même si le Client a empêché l'affichage de son numéro.

2.5 Modification et suspension des prestations

Si les conditions d'exploitation ou d'organisation du service de téléphonie mobile de BELGACOM l'exigent, BELGACOM peut modifier les caractéristiques techniques de ses prestations. BELGACOM se réserve par ailleurs formellement le droit, dans le cadre des services data, de modifier les numéros d'accès des points d'accès à son réseau, tout comme celui de modifier la procédure de login.

Excepté dans les cas de force majeure ou si des raisons d'ordre pratique ou technique le rendent impossible, BELGACOM informera le Client au moins 12 mois avant tout changement qui donne lieu au remplacement ou à des modifications de l'appareil de communication mobile. Le Client ne pourra prétendre à un quelconque dédommagement suite à ce remplacement ou cette modification.

Si, suite à des exigences particulières d'exploitation, le service restant doit être limité ou supprimé, BELGACOM s'engage à prévenir, par tout moyen approprié, tous les Clients concernés. En tous cas, ces Clients auront la possibilité de résilier le contrat conformément aux modalités relatives à la résiliation d'un contrat de durée indéterminée (cf. article 11.2 § 2 des présentes conditions générales).

2.6 Protection de la vie privée

2.6.1. BELGACOM enregistre dans ses fichiers des données relatives à ses clients telles que des données d'identification, données sur l'usage que le client fait des produits et services BELGACOM, données de trafic du client (e.a. numéros appelés, date et heure des appels et communications internet, type d'appel), données de localisation, données de facturation et de paiement ou données techniques. Ces données peuvent être traitées pour les finalités suivantes:

- la livraison et facturation des services demandés par le client ;

- l'interconnexion avec les réseaux électroniques de communication d'autres opérateurs et leur facturation ;

- l'administration client ;

- la gestion de litiges ;

- la réalisation d'opérations d'information ou de promotion sur les produits et services offerts par le groupe BELGACOM par courrier, SMS ou E-mail ;

- l'établissement de profils d'utilisateurs à des fins de marketing sur base de l'utilisation par le client des produits et services du groupe BELGACOM et de données sociodémographiques ;

- la confection et la distribution des annuaires ainsi que la fourniture du service de renseignements téléphoniques ;

- la lutte contre la fraude et les infractions envers BELGACOM, ses employés, ses clients ou ses fournisseurs ;

- le contrôle de la qualité des services ;

- les études de marché ;

- la commercialisation des numéros de téléphone et adresses qui sont mentionnés dans les annuaires ;

- la réalisation de campagnes d'information ou de promotion pour des produits et services de tiers via une annexe à la facture ;
- le planning et l'organisation de l'infrastructure de télécommunications.

Les données clients sont conservées jusqu'à maximum 10 ans après que la personne en question n'est plus client chez BELGACOM. D'autres délais de conservation sont d'application pour certaines catégories de données, comme les données relatives au trafic qui ne sont conservées que pendant 12 mois.

Les clients qui ne souhaitent pas recevoir des informations commerciales sur les produits et services du groupe BELGACOM peuvent le notifier au service à la clientèle, via le numéro gratuit 0800 99 487 ou online via e-Services.

Les données d'identification et les profils d'utilisateurs peuvent être partagés avec les filiales du Groupe Belgacom en vue de campagnes de marketing ou de publicité pour les produits et services du Groupe Belgacom. Les clients qui s'y opposent peuvent en informer Belgacom par le Service clientèle ou par le numéro gratuit 0800 99 981.

Les clients qui ne souhaitent pas recevoir des informations commerciales sur les produits et services de tiers via une annexe à la facture peuvent le notifier au Service à la clientèle.

Les données relatives aux clients qui ont résilié leurs contrats avec Belgacom peuvent être utilisées par le Groupe Belgacom pour les informer des produits et services du Groupe Belgacom, sauf si le client a marqué son désaccord par le Service clientèle

Les fichiers de BELGACOM sont rendus accessibles aux tiers qui travaillent au nom ou pour le compte de BELGACOM et aux agents et partenaires commerciaux qui vendent des produits et services pour le compte de BELGACOM. Dans tous les cas, leur accès est limité aux données dont ils ont besoin pour l'exécution de leur contrat avec BELGACOM. Les données clients peuvent être communiquées aux autorités compétentes dans les cas prévus par la loi.

Les données que le client fait mentionner dans l'annuaire et dans le fichier du service des renseignements sont communiquées aux éditeurs d'annuaires et fournisseurs de services de renseignements.

Si, sauf dans les cas repris ci-dessus, des données relatives aux clients sont transmises à des tiers par Belgacom, les clients en recevront, par tout moyen approprié, une information spécifique. En plus, dans les circonstances prévues par la loi, ils auront la possibilité de s'y opposer.

Le client a un droit d'accès et de rectification pour les données qui le concernent. Le client peut à cet effet adresser une demande datée, signée et accompagnée d'une copie de sa carte d'identité au département juridique de BELGACOM, 27 Boulevard du Roi Albert II à 1030 Bruxelles.

2.6.2. Le client qui désire que son numéro d'appel ne soit pas mentionné dans l'annuaire Pages blanches et/ou que BELGACOM ne communique aucun renseignement sur celui-ci, sauf en cas de demande des services d'urgence ou si la loi lui en impose l'obligation, en fait part à BELGACOM. Les numéros privés peuvent être communiqués à des tiers qui travaillent pour le compte de BELGACOM et aux agents et partenaires commerciaux qui vendent des produits et services pour le compte de BELGACOM si cette information est nécessaire pour l'exécution de leur contrat avec BELGACOM.

2.7. Appels malveillants

Le Client qui reçoit des appels malveillants peut s'adresser au Service de Médiation. A la demande de celui-ci, BELGACOM lui communique l'identité et l'adresse du Client titulaire des appels malveillants, si elle possède les données nécessaires.

2.8. Guide et Renseignements

2.8.1. Les fonctions du Guide et des Renseignements 1307 sont : retrouver le numéro d'appel d'un Client sur base du nom et de l'adresse qu'il a communiqués et/ou sur base du numéro d'appel, retrouver le nom et l'adresse du Client et/ou sur base de l'activité professionnelle, retrouver le numéro d'appel et le nom et l'adresse du Client (seulement pour les indépendants et sociétés).

Mention dans le fichier des Renseignements 1307 : sont mentionnés gratuitement le nom, l'initiale du prénom, l'adresse de raccordement et le numéro de téléphone tels que transmis par votre opérateur télécom. L'activité professionnelle peut également être mentionnée pour les indépendants et les sociétés.

2.8.2. Le Client peut obtenir une mention gratuite dans le Guide, sous la liste de commune où se trouve le raccordement. Le Client qui dispose de plusieurs lignes téléphoniques dans une même commune a droit à une seule mention gratuite dans laquelle chaque numéro qui lui est attribué peut être repris une seule fois, quel que soit le type de raccordement. Les personnes physiques cohabitant avec le titulaire de la ligne, ont droit, moyennant accord écrit de ce dernier, à une mention gratuite sous leur propre nom et ce, suivant les règles reprises à l'article suivant.

2.8.3. Le choix de figurer ou non dans le Guide et les Renseignements ainsi que dans des autres annuaires et autres services de renseignements est proposé au Client lors de la souscription du contrat. Si le Client ne remplit pas les champs correspondant du contrat pour les annuaires et les services des renseignements, son numéro sera considéré comme privé. Le nom et l'adresse des Clients ayant des numéros privés ne sont communiqués, conformément à la réglementation en vigueur qu'à l'éditeur du Guide à la seule fin de pouvoir leur fournir un annuaire.

2.8.4. Les données suivantes paraissent gratuitement dans le Guide : le nom, l'initiale du prénom, (pour les entreprises : la dénomination officielle) l'adresse du raccordement et le numéro d'appel tels que transmis par votre opérateur télécom. Si le Client le désire, le prénom peut être repris en entier. Sauf avis contraire du Client, au plus tard 6 mois avant la date de clôture du Guide dans lequel la mention est reprise, la mention sera reconduite tacitement dans les publications ultérieures du Guide.

2.8.5. Moyennant paiement d'une redevance annuelle, le Client peut obtenir des mentions supplémentaires, des données informatives, des lignes de texte supplémentaires ou une impression du nom en grandes lettres. Toutes ces insertions payantes sont reprises automatiquement dans les publications ultérieures du Guide, sauf avis contraire du Client adressé par écrit au plus tard 6 mois avant la date de clôture du Guide dans lequel la mention sera reprise. Le numéro d'un Client peut également être repris dans la mention d'un autre Client, qu'il soit ou non déjà mentionné dans le Guide, et ceci est toujours payant.

2.8.6. Le Client est responsable de l'exactitude des données qu'il communique à Belgacom. Les plaintes éventuelles doivent, pour être recevables, être introduites par écrit, endéans les 60 jours après la date de publication du Guide.

2.8.7. Conformément à la réglementation en vigueur, Belgacom communique le numéro de téléphone, le nom et l'adresse du Client à tous les éditeurs d'annuaires et fournisseurs d'un service de renseignement téléphonique sauf si le Client a un numéro privé ou a marqué son désaccord contre cela.

2.8.8. La publication du Guide se fait conformément à la réglementation en vigueur.

2.8.9. Tout changement d'un élément d'identification du Client ou du raccordement sera introduit le plus rapidement possible dans la base de données du Guide, ainsi que dans le fichier des Renseignements.

2.8.10. Le service "Mailbox 1307" permet à une personne de laisser un message sur la boîte vocale du Client via le service 1307 sans que le numéro de GSM ne lui soit communiqué. Pour proposer ce service, Proximus transmet les données à caractère personnel et le numéro de GSM à Belgacom, Directory Information Services, qui lui fournit ce service. Si le Client *ne souhaite pas recevoir de messages via le service "Mailbox 1307" sur son GSM, le Client peut le signaler au numéro gratuit 0800 93 742*

2.8.11 Les Clients qui ne souhaitent pas que leur numéro de téléphone, nom et adresse soient mentionnés dans le Guide ou dans le fichier des Renseignements 1307 peuvent gratuitement s'y opposer sur le site www.phoneinfo.be. Le numéro de téléphone du Client est par conséquent un numéro privé. Le nom et l'adresse de Clients ayant des numéros privés ne sont communiqués, conformément à la réglementation en vigueur qu'à l'éditeur du Guide à la seule fin de pouvoir leur fournir un annuaire.

2.8.12 Les Clients qui ne souhaitent pas que leur nom et adresse puissent être retrouvés sur base de leur numéro de téléphone peuvent gratuitement s'y opposer sur le site www.phoneinfo.be. Les Clients qui ne souhaitent pas que leur numéro de téléphone, nom et adresse puissent être retrouvés sur base de leur activité professionnelle peuvent gratuitement s'y opposer sur le site www.phoneinfo.be.

2.8.13. Conformément à la réglementation en vigueur, Belgacom communique le numéro de téléphone, le nom et l'adresse du Client à tous les éditeurs d'annuaires et fournisseurs d'un service de renseignement téléphonique sauf si le Client a un numéro privé ou a fait savoir qu'il ne voulait pas être repris dans ces fichiers sur le site www.phoneinfo.be. Belgacom peut contre paiement mettre les données que le Client fait mentionner dans le Guide à la disposition de tiers, sauf si le Client a un numéro privé ou si le Client s'y est opposé sur le site www.phoneinfo.be.

ARTICLE 3 : OBLIGATIONS DU CLIENT

3.1 Le Client est tenu de prendre toutes les précautions utiles pour garder le secret de ses codes PIN et PUK ainsi que de tout code transmis au Client pour l'accès à un service quelconque offert par BELGACOM. Il est responsable de toute utilisation malveillante ou abusive résultant de la communication volontaire, fortuite ou accidentelle desdits codes et de la carte SIM.

3.2. Le Client est seul responsable envers BELGACOM de l'utilisation du service. Il est tenu d'utiliser le service de téléphonie mobile de BELGACOM en bon père de famille et de respecter le prescrit des dispositions de la convention.

3.3. Le Client est personnellement tenu au paiement de toutes sommes dues. Toute personne autre que lui effectuant un paiement n'acquiert de ce chef aucun droit à l'égard de BELGACOM.

Le Client qui cède, perd, copie, prête ou se fait voler sa carte SIM ou communique ses codes PIN et/ou PUK ainsi que tout code transmis au Client pour l'accès à un service quelconque offert par BELGACOM demeure responsable de l'usage de la souscription et du paiement des sommes dues à BELGACOM dans les limites précisées à l'art.9.

3.4. Seuls les appareils de communication mobile agréés et en parfait état de fonctionnement peuvent être reliés au réseau. Le Client s'engage à respecter cette disposition lors de chaque utilisation de l'appareil relié au réseau. BELGACOM se réserve le droit de prendre toutes les mesures nécessaires à la protection de son réseau, s'il s'avère que l'appareil utilisé par le Client a une origine douteuse.

3.5. S'il est établi qu'un appareil de communication mobile entrave le bon fonctionnement du réseau et/ou des fonctionnalités prévues et/ou si BELGACOM présume qu'un appareil enfreint une disposition des conditions générales du service de téléphonie mobile de BELGACOM, le Client doit, à la demande de BELGACOM, présenter son équipement complet à des fins de contrôle et BELGACOM peut, si elle l'estime opportun, suspendre le service de téléphonie mobile de BELGACOM vis-à-vis de ce Client.

En cas de plainte d'un Client quant au fonctionnement du service, BELGACOM effectuera une enquête afin de savoir si le mauvais fonctionnement est imputable à l'infrastructure du réseau. Si tel n'est pas le cas, BELGACOM pourra demander au Client de présenter son appareil de communication mobile à des fins de contrôle.

3.6.

3.6.1. En ce qui concerne le service de téléphonie mobile de BELGACOM, il est interdit au Client de faire usage d'un appareil de communication mobile sur lequel est installé, de quelque façon que soit, un équipement quelconque pouvant entraîner des perturbations ou affecter l'intégrité du réseau ou son bon fonctionnement.

3.6.2. Il est interdit au Client, en tout ou en partie et directement ou non, sauf accord contraire et exceptionnel de BELGACOM, de mettre le service de téléphonie mobile de BELGACOM à disposition de tiers, de le transférer à des tiers ou de leur accorder l'usage pour leur dispenser des services de télécommunication en son nom et pour son propre compte.

3.6.3. Il est interdit d'utiliser le service de téléphonie mobile de BELGACOM:

a° d'une façon telle que certaines fonctions du réseau PROXIMUS ou d'un réseau relié au réseau PROXIMUS ne puissent plus être exécutées correctement (par exemple la transmission du numéro d'identification de l'appelant (sauf dispositions contraires), la transmission du numéro IMEI du téléphone mobile émetteur, l'interception et l'enregistrement de communications en vertu d'un ordre d'une instance judiciaire ou administrative, ou l'enregistrement des données d'appel et d'identification) et/ou d'une façon telle que le service de téléphonie mobile de BELGACOM soit utilisé pour renvoyer des appels qui étaient passés à un autre endroit que le lieu où se trouve le Client et ce dans le cadre d'une activité qui tombe sous l'article 3.6. point 2 des présentes conditions générales et/ou;

b° 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 par laquelle les tarifs d'interconnexion facturés par BELGACOM puissent être évités et/ou ;

c° avec un appareil dont l'utilisation, selon BELGACOM, implique les usages interdits en vertu des points a ou b susmentionnés.

Sauf preuve du contraire, les dispositions reprises dans cet article 3.6. sont considérées comme enfreintes par le Client si celui-ci achète un nombre anormalement élevé de cartes SIM ou s'il a une consommation (appels entrant et sortant, SMS, utilisation du voice-mail, type d'appels) qui diffère de la consommation moyenne d'un autre Client de téléphonie mobile de BELGACOM dans des circonstances de fait comparables.

La preuve des utilisations prohibées susmentionnées peut être fournie par BELGACOM, par tous moyens, y compris des données et aperçus provenant de ses propres systèmes ou de systèmes fournis par des tiers ou par ceux d'autres opérateurs en télécommunication par lesquels s'est déroulée la communication.

Le Client et BELGACOM considèrent ces données et aperçus comme faisant foi, sauf preuve du contraire.

3.7. Le Client s'interdit toute tentative de copie des données d'identification techniques contenues sur sa carte SIM et de manière générale tout usage abusif ou frauduleux de sa carte SIM.

3.8. Le Client s'interdit d'utiliser le réseau PROXIMUS ainsi que tout service offert par BELGACOM en violation de l'ordre public et des bonnes mœurs.

3.9. Le Client s'engage, dans le cadre du service de téléphonie mobile de BELGACOM à respecter les lois applicables ainsi que les droits de propriété intellectuelle et autres droits de tiers.

3.10. Tous les frais supportés et tous les paiements généralement quelconques faits par BELGACOM (par exemple dommages - intérêts à des tiers, frais de réparation, etc.) à la suite de la violation par le Client du présent article 3, sont à la charge du Client, sous réserve de tous autres droits ou actions de BELGACOM.

3.11. Les plans tarifaires mobiles offrant un volume « illimités » visent un usage normal du service de téléphonie mobile dans le cadre d'une offre illimitée. Afin d'éviter toute fraude, Belgacom se réserve le droit de limiter la fourniture du service ou de suspendre et/ou résilier le contrat lorsque l'usage du service par mois est régulièrement 10 fois (ou plus) supérieur à la moyenne d'usage de l'ensemble des utilisateurs de l'offre illimitée ou en cas d'utilisation anormale du service de téléphonie mobile tels que notamment l'usage de l'appareil comme baby phone, l'utilisation du service à des fins de call center ou de sim box ou la mise du service à la disposition de tierces personnes.

ARTICLE 4 : Dispositions liées à l'utilisation de l'accès à Internet

4.1. Avant toute installation le Client doit s'assurer de la compatibilité de son ordinateur avec notre logiciel. Préciser que l'accès au service mobile internet sur ordinateur (portable) demande l'utilisation d'une clé USB compatible et conçue pour recevoir la carte SIM de données qui lui est soit remise à la souscription ou envoyée par la poste. Le service Mobile Internet est aussi disponible par un ordinateur portable avec module 3G haut débit intégré.

4.2. Pour pouvoir utiliser le service sur ordinateur (portable), le Client télécharge via une clé USB un logiciel de connexion, par conséquent le Client reconnaît que les Logiciels restent la propriété des tiers et de Belgacom qui sont titulaires des droits intellectuels y afférents, et ceci même en cas de vente de l'Équipement au Client. Par conséquent, le Client n'a qu'une licence d'utilisation sur les Logiciels valable pour toute la durée de protection des Logiciels par des droits intellectuels. Le Client s'engage à ne pas copier les Logiciels à l'exception d'une copie de sauvegarde, à ne pas modifier les Logiciels et à respecter, en outre, toutes les conditions spécifiques de licence qui lui seront communiquées lors de l'installation ou du téléchargement de certains Logiciels. Le Client qui décide d'utiliser ces Logiciels est considéré comme ayant accepté les conditions spécifiques de licence y relatives.

4.3. Le Client peut à tout moment s'enregistrer et/ou souscrire à des services mis à sa disposition via un accès à Internet. Le Client faisant usage du service de téléphonie mobile de BELGACOM pour accéder à Internet déclare en outre avoir connaissance du fonctionnement des services, de l'Internet et des règles d'usage de l'Internet, et les accepter.

L'accès aux services et produits proposés via un accès à Internet peut dépendre des fonctionnalités techniques de l'appareil de communication mobile.

4.4. BELGACOM se réserve le droit de modifier ou de supprimer à tout moment certains services interactifs et d'en proposer de nouveaux.

4.5. Le Client ne peut utiliser l'accès à Internet qu'à des fins privées, à l'exclusion de toute fin commerciale. Le Client s'interdit notamment de permettre à des tiers d'accéder aux services proposés via l'accès à Internet moyennant le versement par ceux-ci d'une contrepartie, financière ou autre.

4.6. Le Client s'interdit de même de faire usage de l'accès à Internet de manière abusive, frauduleuse ou excessive, notamment en encombrant volontairement ou involontairement les serveurs de messagerie de BELGACOM et/ou de destinataires de données (spamming, junk e-mails,...) ou par l'envoi de messages générant un nombre important de réponses et pouvant ainsi perturber la disponibilité des serveurs ou du réseau PROXIMUS. BELGACOM se réserve le droit de bloquer la réception d'e-mails par ses serveurs qui ne sont pas protégés contre « l'open relay », c'est-à-dire des serveurs envoyant des e-mails qui ne lui sont pas destinés et, par la même, permettant l'envoi massif de messages non demandés.

4.8. Des données susceptibles d'être protégées par des droits de propriété intellectuelle ou d'enfreindre les dispositions légales en vigueur peuvent être accessibles au travers d'une connexion à Internet. Sous réserve de l'accord exprès de BELGACOM ou d'un tiers, le Client s'interdit de stocker, copier, télécharger ou envoyer toute donnée prohibée, illicite, illégale, contraire aux bonnes mœurs ou à l'ordre public et portant atteinte ou susceptible de porter atteinte aux droits de tiers et notamment aux droits de propriété intellectuelle.

4.9. Lors d'une connexion à Internet, il appartient au Client de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels, notamment de la contamination par d'éventuels virus circulant sur le réseau Internet ou de l'intrusion d'un tiers dans le système de son appareil de communication mobile. Le Client reconnaît également être pleinement informé du défaut de fiabilité du réseau Internet, tout particulièrement en termes d'absence de sécurité relative à la transmission de données et de non garantie des performances relatives au volume et à la rapidité de transmission des données. Le Client reconnaît être informé que l'intégrité, l'authentification et la confidentialité des informations, fichiers et données de toute nature qu'il souhaite échanger sur le réseau Internet ne peuvent être garanties sur ce réseau. Le Client assume dès lors entièrement l'éventuelle violation de la confidentialité des données transmises par le biais de l'accès à Internet.

4.10. S'agissant des contenus, produits et services proposés par des sociétés tierces accessibles sur le réseau Internet, le Client adresse directement aux sociétés tierces ayant commercialisé lesdits services, contenus et produits toute réclamation relative à l'exécution desdits services ou à la vente desdits contenus et produits. Le Client peut obtenir les coordonnées des sociétés tierces dont le contenu est accessible en allant sur le site internet de BELGACOM, www.belgacom.be.

4.11. BELGACOM 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 dol ou de faute lourde de la part de BELGACOM;
- 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 ;

-

- en cas de modifications à l'offre de services sur Internet du fait des éditeurs, producteurs et diffuseurs de contenus, ou imposées par des dispositions législatives ou réglementaires ;

- des infractions et fraudes commises par le Client, ou tout tiers, par l'intermédiaire de l'accès à Internet.

4.10. Compte tenu du secret dont doivent bénéficier les correspondances privées, BELGACOM n'exerce aucun contrôle sur le contenu ou les caractéristiques des données transmises ou reçues par le Client sur le réseau PROXIMUS et/ou sur le réseau Internet. Toutefois :

- BELGACOM se réserve le droit de traiter les données de communication relatives à l'accès à Internet conformément à l'article 2.6 des présentes conditions générales ;

- afin d'assurer la bonne gestion du système d'accès au réseau Internet, BELGACOM se réserve le droit de supprimer tout message ou d'empêcher toute opération du Client susceptible de perturber le bon fonctionnement du réseau PROXIMUS, du réseau Internet ou ne respectant pas les règles d'usage habituelles. Le Client reconnaît être informé que si BELGACOM est alertée par un tiers ou par les autorités judiciaires, et ce par quelque moyen que ce soit, de l'illicéité d'un contenu transmis par le réseau PROXIMUS, BELGACOM remettra ledit contenu aux autorités chargées de faire respecter la loi. En outre, BELGACOM se réserve le droit, après avoir été saisi d'une plainte comportant suffisamment d'éléments probants, de suspendre ou d'interrompre immédiatement l'accès à Internet au Client qui émet ou transmet des contenus litigieux et ce, sans préavis ni indemnité.

4.13. BELGACOM n'exerçant aucun contrôle sur le contenu, les parents sont invités à surveiller l'usage que font leurs enfants mineurs de l'accès à Internet grâce au service BELGACOM.

4.14. BELGACOM se réserve le droit de suspendre temporairement tout ou partie de l'accès à Internet en cas de force majeure ou pour assurer la maintenance de l'accès à ou du fonctionnement de ces services, sans préavis ni indemnité. Dans la mesure du possible, BELGACOM informera le Client de cette suspension dans des délais raisonnables, par tout moyen jugé approprié, et fera le nécessaire afin que cette suspension soit réduite au strict minimum.

4.15. Le Client s'engage à indemniser BELGACOM de tout dommage découlant du non respect par le Client de ses obligations en vertu du présent article.

4.16. Le client s'engage à ne pas dépasser la limite de volume autorisée du plan tarifaire souscrit. Belgacom se réserve le droit de baisser la vitesse de surf à 128 kbps pour certains de ces plans tarifaires. Le Client est averti par SMS afin d'éviter le paiement de suppléments conforme aux prix en vigueur. Cette limitation s'applique uniquement à l'utilisation en Belgique. Il est donné le choix au Client de lever la limitation de vitesse de surf à chaque fois qu'il dépasse la limite ou vous il peut choisir de ne jamais être placé en vitesse réduite. Pour ce faire il doit contacter le service à la clientèle.

4.17. En application de directives Européennes, dans l'utilisation du service dans l'union européenne, Belgacom interrompt la connexion internet mobile dès que le montant de la facture mensuelle dépasse 60 EUR (TVAC). Pour le Client disposant d'un plan tarifaire cette interruption s'applique si la consommation dépasse ce plan tarifaire de 60 EUR (TVAC). Le Client qui ne souhaite pas de limite de surf, est prié de prendre contact avec le service à la clientèle. Le Client est averti par SMS avant d'atteindre la limite de surf ou lorsqu'il aura dépassé cette limite

ARTICLE 5 : FACTURATION

5.1. Outre les mentions légalement prescrites, les factures indiquent au minimum:

- la redevance d'abonnement;
- le prix total des communications nationales;
- le prix total des communications internationales par pays;
- le prix total des communications avec les services mobiles;
- le prix total des communications avec les services à valeur ajoutée
- le prix total des communications avec les numéros dits «à tarif zonal» (078.15);
- les périodes se rapportant aux redevances et aux communications facturées;
- la date limite de paiement, sans préjudice des dispositions fixées par l'article 7 des présentes conditions générales.
- Les appels gratuits, y compris aux services d'urgence, ne sont pas indiqués sur la facture.

Moyennant paiement, le Client peut demander à recevoir un détail indiquant, outre les mentions énumérées au premier alinéa, le détail de toutes les communications.

Ce détail est envoyé à l'adresse de facturation mentionnée par le Client. Dans ce cas, le Client informe les co-utilisateurs de sa ligne téléphonique du fait que la facture reprend le détail des communications. Le Client peut consulter gratuitement le détail de sa dernière facture ainsi que les communications encore à facturer sur le site internet de BELGACOM (<http://www.belgacom.be>).

-

En cas de contestation de la facture, le Client peut obtenir gratuitement, sur demande, une facture détaillée.

5.2. Sauf convention contraire, la facture est envoyée tous les mois. En cas de fraude avérée ou de doute sérieux quant à la solvabilité du Client, BELGACOM peut décider de facturer hebdomadairement ce Client.

La facture est établie en simple exemplaire et transmise au Client ou au tiers payeur désigné par celui-ci, selon le calendrier (échéances de facturation) fixé par BELGACOM.

5.3. Une facture intermédiaire peut être envoyée à la demande du Client contre paiement.

Une facture intermédiaire ou une demande d'avance à valoir sur la facture suivante peut être envoyée par BELGACOM à tout moment.

5.4. En cas de fraude avérée ou de doute sérieux quant à la solvabilité du Client, BELGACOM se réserve le droit de demander à tout moment au Client une avance ou une garantie bancaire inconditionnelle et à première demande. Sans préjudice de l'article 12.1.1 des présentes conditions générales, BELGACOM se réserve le droit de suspendre totalement le service de téléphonie mobile au Client qui refuse de produire la preuve de l'existence de cette garantie dans les trois jours ouvrables suivant la demande de BELGACOM.

5.5. Le Client reconnaît dans ses rapports avec BELGACOM la validité et la force probante des factures et de tout autre document servant à l'établissement de celles-ci.

ARTICLE 6 : CONTESTATIONS DE FACTURES

6.1 En cas de réclamation concernant la facture, le Client est tenu de mentionner la rubrique et le montant contesté.

L'obligation de paiement de la somme en litige est alors suspendue, que la réclamation ait été adressée au Service à la Clientèle ou au Service de Médiation pour les Télécommunications. La partie non contestée doit être payée dans les délais normaux.

En cas de rejet de la réclamation par BELGACOM, la somme litigieuse devient immédiatement exigible. Les délais de paiement de cette somme sont précisés dans la lettre portant décision de BELGACOM.

6.2. Toutes les contestations de factures qui lui sont soumises sont immédiatement prises en considération par BELGACOM.

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

En outre, des frais de recherche pourront être facturés s'il s'avère que la nouvelle plainte est sans fondement.

6.3. Pour être recevable auprès de BELGACOM, toute réclamation relative aux sommes facturées doit être introduite dans les 30 jours suivant la date d'établissement de la facture, sans préjudice de l'exercice d'autres voies de recours.

ARTICLE 7 : MODALITES DE PAIEMENT

7.1. Les sommes facturées par BELGACOM sont payables dans le délai mentionné sur la facture.

Les sommes faisant l'objet d'une facture intermédiaire non sollicitée par le Client ou une demande d'avance sur facture envoyée par BELGACOM doivent être payées dans les trois jours ouvrables à compter de la date d'envoi de la facture intermédiaire non sollicitée par le Client ou de la demande d'avance sur facture.

Le paiement ne peut s'effectuer que par virement au numéro de compte indiqué par BELGACOM avec mention des références.

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

7.3. En cas de non-paiement d'une facture à l'échéance, BELGACOM envoie un avis de rappel au Client défaillant ou au tiers payeur désigné par celui-ci.

Les rappels donnent lieu à la facturation de frais administratifs forfaitaires.

L'expiration du délai de paiement indiqué dans le rappel met de plein droit le Client en demeure. Des intérêts moratoires calculés sont dus sur le montant total non-contesté de la facture en cas de non-paiement à l'échéance de la facture.

En cas de paiement partiel, le montant sera, sans dérogation conventionnelle possible, imputé par priorité sur les intérêts échus.

-

Lorsque BELGACOM confie la récupération de la créance à un tiers, un montant sera porté en compte.

ARTICLE 8 : RESPONSABILITE DE BELGACOM

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

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

Sans préjudice des dispositions légales impératives, dans tous les cas où BELGACOM serait éventuellement déclarée responsable, cette responsabilité est limitée à € 650.000.

8.2. BELGACOM ne peut être tenue responsable en cas de mauvaise utilisation du service PROXIMUS, en cas de mauvais fonctionnement de l'appareil de communication mobile et/ou de ses accessoires ou en cas d'un non-fonctionnement de la carte SIM dans un terminal non-agréé.

8.3. BELGACOM n'est pas responsable des dommages résultant du contenu des communications et messages. Elle ne peut être tenue responsable des services, ni de leur facturation, lorsque ceux-ci sont offerts par des tiers et accessibles par le service PROXIMUS.

8.4. BELGACOM ne peut être tenue responsable des dommages qui résultent de l'intervention d'un tiers.

8.5. BELGACOM 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.

8.6. BELGACOM décline toute responsabilité pour tout dommage quelconque qui découlerait du choix du Client de désactiver le PIN check.

8.7. Le Client est informé des éventuels risques inhérents à l'utilisation d'un appareil de communication mobile, plus particulièrement des dangers pouvant résulter de l'utilisation de l'appareil de communication mobile.

BELGACOM ne pourra être tenue responsable du dommage qui résulterait d'un accident causé par l'utilisation de l'appareil de communication mobile.

Le Client est informé des éventuelles perturbations que l'appareil de communication mobile peut induire sur certains équipements sensibles tels que des appareils médicaux, avions,... Il est dès lors impératif que les instructions données par les personnes

responsables de tels équipements soient respectées de façon stricte.

BELGACOM ne pourra être tenue responsable du dommage qui résulterait du non-respect de ces instructions.

ARTICLE 9 : RESPONSABILITE DU CLIENT

9.1. Le Client est responsable à l'égard de BELGACOM de tout dommage matériel ou immatériel résultant de son utilisation fautive des réseaux et/ou des services de téléphonie mobile de BELGACOM et est tenu d'indemniser BELGACOM du préjudice causé de ce chef.

9.2. Le Client est responsable de tout dommage généralement quelconque causé à BELGACOM ou à des tiers à la suite de l'usage de la carte SIM, par quelque personne que ce soit et sur quelque appareil de communication mobile que ce soit, même en cas de perte ou de vol.

En cas de perte ou de vol, le Client reste responsable des paiements dus en vertu de la convention, sauf s'il informe immédiatement BELGACOM par téléphone de la perte ou du vol et s'il requiert en même temps de BELGACOM de mettre sa ligne hors service. Dans ce cas, le Client est exempt des paiements relatifs à l'usage de la carte SIM postérieur à cette information et à cette requête.

La déclaration du Client doit être immédiatement confirmée, par lettre recommandée à la poste, adressée à BELGACOM.

La mise hors service de la ligne dans ces conditions n'entraîne pas la résiliation du contrat entre BELGACOM et le Client : tout autre paiement reste dû. La ligne est remise en service dès réception de la demande du Client en ce sens.

ARTICLE 10 : PORTABILITE DU NUMERO

Le Client peut demander le transfert de son numéro vers un autre opérateur. Le Client désirant un transfert de numéro vers un autre opérateur doit s'adresser à ce dernier. Au nom du Client, le nouvel opérateur entreprendra les actions nécessaires auprès de BELGACOM relativement au transfert du numéro et la fin de la relation contractuelle entre le Client et BELGACOM. La portabilité du numéro vers un autre opérateur entraînant la résiliation du contrat par le Client, les modalités reprises à l'article 13 seront d'application.

Seuls des numéros qui n'ont pas fait l'objet d'une désactivation peuvent être transférés. Les services dont bénéficiait un Client chez BELGACOM ne sont pas transférés. De même BELGACOM ne peut garantir aux Clients, qui portent leurs numéros vers elle, qu'elle pourra

leur offrir les services dont ils bénéficiaient auparavant. Lors du transfert, le Client sera quelques temps inaccessible.

BELGACOM refuse toutefois le transfert de numéro :

- si l'opérateur vers lequel le Client désire transférer son numéro ne respecte pas la procédure légale de transfert de numéro ;
- dans le cas de fraude avérée ou présumée du Client ou d'un tiers.

BELGACOM prendra toutes les mesures raisonnables au bon accomplissement du transfert de numéro. Pour raisons techniques ou suite à l'intervention de tiers lors du transfert, il est possible que la facilité de transfert de numéro ne soit pas disponible ou que des fautes apparaissent lors du transfert du numéro.

BELGACOM ne peut être tenue responsable du dommage résultant du transfert fautif d'un ou de plusieurs numéros, de la non disponibilité technique ou de fautes survenues lors du transfert du numéro.

ARTICLE 11 : CESSION DE LA CONVENTION

Le Client ne peut céder ses droits et obligations nés de la convention que s'il respecte les formalités requises par BELGACOM, que BELGACOM donne son consentement et que le Client accepte les conditions financières d'un tel transfert. BELGACOM a le droit de céder en tout ou en partie ses droits et ses obligations nés de la convention à un tiers, sans le consentement du Client.

ARTICLE 12 : SUSPENSION ET RESILIATION PAR BELGACOM

12.1.1. Si un Client ne remplit pas ses obligations nées du présent contrat ou d'un autre contrat, BELGACOM peut suspendre tout ou partie du/des service(s) offert(s) au Client .

12.1.2. En cas de non-respect par le Client des obligations qui lui incombent en vertu de l'article 3 des présentes conditions générales, BELGACOM peut suspendre tout ou partie du/des service(s) offert(s) au Client faisant l'objet de la même facture après envoi d'une lettre informative restée sans effet pendant un délai de dix jours ouvrables à compter de sa date d'envoi. La suspension totale peut être immédiate si le Client perturbe le trafic sur le réseau téléphonique public.

En cas de hausse exceptionnelle de la consommation du Client, BELGACOM peut être amenée à suspendre ou résilier tout ou une partie du service de téléphonie mobile, après en avoir averti ou avoir tenté d'avertir préalablement le Client.

12.1.3. La limitation ou la suspension totale du/des services prend fin lorsque le Client s'est conformé à ses obligations. Le rétablissement du service normal donne lieu à la facturation de frais forfaitaires.

12.2. Pendant toute la durée de la suspension totale du service de téléphonie mobile, le paiement des redevances de base et des redevances complémentaires éventuelles reste dû.

12.3.. Si le Client ne s'est pas mis en règle dans les délais fixé dans l'avis de rappel, BELGACOM peut résilier de plein droit le contrat.

Dans ces cas, l'indemnité de dédit prévue à l'article 13 des présentes conditions générales sera facturée au Client.

12.4. Sauf demande contraire du Client, BELGACOM informe les correspondants appelant le numéro d'appel du Client, pendant trois mois, de la résiliation du contrat. Cette communication est gratuite si le Client accepte le message standard proposé par BELGACOM. Moyennant paiement, le Client peut obtenir que le message standard soit remplacé par un autre message.

Si les conditions techniques le permettent, le Client peut également obtenir, contre paiement, que ce service soit prolongé au-delà de la période de trois mois.

12.5. Le contrat est résolu de plein droit et sans mise en demeure, en cas de cessation d'activité, de faillite du Client, de règlement collectif de dette ou de liquidation.

Pour le surplus, les présentes conditions générales seront intégralement applicables à ce contrat.

ARTICLE 13 : RESILIATION ET TRANSFERT PAR LE CLIENT

Le Client peut mettre fin au Contrat avant l'échéance de la durée initiale du Contrat ou avant la nouvelle échéance pour les clients non consommateurs, pour quelque raison que ce soit. Dans ce cas Belgacom a la faculté d'exiger de plein droit une indemnité de dédit pour rupture anticipée du Contrat. Cette indemnité est fixée forfaitairement et irrévocablement à la totalité des redevances mensuelles encore dues jusqu'à l'échéance normale du Contrat.

Après l'expiration de la durée initiale du Contrat pour les Clients consommateurs, le Client pourra à tout moment mettre fin au Contrat moyennant un préavis d'un mois, ou le cas échéant le paiement d'une indemnité équivalente, notifié par lettre recommandée à la poste.

Par ailleurs, le Client peut renoncer à toute prestation complémentaire à tout moment moyennant préavis de 1 mois selon les mêmes modalités.

ARTICLE 14. PLAINTES ET LITIGES

14.1. Plainte introduite auprès de BELGACOM
14.1.1. En cas de difficulté relative à l'exécution du contrat, le Client est invité à s'adresser au Service à la Clientèle de BELGACOM.

14.1.2. Les plaintes relatives à une mise hors service injustifiée éventuelle de la connexion, doivent être introduites dans les cinq jours calendrier de la mise hors service. Si la plainte est introduite après ce délai, il n'est pas tenu compte, pour le calcul d'une indemnité éventuelle, de la durée comprise entre le cinquième jour et le jour où la plainte est introduite.

14.2. Plainte introduite auprès du Service de Médiation pour les Télécommunications
14.2.1. Le Client peut s'adresser au Service de Médiation pour les Télécommunications (Place des Barricades 1 à 1000 Bruxelles, tél : 02/223.06.06 fax : 02/219.77.88, plaintes@mediateurtelecom.be, www.mediateurtelecom.be) institué légalement auprès de l'Institut belge des services Postaux et des Télécommunications. Le Service de Médiation pour les Télécommunications fonctionne totalement indépendamment de BELGACOM. Dans les limites de ses attributions, il ne reçoit d'instruction d'aucune autorité. Le Client peut s'adresser, au choix, au médiateur francophone ou néerlandophone. Seules les plaintes écrites sont admises. Le Client peut néanmoins s'adresser verbalement au Service de Médiation pour les Télécommunications afin d'être éclairé au mieux de ses intérêts. Les plaintes ne sont recevables que si le Client peut montrer qu'il a entrepris une démarche préalable auprès de BELGACOM. Le Service de Médiation pour les Télécommunications peut refuser de traiter une réclamation lorsque cette dernière se rapporte à des faits qui se sont produits plus d'un an avant l'introduction de la plainte. L'examen d'une plainte prend fin lorsqu'elle fait l'objet d'un recours juridictionnel. Une procédure judiciaire est toujours possible conformément à l'art. 14.3. des présentes conditions générales.
14.2.2. Le Service de Médiation pour les

Télécommunications a les missions légales suivantes:

a) examiner les plaintes des Clients ayant trait aux activités de BELGACOM ;
b) s'entremettre pour faciliter un compromis à l'amiable des différends entre BELGACOM et ses Clients;

c) adresser une recommandation à BELGACOM au cas où un compromis à l'amiable ne peut être trouvé. Une copie de la recommandation est adressée au plaignant. Dans ce cas, BELGACOM 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 Client se prétendant victime d'une utilisation malveillante d'un réseau ou d'un service de communications électroniques visant à obtenir 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 sont disponibles. Le Service de Médiation pour les Télécommunications accède à la demande si les conditions suivantes sont remplies:

- les faits semblent établis;
- la demande se rapporte à des dates et heures précises.

14.2.3. Le Service de Médiation pour les Télécommunications 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 BELGACOM ayant trait directement à l'objet de la plainte. Il peut requérir des administrateurs et du personnel de BELGACOM toutes les explications ou informations et procéder à toutes les vérifications qui sont nécessaires pour son examen. L'information ainsi obtenue est traitée par le Service de Médiation pour les Télécommunications comme confidentielle lorsque la divulgation pourrait nuire à l'entreprise sur un plan général.

14.3. Tribunaux compétents
Toute contestation relative à l'interprétation ou à l'application du contrat est de la compétence exclusive des tribunaux belges ordinaires.

14.4. Droit applicable
Les dispositions du contrat sont soumises au droit belge.



Conditions générales - service Proximus

GENERALITES

Les présentes conditions générales s'appliquent au service PROXIMUS, à l'exclusion de l'appareil de communication mobile. Ce service est fourni par BELGACOM, conformément aux lois et arrêtés en vigueur en matière de fourniture du service de téléphonie mobile.

Il convient de distinguer :

1) Le contrat :

Le contrat mentionne au moins :

- l'identification du client ;
- le numéro de la carte SIM ;
- les données de facturation et de paiement ;
- le plan tarifaire et/ou les options choisies par le client.

2) Les conditions générales :

Les conditions générales énumèrent l'ensemble des droits et obligations de BELGACOM et de sa clientèle dans le cadre de la fourniture du service PROXIMUS.

3) La liste des tarifs :

La liste des tarifs énonce l'ensemble des prix des prestations de BELGACOM.

Le contrat, les conditions générales et la liste des tarifs constituent l'ensemble de la convention conclue entre le client et BELGACOM.

Toute personne peut prendre connaissance des présentes conditions générales dans les points de vente PROXIMUS et sur le site Internet (www.proximus.be).

DEFINITIONS

Pour l'application des présentes conditions générales, il faut entendre par :

ANNUAIRE (LE GUIDE)/FICHER DES RENSEIGNEMENTS :

Un fichier reprenant les données des Clients d'un service téléphonique, accessible au public sous la forme du Guide ou via les Renseignements

CLIENT :

Une personne physique ou morale, ou une association de fait identifiée dans le contrat et détenant une carte SIM représentant sa souscription au service PROXIMUS.

CARTE SIM :

Une carte contenant un microprocesseur à introduire dans un appareil de communication mobile agréé pour pouvoir accéder au service PROXIMUS. Cette carte permet l'identification du client au travers du réseau PROXIMUS, quel que soit l'appareil de communication mobile utilisé, afin d'émettre et de recevoir des communications, et représente son abonnement au service PROXIMUS. Elle reste la propriété exclusive de BELGACOM.

PROXIMUS :

La marque déposée sous laquelle BELGACOM exploite et fournit le service de mobilophonie et les services associés. Le service PROXIMUS est contractuellement indépendant de l'appareil de communication mobile permettant d'émettre et de recevoir des communications.

RESEAU PROXIMUS :

Les réseaux de mobilophonie mis en service et exploités par BELGACOM.

ARTICLE 1 : PROCEDURE DE SOUSCRIPTION AU SERVICE PROXIMUS

1.1 Demande par le client

Le client introduit sa demande de souscription au service PROXIMUS auprès d'un point de vente PROXIMUS

1.2 Identification du client

Sur simple demande de BELGACOM, le client est tenu de fournir les documents et renseignements suivants :

a) si le client est une personne physique :

- le client doit s'identifier et apporter la preuve d'un domicile ou d'une résidence fixe dans l'Union Européenne, sur base de documents officiels délivrés par une autorité belge ;

b) si le client est une personne morale ou une association de fait

- un exemplaire des statuts publiés aux annexes du Moniteur belge, ainsi que des modifications qui y auraient été apportées ;
- toutes pièces complémentaires permettant à BELGACOM de vérifier sa situation financière.

c) si la personne est mandataire d'une personne physique ou morale ou d'une association de fait

- la preuve de son identité et la procuration

BELGACOM doit être immédiatement informée par écrit de tout changement intervenu dans le nom ou

l'adresse du client, le siège social, la dénomination ou la forme juridique de la personne morale. Le client est seul responsable des informations qu'il fournit à BELGACOM.

1.3 Motifs de refus

BELGACOM peut refuser d'accéder à la demande de souscription ou refuser l'accès aux réseaux étrangers ou à certains services et options supplémentaires tels que la déviation d'appels, pour un des motifs suivants :

- le client refuse de se soumettre aux conditions stipulées à l'article 1.2 ;
- le client n'a pas respecté les obligations lui incombant en vertu d'un autre contrat conclu avec BELGACOM ;
- en cas de fraude ou de non-paiement avéré du client ;
- le client communique une identité fautive ou erronée ;

1.4 Avance sur consommation

BELGACOM se réserve le droit d'exiger le paiement d'une avance ou d'une garantie bancaire sur consommation, ce tant lors de la demande de souscription qu'en cours d'exécution du contrat dans les cas suivants :

- en cas de fraude avérée ou présumée ou de doute sérieux quant à la solvabilité du client ;
- Si BELGACOM venait à constater que le client utilise de façon anormale son accès au réseau PROXIMUS, c'est-à-dire d'une façon non-conforme à son utilisation habituelle (par exemple nombre d'unités consommées anormalement élevées) ou non-conforme à l'utilisation qu'aurait faite un autre client dans une situation comparable ;
- Belgacom a un doute sur l'identité du client ;
- le client mentionne un domicile, une résidence fixe ou une adresse de facturation à l'étranger
- En cas de demande d'activation de l'option « ProxiWorld ».

Si l'avance ou la garantie bancaire n'est pas constituée dans le délai imposé, BELGACOM peut refuser d'accéder à la demande de souscription, suspendre le service PROXIMUS ou résilier le contrat sans que le client puisse prétendre à une quelconque indemnité.

1.5 Entrée en vigueur et durée du contrat

Sauf convention contraire, le contrat existe dès l'échange des consentements et prend cours à la date à laquelle BELGACOM procède à l'activation de la carte SIM sur son réseau.

Sauf disposition contraire, le contrat est conclu pour une durée initiale et ce pour toute nouvelle activation. A l'échéance pour le client consommateur, il sera reconduit automatiquement pour une durée indéterminée. Le Client peut alors le résilier à tout moment moyennant un préavis de 1 mois notifié selon les modalités de l'article 12.2. Si le contrat est conclu avec un client professionnel (client non consommateur), à l'échéance de sa durée initiale, le contrat sera automatiquement reconduit pour des périodes successives de la même durée que

le contrat initialement conclu, sauf si le client résilie son contrat à la fin de la période contractuelle convenue moyennant un délai de préavis d'un mois notifié selon les modalités de l'article 12.2.

1.6 Modifications des conditions de la convention ou suppression d'un plan tarifaire

BELGACOM s'engage, par tous les moyens appropriés, à informer le client de toute suppression de plan tarifaire et à lui communiquer la date jusqu'à laquelle ce dernier peut opter pour un autre plan tarifaire.

BELGACOM s'engage à informer ses clients, par tous les moyens appropriés, des modifications apportées aux présentes conditions générales et des majorations des tarifs. Sauf dérogation éventuelle accordée par l'I.B.P.T. (l'Institut Belge des services Postaux et des Télécommunications) à BELGACOM, cette information est donnée au minimum 1 mois avant l'entrée en vigueur des modifications.

Le client qui, suite à une modification des conditions générales qui seraient désavantageuses pour celui-ci, n'accepte pas les nouvelles conditions de la modification imposée, peut mettre un terme au contrat par courrier recommandé adressé à BELGACOM sans pénalité au plus tard le dernier jour du mois qui suit l'entrée en vigueur des modifications. En cas de majoration des tarifs, le client a le droit de résilier le contrat sans pénalité au plus tard le dernier jour du mois qui suit la réception de la première facture après l'entrée en vigueur des modifications.

1.7. Indexation

Belgacom se réserve le droit d'adapter ses prix une fois par an, dans le courant du mois de janvier, en fonction de l'indice des prix à la consommation.

Etant donné qu'il s'agit d'une indexation au sens de l'article 108§2 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques et non d'une augmentation tarifaire, le Client n'a pas le droit de résilier le Contrat conformément à l'article 1.6

ARTICLE 2 : PRESTATIONS ET OBLIGATIONS DE BELGACOM

2.1 Service PROXIMUS

2.1.1. BELGACOM est seulement tenue à une obligation de moyen et mettra en œuvre les moyens nécessaires au bon fonctionnement du service PROXIMUS.

Elle seule détermine quels sont les moyens techniques nécessaires pour réaliser l'accès à ce service aux conditions les plus favorables, sans toutefois se voir obligée d'étendre le réseau ou d'en augmenter la capacité.

La mobilophonie est une forme de communication sans fil et fonctionne par propagation de signaux radio. Etant donné que ces signaux peuvent être perturbés par une source externe ou par des obstacles inhérents aux bâtiments, à la végétation ou au relief, une transmission parfaite ne peut être garantie partout et en permanence. La qualité du service PROXIMUS dépend aussi de la qualité du terminal utilisé par le client.

2.1.2. Au plus tard au moment de la conclusion du contrat, BELGACOM apporte au client l'information la plus complète possible sur les capacités du service PROXIMUS, les tarifs pratiqués, les options disponibles et l'utilisation de la carte SIM en Belgique et à l'étranger.

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 BELGACOM ait conclu un accord de roaming avec cet autre réseau.

2.1.3. A chaque carte SIM sont associés un code PIN (numéro d'identification personnel) et un code PUK (clé personnelle de déblocage). Ces codes sont attribués par BELGACOM et communiqués au client lors de la remise de la carte SIM. Leur mode d'emploi est fonction de l'évolution technologique et est expliqué dans le manuel d'utilisation de l'appareil de communication mobile.

La programmation de la carte SIM peut être modifiée à tout moment par BELGACOM.

2.1.4. BELGACOM assure un service à la clientèle disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, de manière à permettre, dans la mesure du possible, de répondre aux besoins des clients.

Ce service à la clientèle traite les questions et les plaintes des clients relatives à un dysfonctionnement éventuel du service PROXIMUS. Le client peut aussi faire appel à ce service en cas de perte, vol ou défaillance de sa carte SIM.

Le client est informé et accepte et donne son consentement pour que les appels émanant du, ou vers le service à la clientèle de BELGACOM peuvent enregistrées et ceci afin de servir de preuve en cas de contestation d'une transaction commerciale.

Les appels vers ou depuis le Service clientèle peuvent également être écoutés ou enregistrés, ceci en vue d'un contrôle de la qualité du service.

2.1.5. 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, numéros internationaux à taux majorés qui ne sont pas exploités conformément au plan de numérotation téléphonique international E164.

2.2 Accès au service PROXIMUS et dérangement

BELGACOM s'engage à réaliser l'activation de la carte SIM et à lever les dérangements dont elle a connaissance, dans les meilleurs délais.

2.3 Numéro d'appel

BELGACOM doit attribuer un seul numéro par souscription, excepté lorsque le client transfère son numéro d'un autre opérateur vers BELGACOM.

Un autre numéro d'appel peut être attribué au client qui en fait la demande.

BELGACOM examine celle-ci en fonction des possibilités techniques.

BELGACOM peut facturer au client les frais afférents au changement de numéro d'appel.

Au cas où le numéro d'appel du client doit être modifié pour les besoins du service, le client en est averti au moins 2 mois à l'avance.

2.4 CLIP/CLIR

CLIP : présentation de l'identification de la ligne de l'appelant sur l'écran de l'appareil de communication mobile.

CLIR : restriction de l'identification de la ligne de l'appelant.

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.

Le client peut refuser l'affichage de son numéro d'appel (CLIR) lors de la signature du contrat PROXIMUS ou à tout moment en contactant le service à la clientèle PROXIMUS (cela signifie qu'à tout moment et gratuitement, le client peut décider de changer l'option "affichage permanent" de son numéro d'appel en un "non-affichage permanent"(CLIR) de son numéro d'appel et vice versa.). La fonctionnalité CLIR ne fonctionne pas pour l'envoi de SMS ou de MMS.

Lors de la déviation ou du transfert d'appels, le dernier client appelé (c'est-à-dire la personne vers laquelle l'appel est dévié) verra le numéro d'appel du premier appelant apparaître sur l'écran de son appareil de communication mobile.

Les numéros des personnes appelant les services d'urgence 100, 101, 102, 110 et 112 sont systématiquement présentés à ces derniers, même si le client a empêché l'affichage de son numéro.

2.5 Modification et suspension des prestations

Si les conditions d'exploitation ou d'organisation du service PROXIMUS l'exigent, BELGACOM peut modifier les caractéristiques techniques de ses prestations. BELGACOM se réserve par ailleurs formellement le droit, dans le cadre des services data, de modifier les numéros d'accès des points d'accès à son réseau, tout comme celui de modifier la procédure de login.

Excepté dans les cas de force majeure ou si des raisons d'ordre pratique ou technique le rendent impossible, BELGACOM informera le client au moins 12 mois avant tout changement qui donne lieu au remplacement ou à des modifications de l'appareil de communication mobile. Le client ne pourra prétendre à dédommagement suite à ce remplacement ou cette modification.

Si, suite à des exigences particulières d'exploitation, le service restant doit être limité ou supprimé, BELGACOM s'engage à prévenir, par tout moyen approprié, tous les clients concernés. En tous cas, ces clients auront la possibilité de résilier le contrat conformément aux modalités relatives à la résiliation d'un contrat de durée indéterminée (cf. article 11.2 § 2 des présentes conditions générales).

2.6 Protection de la vie privée

2.6.1. Belgacom reprend dans ses fichiers des données relatives à ses clients, telles que des données d'identification, des données sur l'utilisation par le client des produits et services de Belgacom, des données relatives au trafic de communications du client (e.a. les numéros appelés, l'heure et la date des appels et des connexions internet, le type de l'appel), des données de localisation, des données relatives à la facturation et au paiement et des données techniques. Ces données peuvent être traitées aux fins suivantes:

- la livraison et la facturation des services demandés par le client ;

- l'interconnexion avec des réseaux de communication électronique d'autres opérateurs et la facturation y afférente;

- la gestion des clients ;
- la gestion des litiges ;
- la mise en oeuvre de campagnes de marketing et de publicité personnalisées relatives à des produits et services du Groupe Belgacom, par courrier, par courrier électronique ou par SMS ;
- la rédaction de profils d'utilisateurs à des fins de marketing, sur base de l'utilisation faite par le client des produits et services du Groupe Belgacom et de données sociodémographiques ;
- la confection et la publication du Guide ainsi que la fourniture des Renseignements;
- la détection de fraude et d'infractions vis-à-vis de Belgacom, de ses employés, de ses clients ou de ses fournisseurs ;
- le contrôle de la qualité des services ;
- l'étude de marché ;
- la commercialisation de numéros de téléphone et d'adresses mentionnés dans les annuaires téléphoniques ;
- la mise en oeuvre de campagnes de marketing ou de publicité pour des produits et services de tiers, par une annexe à la facture ;
- le planning et l'organisation de l'infrastructure de télécommunications.

Les données relatives aux clients sont conservées pendant une durée maximum de 10 ans après que la personne en question ne soit plus client chez Belgacom. Pour certaines catégories de données, d'autres délais de conservation sont d'application, comme pour les données relatives au trafic de communications, dont le délai de conservation ne dépasse pas les 12 mois.

Les clients qui ne souhaitent pas recevoir d'informations commerciales des produits et services du Groupe Belgacom peuvent en informer Belgacom le communiquer par e-Services ou par le Service clientèle. Les données d'identification et les profils d'utilisateurs peuvent être partagés avec les filiales du Groupe Belgacom en vue de campagnes de marketing ou de publicité pour les produits et services du Groupe Belgacom. Les clients qui s'y opposent peuvent en informer Belgacom par le Service clientèle ou par le numéro gratuit 0800 99 981.

Les clients qui ne souhaitent pas recevoir, par une annexe à la facture, d'informations commerciales relatives aux produits et services de tiers, peuvent en informer Belgacom par le Service clientèle de Belgacom.

Les clients qui ne souhaitent pas que leur numéro de téléphone et adresse tels que publiés dans le Guide soient commercialisés par Belgacom peuvent le notifier au Service local.

Les données que le client fait mentionner dans le Guide et dans le fichier des Renseignements sont communiquées aux éditeurs d'annuaires et fournisseurs de services de renseignements.

Le client qui désire que son numéro d'appel ne soit pas mentionné dans le Guide et/ou que Belgacom ne communique aucun renseignement sur celui-ci, sauf en cas de demande des services de secours ou si la loi lui en fait l'obligation, en fait part à Belgacom. Les numéros privés peuvent être communiqués à des tiers qui travaillent pour le compte de Belgacom et

aux agents et partenaires commerciaux qui vendent des produits et services pour le compte de Belgacom si cette information est nécessaire pour l'exécution de leur contrat avec Belgacom.

Les données relatives aux clients qui ont résilié leurs contrats avec Belgacom peuvent être utilisées par le Groupe Belgacom pour les informer des produits et services du Groupe Belgacom, sauf si le client a marqué son désaccord par le Service clientèle.

Les fichiers de Belgacom sont rendus accessibles à des tiers qui travaillent au nom et pour le compte de Belgacom et pour les agents et les partenaires commerciaux qui vendent des produits et des services de Belgacom pour le compte de Belgacom. Leur accès est en tout cas limité aux données nécessaires pour l'exécution de leur contrat avec Belgacom.

Dans les cas prévus par la loi, des données relatives aux clients peuvent être transmises aux autorités compétentes.

Les données que les clients font figurer dans le Guide et dans le fichier des Renseignements sont transmises aux éditeurs des annuaires téléphoniques et aux fournisseurs de services de renseignements.

Si, sauf dans les cas repris ci-dessus, des données relatives aux clients sont transmises à des tiers par Belgacom, les clients en recevront, par tout moyen approprié, une information spécifique. En plus, dans les circonstances prévues par la loi, ils auront la possibilité de s'y opposer. Le client dispose d'un droit d'accès à et de correction de ses données. A cette fin, il y aura lieu d'envoyer une demande datée et signée, ainsi qu'une copie de sa carte d'identité, au service juridique de Belgacom (Boulevard Albert II, 27, 1030 Bruxelles)

2.6.2 Pour offrir des services basés sur la localisation, BELGACOM traite des données relatives à l'endroit où se trouve le client. Ces données sont conservées pendant quatre mois pour aider le client en cas de problèmes techniques. Si le service basé sur la localisation est proposé par une tierce partie, les données sont dans ce cas transmises à cette tierce partie.

2.6.3. BELGACOM communiquera aux autorités concernées les données relatives à l'identification et à la localisation des personnes appelant les services d'urgence, afin d'apporter sa collaboration aux services en question et compte tenu de l'obligation qu'elle a de porter assistance à toute personne se trouvant en danger.

2.7. Appels malveillants

Le client qui reçoit des appels malveillants peut s'adresser au Service de Médiation. A la demande de celui-ci, BELGACOM lui communique l'identité et l'adresse du client titulaire des appels malveillants, si elle possède les données nécessaires.

2.8. Guide et Renseignements

2.8.1. Les fonctions du Guide et des Renseignements 1307 sont : retrouver le numéro d'appel d'un client sur base du nom et de l'adresse qu'il a communiqué et/ou sur base du numéro d'appel, retrouver le nom et l'adresse du client et/ou sur base de l'activité professionnelle, retrouver le numéro d'appel et le nom et l'adresse du client (seulement pour les indépendants et sociétés).

Mention dans le fichier des Renseignements 1307 : sont mentionnés gratuitement le nom, l'initiale du prénom, l'adresse de raccordement et le numéro de téléphone tels que transmis par votre opérateur télécom. L'activité professionnelle peut également être mentionnée pour les indépendants et les sociétés.

2.8.2. Le client peut obtenir une mention gratuite dans le Guide, sous la liste de commune où se trouve le raccordement. Le client qui dispose de plusieurs lignes téléphoniques dans une même commune a droit à une seule mention gratuite dans laquelle chaque numéro qui lui est attribué peut être repris une seule fois, quel que soit le type de raccordement. Les personnes physiques cohabitant avec le titulaire de la ligne, ont droit, moyennant accord écrit de ce dernier, à une mention gratuite sous leur propre nom et ce, suivant les règles reprises à l'article suivant.

2.8.3. Le choix de figurer ou non dans le Guide et les Renseignements ainsi que dans des autres annuaires et autres services de renseignements est proposé au client lors de la souscription du contrat. Si le client ne remplit pas les champs correspondant du contrat pour les annuaires et les services des renseignements, son numéro sera considéré comme privé. Le nom et l'adresse des clients ayant des numéros privés ne sont communiqués, conformément à la réglementation en vigueur qu'à l'éditeur du Guide à la seule fin de pouvoir leur fournir un annuaire.

2.8.4. Les données suivantes paraissent gratuitement dans le Guide : le nom, l'initiale du prénom, (pour les entreprises : la dénomination officielle) l'adresse du raccordement et le numéro d'appel tels que transmis par votre opérateur télécom. Si le client le désire, le prénom peut être repris en entier. Sauf avis contraire du client, au plus tard 6 mois avant la date de clôture du Guide dans lequel la mention est reprise, la mention sera reconduite tacitement dans les publications ultérieures du Guide.

2.8.5. Moyennant paiement d'une redevance annuelle, le client peut obtenir des mentions supplémentaires, des données informatives, des lignes de texte supplémentaires ou des insertions utiles pour garder le secret de ses codes PIN et PUK ainsi que de tout code transmis au Client payantes sont reprises automatiquement dans les publications ultérieures du Guide, sauf avis contraire du client adressé à BELGACOM. Il est responsable de toute utilisation écrite au plus tard 6 mois avant la date de clôture du Guide de malveillance ou abusive résultant de la lequel la mention sera reprise. Le numéro d'un client par communication volontaire, fortuite ou accidentelle également être repris dans la mention d'un autre client, qu'il s'agisse de ces codes et de la carte SIM.

2.8.6. Le client est responsable de l'exactitude des données qu'il communique à Belgacom. Les plaintes éventuelles doivent, pour être recevables, être introduites par écrit, endéans les 60 jours après la date de publication du Guide.

2.8.7. Conformément à la réglementation en vigueur, Belgacom communique le numéro de téléphone, le nom et l'adresse du client à tous les éditeurs d'annuaires et fournisseurs d'un service de renseignement téléphonique sauf si le client a un numéro privé ou a marqué son désaccord contre cela.

2.8.8. La publication du Guide se fait conformément à la réglementation en vigueur.

2.8.9. Tout changement d'un élément d'identification du client ou du raccordement sera introduit le plus rapidement possible dans la base de données du Guide, ainsi que dans le fichier des Renseignements.

2.8.10. Le service "Mailbox 1307" permet à une personne de laisser un message sur la boîte vocale du client via le service 1307 sans que le numéro de GSM ne lui soit communiqué. Pour proposer ce service,

Proximus transmet les données à caractère personnel et le numéro de GSM à Belgacom, Directory Information Services, qui lui fournit ce service. Si le Client ne souhaite pas recevoir de messages via le service "Mailbox 1307" sur son GSM, le client peut le signaler au numéro gratuit 0800 93 742.

2.8.11 Les clients qui ne souhaitent pas que leur numéro de téléphone, nom et adresse soient mentionnés dans le Guide ou dans le fichier des Renseignements 1307 peuvent gratuitement s'y opposer sur le site www.phoneinfo.be. Le numéro de téléphone du client est par conséquent un numéro privé. Le nom et l'adresse de clients ayant des numéros privés ne sont communiqués, conformément à la réglementation en vigueur qu'à l'éditeur du Guide à la seule fin de pouvoir leur fournir un annuaire.

2.8.12 Les clients qui ne souhaitent pas que leur nom et adresse puissent être retrouvés sur base de leur numéro de téléphone peuvent gratuitement s'y opposer sur le site www.phoneinfo.be. Les clients qui ne souhaitent pas que leur numéro de téléphone, nom et adresse puissent être retrouvés sur base de leur activité professionnelle peuvent gratuitement s'y opposer sur le site www.phoneinfo.be.

2.8.13. Conformément à la réglementation en vigueur, Belgacom communique le numéro de téléphone, le nom et l'adresse du client à tous les éditeurs d'annuaires et fournisseurs d'un service de renseignement téléphonique sauf si le client a un numéro privé ou a fait savoir qu'il ne voulait pas être repris dans ces fichiers sur le site www.phoneinfo.be. Belgacom peut contre paiement mettre les données que le client fait mentionner dans le Guide à la disposition de tiers, sauf si le client a un numéro privé ou si le client s'y est opposé sur le site www.phoneinfo.be.

ARTICLE 3 : OBLIGATIONS DU CLIENT

3.1. Le Client est tenu de prendre toutes les précautions utiles pour garder le secret de ses codes PIN et PUK ainsi que de tout code transmis au Client pour l'accès à un service quelconque offert par BELGACOM. Il est responsable de toute utilisation abusive résultant de la communication volontaire, fortuite ou accidentelle de ces codes et de la carte SIM.

3.2. Le client est seul responsable envers BELGACOM de l'utilisation de la souscription. Il est tenu d'utiliser ce service PROXIMUS en bon père de famille et de respecter le prescrit des dispositions de la convention.

3.3. Le client est personnellement tenu au paiement de toutes sommes dues. Toute personne autre que lui effectuant un paiement n'acquiert de ce chef aucun droit à l'égard de BELGACOM.

Le client qui cède, perd, copie, prête ou se fait voler sa carte SIM ou communique ses codes PIN et/ou PUK ainsi que tout code transmis au client pour l'accès à un service quelconque offert par BELGACOM demeure responsable de l'usage de la souscription et du paiement des sommes dues à BELGACOM dans les limites précisées à l'art. 8.

3.4. Seuls les appareils de communication mobile agréés et en parfait état de fonctionnement peuvent être reliés au réseau. Le client s'engage à respecter cette disposition lors de chaque utilisation de l'appareil relié au réseau. BELGACOM se réserve le droit de prendre toutes les mesures nécessaires à la

protection de son réseau, s'il s'avère que l'appareil utilisé par le client a une origine douteuse.

3.5. S'il est établi qu'un appareil de communication mobile entrave le bon fonctionnement du réseau et/ou des fonctionnalités prévues et/ou si BELGACOM présume qu'un appareil enfreint une disposition des conditions générales du service PROXIMUS, dans ce cas, le client doit, à la demande de BELGACOM, présenter son équipement complet à des fins de contrôle et BELGACOM peut si elle l'estime opportun suspendre le service PROXIMUS vis-à-vis de ce client. En cas de plainte d'un client quant au fonctionnement du service, BELGACOM effectuera une enquête afin de savoir si le mauvais fonctionnement est imputable à l'infrastructure du réseau. Si tel n'est pas le cas, BELGACOM pourra demander au client de présenter son appareil de communication mobile à des fins de contrôle.

3.6.

3.6.1. En ce qui concerne le service PROXIMUS, il est interdit au client de faire usage d'un appareil de communication mobile sur lequel est installé, de quelque façon que soit, un équipement quelconque pouvant entraîner des perturbations, affecter l'intégrité du réseau ou son bon fonctionnement.

3.6.2. Il est interdit au client, en tout ou en partie et directement ou non, sauf accord contraire et exceptionnel de BELGACOM, de mettre le service PROXIMUS à disposition de tiers, de le transférer à des tiers ou de leur accorder l'usage pour leur dispenser des services de télécommunication en son nom et pour son propre compte.

3.6.3. Il est interdit d'utiliser le service PROXIMUS :
a° d'une façon telle que certaines fonctions du réseau PROXIMUS ou d'un réseau relié au réseau PROXIMUS ne puissent plus être exécutées correctement (par exemple la transmission du numéro d'identification de l'appelant (sauf dispositions contraires), la transmission du numéro IMEI du téléphone mobile émetteur, l'interception et l'enregistrement de communications en vertu d'un ordre d'une instance judiciaire ou administrative, ou l'enregistrement des données d'appel et d'identification) et/ou d'une façon telle que le service PROXIMUS est utilisé pour renvoyer des appels qui étaient passés à un autre endroit que le lieu où se trouve le client et ce dans le cadre d'une activité qui tombe sous l'article 3.6.point 2 et/ou;

b° 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 par laquelle les tarifs d'interconnexion facturés par BELGACOM puissent être évités et/ou ;

c° avec un appareil dont l'utilisation, selon BELGACOM, implique les usages interdits en vertu des points a ou b susmentionnés.

Les dispositions reprises dans cet article 3.6. sont considérées comme enfreintes par le client qui devra prouver le contraire si celui-ci achète un nombre anormalement élevé de cartes SIM ou s'il a une consommation (appels entrant et sortant, SMS, utilisation du voice-mail, type d'appels) qui diffère de la consommation moyenne d'un autre client PROXIMUS dans des circonstances de fait comparables.

La preuve des utilisations prohibées susmentionnées peut être fournie par BELGACOM, par tous moyens, y compris des données et aperçus provenant de ses propres systèmes ou de systèmes fournis par des tiers ou par ceux d'autres opérateurs en

télécommunication par lesquels s'est déroulée la communication.

Le client et BELGACOM considèrent ces données et aperçus comme faisant foi, sauf preuve du contraire.

3.7. Le client s'interdit toute tentative de copie des données d'identification techniques contenues dans sa carte SIM et de manière générale tout usage abusif ou frauduleux de sa carte SIM.

3.8. Le client s'interdit d'utiliser le réseau PROXIMUS ainsi que tout service offert par BELGACOM en violation de l'ordre public et des bonnes moeurs.

3.9. Le client s'engage, dans le cadre du service PROXIMUS, à respecter les lois applicables ainsi que les droits de propriété intellectuelle et autres droits de tiers.

3.10. Tous les frais supportés et tous les paiements généralement quelconques faits par BELGACOM (par exemple dommages - intérêts à des tiers, frais de réparation, etc.) à la suite de la violation par le client du présent article 3, sont à la charge du client, sous réserve de tous autres droits ou actions de BELGACOM.

3.11. Les plans tarifaires mobiles offrant une formule « illimités » visent un usage normal du service de téléphonie mobile dans le cadre d'une offre illimitée. Afin d'éviter toute fraude, Belgacom se réserve le droit de limiter la fourniture du service ou de suspendre et/ou résilier le contrat lorsque l'usage du service par mois est régulièrement 10 fois (ou plus) supérieur à la moyenne d'usage de l'ensemble des utilisateurs de l'offre illimitée ou en cas d'utilisation anormale du service de téléphonie mobile tels que notamment l'usage de l'appareil comme baby phone, l'utilisation du service à des fins de call center ou de sim box ou la mise du service à la disposition de tierces personnes.

ARTICLE 4 : Dispositions liées à l'utilisation de l'accès à Internet

4.1. Avant toute installation le Client doit s'assurer de la compatibilité de son ordinateur avec notre logiciel . Préciser que l'accès au service mobile internet sur ordinateur (portable) demande l'utilisation d'une clé USB compatible et conçue pour recevoir la carte SIM de données qui lui est soit remise à la souscription ou envoyée par la poste. Le service Mobile Internet est aussi disponible par un ordinateur portable avec module 3G haut débit intégré.

4.2. Pour pouvoir utiliser le service sur ordinateur (portable), le Client télécharge via une clé USB un logiciel de connexion, par conséquent le Client reconnaît que les Logiciels restent la propriété des tiers et de Belgacom qui sont titulaires des droits intellectuels y afférents, et ceci même en cas de vente de l'Équipement au Client. Par conséquent, le Client n'a qu'une licence d'utilisation sur les Logiciels valable pour toute la durée de protection des Logiciels par des droits intellectuels. Le Client s'engage à ne pas copier les Logiciels à l'exception d'une copie de sauvegarde, à ne pas modifier les Logiciels et à respecter, en outre, toutes les conditions spécifiques de licence qui lui seront communiquées lors de l'installation ou du téléchargement de certains Logiciels. Le Client qui décide d'utiliser ces Logiciels est considéré comme ayant accepté les conditions spécifiques de licence y relatives.

4.3. Le client peut à tout moment s'enregistrer et/ou souscrire à des services mis à sa disposition via un accès à Internet. Le client faisant usage du service

PROXIMUS pour accéder à Internet déclare en outre avoir connaissance du fonctionnement des services, de l'Internet et des règles d'usage de l'Internet, et les accepter. L'accès aux services et produits proposés via un accès à Internet peut dépendre des fonctionnalités techniques de l'appareil de communication mobile.

4.4. BELGACOM se réserve le droit de modifier ou de supprimer à tout moment certains services interactifs et d'en proposer de nouveaux.

4.5. Le client ne peut utiliser l'accès à Internet qu'à des fins privées, à l'exclusion de toute fin commerciale. Le client s'interdit notamment de permettre à des tiers d'accéder aux services proposés via l'accès à Internet moyennant le versement par ceux-ci d'une contrepartie, financière ou autre.

4.6. Le client s'interdit de même de faire usage de l'accès à Internet de manière abusive, frauduleuse ou excessive, notamment en encombrant volontairement ou involontairement les serveurs de messagerie de BELGACOM et/ou de destinataires de données (spamming, junk e-mails,...) ou par l'envoi de messages générant un nombre important de réponses et pouvant ainsi perturber la disponibilité des serveurs ou du réseau PROXIMUS. BELGACOM se réserve le droit de bloquer la réception d'e-mails par ses serveurs qui ne sont pas protégés contre « l'open relay », c'est-à-dire des serveurs envoyant des e-mails qui ne lui sont pas destinés et, par la même, permettant l'envoi massif de messages non demandés.

4.7. Des données susceptibles d'être protégées par des droits de propriété intellectuelle ou d'enfreindre les dispositions légales en vigueur peuvent être accessibles au travers d'une connexion à Internet. Sous réserve de l'accord exprès de BELGACOM ou d'un tiers, le client s'interdit de stocker, copier, télécharger ou envoyer toute donnée prohibée, illicite, illégale, contraire aux bonnes mœurs ou à l'ordre public et portant atteinte ou susceptible de porter atteinte aux droits de tiers et notamment aux droits de propriété intellectuelle.

4.8. Lors d'une connexion à Internet, il appartient au client de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels, notamment de la contamination par d'éventuels virus circulant sur le réseau Internet ou de l'intrusion d'un tiers dans le système de son appareil de communication mobile. Le client reconnaît également être pleinement informé du défaut de fiabilité du réseau Internet, tout particulièrement en terme d'absence de sécurité relative à la transmission de données et de non garantie des performances relatives au volume et à la rapidité de transmission des données. Le client reconnaît être informé que l'intégrité, l'authentification et la confidentialité des informations, fichiers et données de toute nature qu'il souhaite échanger sur le réseau Internet ne peuvent être garanties sur ce réseau. Le client assume dès lors entièrement l'éventuelle violation de la confidentialité des données transmises par le biais de l'accès à Internet.

4.9. S'agissant des contenus, produits et services proposés par des sociétés tierces accessibles sur le réseau Internet, le client adresse directement aux sociétés tierces ayant commercialisé lesdits services, contenus et produits toute réclamation relative à l'exécution desdits services ou à la vente desdits contenus et produits.

4.10. BELGACOM 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 dol ou de faute lourde de la part de BELGACOM ;

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 ;

en cas de modifications à l'offre de services sur Internet du fait des éditeurs, producteurs et diffuseurs de contenus, ou imposées par des dispositions législatives ou réglementaires ;

des infractions et fraudes commises par le client, ou tout tiers, par l'intermédiaire de l'accès à Internet.

4.11. Compte tenu du secret dont doivent bénéficier les correspondances privées, BELGACOM n'exerce aucun contrôle sur le contenu ou les caractéristiques des données transmises ou reçues par le client sur le réseau PROXIMUS et/ou sur le réseau Internet. Toutefois :

BELGACOM se réserve le droit de traiter les données de communication relatives à l'accès à Internet conformément à l'article 2.6 ci-dessus ;

afin d'assurer la bonne gestion au réseau Internet, BELGACOM se réserve le droit de supprimer tout message ou d'empêcher toute opération du client susceptible de perturber le bon fonctionnement du réseau PROXIMUS, du réseau Internet ou ne respectant pas les règles d'usage habituelles. Le client reconnaît être informé que si BELGACOM est alertée par un tiers ou par les autorités judiciaires, et ce par quelque moyen que ce soit, de l'illicéité d'un contenu transmis par le réseau PROXIMUS, BELGACOM remettra ledit contenu aux autorités chargées de faire respecter la loi. En outre, BELGACOM se réserve le droit, après avoir été saisi d'une plainte comportant suffisamment d'éléments probants, de suspendre ou d'interrompre immédiatement l'accès à Internet au client qui émet ou transmet des contenus litigieux et ce, sans préavis ni indemnité.

4.12. BELGACOM n'exerçant aucun contrôle sur le contenu, les parents sont invités à surveiller l'usage que font leurs enfants mineurs de l'accès à Internet grâce au service PROXIMUS.

4.13. BELGACOM se réserve le droit de suspendre temporairement tout ou partie de l'accès à Internet en cas de force majeure ou pour assurer la maintenance de l'accès à ou du fonctionnement de ces services, sans préavis ni indemnité. Dans la mesure du possible, BELGACOM informera le client de cette suspension dans des délais raisonnables, par tout moyen jugé approprié, et fera le nécessaire afin que cette suspension soit réduite au strict minimum.

4.14. Le client s'engage à indemniser BELGACOM de tout dommage découlant du non respect par le client de ses obligations en vertu du présent article.

4.15. Le client s'engage à ne pas dépasser la limite de volume autorisée du plan tarifaire souscrit. Belgacom se réserve le droit de baisser la vitesse de surf à 128 kbps en cas de dépassement du volume autorisée pour certains de ces plans tarifaires. Le Client est averti par SMS afin d'éviter le paiement de suppléments conforme aux prix en vigueur. Cette limitation s'applique uniquement à l'utilisation en Belgique. Il est donné le choix au Client de lever la limitation de vitesse de surf à chaque fois qu'il

dépasse la limite ou il peut choisir de ne jamais être placé en vitesse réduite. Pour ce faire il doit contacter le service à la clientèle qui lui propose une solution adéquate.

4.16. En application des directives européennes, pour une utilisation du service mobile internet dans l'union européenne, Belgacom interrompt la connexion internet mobile dès que le montant de la facture mensuelle dépasse 60 EUR (TVAC). Pour le Client disposant d'un plan tarifaire cette interruption s'applique si la consommation dépasse ce plan tarifaire de 60 EUR (TVAC). Le Client qui ne souhaite pas de limite de surf, est prié de prendre contact avec le service à la clientèle. Le Client est averti par SMS avant d'atteindre la limite de surf ou lorsqu'il aura dépassé cette limite

ARTICLE 5 : FACTURATION

5.1. Outre les mentions légalement prescrites, la facture standard transmise au client indique au moins :

- les frais d'activation (si d'application) ;
- la redevance d'abonnement pour le service de base ou le montant forfaitaire ;
- les redevances supplémentaires pour les options et/ou services avec supplément ;
- le coût total des communications nationales ;
- le coût détaillé des communications et/ou appels internationaux (excepté les SMS, MMS et des services offerts par des tiers, etc.).

Le client peut à tout moment, pour autant qu'il en fasse la demande par écrit, opter pour un type de facture plus résumée ou plus détaillée. Le client ne peut cependant pas obtenir le détail de la facturation des messages textuels ou numériques (images, symboles, ...) envoyés à partir de son appareil de communication mobile.

Le cas échéant, le coût détaillé de l'utilisation du service d'information via SMS sera indiqué sur la facture soit en forfait mensuel, soit en nombre de SMS, soit en nombre de consultations d'un service. La facture est envoyée au client tous les mois en simple exemplaire. La première facture suivant l'activation du service PROXIMUS peut être expédiée entre deux dates normales de facturation.

5.2. Les plaintes relatives aux montants facturés pour les communications, pour les redevances d'abonnement ou pour les options payantes, doivent être introduites dans les 30 jours suivant la date d'établissement de la facture. Passé ce délai, le client accepte la facture dans son principe et dans son montant.

5.3. L'introduction d'une réclamation ne dispense pas le client de ses obligations de paiement du montant non-contesté. En cas de contestation de la facture, le client peut obtenir gratuitement, sur demande, une facture détaillée.

5.4. Le client reconnaît dans ses rapports avec BELGACOM la validité et la force probante des factures et de tout autre document servant à l'établissement de celles-ci.

ARTICLE 6 : MODALITES DE PAIEMENT

6.1. Les montants facturés par BELGACOM sont payables dans le délai mentionné sur la facture. Le paiement s'effectue au numéro de compte indiqué par BELGACOM avec mention des références indiquées sur la facture. BELGACOM n'est pas tenue d'accepter de paiements en espèces.

6.2. Le client qui prétend ne pas avoir reçu sa facture est tenu d'acquitter le montant que BELGACOM lui indique. Un duplicata est fourni au client sur demande. Des frais administratifs peuvent être facturés.

6.3. BELGACOM se réserve le droit, en cas de retard de paiement, de facturer d'une indemnisation s'élevant à 15 % du montant total à payer avec un minimum de €60. Cette indemnisation servira à couvrir les frais de récupération.

Si la ligne devait être réactivée suite à la suspension faite conformément à l'article 11, BELGACOM se réserve le droit de facturer en plus des frais de remise en service.

6.4. Dans le cas où le client effectue un paiement partiel et si ce paiement ne correspond pas totalement au montant ouvert relatif à l'utilisation du service PROXIMUS ou aux documents M-commerce, BELGACOM se réserve le droit d'attribuer ce paiement arbitrairement aux montants encore dus.

6.5. En cas de non-paiement, Belgacom envoie par tout moyen approprié un avis de rappel au client défaillant ou au tiers payeur désigné par celui-ci.

Les rappels donnent lieu à la facturation de frais administratifs forfaitaires.

L'expiration du délai de paiement indiqué dans le rappel met de plein droit le client en demeure. Des intérêts moratoires calculés au taux légal sont dus sur le montant total non-contesté de la facture en cas de non-paiement à l'échéance de la facture.

Lorsque Belgacom confie la récupération de la créance à un tiers, un montant sera porté en compte. De la même manière, si le client, personne utilisant sa souscription à des fins excluant tout caractère professionnel, a une créance vis-à-vis de Belgacom, le client a droit à ce même montant dans le cas où Belgacom resterait en défaut de donner l'ordre de remboursement, suite à la demande de remboursement faite par le client.

. Le premier rappel interrompt les délais de prescription.

6.6 Dans certaines hypothèses, Belgacom offre un service de "cash collecting", c'est-à-dire qu'elle permet au client de payer via sa facture Belgacom des produits/services distribués via son réseau mais vendus par des tiers. Le tiers étant le vendeur, le contrat d'achat est directement conclu entre le client et le tiers. Le rôle de Belgacom se limite à une facilitation du paiement. Belgacom n'assume aucune responsabilité relative à la bonne exécution du contrat d'achat lui-même. En cas de plainte, le client doit s'adresser directement au tiers vendeur. Le montant relatif à cet achat, tva incluse, sera repris de manière séparée sur la facture de Belgacom sous la forme d'un énoncé qui ne vaut pas facture au sens fiscal du terme. Le client qui souhaite une facture pour cet achat doit s'adresser au préalable au tiers vendeur.

ARTICLE 7 : LIMITATION DE RESPONSABILITE DE BELGACOM

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

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

Sans préjudice des dispositions légales impératives, dans tous les cas où BELGACOM serait éventuellement déclarée responsable, cette responsabilité est limitée à € 650.000.

7.2. BELGACOM ne peut être tenue responsable en cas de mauvaise utilisation du service PROXIMUS, en cas de mauvais fonctionnement de l'appareil de communication mobile et/ou de ses accessoires ou en cas d'un non-fonctionnement de la carte SIM dans un terminal non-agréé.

7.3. BELGACOM n'est pas responsable des dommages résultant du contenu des communications et messages. Elle ne peut être tenue responsable des services, ni de leur facturation, lorsque ceux-ci sont offerts par des tiers et accessibles par le service PROXIMUS

7.4. BELGACOM ne peut être tenue responsable des dommages qui résultent de l'intervention d'un tiers.

7.5. BELGACOM 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.

7.6. BELGACOM décline toute responsabilité pour tout dommage quelconque qui découlerait du choix du client de désactiver le PIN check.

7.7. Le client est informé des éventuels risques inhérents à l'utilisation d'un appareil de communication mobile, plus particulièrement des dangers pouvant résulter de l'utilisation de l'appareil de communication mobile pendant la conduite d'un véhicule.

BELGACOM ne pourra être tenue responsable du dommage qui résulterait d'un accident causé par l'utilisation de l'appareil de communication mobile pendant la conduite d'un véhicule.

Le client est informé des éventuelles perturbations que l'appareil de communication mobile peut induire sur certains équipements sensibles tels que des appareils médicaux, avions,... Il est dès lors impératif que les instructions données par les personnes responsables de tels équipements soient respectées de façon stricte. BELGACOM ne pourra être tenue responsable du dommage qui résulterait du non-respect de ces instructions.

ARTICLE 8 : RESPONSABILITE DU CLIENT

8.1. Le client n'est responsable à l'égard de BELGACOM de tout dommage matériel résultant de son utilisation fautive des réseaux et/ou des services PROXIMUS qu'en cas de dol ou de faute grave et est tenu d'indemniser BELGACOM du préjudice causé de ce chef.

8.2. Le client est responsable de tout dommage généralement quelconque causé à BELGACOM ou à des tiers à la suite de l'usage de la carte SIM, par quelque personne que ce soit et sur quelque appareil de communication mobile que ce soit, même en cas de perte ou de vol.

En cas de perte ou de vol, le client reste responsable des paiements dus en vertu de la convention, sauf s'il informe immédiatement BELGACOM par téléphone de la perte ou du vol s'il requiert en même temps BELGACOM de mettre sa ligne hors service, auquel cas le client est exempt des paiements relatifs à l'usage de la carte SIM qui seraient postérieurs à la notification et à l'instruction précitées.

La déclaration du client doit être immédiatement confirmée, par lettre recommandée à la poste, adressée à BELGACOM.

La mise hors service de la ligne dans ces conditions n'entraîne pas la résiliation du contrat entre BELGACOM et le client : tout autre paiement reste dû. La ligne est remise en service dès réception de la demande du client en ce sens.

ARTICLE 9 : PORTABILITE DU NUMERO

Le client peut demander le transfert de son numéro vers un autre opérateur. Le client désirant un transfert de numéro vers un autre opérateur doit s'adresser à ce dernier. Au nom du client, le nouvel opérateur entreprendra les actions nécessaires auprès de BELGACOM relativement au transfert du numéro et la fin de la relation contractuelle entre le client et BELGACOM. La portabilité du numéro vers un autre opérateur entraînant la résiliation de la convention contrat par le client, les modalités reprises à l'article 11.2. seront d'application.

Seuls des numéros qui n'ont pas fait l'objet d'une désactivation peuvent être transférés. Les services dont bénéficiait un client chez BELGACOM ne sont pas transférés. De même BELGACOM ne peut garantir aux clients, qui portent leurs numéros vers elle, qu'elle pourra leur offrir les services dont ils bénéficiaient auparavant. Lors du transfert, le client sera quelques temps inaccessible.

BELGACOM refuse toutefois le transfert de numéro :

- si l'opérateur vers lequel le client désire transférer son numéro ne respecte pas la procédure légale de transfert de numéro ;
- dans le cas de fraude avérée ou présumée du client ou d'un tiers.

BELGACOM prendra toutes les mesures raisonnables au bon accomplissement du transfert de numéro. Pour raisons techniques ou suite à l'intervention de tiers lors du transfert, il est possible que la facilité de transfert de numéro ne soit pas disponible ou que des fautes apparaissent lors du transfert du numéro.

BELGACOM ne peut être tenue responsable du dommage résultant du transfert fautif d'un ou de plusieurs numéros, de la non disponibilité technique ou de fautes survenues lors du transfert du numéro.

ARTICLE 10 : CESSION DE LA CONVENTION

Le client ne peut céder ses droits et obligations nés de la convention que s'il respecte les formalités requises par BELGACOM, que BELGACOM donne son consentement et que le client accepte les conditions financières d'un tel transfert. BELGACOM a le droit de céder en tout ou en partie ses droits et ses obligations nés de la convention à un tiers, sans le consentement du client.

ARTICLE 11 : SUSPENSION ET RESILIATION

Une suspension ou une résiliation s'applique également aux prestations optionnelles éventuelles concernant la souscription en cause.

11.1 Suspension et résiliation par BELGACOM

11.1.1. Suspension

BELGACOM peut, sans mise en demeure préalable, suspendre totalement ou partiellement tout service PROXIMUS offert au client qui ne remplit pas ses obligations envers elle, ne respecte pas les conditions d'utilisation du service ou lorsque le nombre d'unités consommées lui paraît anormalement élevés. BELGACOM peut également suspendre totalement ou partiellement le service PROXIMUS sans mise en demeure préalable si le client ne remplit pas ou plus toutes les conditions mentionnées à l'article 1.3 ou s'il

a communiqué des informations erronées ou incomplètes à BELGACOM lors de sa demande ou en cours d'exécution du contrat. Les frais de mise hors service et de remise en service sont à charge du client.

La suspension a lieu sans que le client puisse prétendre à une quelconque indemnisation. Elle prend fin lorsque le client s'est conformé à ses obligations et qu'il est enregistré comme tel auprès de BELGACOM. Même en cas de suspension du service, le client est tenu de respecter toutes les obligations lui incombant en vertu de la convention.

11.1.2. Résiliation

Si dans les 15 jours de la suspension, le client ne s'est pas mis en règle, BELGACOM peut résilier de plein droit le contrat moyennant préavis minimum de 15 jours calendrier. Cette résiliation a lieu sans que le client puisse prétendre à une indemnité quelconque et sans préjudice du paiement des sommes dont il est encore redevable, des pénalités prévues à l'article 11.2.3.

La convention prend fin de plein droit en cas de faillite du client, personne morale ou association de fait.

11.2 Suspension et résiliation par le client

11.2.1. Suspension

Le client peut, à tout moment, suspendre sa souscription pour une durée déterminée. Cette suspension a lieu sans réduction de la redevance d'abonnement et/ou du montant forfaitaire dont il reste redevable pendant la période de mise hors service.

11.2.2. Résiliation du contrat à durée indéterminée

Le client peut résilier son contrat à durée indéterminée à tout moment par lettre recommandée à la poste. La résiliation aura lieu dans les 30 jours calendrier suivant la réception de la demande du client.

11.2.3. Résiliation du contrat à durée déterminée

Un contrat conclu pour une durée déterminée se renouvellera par tacite reconduction pour une durée indéterminée, au cas où le client ne l'aurait pas dénoncé par lettre recommandée un mois avant son échéance.

Pour les clients professionnels (personne morale assujettie à la TVA, commerçants, artisans, professions libérales, administration et entités assimilées), le contrat sera reconduit tacitement pour la même durée déterminée que le contrat initial.

Si le client résilie un contrat à durée déterminée avant son échéance, il est tenu de payer, à BELGACOM, une indemnité forfaitaire et irréductible égale à la totalité des redevances d'abonnement et/ou des montants forfaitaires mensuels à échoir jusqu'à l'expiration de la durée initiale de la convention ou jusqu'à l'expiration de la nouvelle durée déterminée, si l'exécution de celui-ci s'était poursuivie normalement jusqu'à son terme. Pour les clients non-professionnels, le montant maximum de l'indemnité, qui couvre également les frais administratifs, s'élève à € 150.

Pour les clients professionnels (personne morale assujettie à la TVA, commerçants, artisans, professions libérales, administration et entités assimilées), l'indemnité décrite ci-avant n'est pas plafonnée. De plus, le client sera redevable d'une indemnité, correspondant au 50 % du montant moyen des communications facturées pendant les 3

derniers mois (factures clôturées au moment de la résiliation), multiplié par le nombre des mois restants, ainsi que d'une indemnité forfaitaire de € 50 par carte SIM pour les frais administratifs occasionnés par la résiliation anticipée.

ARTICLE 12 : PLAINTES ET LITIGES

12.1 Règlement amiable

Le client s'adresse à BELGACOM en cas de difficulté relative à l'exécution de la convention, hormis dans les cas visés à l'article 6.4 ci-dessus, pour lesquels le client s'adresse au tiers vendeur.

S'il est insatisfait de la réponse apportée à sa plainte par BELGACOM, il est loisible au client de s'adresser, uniquement par écrit, au Service de Médiation désigné à cette fin par les autorités compétentes. L'adresse et le numéro de téléphone de ce service sont repris dans les pages d'information de l'annuaire des téléphones ou peuvent être demandés au service clientèle de BELGACOM

12.2 Compétence judiciaire

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

12.3 Droit applicable

Les dispositions de la convention sont régies par le droit belge.



Conditions Générales : Service de Téléphonie

Lignes PSTN & ISDN

Généralités

Vous trouverez dans le présent document les conditions générales qui s'appliquent à l'accès au service de téléphonie, à l'exclusion de l'équipement terminal. Ce service est offert dans le cadre des dispositions légales en matière de télécommunications, en particulier celles relatives au service universel des télécommunications dont Belgacom est tenue d'assurer la fourniture(*), et celles contenues dans le cahier des charges pour le service de téléphonie vocale que tout opérateur qui fournit un service de téléphonie vocale est tenu de respecter.

Il convient de distinguer:

- **Le contrat**
Sauf dispositions contraires reprises dans les présentes conditions générales ou dans les conditions spécifiques ou sauf demande contraire du Client, le contrat est conclu verbalement. Lorsqu'un contrat écrit est établi, il est dressé en double exemplaire et signé par le Client ou par son mandataire.
- **Les conditions générales**
Les conditions générales énumèrent l'ensemble des droits et obligations de Belgacom et de sa Clientèle dans le cadre de la fourniture du service de téléphonie.
- **Les conditions spécifiques**
Les conditions spécifiques peuvent déroger aux conditions générales.
Elles s'appliquent aux prestations offertes en option par Belgacom.
- **La liste des prix**
La liste des prix, disponible sur le site internet de Belgacom (www.belgacom.be), énonce l'ensemble des prix des prestations de Belgacom. Des extraits actualisés peuvent être obtenus sur simple demande adressée au service local de Belgacom.

Le contrat, les conditions générales, les prescriptions techniques pour le raccordement des maisons unifamiliales et des autres immeubles, la liste des prix et, le cas échéant, les conditions spécifiques constituent l'ensemble du contrat conclu par le Client et Belgacom. Ces documents peuvent être obtenus dans tous les services de Belgacom accessibles au public ou en téléphonant au service à la Clientèle.

Lorsque, en réponse à une demande donnée, Belgacom estime qu'il n'est pas raisonnable de fournir l'accès au service de téléphonie aux conditions prévues par les présentes conditions générales et la liste des prix, elle se réserve le droit de modifier lesdites conditions moyennant l'accord de l'Institut Belge des services Postaux et des Télécommunications.

(*) Le Service Universel dont Belgacom est tenue d'assurer la fourniture comporte les prestations suivantes:

1° la mise à disposition, sur tout le territoire, à toute personne qui en fait la demande, à sa résidence principale, du service de téléphonie vocale de base et de l'accès au réseau public fixe de base permettant la fourniture de ce service ainsi que la communication par télécopie des groupes I, II et III et l'utilisation d'un appareillage terminal modem de norme UIT V90 capable de se synchroniser avec un autre appareillage terminal de norme UIT V90;

2° l'acheminement gratuit des appels d'urgence;

3° la mise à disposition, gratuitement, 24 heures/24 et 7 jours/7, d'un service d'assistance permettant aux Clients de signaler le dérangement d'une ligne ou des difficultés à établir une communication;

-Conditions Générales

Service de Téléphonie

4° la mise à disposition d'un service de renseignements: ce service communique à toute personne qui en fait la demande, soit le numéro d'appel, soit le nom et l'adresse du titulaire d'un raccordement au réseau téléphonique de Belgacom, ou au réseau d'un autre opérateur de téléphonie vocale avec qui Belgacom a conclu un accord à cet effet, à l'exception des numéros privés.

5° la fourniture d'un service minimum en cas de non-paiement de la facture téléphonique, sur le raccordement dont question au point 1° ci-dessus, dans le cadre d'une utilisation par une personne physique à des fins domestiques privées;

6° l'établissement, la maintenance et le fonctionnement de postes téléphoniques payants publics;

7° publication du Guide dans les zones où personne n'édite un tel annuaire;

8° la fourniture du service de téléphonie vocale à des conditions tarifaires plus avantageuses pour certaines catégories de Clients.

Les présentes conditions générales visent les prestations dont question aux points 1° à 5° ci-avant.

Lexique

Pour l'application des présentes conditions générales, il faut entendre par:

- **Belgacom:**
l'entreprise publique autonome, société anonyme de droit public dont le siège social est établi au 27 du boulevard du Roi Albert II, à 1030 Bruxelles, TVA BE 0202 239 951 R.P.M. Bruxelles.
- **Client:**
personne physique ou morale, ou association de fait avec qui Belgacom a conclu le contrat.
- **Consommateur :** toute personne physique ou morale qui utilise le service de téléphonie à des fins excluant tout caractère professionnel
- **Réseau téléphonique public:**
infrastructure publique de télécommunications de Belgacom utilisée par celle-ci pour l'exploitation du service de téléphonie et qui termine au Point de terminaison.
- **Service local:**
ensemble des services auprès desquels toute personne peut obtenir des informations sur le service de téléphonie, et auxquels le Client peut s'adresser pour obtenir un accès à ce service ou pour régler toute matière relative au contrat qui le lie à Belgacom.

Le service local comprend au moins:

- a) le service à la Clientèle auquel toute correspondance peut être adressée;
 - b) le service téléphonique à la Clientèle;
 - c) les points de vente Belgacom, où toute personne peut être reçue.
- **Abonnement ordinaire:**
abonnement relatif à un raccordement permanent au service de téléphonie.

- **Abonnement temporaire:**
abonnement relatif à un raccordement non permanent au service de téléphonie, c'est-à-dire réalisé:
 - a) dans un bâtiment définitif à l'occasion d'événements passagers tels que congrès, expositions, manifestations sportives, etc.;
 - b) dans un abri qui peut être facilement déplacé, une baraque sur un chantier ou toute autre construction installée à titre temporaire ou précaire.

- **Numéro public:**
numéro d'appel figurant dans le Guide, et/ou dans le fichier des Renseignements de Belgacom.

- **Numéro privé:**
numéro d'appel qui ne figure pas dans le Guide et qui n'est pas communiqué par les Renseignements.

- **Demande enregistrée:**
demande reçue par Belgacom accompagnée de toutes les informations demandées par elle pour pouvoir réaliser le raccordement.

- **Point de terminaison:**
le point auquel un utilisateur final accède au réseau téléphonique public de Belgacom

- **Dérangement:**
état d'un raccordement téléphonique tel qu'il est impossible au Client d'émettre ou de recevoir des communications ou tel que les communications sont de mauvaise qualité, qui a été signalé par le Client au numéro gratuit mentionné dans les annuaires des téléphones et qui a été confirmé verbalement par Belgacom.

- **Annuaire (le Guide)/fichier des Renseignements (1307):**
un fichier reprenant les données des clients d'un service téléphonique, accessible au public dans le Guide ou via les Renseignements.

-Conditions Générales

Service de Téléphonie

Procédure de conclusion du contrat

Demande d'accès

1. Toute personne désireuse d'obtenir un accès au réseau téléphonique public et au service de téléphonie offert par Belgacom peut en introduire la demande auprès d'elle, de préférence au service local.

2. Belgacom ne peut refuser d'accéder à cette demande, sauf pour l'un des motifs suivants:

a) la personne qui en fait la demande refuse de s'identifier et d'apporter la preuve d'un domicile ou d'une résidence fixe dans l'Union Européenne, sur base de documents officiels délivrés par une autorité belge;

b) la personne qui en fait la demande ne respecte pas les obligations qui, d'une part, lui incombent en vertu d'un autre contrat qui la lie à Belgacom et qui, d'autre part, ne font l'objet d'aucune contestation fondée. En cas de plainte relative à la facturation, il est renvoyé au chapitre « Contestations de factures »;

c) la personne qui en fait la demande refuse de produire la preuve de l'existence d'une garantie bancaire inconditionnelle à première demande que Belgacom lui aurait demandée.

d) la personne qui en fait la demande n'apporte pas la preuve qu'elle dispose des pouvoirs nécessaires pour soucrire un abonnement au nom de la société dont elle prétend être le représentant.

Le Client peut introduire un recours contre cette décision en suivant la procédure prévue aux articles 75 et suivants des présentes conditions générales.

Entrée en vigueur et durée du contrat

3. Sauf convention contraire, le contrat est conclu et prend effet le jour de l'acceptation de la demande enregistrée par Belgacom. Le Client recevra à cet effet un document de confirmation reprenant au moins ses noms et adresse, l'adresse de raccordement, le numéro d'appel de ce raccordement et les prestations faisant l'objet du contrat. Sauf disposition contraire, le contrat est conclu pour une durée initiale d'un (1) an et ce pour tout nouveau raccordement. A l'échéance pour le client consommateur, il sera reconduit automatiquement pour une durée indéterminée. Le Client peut alors le résilier à tout moment moyennant un préavis de 1 mois notifié selon les modalités de l'article 72. Si le contrat est conclu avec un client professionnel (client non consommateur), à l'échéance de sa durée initiale, le contrat sera automatiquement reconduit pour des périodes successives de la même durée que le contrat initialement conclu, sauf si le client résilie son contrat à la fin de la période contractuelle convenue moyennant un délai de préavis d'un mois notifié selon les modalités de l'article 72.

Modifications des conditions du contrat

4. Belgacom s'engage à informer les Clients concernés, par tout moyen approprié, des modifications des conditions du contrat. Cette information sera donnée au minimum 1 mois avant l'entrée en vigueur pour une modification des conditions générales ou spécifiques ou pour une majoration des prix et au minimum un jour à l'avance dans le cas d'une diminution de prix.

5.a Le Client qui, à l'occasion d'une modification des conditions générales ou des conditions spécifiques n'accepte pas les nouvelles conditions, peut résilier son contrat sans que l'indemnité de dédit dont question à l'article 72 ne soit due, au plus tard le dernier jour du mois qui suit l'entrée en vigueur des modifications, pour autant que ces modifications soient défavorables à la situation du Client. En cas d'augmentation tarifaire, autre que l'indexation prévue à l'article 5.b, le Client peut résilier son contrat sans pénalité au plus tard le dernier jour du mois qui suit la réception de la première facture après l'entrée en vigueur de cette augmentation tarifaire. La résiliation devra intervenir soit par lettre recommandée à la poste, soit personnellement dans un point de vente de Belgacom. Dans ce dernier cas, un accusé de réception sera remis au Client.

5.b Belgacom peut revoir et adapter ses prix une fois par an, dans le courant du mois de janvier, en fonction de l'indice des prix à la consommation. Etant donné qu'il s'agit d'une indexation au sens de l'article 108§2 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques et non d'une augmentation tarifaire, le Client n'a pas le droit de résilier le contrat conformément à l'article 5.a.

-Conditions Générales

Service de Téléphonie

Prestations et obligations de Belgacom

Service de téléphonie

6. Belgacom est tenue de mettre en oeuvre les moyens nécessaires au bon fonctionnement du service de téléphonie. Elle seule détermine les moyens techniques nécessaires à la réalisation de l'accès à ce service.

7. Le réseau téléphonique public de Belgacom est divisé en zones, lesquelles comprennent plusieurs réseaux locaux.

Chaque réseau local est desservi par un central téléphonique.

Les limites des zones et des réseaux sont fixées par Belgacom. Si une modification de ces limites entraîne une augmentation des prix, les Clients concernés en sont informés et ont la possibilité de résilier le contrat conformément à l'article 5.

8. Belgacom offre au Client un raccordement normal, c'est-à-dire un raccordement au central de la zone téléphonique du Client, considéré, sur le plan technique, comme étant le plus approprié pour le desservir.

9. Un raccordement exceptionnel est un raccordement relié, à la demande du Client, à un central de la même zone téléphonique autre que celui fixé par Belgacom.

Belgacom accède à la demande du Client dans la mesure des possibilités techniques.

Le contrat relatif à un raccordement exceptionnel est constaté par écrit.

10. Au moyen de son raccordement, le Client peut obtenir à tout moment des communications vers tous les autres raccordements au réseau téléphonique public de Belgacom, vers tous les raccordements à un autre réseau téléphonique public interconnecté à celui de Belgacom, vers tous les raccordements à un service de télécommunication mobile offert au public interconnecté au réseau téléphonique public de Belgacom et vers tout service accessible par le réseau téléphonique public de Belgacom ou tout prestataire de service interconnecté à celui-ci.

Lorsque les équipements techniques le permettent, le Client peut obtenir, que certains types d'appel soient rendus impossibles au départ de son raccordement. L'activation de cette restriction a lieu contre paiement, 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, numéros internationaux à taux majorés qui ne sont pas exploités conformément au plan de numérotation téléphonique international E164.

Belgacom offre la fonction de sélection de transporteur appel par appel et la fonction de présélection du transporteur, avec une possibilité de dérogation appel par appel.

Réparation - entretien

11. L'infrastructure publique de télécommunications de Belgacom, en ce compris le point de terminaison, est propriété de Belgacom. Celle-ci en assure la protection en bon père de famille. Elle seule est habilitée à en assurer les travaux d'entretien et de réparation.

Délais

12. §1. Sauf autre délai convenu avec le Client, Belgacom s'engage à mettre tout en oeuvre pour réaliser les raccordements dans un délai maximum de cinq jours ouvrables pour un simple raccordement. Si ce délai ne peut être respecté, Belgacom s'engage à informer le Client des motifs du retard et du nouveau délai pour satisfaire à sa demande.

Lorsque Belgacom n'a pas réalisé le raccordement :

- dans un délai de cinq jours ouvrables ou à la date convenue avec le Client pour un simple raccordement
- à une date convenue avec le Client pour les lignes ISDN-2, Belgacom Twin et Belgacom Duo Line.

hors les hypothèses où le retard est imputable au Client, à un autre opérateur ou dans les cas de force majeure, le Client a droit à une indemnité équivalant à deux mois de redevance d'abonnement de base, majorée, le cas échéant, de la redevance d'abonnement complémentaire pour les Services malins .

Le présent alinéa ne s'applique pas aux faisceaux à sélection directe véhiculant du trafic entrant, aux lignes en cascade (lignes reliées entre elles de telle sorte que les appels aboutissant sur la ligne principale sont déviés automatiquement sur une autre ligne libre de la cascade), aux accès au service de téléphonie via des lignes numériques à un débit de 2 Mbit/s (R2) et aux accès ISDN-30.

Le délai pour la réalisation d'un raccordement court à partir du jour où la demande enregistrée est acceptée par Belgacom.

§2. De même, Belgacom s'engage à mettre tout en oeuvre pour lever les dérangements avant la fin du jour ouvrable suivant celui où ils lui auront été communiqués.

-Conditions Générales

Service de Téléphonie

Lorsque Belgacom n'a pas levé le dérangement avant la fin du jour ouvrable suivant celui où il lui a été signalé ou dans le délai convenu avec le Client, hors les hypothèses où le retard est imputable au Client, à un autre opérateur ou dans les cas de force majeure, le Client a droit, par jour calendrier de retard, à une indemnité équivalant à un mois de redevance d'abonnement de base ou si le Client a souscrit à un forfait Belgacom, un mois de la redevance d'abonnement de ce forfait, majoré, le cas échéant, de la redevance d'abonnement complémentaire pour les Services malins. Le présent alinéa ne s'applique pas aux faisceaux à sélection directe véhiculant du trafic entrant, aux accès au service de téléphonie via des lignes numériques à un débit de 2 Mbit/s (R2) et aux accès ISDN-30 (PRA).

§3. Lorsque, suite à un cas de force majeure, Belgacom ne peut réaliser le raccordement ou lever le dérangement dans le délai prévu, elle communique au Client le délai dans lequel sa demande sera probablement satisfaite.

13. Lorsque le raccordement ne peut être réalisé dans un délai de huit jours ouvrables, un terminal temporaire sera proposé au Client jusqu'au moment de la réalisation du raccordement définitif, sauf dans les cas suivants:

- a) un délai de réalisation plus lointain a été convenu avec le Client;
- b) le retard est dû au fait du Client;

Ce terminal permet au Client d'émettre et de recevoir des appels de téléphonie vocale. Le service ainsi offert provisoirement au Client ne comporte pas les prestations complémentaires du service de téléphonie.

Le numéro d'appel définitif du service de téléphonie est attribué au Client avant la mise à disposition du terminal temporaire. Si Les appels qui y parviennent doivent être déviés vers le terminal temporaire jusqu'à la réalisation du raccordement téléphonique, cette déviation se fait sans frais pour le Client.

Les frais d'accès et la redevance d'abonnement au service de téléphonie sont dus par le Client dès la mise à sa disposition du terminal temporaire. Les appels émis au moyen du terminal temporaire avant la réalisation du raccordement téléphonique sont facturés au tarif téléphonique normal.

Le Client est tenu de garder le terminal temporaire en Belgique, de prendre toute précaution utile afin de le maintenir en bon état et de le restituer à Belgacom aussitôt après la réalisation du raccordement téléphonique. Le Client est responsable de toute détérioration, perte ou destruction de ce terminal pendant toute la période où il est en sa possession. Si le terminal temporaire ne peut être restitué dans les 30 jours calendrier après la réalisation du raccordement, une indemnité forfaitaire lui sera portée en compte. Les appels éventuellement émis par le Client au moyen du terminal temporaire après la réalisation du raccordement téléphonique lui sont facturés au tarif d'utilisation.

Le présent article ne s'applique aux faisceaux à sélection directe véhiculant du trafic entrant, aux accès au service de téléphonie via des lignes numériques à un débit de 2 Mbit/s (R2), aux accès, Belgacom Duo Line, Belgacom Twin® et aux accès ISDN-30 (PRA).

Numéro d'appel

14. Belgacom est tenue d'accorder un seul numéro par ligne.

La procédure d'attribution des numéros d'appel est automatisée. Cependant, s'il en exprime le souhait, le Client pourra, contre paiement d'un prix forfaitaire et d'une redevance d'abonnement complémentaire dont les montants sont fixés dans la liste des prix et en fonction des possibilités techniques, choisir son numéro parmi les numéros disponibles au moment de la demande.

15. Le Client conserve son numéro jusqu'à la fin du contrat, sauf si Belgacom est obligée de le modifier pour des raisons de service. Dans ce cas, le Client en sera averti au moins six mois à l'avance.

S'il le souhaite, le Client peut demander à Belgacom de modifier son numéro d'appel. Cette modification a lieu contre paiement.

Sauf demande contraire du Client, Belgacom communique, pendant trois mois, le nouveau numéro d'appel attribué par elle aux correspondants appelant l'ancien, sauf s'il s'agit d'un numéro privé, dans tous les cas de changement de numéro d'appel, que ce changement résulte d'une décision de Belgacom, d'une demande du Client ou d'un déménagement.

Cette communication est gratuite si le Client accepte le message standard proposé par Belgacom. Moyennant paiement, le Client peut obtenir que le message standard soit remplacé par un autre message.

Si les conditions techniques le permettent, le Client peut également obtenir, contre paiement, que ce service soit prolongé au-delà de la période de trois mois.

-Conditions Générales

Service de Téléphonie

16. Si les conditions techniques le permettent, le Client peut obtenir, moyennant paiement, la présentation, sur sa ligne, des numéros ou des noms et numéros des correspondants qui l'appellent et qui ne sont pas opposés à cette présentation. Pour lire ces numéros ou noms et numéros, il doit disposer d'un terminal approprié. La présentation du nom s'effectue sur base de la mention telle que reprise dans l'annuaire, avec l'initiale du prénom. A défaut de mention dans le Guide, le nom du titulaire de la ligne est repris. Lorsque l'appel émane d'un raccordement au réseau d'un autre opérateur, la présentation du numéro de l'appelant n'est possible que si cet opérateur permet la transmission des numéros vers le réseau de Belgacom. Par contre, la présentation du nom de l'appelant est impossible.

Si l'appelant dispose d'un numéro privé, ni son numéro ni son nom ne sont envoyés de manière standard sauf si le titulaire a donné son accord grâce à une manoeuvre sur son appareil téléphonique.

Le Client peut s'opposer gratuitement de manière permanente à la transmission de son nom et numéro à l'appelé ou à la présentation de son nom et numéro sur l'appareil de l'appelé par une manoeuvre effectuée sur son poste téléphonique. S'il dispose d'un poste téléphonique à clavier multi-fréquences, il peut également s'y opposer, gratuitement, appel par appel

Les numéros des personnes appelant les services d'urgence tels que définis dans l'arrêté royal du 2 février 2007 sont systématiquement présentés à ces derniers, même si le Client a empêché l'envoi de son numéro.

Le Client dont la ligne se trouve en état de restriction permanente à la présentation du nom et numéro peut permettre gratuitement cette présentation de manière permanente, par une manoeuvre effectuée sur son poste téléphonique. S'il dispose d'un poste téléphonique à clavier multi-fréquences, il peut également permettre cette présentation gratuitement appel par appel.

En cas de déviation ou de transfert d'appel par l'appelé, seul le numéro ou le nom et numéro de l'appelant est présenté à l'appelé. Le Client peut refuser les appels anonymes en s'abonnant, contre paiement, au service ACR (Anonymous Call Rejection).

Lorsque le Client émet un appel vers un raccordement au réseau d'un autre opérateur, Belgacom transmet son numéro vers cet opérateur si elle a conclu avec lui un accord de réciprocité et si le Client ne s'est pas opposé à la présentation de son numéro. Le Client peut obtenir, auprès du service local de Belgacom, la liste des opérateurs avec lesquels Belgacom a conclu un accord de réciprocité sur la présentation des numéros.

Lors de l'envoi d'un SMS au départ d'une ligne fixe, le numéro de l'appelant est toujours présenté.

Modification et suspension des prestations

17. Si les conditions d'exploitation ou d'organisation du réseau téléphonique public l'exigent, Belgacom peut modifier les caractéristiques techniques de ses prestations.

Dans la mesure où la modification est défavorable au Client, Belgacom en informera sa Clientèle dans les meilleurs délais par tout moyen approprié. Sauf le cas de force majeure, Belgacom informe sa Clientèle au moins six mois à l'avance de tout changement nécessitant le remplacement ou la modification de certains équipements terminaux. Le Client qui n'accepte pas cette modification peut résilier le contrat conformément à l'article 5.

18. La maintenance et le développement du réseau téléphonique public peuvent conduire Belgacom à limiter ou à suspendre le service de téléphonie.

Belgacom s'engage à réduire la portée de la limitation ou suspension du service de téléphonie et à en réduire la durée au temps strictement nécessaire à la réalisation de ces travaux ; elle en informera les Clients concernés par tout moyen approprié et si possible de manière individuelle.

Guide et Renseignements

19. Les fonctions du Guide et les Renseignements 1307 sont : retrouver le numéro d'appel d'un client sur base du nom et de l'adresse qu'il a communiqués et/ou sur base du numéro d'appel, retrouver le nom et l'adresse du client et/ou sur base de l'activité professionnelle, retrouver le numéro d'appel et le nom et l'adresse du client (seulement pour les indépendants et sociétés).

20. Mention dans le fichier des Renseignements 1307 : sont mentionnés gratuitement le nom, l'initiale du prénom, l'adresse de raccordement et le numéro de téléphone tels que transmis par votre opérateur télécom. L'activité professionnelle peut également être mentionnée pour les indépendants et les sociétés.

21. Mention dans l'annuaire Pages Blanches :

-Conditions Générales

Service de Téléphonie

21.1. Le Client peut obtenir une mention gratuite dans le Guide, sous la liste de commune où se trouve le raccordement. Le Client qui dispose de plusieurs lignes téléphoniques dans une même commune a droit à une seule mention gratuite dans laquelle chaque numéro qui lui est attribué peut être repris une seule fois, quel que soit le type de raccordement. Les personnes physiques cohabitant avec le titulaire de la ligne, ont droit, moyennant accord écrit de ce dernier, à une mention gratuite sous leur propre nom et ce, suivant les règles reprises à l'article 21.2.

21.2 Les données suivantes paraissent gratuitement dans le Guide : le nom, l'initiale du prénom, (pour les entreprises : la dénomination officielle) l'adresse du raccordement et le numéro d'appel tels que transmis par votre opérateur télécom. Si le client le désire, le prénom peut être repris en entier. Sauf avis contraire du client, au plus tard 6 mois avant la date de clôture du Guide dans lequel la mention est reprise, la mention sera reconduite tacitement dans les publications ultérieures du Guide..

21.3. Moyennant paiement d'une redevance annuelle, le client peut obtenir des mentions supplémentaires, des données informatives, des lignes de texte supplémentaires ou une impression du nom en grandes lettres. Toutes ces insertions payantes sont reprises automatiquement dans les publications ultérieures du Guide, sauf avis contraire du client adressé par écrit au plus tard 6 mois avant la date de clôture du Guide dans lequel la mention sera reprise. Le numéro d'un client peut également être repris dans la mention d'un autre client, qu'il soit ou non déjà mentionné dans le Guide, et ceci est toujours payant..

21.4. Le client est responsable de l'exactitude des données qu'il communique à Belgacom. Les plaintes éventuelles doivent, pour être recevables, être introduites par écrit, endéans les 60 jours après la date de publication du Guide.

21.5. La publication du Guide se fait conformément à la réglementation en vigueur..

22. Tout changement d'un élément d'identification du client ou du raccordement sera introduit le plus rapidement possible dans la base de données du Guide, ainsi que dans le fichier des Renseignements.

23.1. Les clients qui ne souhaitent pas que leur numéro de téléphone, nom et adresse soient mentionnés dans le Guide ou dans le fichier des Renseignements 1307 peuvent gratuitement s'y opposer. Le numéro de téléphone du client est par conséquent un numéro privé. Le nom et l'adresse de clients ayant des numéros privés ne sont communiqués, conformément à la réglementation en vigueur qu'à l'éditeur du Guide à la seule fin de pouvoir leur fournir un annuaire.

23.2. Les clients qui ne souhaitent pas que leur nom et adresse puissent être retrouvés sur base de leur numéro de téléphone peuvent gratuitement s'y opposer sur le site www.phoneinfo.be. Les clients qui ne souhaitent pas que leur numéro de téléphone, nom et adresse puissent être retrouvés sur base de leur activité professionnelle peuvent gratuitement s'y opposer sur le site www.phoneinfo.be.

24. Conformément à la réglementation en vigueur, Belgacom communique le numéro de téléphone, le nom et l'adresse du client à tous les éditeurs d'annuaires et fournisseurs d'un service de renseignement téléphonique sauf si le client a un numéro privé ou a fait savoir qu'il ne voulait pas être repris dans ces fichiers sur le site www.phoneinfo.be.

Belgacom peut contre paiement mettre les données que le client fait mentionner dans le Guide à la disposition de tiers, sauf si le client a un numéro privé ou si le client s'y est opposé sur le site www.phoneinfo.be.

Protection de la vie privée

25. Belgacom enregistre dans ses fichiers des données relatives à ses Clients telles que des données d'identification, données sur l'usage que le Client fait des produits et services Belgacom, données de trafic du Client (e.a. numéros appelés, date et heure des appels et communications internet, type d'appel), données de facturation et de paiement, données techniques. Ces données peuvent être traitées pour les finalités suivantes:

- la livraison et facturation des services demandés par le Client ;

- l'interconnexion avec les réseaux électroniques de communication d'autres opérateurs et leur facturation ;

- l'administration Client ;

- gestion de litige;

- la réalisation d'opérations d'information ou de promotion sur les produits et services offerts par le groupe Belgacom , par courrier, SMS ou E-mail;

- l'établissement de profils d'utilisateurs à des fins de marketing sur base de l'utilisation par le Client des produits et services du groupe Belgacom et de données socio-démographiques.

- la confection et publication du Guide ainsi que la fourniture ;

- la lutte contre la fraude et les infractions envers Belgacom, ses employés, ses Clients ou ses fournisseurs;

- le contrôle de qualité des services;

- études de marché;

- la commercialisation des numéros de téléphone et adresses qui sont mentionnés dans les annuaires ;

-Conditions Générales

Service de Téléphonie

- la réalisation de campagnes d'information ou de promotion pour des produits et services de tiers via une annexe à la facture ;

- le planning et l'organisation de l'infrastructure de télécommunications.

Les données Clients sont conservées jusqu'à maximum 10 ans après que la personne en question n'est plus Client chez Belgacom. D'autres délais de conservation sont d'application pour certaines catégories de données, comme les données trafic qui ne sont conservées que pendant 12 mois.

Les Clients qui ne souhaitent pas recevoir des informations commerciales sur les produits et services du groupe Belgacom peuvent le notifier au Service local, via le numéro gratuit 0800 99 487 ou online via e-Services.

Les données d'identification et les profils des Clients peuvent être partagés avec les filiales du Groupe Belgacom en vue de campagnes de marketing ou de publicité pour les produits et services du Groupe Belgacom. Les Clients qui s'y opposent peuvent en informer Belgacom par le Service local via le numéro gratuit 0800 99 981.

Les Clients qui ne souhaitent pas recevoir des informations commerciales sur les produits et services de tiers via une annexe à la facture peuvent le notifier au Service local.

Les Clients qui ne souhaitent pas que leur numéro de téléphone et adresse tels que publiés dans l'annuaire soient commercialisés par Belgacom peuvent le notifier au Service local. Les numéros privés ne sont d'office pas commercialisés.

Les données relatives aux Clients qui ont résilié leurs contrats avec Belgacom peuvent être utilisées par le Groupe Belgacom pour les informer des produits et services du Groupe Belgacom, sauf si le Client a marqué son désaccord par le Service local.

Les fichiers de Belgacom sont rendus accessibles aux tiers qui travaillent au nom ou pour le compte de Belgacom et aux agents et partenaires commerciaux qui vendent des produits et services pour le compte de Belgacom.

Dans tous les cas, leur accès est limité aux données dont ils ont besoin pour l'exécution de leur contrat avec Belgacom. Les données Clients peuvent être communiquées aux autorités compétentes dans les cas prévus par la loi.

Les clients qui ne souhaitent pas que leur numéro de téléphone et adresse tels que publiés dans le Guide soient commercialisés par Belgacom peuvent le notifier au Service local.

Les données que le client fait mentionner dans le Guide et dans le fichier des Renseignements sont communiquées aux éditeurs d'annuaires et fournisseurs de services de renseignements.

Si, à l'exception des cas visés ci-dessus, des données relatives aux Clients sont transmises à des tiers par Belgacom, les Clients en recevront, par tout moyen approprié, une information spécifique. En plus, dans les circonstances prévues par la loi, il auront la possibilité de s'y opposer.

Le Client a un droit d'accès et de rectification pour les données qui le concernent. Le Client peut à cet effet adresser une demande datée, signée et accompagnée d'une copie de sa carte d'identité au département juridique de Belgacom, 27 Boulevard du Roi Albert II à 1030 Bruxelles.

Le Client est mis au courant du fait que les appels vers ou depuis le Service Clientèle de BELGACOM peuvent être enregistrés, afin de servir de preuve en cas de contestation d'une transaction commerciale. Le Client accepte cet enregistrement et y donne son consentement. Les appels vers ou depuis le service Clientèle de Belgacom peuvent également être enregistrés, ceci en vue d'un contrôle de la qualité du service.

26. Le Client qui désire que son numéro d'appel ne soit pas mentionné dans le Guide et/ou que Belgacom ne communique aucun renseignement sur celui-ci, sauf en cas de demande des services d'urgence ou si la loi lui en fait l'obligation, en fait part à Belgacom. Les numéros privés peuvent être communiqués à des tiers qui travaillent pour le compte de Belgacom et aux agents et partenaires commerciaux qui vendent des produits et services pour le compte de Belgacom si cette information est nécessaire pour l'exécution de leur contrat avec Belgacom.

Appels malveillants

27. Le Client qui reçoit des appels malveillants peut demander à Belgacom d'identifier le numéro à l'origine de ces appels. Si l'identification est possible techniquement, Belgacom invite le titulaire du numéro à cesser les appels.

Si le Client reste malgré tout victime de ces appels, il peut s'adresser au Service de Médiation. A la demande de celui-ci, Belgacom lui communique l'identité et l'adresse du titulaire des appels malveillants, en vue de leur communication au Client.

Une brochure contenant plus d'informations à cet égard est disponible dans les services locaux de Belgacom.

Obligations du Client

28. Le Client est seul responsable envers Belgacom de l'utilisation du raccordement.

-Conditions Générales

Service de Téléphonie

Le Client doit s'assurer que les appels émis vers les services d'urgence, le soient via une ligne dont l'adresse physique correspond à l'adresse réelle de l'appelant. Dans le cas contraire, Belgacom ne peut en aucun cas être tenue pour responsable de l'envoi des secours à une mauvaise adresse, ni pour les dommages direct et/ou indirects lié à ce fait.

29. Toute personne qui a demandé un raccordement, une modification de son raccordement, un transfert de son numéro ou le portage de celui-ci, et qui y renonce avant la réalisation, est tenue d'indemniser Belgacom pour les frais déjà encourus.

Ceux-ci sont plafonnés aux montants prévus par la Liste des prix pour l'accès au service de téléphonie, pour la réalisation de la modification ou pour le transfert ou le portage du numéro selon le cas.

30. Les sommes dues au titre du présent contrat font l'objet de factures adressées au Client, à l'adresse mentionnée par le Client ou au tiers payeur désigné par celui-ci. La désignation d'un tiers payeur n'exonère pas, en cas de défaillance de celui-ci, le Client de son obligation de paiement. Le tiers payeur n'acquiert aucun droit sur le raccordement.

31. Le Client qui quitte ou cède son habitation ou son entreprise sans résilier ou céder son contrat, reste responsable du paiement des sommes dues à Belgacom et de l'usage du raccordement.

32. Belgacom doit être immédiatement informée par écrit de tout changement intervenu dans un des éléments d'identification du Client.

33. Il est interdit au Client de modifier l'infrastructure publique de télécommunications, en ce compris le point de terminaison. Il doit se comporter en bon père de famille vis-à-vis des installations de Belgacom qui se trouvent dans les lieux qu'il occupe seul ou en commun avec d'autres personnes.

34. Seuls les équipements terminaux satisfaisant à toutes les conditions légales peuvent être reliés au point de terminaison. Les frais que Belgacom doit supporter à la suite d'une infraction à cette disposition sont à charge du Client.

35. Pour le raccordement des équipements terminaux, le Client est tenu de respecter les prescriptions techniques, afin d'éviter des dérangements au réseau.

Belgacom peut inviter le Client à réduire le nombre des équipements terminaux raccordés lorsqu'elle constate que les prescriptions techniques ne sont pas respectées. Les frais que Belgacom doit supporter à la suite d'une infraction à cette disposition sont à charge du Client.

36. Le Client doit permettre aux personnes travaillant pour Belgacom, qui justifient de leur qualité, l'accès aisé, à toute heure convenable, aux lieux empruntés par les différentes composantes du raccordement et ce, jusqu'au point de terminaison.

37. Le Client ne peut perturber le trafic sur le réseau téléphonique public.

38. De manière à ne pas perturber la bonne marche du service, le Client est tenu d'adapter le nombre de lignes auxquelles son équipement terminal est raccordé au volume de trafic à écouler. A cette fin, le Client peut être tenu de prendre les mesures prescrites par Belgacom.

Les mêmes obligations s'imposent à lui lorsqu'il entreprend une action susceptible d'entraîner un usage intensif des raccordements, même si celui-ci est occasionnel.

Structure tarifaire

39. La structure tarifaire comprend les frais d'accès au service de téléphonie, la redevance d'abonnement et le prix des communications.

Frais d'accès au service de téléphonie

40. §1. La réalisation d'un raccordement normal au réseau téléphonique public donne lieu au paiement des frais suivants:

a) frais forfaitaires de déplacement, le cas échéant; ces frais sont perçus une seule fois pour la réalisation simultanée de plusieurs raccordements téléphoniques demandés à une même adresse et par un même Client.

b) frais forfaitaires pour la pose d'un point de terminaison; ces frais couvrent également le tirage des câbles, dans une gaine existante ou en tranchée ouverte répondant aux prescriptions techniques fixées par Belgacom, entre le bord de la voie publique pourvue d'une chaussée la plus proche, à l'exception des autoroutes et des routes pour automobiles, et le bâtiment où doit être réalisé le raccordement; lorsque ce raccordement est réalisé dans un immeuble d'habitation qui constitue la résidence principale du demandeur, ces frais couvrent également la pose d'un maximum 100 mètres de câbles en domaine public autre qu'une voie publique pourvue d'une chaussée.

c) frais par mètre pour la pose, à l'intérieur de l'immeuble, en apparent ou dans des canalisations existantes, du câble nécessaire pour la réalisation de six raccordements au maximum.

§2. Sont facturés séparément au Client:

-Conditions Générales

Service de Téléphonie

a) les frais découlant de la pose d'un câble en domaine public, sauf le cas visé au §1er, b) et les frais de traversée d'une chaussée pour l'établissement d'un raccordement sur un terrain plein ou sur un espace non accessible aux véhicules séparant deux ou plusieurs chaussées;

b) les frais de dossier subséquents à l'utilisation d'une propriété ne faisant pas partie de la voie publique pour la réalisation de son raccordement;

c) le coût des travaux réalisés à la demande du Client.

Si le Client le souhaite, Belgacom établit un devis des travaux à effectuer et le lui communique préalablement pour accord.

41. La mise en service de la ligne donne lieu au paiement d'une indemnité forfaitaire qui couvre les frais de dossier ainsi que les travaux éventuels dans les locaux de Belgacom, les travaux effectués sur des câbles, des lignes aériennes et des équipements connexes existants ou les travaux sur une voie publique munie d'une chaussée, à l'exception des autoroutes et des routes pour automobiles.

Lorsque la mise en service de plusieurs lignes est demandée simultanément à une même adresse et par un même Client, l'indemnité est réduite de moitié pour les lignes au-delà de la première.

42. Pour l'application des articles 40 et 41 des présentes conditions générales, les termes « chaussée », « autoroute » et « route pour automobiles » doivent être compris dans le sens que leur donne l'arrêté royal portant règlement général sur la police de la circulation routière.

43. Pour la réalisation d'un raccordement exceptionnel et la mise en service consécutive de la ligne, Belgacom établit un devis des travaux nécessaires pour satisfaire à la demande du Client et le lui communique préalablement pour accord.

Redevance d'abonnement

44. La mise à disposition d'un raccordement normal au réseau téléphonique public donne lieu au paiement d'une redevance d'abonnement de base.

45. La redevance d'abonnement de base couvre la mise à disposition du service téléphonique ainsi que les travaux d'entretien. Il couvre également la levée d'un dérangement dans le réseau téléphonique public, y compris le point de terminaison, pendant les heures normales de travail (les jours ouvrables du lundi au vendredi, entre 8 heures et 16 heures 30).

Lorsque le dérangement résulte d'un usage anormal du raccordement, les frais de cette intervention sont à charge du Client. Le Client peut, selon les possibilités, obtenir un rendez-vous pour lever un dérangement les jours ouvrables du lundi au vendredi entre 16 heures 30 et 18 heures 30 ou le samedi entre 8 heures 30 et 16 heures. Cette intervention donne lieu au paiement d'un montant forfaitaire.

46. Les prestations complémentaires donnent lieu, selon le cas, au paiement de redevances d'abonnement complémentaires ou de tout autre montant établi conformément à la liste des prix.

47. Les prestations optionnelles sont décrites dans les conditions spécifiques qui s'y rapportent.

Elles donnent lieu au paiement de redevances d'abonnement particulières ou de compléments à la redevance d'abonnement de base.

48. Les redevances d'abonnement sont payables anticipativement de mois en mois ou de deux en deux mois, selon que le Client a ou n'a pas convenu avec Belgacom d'une facturation mensuelle, conformément à l'article 54 des présentes conditions générales.

49. La redevance d'abonnement de base est due à partir du jour de la mise en service de la ligne. Les redevances d'abonnement complémentaires sont dues à partir du jour où la prestation complémentaire ou optionnelle est mise à la disposition du Client.

Si Belgacom met fin au contrat en raison du non-respect par le Client de ses obligations, les redevances d'abonnement afférentes à la période de facturation entamée au moment où le contrat prend fin restent dues. Si ces redevances ont déjà été payées, elles ne sont pas remboursées au pro rata. Si ces redevances n'ont pas encore été payées, le Client doit les payer intégralement.

50. Les interruptions de service supérieures à sept jours calendrier consécutifs et qui ne sont pas imputables au Client donnent droit, lorsque celui-ci ne peut prétendre à une indemnité en vertu de l'article 12, dernier alinéa, des présentes conditions générales, au remboursement de la redevance d'abonnement afférente à la durée de l'interruption. La durée prise en considération pour le calcul du montant à rembourser court à partir du jour où l'interruption est signalée jusque et y compris le jour où le service est rétabli.

Les interruptions de plus de sept jours calendrier consécutifs dans la fourniture d'une prestation complémentaire qui ne sont pas imputables au Client donnent droit au remboursement de la redevance d'abonnement complémentaire relative à cette prestation afférente à la durée de l'interruption, avec comme minimum deux mois de redevance.

51. Pour un raccordement exceptionnel, un supplément de redevance est facturé au Client.

-Conditions Générales

Service de Téléphonie

Prix des communications

52. Le prix d'une communication dépend de sa destination, de sa durée, de l'heure et du jour où elle est émise. Ce prix est déterminé par le système d'enregistrement des équipements techniques de Belgacom dont les rapports font foi.

La durée d'une communication est le temps compris entre le moment où l'appelé décroche ou est atteint et celui où l'appelant raccroche ou donne le signal de fin de communication.

Chaque communication à destination d'un service surtaxé (0900, etc.)[®] est limitée à trente minutes.

Le Client titulaire d'un raccordement ISDN ou Belgacom Twin[®] paie le prix des tentatives d'appel, c'est-à-dire des appels émis vers un autre raccordement ISDN, Belgacom Twin[®] ou vers un raccordement d'un réseau de téléphonie mobile numérique mais non abouties du fait de la non-réponse du numéro appelé ou de l'occupation de sa ligne.

Le prix des autres produits ou services est indiqué séparément.

Lorsque, Belgacom offre un service de "cash collecting", c'est-à-dire qu'elle permet au Client de payer via sa facture Belgacom des produits/services distribués par des tiers notamment via des numéros surtaxés, tel que 0900 etc. Le tiers étant le vendeur, le contrat d'achat est directement conclu entre le Client et le tiers. Le rôle de Belgacom se limite à une facilitation du paiement. Belgacom n'assume aucune responsabilité relative à la bonne exécution du contrat d'achat lui-même. En cas de plainte, le Client doit s'adresser directement au tiers vendeur. Le montant relatif à cet achat, tva incluse, sera repris de manière séparée sur la facture de Belgacom sous la forme d'un énoncé qui ne vaut pas facture au sens fiscal. Le Client qui souhaite une facture pour cet achat doit s'adresser au préalable au tiers vendeur.

Facturation

Factures

53. Outre les mentions légalement prescrites, les factures indiquent au minimum:

- la redevance d'abonnement;
- sauf convention contraire conclue entre le Client et Belgacom, le prix total des communications internationales ;
- le prix total des communications nationales;
- le prix total des communications avec les services mobiles;
- le prix total des communications avec les numéros dits «à tarif zonal» (078.15);

- les périodes se rapportant aux redevances et aux communications facturées;
- la date limite de paiement, sans préjudice des dispositions fixées par l'article 60 des présentes conditions générales.

Les appels gratuits, y compris aux services d'urgence, ne sont pas indiqués sur la facture.

Le prix des autres produits ou services est indiqué séparément.

Moyennant paiement, le Client peut demander à recevoir une facture indiquant, outre les mentions énumérées au premier alinéa:

soit le détail de chaque communication dont le coût est supérieur à 0,5 EUR ;

soit le détail de toutes les communications.

Ce détail est envoyé à l'adresse de facturation mentionnée par le Client. Dans ce cas, le Client informe les co-utilisateurs de sa ligne téléphonique du fait que la facture reprend le détail des communications. Grâce au service Bill Viewer, le Client peut consulter gratuitement le détail de sa dernière facture ainsi que les communication encore à facturer.

En cas de contestation de la facture, le Client peut obtenir gratuitement, sur demande, une facture détaillée.

54. Sauf convention contraire, la facture est envoyée au Client tous les deux mois.

En cas de fraude avérée ou présumée ou de doute sérieux quant à la solvabilité du Client, Belgacom peut décider de facturer mensuellement ou hebdomadairement ce Client.

La facture est établie en simple exemplaire et transmise au Client ou au tiers payeur désigné par celui-ci, selon le calendrier (échéances de facturation) fixé par Belgacom.

55. Une facture intermédiaire peut être envoyée à la demande du Client contre paiement.

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

56. Belgacom se réserve le droit d'exiger le paiement d'une avance ou d'une garantie bancaire, ce tant lors de la demande de raccordement qu'en cours d'exécution du contrat dans les cas suivants :

-Conditions Générales

Service de Téléphonie

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

Sans préjudice de l'article 67 §1, Belgacom se réserve le droit de suspendre ou résilier partiellement ou totalement le service de téléphonie au Client qui refuse de produire la preuve de l'existence de cette avance ou cette garantie dans les trois jours ouvrables suivant la demande de Belgacom.

Le client reconnaît dans ses rapports avec BELGACOM la validité et la force probante des factures et de tout autre document servant à l'établissement de celles-ci.

Contestations de factures

57. En cas de réclamation concernant la facture, le Client est tenu de mentionner la rubrique et le montant contesté.

L'obligation de paiement de la somme en litige est alors suspendue, que la réclamation ait été adressée au service local ou au Service de Médiation pour les Télécommunications. La partie non contestée doit être payée dans les délais normaux.

En cas de rejet de la réclamation par Belgacom, la somme litigieuse devient immédiatement exigible. Les délais de paiement de cette somme sont précisés dans la lettre portant décision de Belgacom.

Conformément à l'article 52 ci-avant, toute plainte relative à la facturation d'un produit ou service vendu par un tiers doit être adressée directement à ce tiers vendeur.

58. Toutes les contestations de factures qui lui sont soumises sont immédiatement prises en considération par Belgacom.

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

En outre, des frais de recherche pourront être facturés s'il s'avère que la nouvelle plainte est sans fondement.

59. Pour être recevable auprès de Belgacom, toute réclamation relative aux sommes facturées doit être introduite dans les 30 jours suivant la date d'établissement de la facture, sans préjudice de l'exercice d'autres voies de recours.

Modalités de paiement

60. Les montants facturés par Belgacom sont payables dans le délai mentionné sur la facture.

Le paiement ne peut s'effectuer que par virement au numéro de compte indiqué par Belgacom avec mention des références (communication structurée).

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

62. En cas de non-paiement, Belgacom envoie par tout moyen approprié (courrier postal, ou mail ou sms etc.) un avis de rappel au Client défaillant ou au tiers payeur désigné par celui-ci.

Les rappels donnent lieu à la facturation de frais administratifs forfaitaires.

L'expiration du délai de paiement indiqué dans le rappel met de plein droit le Client en demeure. Des intérêts moratoires calculés au taux d'intérêt légal sont dus par jour de retard sur le montant total non-contesté de la facture en cas de non-paiement à l'échéance de la facture.

Lorsque Belgacom confie la récupération de la créance à un tiers, un montant forfaitaire sera porté en compte. De la même manière, si le Client, personne utilisant son raccordement à des fins excluant tout caractère professionnel, a une créance vis-à-vis de Belgacom, le Client a droit à ce même montant dans le cas où Belgacom resterait en défaut de donner l'ordre de remboursement, suite à la demande de remboursement faite par le Client.

Responsabilité de Belgacom

63. § 1. Sans préjudice des paragraphes qui suivent, Belgacom est seule responsable vis-à-vis du Client des erreurs commises lors de la fourniture du service de téléphonie.

§2. Belgacom est responsable en cas de retard dans la réalisation des raccordements et la levée des dérangements dans les conditions et limites fixées par l'article 12 des présentes conditions générales.

-Conditions Générales

Service de Téléphonie

§3. La responsabilité de Belgacom est engagée si le Client décède ou subi un dommage corporel à la suite d'une faute ou d'une négligence de Belgacom. Les dispositions prévues aux paragraphes 7 et 8 ne sont pas applicables.

§4. Belgacom n'est pas responsable pour les dommages dus au non-respect par le Client de ses obligations.

§5. Belgacom n'est pas responsable du contenu des communications ou des messages. Elle n'est pas non plus responsable des services, ni de leur facturation lorsque ceux-ci sont offerts par des tiers et accessibles par son réseau.

§6. La responsabilité de Belgacom ne peut être engagée en cas de retards ou de manquements dans l'exécution de ses prestations, quand ceux-ci sont la conséquence de faits ou de circonstances qui sont indépendants de sa volonté, imprévisibles et qu'elle ne pouvait pas éviter; comme entre autres, les cas de guerre, d'émeutes, de troubles, d'agitation civile, d'actions de la part d'autorités civiles ou militaires, d'embargos, d'explosions, de grèves ou de conflits sociaux (y compris ceux impliquant son personnel), d'inondations, de gel prolongé, d'incendies, d'orages ou faits de tiers.

§7. Sans préjudice des dispositions des paragraphes précédents, la responsabilité de Belgacom n'est engagée qu'en cas de dol ou de faute grave dans son chef ou dans le chef d'un de ses employés. Dans ce dernier 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 les dépenses supplémentaires, les manques à gagner, les pertes de bénéfices, les pertes de Clientèle, les pertes ou les détériorations de données et les pertes de contrats.

§8. Dans tous les cas où Belgacom est responsable, sa responsabilité envers le Client est limitée à 650 000 EUR.

Cession du contrat / Reprise du numéro d'appel

64. §1. Le Client ne peut céder le contrat qu'à une personne domiciliée ou résidant simultanément à la même adresse. Le cédant et le cessionnaire se mettent d'accord au sujet de la cession et en font part à Belgacom sous leur double signature.

§2. Le titulaire d'un raccordement qui s'est vu interdire par jugement, l'accès et/ou le séjour à l'adresse où est situé ce raccordement, reconnaît à Belgacom le droit de procéder d'office à la cession du contrat à la personne qui occupe légalement le lieu du raccordement, si celle-ci en fait la demande.

§3. La cession est gratuite et comporte la transmission au cessionnaire de tous les droits et obligations découlant du contrat.

65. En cas de décès du Client, le contrat continue à l'égard de la succession jusqu'à sa résiliation ou sa cession à un héritier, un légataire ou une personne domiciliée ou résidant simultanément à la même adresse que le Client décédé.

66. Lorsqu'un Client souhaite reprendre le raccordement et le numéro d'appel appartenant à un autre Client, hors les cas visés aux articles 64 et 65, ceux-ci doivent préalablement compléter un formulaire spécial et le renvoyer dûment signé chez Belgacom. Les frais de reprise de numéro d'appel mentionnés à la liste des prix lui seront portés en compte. Belgacom n'acceptera toutefois de réattribuer le numéro d'appel que lorsque les dettes qui y sont liées auront été intégralement payées.

Suspension et résiliation

Suspension et résiliation par Belgacom

67. §1. Si un Client, consommateur, ne remplit pas ses obligations contractuelles, Belgacom est en droit de suspendre tout ou partie du/des service(s) offert(s) par Belgacom en vertu du présent contrat ou d'un autre contrat au Client et faisant l'objet de la même facture et peut limiter la fourniture du service de téléphonie à celle d'un service minimum. Le service minimum permet au Client de recevoir des appels, à l'exception des appels payables à l'arrivée, et d'en émettre à destination des services d'urgence (numéros 100,101 et 112). Il empêche l'émission de tout autre appel.

En cas de non-paiement d'une facture intermédiaire non sollicitée par le Client ou d'une demande d'avance sur facture envoyée par Belgacom conformément à l'article 56 des présentes conditions générales, le service de téléphonie sera limité au service minimum après un délai de trois jours ouvrables à compter de la date d'envoi de la facture intermédiaire non sollicitée par le Client ou de la demande d'avance sur facture.

-Conditions Générales

Service de Téléphonie

§2. Si un Client, non consommateur, ne remplit pas ses obligations contractuelles, Belgacom est en droit de suspendre tout ou partie du/des service(s) offert(s) par Belgacom en vertu du présent contrat ou d'un autre contrat au Client et peut limiter la fourniture du service de téléphonie à celle d'un service minimum, après envoi d'un rappel resté sans effet pendant un délai de 14 jours calendrier à compter de la date mentionnée sur le rappel. En cas de non-paiement d'une facture intermédiaire non sollicitée par le Client ou d'une demande d'avance sur facture envoyée par Belgacom conformément à l'article 56 des présentes conditions générales, le service de téléphonie sera suspendu totalement après un délai de 3 jours ouvrables à compter de la date d'envoi de la facture intermédiaire non-sollicitée par le Client ou de la demande d'avance sur la facture..

§3. En cas de non-respect par le Client des obligations qui lui incombent en vertu des articles 35, 36 ou 38 des présentes conditions générales, Belgacom peut suspendre totalement le service de téléphonie offert au Client après l'avoir averti par tout moyen approprié et n'ayant pas eu de réaction pendant un délai de dix jours ouvrables à compter de la date de l'avertissement. La suspension totale peut être immédiate sans information préalable si le Client perturbe le trafic sur le réseau téléphonique public.

Lorsque Belgacom constate qu'un équipement terminal ne satisfait plus à toutes les conditions légales ou que son mauvais fonctionnement occasionne un dérangement, affecte l'intégrité du réseau téléphonique public ou met en péril des personnes, elle peut demander au Client de le déconnecter du point de terminaison. Si le Client n'est pas immédiatement joignable ou s'il n'accède pas immédiatement à cette demande, Belgacom peut suspendre, sur-le-champ et totalement, le service de téléphonie jusqu'à la déconnexion effective de l'équipement terminal.

Belgacom s'engage à informer par tout moyen approprié le Client de cette suspension dès que possible et au plus tard le jour ouvrable suivant. La suspension totale empêche le Client de recevoir et d'émettre toute communication.

En cas de hausse exceptionnelle de la consommation du Client, Belgacom peut être amenée à suspendre tout ou une partie du service de téléphonie, après en avoir préalablement averti ou tenté d'avertir le Client.

§4. La lettre informative précise dans tous les cas le motif de la mise en service minimum ou de la suspension totale.

La limitation ou la suspension totale du service de téléphonie prend fin lorsque le Client s'est conformé à ses obligations. Le rétablissement du service normal donne lieu à la facturation de frais forfaitaires.

68. Pendant toute la durée du service minimum ou de la suspension totale du service de téléphonie, le paiement des redevances de base et des redevances complémentaires éventuelles reste dû.

69. §1. Si le Client mentionné à l'article 67 § 1 ne s'est pas mis en règle dans les soixante jours suivant la mise en service minimum, Belgacom peut résilier de plein droit le contrat moyennant préavis minimum de trente jours calendrier notifié par tout moyen approprié. Dans ce cas, Belgacom se réserve le droit de facturer une indemnité de rupture équivalente aux redevances d'abonnement mensuelles dues jusqu'à l'échéance du contrat. Pendant cette période de nonante jours calendrier de service minimum, Belgacom propose au Client un plan d'apurement. En cas d'accord et pour autant que le Client respecte le plan d'apurement, la période de nonante jours calendrier est prolongée pour la durée du plan d'apurement. En cas de désaccord, le Client a la possibilité de s'adresser au service de médiation pour les télécommunications.

L'obligation de service minimum n'est pas d'application lorsqu'il s'agit d'un nouveau Client qui ne donne pas suite dans le délai prévu au rappel de la première facture, ou qui paye systématiquement trop tard ses factures, à savoir lorsque le Client a déjà bénéficié du régime du service minimum pendant une période de 12 mois.

§2. Si le Client mentionné à l'article 67 §2 ne s'est pas mis en règle dans les 14 jours calendrier suivant la suspension totale, Belgacom peut résilier de plein droit le contrat moyennant préavis minimum de dix jours calendrier notifié par tout moyen approprié..

Dans ces cas, l'indemnité de dédit prévue à l'article 72 sera facturée au Client.

§3. Si Belgacom résilie le contrat de manière injustifiée endéans l'échéance de la première année, le Client mentionné à l'article 67,§1 aura droit à une indemnité pour son dommage prouvé d'un montant équivalent à l'indemnité de dédit prévue à l'article 72.

70. Sauf demande contraire du Client, Belgacom informe les correspondants appelant le numéro d'appel du Client, pendant trois mois, de la résiliation du contrat. Cette communication est gratuite si le Client accepte le message standard proposé par Belgacom. Moyennant paiement, le Client peut obtenir que le message standard soit remplacé par un autre message.

Si les conditions techniques le permettent, le Client peut également obtenir, contre paiement, que ce service soit prolongé au-delà de la période de trois mois.

71. Le contrat est résilié de plein droit et sans mise en demeure, en cas de cessation d'activité, de faillite du Client, ou de liquidation.

-Conditions Générales

Service de Téléphonie

Nonobstant cette résolution, Belgacom peut conclure avec le curateur ou le liquidateur qui en fait la demande expresse pour les besoins de la faillite ou de la liquidation, un nouveau contrat portant sur tout ou partie des numéros de téléphone précédemment attribués au Client. Il appartient au curateur ou liquidateur de manifester son intention de bénéficier de cette faculté dans les 8 jours de la résolution.

Le contrat nouvellement conclu a les caractéristiques d'être précaire, *intuitu personae* dans le chef du curateur ou du liquidateur et incessible. La conclusion du contrat pourra être subordonnée à la constitution d'une provision appropriée. Les créances nées dans le chef de Belgacom de l'exécution du contrat sont des créances de la masse.

Pour le surplus, les présentes conditions générales seront intégralement applicables à ce contrat.

Résiliation par le Client, transfert et portabilité du numéro

72. §1. Le Client peut résilier le contrat avant l'échéance de la première année ou avant la nouvelle échéance pour les Clients non consommateurs, pour quelle que raison que ce soit, moyennant le paiement d'une indemnité de rupture équivalente aux redevances d'abonnement mensuelles dues jusqu'à l'échéance de la première année ou jusqu'à l'échéance de la nouvelle durée pour les Clients non consommateurs. Cette indemnité n'est pas soumise à la TVA.

A l'issue de la première année pour le Client consommateur, le Client peut mettre fin au contrat à tout moment moyennant un préavis de 1 mois ou à défaut moyennant le paiement d'une indemnité équivalente.

Le préavis doit être notifié par le Client par lettre recommandée à la poste. Par ailleurs, le Client peut renoncer à toute prestation complémentaire à tout moment moyennant préavis de 1 mois selon les mêmes modalités.

§2. Lorsque le Client résilie le contrat sans demander le portage de son numéro vers un autre opérateur, Belgacom informe les correspondants appelant le numéro d'appel du Client, pendant trois mois, de la résiliation du contrat. Cette communication est gratuite si le Client accepte le message standard proposé par Belgacom. Moyennant paiement, le Client peut obtenir que le message standard soit remplacé par un autre message. Si les conditions techniques le permettent, le Client peut également obtenir, contre paiement, que ce service soit prolongé au-delà de la période de trois mois.

73. Le Client qui déménage peut, moyennant paiement, demander le transfert de son numéro s'il déménage dans la même zone téléphonique et s'il est raccordé à un central digital. Belgacom mettra tout en œuvre pour mener à bien le transfert du numéro. Certaines fonctionnalités ou certains services à valeur ajoutée liés au numéro risquent toutefois, pour des raisons techniques, de ne pas pouvoir être transférées avec le numéro.

74. Le Client qui souhaite porter son numéro auprès d'un autre opérateur doit s'adresser à ce dernier. Celui-ci effectuera, au nom du Client, les démarches nécessaires auprès de Belgacom.

Belgacom refusera toutefois de porter le numéro:

- si le Client demande de porter son numéro dans une autre zone téléphonique;
- si l'opérateur auprès duquel le Client souhaite porter son numéro ne respecte pas la procédure légale de portage.

Le portage du numéro entraîne la résiliation du contrat relatif au dit numéro ainsi que la suppression de tous les services complémentaires ou optionnels liés à ce numéro.

Si le Client souhaite porter une partie seulement des numéros dont il est titulaire, des frais éventuels de réconfiguration lui seront portés en compte.

Belgacom mettra tout en œuvre pour mener à bien le portage du numéro. Il se peut toutefois que, pour des raisons techniques, le portage ne puisse être exécuté.

Procédure de conciliation et de règlement des litiges

Plainte introduite auprès de Belgacom

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

76. Les plaintes relatives à une mise hors service injustifiée éventuelle du raccordement, doivent être introduites dans les cinq jours calendrier de la mise hors service. Si la plainte est introduite après ce délai, il n'est pas tenu compte, pour le calcul d'une indemnité éventuelle, de la durée comprise entre le cinquième jour et le jour où la plainte est introduite.

-Conditions Générales

Service de Téléphonie

Plainte introduite auprès du Service de Médiation pour les Télécommunications

77. Le Client peut s'adresser au Service de Médiation pour les Télécommunications (Place des Barricades 1 à 1000 Bruxelles, tél : 02/223.06.06 fax : 02/219.77.88, plaintes@mediateurtelecom.be, www.mediateurtelecom.be) institué légalement auprès de l'Institut belge des services Postaux et des Télécommunications.

Le Service de Médiation pour les Télécommunications fonctionne totalement indépendamment de Belgacom. Dans les limites de ses attributions, il ne reçoit d'instruction d'aucune autorité.

Le Client peut s'adresser, au choix, au médiateur francophone ou néerlandophone.

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

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

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

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

Une procédure judiciaire est toujours possible conformément à l'art. 80 des présentes conditions générales.

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

a) examiner les plaintes des Clients ayant trait aux activités de Belgacom.

b) s'entremettre pour faciliter un compromis à l'amiable des différents entre Belgacom et ses Clients;

c) adresser une recommandation à Belgacom au cas où un compromis à l'amiable ne peut être trouvé; une copie de la recommandation est adressée au plaignant; dans ce cas, Belgacom 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 Client se prétendant victime d'une utilisation malveillante d'un réseau ou d'un service de communications électroniques visant à obtenir 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 sont 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.

79. Le Service de Médiation 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 Belgacom ayant trait

directement à l'objet de la plainte. Il peut requérir des administrateurs et du personnel de Belgacom toutes les explications ou informations et procéder à toutes les vérifications qui sont nécessaires pour son examen.

L'information ainsi obtenue est traitée par le Service de Médiation comme confidentielle lorsque la divulgation pourrait nuire à l'entreprise sur un plan général.

Tribunaux compétents

80. Toute contestation relative à l'interprétation ou à l'application du contrat est de la compétence exclusive des tribunaux belges ordinaires.

Droit applicable

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