

**Avis sur les conditions générales et les contrats-type
service fixe et mobile de Mobistar et service ADSL de Mobistar**

Bruxelles, le 27 septembre 2006.

1. Cadre légal

L'article 108, § 3, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques 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

Au cours de la réunion plénière du 27 septembre 2006 du Comité Consultatif pour les télécommunications, le Comité formule les remarques suivantes concernant les conditions générales du service fixe et mobile de Mobistar.

- Article 2.3.4 : Mobistar s'accorde un délai de 2 mois pour procéder au remboursement de la garantie. Pourquoi un tel délai qui paraît excessif ; ce d'autant plus que le délai accordé au client pour constituer la garantie est très certainement beaucoup plus court.
- Article 2.4.2 : la faculté d'obtenir 60 EUR que Mobistar s'octroie au moyen d'un « code d'autorisation » est exorbitante. Qu'est-ce qui peut justifier cette double mesure de précaution, alors que l'opérateur se réserve par ailleurs le droit de réclamer une garantie ? Les clients payant par domiciliation par carte de crédit sont donc soumis à un régime plus sévère que les autres : possibilité de se voir réclamer 2 garanties.
- Article 2.6 : cet article n'est pas conforme à l'article 108, §2, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques.
 - o article 2.6.1 : en cas de hausse de tarif, le délai prescrit pour prévenir le client est d'un mois avant la modification et donc pas la facture précédant celle sur laquelle cette modification est déjà portée en compte.

- Article 2.6.2 : conformément à l'article précité 108, § 2, en cas de modifications du contrat, il est permis d'y mettre un terme sans frais au plus tard le dernier jour du mois qui suit l'entrée en vigueur des modifications. En cas de hausse de tarif, il s'agit au plus tard du dernier jour du mois qui suit la réception de la première facture après l'entrée en vigueur des modifications. La condition fixée par Mobistar de 14 jours calendriers supplémentaires à l'avance n'est donc pas légale ainsi que l'absence de référence à la réception de la première facture comme point de départ en cas de hausse de tarif. Dans ce cadre, l'on peut éventuellement déterminer qu'un délai de préavis de 14 jours calendriers est valable, mais l'on doit pouvoir avoir l'opportunité de résilier jusqu'au dernier jour légalement fixé.
- Article 2.7.2 : sans vouloir faire barrage à l'utilisation de moyens de communication modernes et économiques, le Comité est opposé à la portée contractuelle que Mobistar veut donner aux confirmations envoyées via SMS concernant des modifications du service ou d'activation de nouveaux services « *présentées ou proposées* » par Mobistar elle-même (donc pas à la demande du client). On ne peut pas déduire l'acceptation du client du fait qu'il aurait reçu un SMS sans y réagir.
- Article 3.3.5 : est une copie exacte de l'art. 3.2.6 dans le texte français (portabilité des numéros mobiles). Dans le texte néerlandais, l'article 3.3.5. traite de la portabilité des numéros fixes et l'article 3.2.6 des numéros mobiles.
- Article 3.5.4 : la disposition de la mention suivante laquelle le client peut s'opposer à l'utilisation de ses données personnelles à des fins de marketing direct (à l'intérieur de Mobistar ou aussi par des tiers?) n'est pas très heureuse parce qu'elle suit immédiatement l'article relatif à l'asbl Préventel. Pour éviter toute confusion, elle gagnerait à être placée juste après l'art. 3.5.2.
- Article 3.5.5 : le deuxième alinéa gagnerait en clarté à être reformulé ; l'idée sous-jacente est que les données du client sont transmises aux fournisseurs d'annuaires afin que le client puisse recevoir ces derniers indépendamment de ce qu'il ait demandé d'y figurer. Quatrième alinéa, dernière phrase : mieux vaut supprimer la référence à Belgacom en raison de la libéralisation de l'édition des annuaires et y substituer « l'éditeur ».
- Article 4.3.2 : La deuxième phrase est répétée dans le texte français et est différente de la deuxième phrase dans le texte néerlandais.
- Article 5.8 : C'est excessif de pénaliser le client automatiquement de 15% du montant de la facture en souffrance sans envoi d'un rappel et de considérer celui-ci automatiquement mis en demeure. Sauf retards de paiements répétitifs, il serait correct d'envoyer d'abord un rappel avant de considérer le client mis en demeure et frappé d'une pénalité.

- Article 7.1 : aucune compensation n'est prévue au profit du client en cas de suspension du contrat ou des services hors les cas de force majeure ou une faute du client. A tout le moins un remboursement de la redevance d'abonnement au prorata de la durée de la suspension ou un crédit d'appel devrait être octroyé au client.

3. Commentaires de Mobistar

- Article 2.3.4 : Mobistar propose de réduire le délai pour procéder au remboursement de 2 mois à 1 mois, ce qui correspond également davantage à la pratique jusqu'à présent.
- Article 2.4.2 : Mobistar propose d'exclure une affectation simultanée de la garantie et de la domiciliation par carte de crédit dans un seul et même dossier.
- Article 2.6.1 : Mobistar estime que l'article 2.6.1 doit être lu conjointement avec l'article 5.1 relatif à la facturation mensuelle par Mobistar, et qu'ainsi, une notification d'hausse de tarif, via la facture précédent celle à partir de laquelle la hausse de tarif entre en vigueur, revient en principe à une notification un mois à l'avance.
- Article 2.6.2 : Mobistar est d'accord avec la proposition du Comité et adaptera l'article en question en ce sens que le client a le droit de résilier jusqu'au dernier jour du mois qui suit l'entrée en vigueur des modifications. Un délai de préavis de 14 jours reste néanmoins valable.
- Article 2.7.2 : Mobistar déclare que ce n'est qu'après la confirmation émanant du client via l'appareil de téléphonie mobile du client que le client est lié à une modification proposée par Mobistar ou à l'activation d'un service. Cette disposition vise à informer le client du fait qu'une telle confirmation lie contractuellement le client pour la modification proposée ou un service supplémentaire.
- Article 3.3.5 : il s'agit en fait ici d'une erreur dans la traduction française, et Mobistar adaptera l'article en question afin qu'il y ait une distinction entre la portabilité des numéros fixes et mobiles.
- Article 3.5.4 : Mobistar déplacera l'article en question afin d'exclure toute confusion.
- Article 3.5.5 : Mobistar adaptera l'article en question en ce sens qu'il sera fait référence à « l'éditeur » et non plus uniquement à Belgacom.
- Article 4.3.2 : il s'agit en fait ici d'une erreur dans la traduction française, et Mobistar adaptera l'article en question afin qu'il soit conforme au texte néerlandais.

- Article 5.8 : Mobistar souhaite ne pas modifier l'article en question, et ce en raison du fait que l'article 5.8 in fine (à partir de « étant entendu que ») stipule que les intérêts moratoires et l'indemnité ne sont comptabilisés qu'après une éventuelle mise à terme du contrat et seulement à concurrence des montants encore impayés à ce moment.
- Article 7.1 : Mobistar souhaite renvoyer à l'article 3.2.1 relatif à l'obligation de moyens de Mobistar.

Conditions générales

1. Généralités

Mobistar, société anonyme de droit belge dont le siège social est sis rue Colonel Bourg 149, 1140 Bruxelles, commercialise et exploite ses services sous la marque déposée et la dénomination commerciale "Mobistar".

Dans les Conditions générales reprises ici, le service Mobistar comprend aussi bien le Service Mobile que le Service Fixe. Le Service Fixe comprend : au départ d'une ligne fixe en Belgique, tous les types d'appel (nationaux et internationaux, appels vers des appareils de téléphonie mobile et numéros spéciaux (070, 077, 078-15 et 0900)), à l'exception des appels vers les numéros d'urgence et les numéros abrégés Belgacom. L'accès au Service Fixe s'effectue exclusivement à partir d'un téléphone fixe par adjonction systématique du préfixe "1595" (soit manuellement, soit automatiquement) avant le numéro complet du correspondant.

Les relations contractuelles entre Mobistar et le Client (ci-après dénommées "le Contrat") sont régies par les présentes Conditions générales, la demande de contrat et ses avenants éventuels ainsi que par la brochure tarifaire. Les présentes Conditions générales s'appliquent au Service Mobistar, à l'exclusion de l'appareil de téléphonie mobile. Elles énumèrent l'ensemble des droits et obligations de Mobistar et du Client dans le cadre de la fourniture du Service Mobistar.

Les présentes Conditions Générales sont d'application pour les Services BestDeal, Free, Max, FamilyTalk, Mobistar Fix et Professional.

Le Service Professional (tant le Service Mobile que le Service Fixe) est réservé aux clients disposant d'un numéro de TVA et qui utilisent le Service Professional à des fins professionnelles.

Des services liés au Service Mobile ou au Service Fixe peuvent être offerts dans le cadre du Service Mobistar. Selon le service contracté, un contrat particulier entre le client et Mobistar pourra être conclu. En cas de contradiction entre les dispositions du contrat particulier et le Contrat, c'est le contrat particulier qui primera.

Tous les prix mentionnés dans les présentes Conditions générales s'entendent TVA comprise.

2. Procédure d'activation du contrat au Service Mobistar et/ou aux services supplémentaire

2.1. Informations à fournir

2.1.1. Le Client qui introduit une demande de contrat au Service Mobistar et/ou aux services supplémentaires est tenu de dûment remplir le formulaire de demande de contrat à destination de Mobistar et est tenu de fournir, sur simple demande, les documents suivants :

- si le Client est une personne physique :
 - l'original de la carte d'identité belge, la carte de séjour UE ou l'original de la carte d'identité pour étrangers émise en Belgique ;
 - le cas échéant, d'éventuels documents d'identification supplémentaires.
- si le Client est une personne morale ou une association de fait :
 - un exemplaire des statuts publiés au Moniteur belge ainsi que toutes les modifications parues dans le Moniteur Belge qui y auraient été apportées ;
 - l'original de la carte d'identité belge, de la carte de séjour UE ou de la carte d'identité d'étranger émise en Belgique, de la personne physique qui peut engager la société ou l'association de fait ;

- tous documents supplémentaires permettant à Mobistar de vérifier les moyens financiers de la personne morale ou de l'association de fait. Mobistar se réserve le droit d'exiger ces documents à tout moment ; tant pendant la durée de la Convention qu'à l'occasion de la résiliation de la Convention.

2.1.2. Toute personne se présentant en tant que mandataire d'une personne physique ou morale ou d'une association de fait est tenue, sur simple demande de Mobistar, de s'identifier et d'apporter la preuve de sa qualité de mandataire.

2.1.3. Le Client s'engage à informer immédiatement Mobistar, par courrier écrit à l'adresse mentionnée à l'article 12.1.1., de tout changement intervenu dans les informations fournies lors de l'introduction de la demande de contrat, et notamment de tout changement de domicile ou de siège social, de forme juridique et de raison ou dénomination sociale ou de toute information financière (compte bancaire, domiciliation, numéro de carte de crédit, date d'expiration...). Aucune modification et/ou refacturation rétroactive ne pourra être effectuée lors d'une notification tardive d'une modification de la part du Client.

2.1.4. Le Client est seul responsable de l'exactitude et de l'exhaustivité des informations qu'il fournit.

2.2. Motifs de refus

Mobistar se réserve le droit de limiter ou de refuser la demande de contrat ou l'accès aux réseaux étrangers ou à certains services optionnels pour un des motifs suivants :

- a) le Client refuse de fournir les informations requises visées à l'article 2.1. ;
- b) la demande de contrat n'a pas été dûment remplie ;
- c) le Client n'a pas respecté les obligations lui incombant en vertu d'un autre contrat conclu avec Mobistar ;
- d) en cas de preuves ou d'indices sérieux de non-paiement et/ou de fraude dans le chef du Client ou d'un usage du Service Mobistar qui est contraire au Contrat, aux dispositions légales ou réglementaires et/ou à l'ordre public ou aux bonnes mœurs ;
- e) le Client est repris dans le fichier Preventel mentionné à l'article 3.5.3. ;
- f) le Client perturbe ou menace le bon fonctionnement du réseau Mobistar ou nuit à l'intégrité de celui-ci.

2.3. Dépôt de garantie

2.3.1. Mobistar se réserve le droit d'exiger, tant lors de la demande de contrat qu'au cours de celui-ci, le paiement d'un dépôt de garantie à la suite d'un non-paiement ou d'un paiement partiel ou tardif lorsque le montant des communications du Client le justifie, lorsque les informations résultant du dossier sont incomplètes, lorsque les contrôles effectués sur ce dernier le justifient ou lors de l'attribution des appels internationaux. Cette garantie s'élèvera à un maximum de 350 euros par carte SIM pour la téléphonie mobile.

2.3.2. Si le paiement d'un dépôt de garantie n'est pas effectué à la date fixée, la demande de convention sera refusée ou il sera automatiquement mis un terme au contrat sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnité.

2.3.3. La somme versée à titre de garantie ne porte aucun intérêt.

2.3.4. La garantie sera intégralement affectée au paiement (partiel) de factures, à l'exception des trois premières factures que le Client reçoit après la date de paiement de la garantie. Le Client ne peut donc se prévaloir du droit de demander à Mobistar d'affecter la garantie au paiement (partiel) des 3 premières factures qui suivent la date de paiement de la garantie.

Si le montant (résiduel) de la garantie ne peut être utilisé comme décrit ci-dessus, Mobistar remboursera le montant (résiduel) de la garantie au Client dans un délai de deux mois après la date de résiliation du Contrat pour autant que toutes les factures aient été acquittées par le Client.

2.4. Domiciliation par carte de crédit

2.4.1. En cas de domiciliation sur carte de crédit, Mobistar se réserve le droit, tant lors de la demande de contrat qu'en cours de Contrat, de demander un code d'autorisation à l'institution financière ayant attribué la carte de crédit. Mobistar en informe le Client au plus tard 24 heures avant la demande de paiement, par l'envoi d'un courrier ordinaire à l'adresse de facturation.

2.4.2. Le code d'autorisation habilitera Mobistar, en cas de non-paiement intégral ou partiel d'une facture à la date d'échéance, à obtenir un montant de 60 euros auprès de l'institution financière ayant attribué la carte de crédit. Ces 60 euros seront affectés à l'acquittement du montant total ou partiel des factures impayées. Si la somme de 60 euros excède le montant des factures impayées, le solde en sera déduit de la (des) prochaine(s) facture(s).

2.5. Entrée en vigueur et durée du Contrat

2.5.1. Sauf convention contraire, la convention existe à partir du concours des volontés.

Pour le Service Mobile, le Contrat entre en vigueur le jour où la carte SIM (telle que définie à l'article 3.2.2. des présentes Conditions générales) est activée par Mobistar. La carte SIM est activée par Mobistar depuis le siège social de Bruxelles. Les redevances sont dues à partir du jour d'activation de la carte SIM.

Pour le Service Fixe, le Contrat entre en vigueur le jour de l'activation du service sur la ou les ligne(s) téléphonique(s) du Client. L'activation par Mobistar est réalisée depuis le siège social de Bruxelles. Les redevances sont dues à partir du jour d'activation du service.

2.5.2. Tous les droits et obligations du Contrat s'appliquent dès l'accord. Le Contrat lie le Client dès cet instant. Si le Client souhaite revenir sur l'accord passé, même avant son activation, les dispositions prévues à l'article 8.2. des présentes Conditions générales sont d'application.

2.5.3. Mobistar activera la carte SIM et/ou les lignes de téléphone fixes - sauf circonstances exceptionnelles et à l'exception des actions spéciales et des promotions, et des raisons motivant un refus mentionnées à l'article 2.2. - dans un délai de 3 jours ouvrables (à l'exclusion du samedi) après le concours des volontés. Dans l'hypothèse où Mobistar n'observerait pas cette obligation, le Client est en droit de résilier par écrit la convention dans les 7 jours ouvrables, à moins qu'il ne se soit déjà servi du Service Mobile ou du Service Fixe.

2.5.4. Si le Contrat est conclu pour une durée indéterminée, la durée minimale dudit Contrat est d'un mois. Une durée minimale de 12 mois est d'application pour le Service Professionnel. Après l'expiration de cette durée minimale, le Contrat peut être résilié à tout moment moyennant le respect des conditions prévues à l'article 8.2. des présentes Conditions générales.

Si le Contrat est conclu pour une durée de 12, 15, 24 ou 36 mois, il est tacitement reconduit au terme de cette période pour une durée indéterminée, sauf si le Client résilie le Contrat au moins un mois avant la fin de la période concernée conformément à l'article 8.2. des présentes Conditions générales.

2.5.5. Le Contrat est conclu pour une carte (dénommée carte principale) et plusieurs autres cartes éventuelles (dénommées cartes supplémentaires), et ce, à concurrence de maximum 4 cartes.

2.5.6. La durée d'(une) éventuelle(s) carte(s) SIM supplémentaire(s) est déterminée par la durée liée à la carte SIM principale.

Les avantages de fidélité applicables à la carte principale remplacent les avantages de fidélité liés aux/à l'éventuelle(s) carte(s) supplémentaire(s).

2.5.7. Si le Client change de plan tarifaire, ou s'il reprend le contrat d'une autre personne, il reste lié à la période contractuelle originale. Si le Client passe à un plan tarifaire sans période contractuelle fixe initiale, il est tenu de respecter un préavis de 1 mois. Lors de tout changement de plan tarifaire, le Client accepte les nouvelles modalités de fidélité et renonce aux éventuels avantages de fidélité et promotionnels originaux.

Le Client peut modifier à tout moment la durée de sa période de contrat, à condition que la nouvelle durée soit plus longue que la précédente. La date du changement sera également la date du début de la nouvelle période. Lors du changement de la période de contrat, le Client accepte les nouvelles modalités de fidélité et renonce aux éventuels avantages de fidélité et promotionnels originaux.

2.6. Modification du Contrat et/ou augmentation tarifaire

2.6.1. Le Client est prévenu un mois à l'avance de toute éventuelle modification du Contrat. Le Client est prévenu de toute hausse de tarif, à l'exception toutefois d'une hausse des tarifs de roaming, via la facture précédant celle à partir de laquelle la hausse de tarif entre en vigueur.

2.6.2. Le Client qui refuse raisonnablement une modification du Contrat et/ou une hausse de tarif - à l'exception d'une hausse des tarifs de roaming - a le droit de mettre un terme au Contrat sans indemnité forfaitaire de résiliation, par simple lettre recommandée adressée à Mobistar au plus tard 14 jours calendriers avant le dernier jour du mois qui suit l'entrée en vigueur de la modification.

2.7. Signature du Client

2.7.1. Un fax et la signature y apposée ont la même validité que le document original et la signature originale.

2.7.2. Chaque confirmation envoyée via l'appareil de téléphonie mobile du Client (par exemple via SMS...), de modifications du service Mobistar présentées ou proposées

par Mobistar ou d'activation de service(s) supplémentaire(s) présentée ou proposée par Mobistar, dans le cadre du Contrat, engage le Client. Le Client est dès lors contractuellement lié pour la modification concernée du service Mobistar ou l'activation du/des service(s) supplémentaire(s). Les données de communication électroniques afférentes sont conservées par Mobistar, et ce, pour une durée aussi longue que nécessaire.

3. Prestations et obligations de Mobistar

3.1. Lors de l'introduction de la demande de contrat, Mobistar communique au Client toutes les informations utiles relatives au Service Mobistar (capacité du Service Mobistar, options disponibles, tarification...). Un Service Clientèle est disponible 7 jours sur 7, de 8 heures à 23 heures, afin de répondre, dans la mesure du possible, à toutes les questions, problèmes et plaintes du Client relatifs au Service Mobistar. Le Service Clientèle est accessible aux numéros 0495 95 95 00, 02 745 95 55 ou, gratuitement, depuis votre appareil de téléphonie mobile au numéro 5000. Le Client accepte que les conversations entre le Client et le Service Clientèle puissent être enregistrées ou écoutées par des personnes qui ne participent pas aux conversations, dans le cadre de formations et de supervision du personnel Mobistar. Le Client a la possibilité de refuser cette modalité à chaque conversation.

3.2. Le Service Mobile

3.2.1. Mobistar s'engage à mettre tout en œuvre afin d'assurer au Client l'accès au réseau de télécommunications Mobistar et au Service Mobile de façon optimale. Cette obligation est une obligation de moyens et Mobistar détermine seule les moyens techniques nécessaires à la réalisation de cet accès dans les meilleures conditions. La téléphonie mobile est une forme de communication sans fil et fonctionne par propagation de signaux radio. Étant 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. De plus, la qualité du Service Mobile dépend aussi de la qualité de l'appareil de téléphonie mobile utilisé par le Client. Mobistar ne peut être tenue responsable d'une quelconque perturbation dans la transmission résultant des circonstances mentionnées ci-dessus.

Mobistar rappelle qu'elle souhaite assurer à tout moment la qualité optimale de son réseau. Cela peut nécessiter des travaux d'entretien, de renforcement, de réaménagement ou d'extension de son réseau. De tels travaux peuvent provoquer des perturbations que le Client devra tolérer. Mobistar lui demande de faire preuve de compréhension. Mobistar met tout en œuvre pour limiter autant que possible de telles perturbations et les lever le plus vite possible.

3.2.2. Mobistar remet à son Client une carte à microprocesseur, la carte SIM Mobistar (ci-après dénommée "carte SIM") à placer dans l'appareil de téléphonie mobile afin d'avoir accès au Service Mobile. La carte SIM contient toutes les données d'identification du Client au travers du réseau, quel que soit l'appareil de téléphonie mobile utilisé pour émettre ou recevoir des appels. Elle représente le contrat du Client au réseau et au Service Mobile.

L'accès à la carte SIM est sécurisé par un code PIN qui peut être utilisé par le Client suivant les modalités d'utilisation fournies dans les manuels de son appareil de téléphonie mobile.

3.2.3. Un numéro d'appel Mobistar est attribué lors de l'activation. Sauf convention entre Mobistar et le Client, ou si le Client transfère son numéro dans le cadre de la Portabilité des Numéros Mobiles, le Client ne peut se prévaloir d'aucun droit pour exiger un numéro de téléphone déterminé. En cas de convention entre Mobistar et le Client prévoyant le choix par le Client de son numéro, celui-ci est soumis à disponibilité.

À la demande du Client, le numéro d'appel peut être modifié. Il sera répondu favorablement à cette demande sous réserve des disponibilités techniques. Si cette modification est de nature à engendrer des frais, Mobistar en informe le Client et ce, avant la modification définitive du numéro d'appel Mobistar. Sauf avis contraire du Client dans les 5 jours calendriers suivant la mention précitée, Mobistar modifie le numéro d'appel Mobistar du Client, avec les frais y afférents. Il est fortement recommandé, en tout état de cause, au Client de ne communiquer son numéro d'appel qu'après confirmation de celui-ci par Mobistar.

3.2.4. Mobistar se réserve par ailleurs le droit de modifier, pour des raisons liées à l'exploitation du Service Mobistar, le numéro d'appel de Mobistar attribué au Client moyennant un délai de préavis de deux mois au moins.

3.2.5. En matière de communications internationales (roaming), le Service Mobile est également défini par la (les) zone(s) géographique(s) à partir de laquelle (desquelles) le Client souhaite émettre des appels et celle(s) à l'intérieur de laquelle (desquelles) il souhaite en recevoir et par les accords commerciaux conclus par Mobistar. La liste des pays dans lesquels le roaming est possible et les tarifs roaming peuvent être modifiés selon l'évolution de ces accords. De telles modifications ne donnent pas le droit au Client de mettre fin à son Contrat. La liste des pays et les tarifs sont disponibles auprès de Mobistar et peuvent être consultés dans la brochure tarifaire de Mobistar et sur le site web de Mobistar (www.mobistar.be).

3.2.6. Portabilité du numéro mobile

La portabilité du numéro mobile permet au Client de conserver son numéro de GSM lorsqu'il change d'opérateur mobile. Seul le numéro de GSM peut être transféré, pas les Services et les Options.

Le transfert de son numéro à Mobistar ne dispense pas le Client de l'obligation de respecter ses obligations vis-à-vis de l'opérateur précédent. Mobistar respectera les dispositions légales relatives au transfert des numéros et prendra les mesures nécessaires pour réaliser le transfert demandé par le Client. Mobistar ne peut cependant pas être tenue pour responsable si le transfert n'est pas exécuté ou est exécuté tardivement pour une raison dépendant de l'opérateur précédent ou du Client lui-même. Mobistar ne peut pas, en particulier, être tenue pour responsable en cas de demande de transfert fausse, incorrecte ou illisible.

3.3. Service Fixe

3.3.1. Grâce au Service Fixe, les communications nationales et internationales et les appels vers les appareils de téléphonie mobile et vers certains numéros spéciaux sont possibles à partir d'une ou plusieurs lignes (maximum 4) reliées au réseau public de téléphonie en Belgique. Les appels vers certains numéros à 4 chiffres (p.ex. 1307) sont facturés par le prestataire du Service concerné. L'Accès au Service Fixe ne peut être obtenu avec un téléphone fixe qu'en ajoutant le préfixe

'1595' (soit manuellement, soit automatiquement), avant le numéro complet du correspondant. Les lignes de téléphonie fixes raccordées à une centrale téléphonique (PABX) ne peuvent être raccordées au Service Fixe.

3.3.2. Mobistar s'engage à tout mettre en œuvre pour fournir de manière optimale l'accès du Client au réseau de télécommunications Mobistar et au Service Fixe. Cette obligation est une obligation de moyen et Mobistar détermine seule les moyens techniques nécessaires à la réalisation de cet accès dans les meilleures conditions. Mobistar ne peut être tenue responsable d'interruptions momentanées ou locales du Service Fixe.

Mobistar rappelle qu'elle souhaite assurer à tout moment la qualité optimale de son réseau. Cela peut nécessiter des travaux d'entretien, de renforcement, de réaménagement ou d'extension de son réseau. De tels travaux peuvent provoquer des perturbations que le Client devra tolérer. Mobistar lui demande de faire preuve de compréhension. Mobistar met tout en œuvre pour limiter autant que possible de telles perturbations et les lever le plus vite possible.

La responsabilité de Mobistar ne sera pas engagée en raison de perturbations causées par des travaux - notamment - d'entretien, de renforcement, de réaménagement ou d'extension du réseau de et par une tierce partie.

3.3.3. Mobistar s'octroie le droit de faire livrer le Service Fixe intégralement ou partiellement par une (des) tierce(s) partie(s).

3.3.4. Obligations du Client

a) Le Client doit adapter son matériel à ses propres frais et responsabilités et l'uniformiser pour permettre la mise en fonction du Service Fixe.

b) La responsabilité de l'utilisation du Service Fixe incombe entièrement au Client, d'après les Lois et la réglementation en vigueur. Mobistar ne peut être tenue pour responsable d'une utilisation frauduleuse du Service Fixe. En particulier, Mobistar n'est pas tenue de signaler au Client une augmentation anormale ou excessive de l'utilisation du Service Fixe.

c) Le Client s'engage à utiliser le Service Fixe dans les Conditions déterminées dans le Contrat et à signaler dans les 24 heures toute perturbation ou interruption du Service au service clientèle de Mobistar.

d) Le Client s'engage à ne pas utiliser le Service Fixe dans un but illégal ou immoral. Le Client remboursera à Mobistar tous les frais et amendes qui lui seront imposés à la suite d'une infraction à cette clause par le Client.

e) Sauf dispositions contraires, le Client s'engage à ne pas transférer ni vendre le Service Fixe, en tout ou en partie, à des tiers et à ne pas en permettre l'utilisation par des tiers de quelque manière que ce soit.

3.3.5. Portabilité du numéro mobile

La portabilité du numéro mobile permet au Client de conserver son numéro de GSM lorsqu'il change d'opérateur mobile. Seul le numéro de GSM peut être transféré, pas les Services et les Options.

Le transfert de son numéro à Mobistar ne dispense pas le Client de l'obligation de respecter ses obligations vis-à-vis de l'opérateur précédent. Mobistar respectera les dispositions légales relatives au transfert des numéros et prendra les mesures nécessaires pour réaliser le transfert demandé par le Client. Mobistar ne peut cependant pas être tenue pour responsable si le transfert n'est pas exécuté ou est

exécuté tardivement pour une raison dépendant de l'opérateur précédent ou du Client lui-même. Mobistar ne peut pas, en particulier, être tenue pour responsable en cas de demande de transfert fausse, incorrecte ou illisible.

3.4. Modification des prestations

3.4.1. Par suite de nécessités liées à l'exploitation ou à l'organisation du Service Mobistar, Mobistar peut être amenée à modifier le contenu ou les caractéristiques de ses prestations, sans toutefois en modifier les caractéristiques essentielles.

3.4.2. Sauf cas de force majeure, ou au cas où cela lui serait impossible pour des raisons pratiques ou techniques, Mobistar s'engage à prévenir le Client de tout changement ayant des implications pour les appareils de téléphonie mobile. La nécessité éventuelle d'un remplacement ou d'une modification de l'appareil de téléphonie mobile permettant l'accès à un certain service Mobistar et/ou à des services supplémentaires ne donne droit à aucun dédommagement dans le chef du Client à condition que la modification ou le remplacement soit indépendant de la volonté de Mobistar.

3.5. Protection de la vie privée

3.5.1. Mobistar, en sa qualité de responsable du traitement, traite les données à caractère personnel qui lui sont fournies par le Client, en ce incluses les éventuelles données à caractère personnel relatives aux utilisateurs du service Mobistar et/ou à des services supplémentaires (les Utilisateurs).

Mobistar traite ces données personnelles à des fins de prestation et de facturation du/des Service(s) Mobistar, à des fins de gestion et d'information de la clientèle, de traitement des demandes effectuées par le Client, de lutte contre la fraude, ainsi qu'à des fins d'études de marché, de marketing et pour lui proposer d'autres biens ou services, et ce, pour une durée aussi longue que nécessaire.

Mobistar, en sa qualité de responsable du traitement, traite les données de trafic du Client et des Utilisateurs, plus précisément :

- l'identification de la ligne appelante ;
- le nombre total d'unités à comptabiliser pour la période de calcul ;
- l'identification de la ligne appelée ;
- le type, le moment de début et la durée d'un appel ou la quantité de données envoyées ;
- la date du service ou de la connexion ;
- d'autres données relatives aux paiements telles que les paiements anticipés, les paiements par tranches, les coupures et les sommations.

Dans le cadre de la facturation du/des Service(s) Mobistar et ce, jusqu'au terme de la période au cours de laquelle le paiement d'une facture peut être commandé par voie judiciaire.

Mobistar traite aussi les données de trafic, sans que la liste ci-dessus soit exhaustive, dans le cadre de :

- la lutte contre la fraude ;
- les études de marché, les opérations de marketing, les services sur base géolocalisée et pour offrir au Client d'autres services ou produits, et ce, pour les objectifs et la durée des études de marché, actions marketing ou services concernés.

Mobistar est susceptible de faire appel à des tiers pour lui fournir des données relatives au Client soit dans le but de s'assurer du caractère exact et complet des

informations contenues dans ses bases de données, soit afin d'effectuer des études de marché, des opérations de marketing ou de marketing direct.

Mobistar est susceptible de transmettre les données de communication et à caractère personnel aux autorités compétentes et aux services d'urgence pour répondre aux demandes qui leur sont adressées.

Les données de communication et à caractère personnel du Client et des Utilisateurs sont intégrées dans les bases de données de Mobistar qui sont la propriété de Mobistar.

3.5.2. Mobistar sous-traite les services de facturation et confie à des tiers, dans le cadre d'un contrat de sous-traitance ou de coopération, l'exécution de certains services fournis au Client et aux Utilisateurs. Mobistar communique des données à caractère personnel relatives aux Clients et aux Utilisateurs à ces tiers uniquement dans la mesure où cela s'avère nécessaire à l'exécution des services qui leur sont confiés et exclusivement aux fins de cette exécution.

Outre ces cas, Mobistar peut communiquer ces données de communication ou à caractère personnel à des tiers en cas de nécessité suite à un arrêté, une loi, prescription ou disposition applicable d'un organe officiel.

Par ailleurs, Mobistar fait appel à ses agents Mobistar pour la gestion de et le conseil à la clientèle. Dans ce contexte, Mobistar est susceptible de leur communiquer et de recevoir des données à caractère personnel relatives à l'identification de ses Clients et des Utilisateurs, aux services de communication qui leur sont fournis ainsi qu'à leurs contrats.

3.5.3. Mobistar est membre de l'A.S.B.L. Preventel dont l'objet est la constitution, la gestion et la mise à jour d'une base de données commune aux membres (ci-après dénommée le 'Fichier Preventel') destinée à prévenir et à lutter contre les cas de fraude ou de non-paiement impliquant des Clients existants ou candidats Clients des réseaux de télécommunication en Belgique.

Mobistar communique à l'A.S.B.L. Preventel, des données à caractère personnel relatives aux Clients qui ne remplissent pas leurs obligations à son égard, en vue de l'enregistrement de ces Clients dans le Fichier Preventel.

Si la plainte du Client est introduite tel que stipulé à l'article 12.1.2., avant son enregistrement dans le Fichier Preventel, l'information ne sera envoyée à l'A.S.B.L. Preventel qu'après enquête et traitement de la plainte par le Service de Médiation. Si le Client a déjà été repris dans le Fichier Preventel, Mobistar supprimera le Client du Fichier Preventel pendant la durée de l'enquête et de la saisie de la plainte par le Service de Médiation, à condition que le Client apure complètement les montants non contestés ainsi que les montants non liés au traitement de la plainte.

Les Clients sont informés au préalable de leur enregistrement dans le Fichier Preventel. Ils peuvent par la suite obtenir la communication des données à caractère personnel les concernant auprès de l'A.S.B.L. Preventel, responsable de ce traitement. Le siège social de l'A.S.B.L. Preventel est sis Leuvensesteenweg 533, boîte 1 à 1930 Zaventem. Le Client peut également envoyer son courrier à l'adresse suivante : Uitbreidingsstraat 84 boîte 3 à 2600 Berchem. Au cas où le Client ou le candidat Client estimerait être enregistré injustement dans le Fichier, il peut s'adresser à Preventel afin d'exposer son point de vue à l'aide de documents probants.

Mobistar fait appel à certains fournisseurs d'informations commerciales et financières à l'occasion de toute demande de souscription de contrat d'un (candidat) Client afin de

se faire une idée des capacités financières du (candidat) Client pour faire face à ses obligations.

3.5.4. Dans les limites des dispositions légales applicables, la personne physique qui justifie de son identité peut obtenir la communication ou demander la rectification des données qui la concernent et sont traitées par Mobistar en adressant un courrier signé et daté au Service Clientèle.

Le Client peut également s'opposer, à tout moment et sans frais, en s'adressant à ce même service, à l'utilisation de ses données à caractère personnel et de ses données de communication à des fins de marketing direct.

3.5.5. Si la demande de contrat mentionne que le Client souhaite figurer dans l'annuaire téléphonique, le Client est mentionné tant dans les annuaires téléphoniques universels que non universels.

Nonobstant le fait qu'il soit mentionné que le Client souhaite figurer ou pas dans l'annuaire téléphonique, Mobistar transmet les données fournies par le Client aux fournisseurs des annuaires téléphoniques pour que le Client puisse recevoir ces derniers, également dans le cas où il est mentionné que le Client ne souhaite pas figurer dans l'annuaire téléphonique.

Si la demande de contrat mentionne que le Client souhaite être repris au service des renseignements, le Client figure tant dans les services de renseignements universels que non universels. Mobistar transmet aux services de renseignements les informations fournies par le Client dans le seul cas où il est explicitement mentionné que le Client souhaite sa mention au service de renseignements.

Le Client peut gratuitement s'adresser au Service Clientèle de Mobistar s'il souhaite modifier les informations qu'il a fournies ou s'il ne souhaite plus figurer dans l'annuaire téléphonique ou aux services de renseignements. Le Client doit tenir compte du fait que l'entrée en vigueur des modifications et/ou des radiations dépend des délais adoptés par les annuaires ou les services de renseignements. (Ainsi, la version papier de l'annuaire universel n'est revue qu'une fois par an par Belgacom S.A.)

Le Client est seul responsable de l'exactitude et de l'exhaustivité des informations fournies. La responsabilité de Mobistar se limite à la transmission correcte, aux fournisseurs d'annuaires et de services de renseignements, des informations fournies par le Client.

3.6. Responsabilités de Mobistar

Mobistar ne peut être tenue responsable en cas de ou par le fait de :

- mauvaise utilisation du Service Mobistar et/ou des services supplémentaires par le Client ;
- mauvais fonctionnement ou mauvaise utilisation de l'appareil de téléphonie mobile ou fixe et/ou de ses accessoires utilisation de matériel non agréé ;
- dérangements ou mauvaise qualité du Service Mobistar et/ou des services supplémentaires en raison de facteurs externes ;
- intervention de tiers, en dépit des mesures de sécurité prises par Mobistar ;
- interruption ou fin du Service Mobistar et/ou des services supplémentaires, conformément aux Conditions générales, et cela, même si cette interruption ou fin de service devait faire subir des inconvénients à des tiers, directement ou indirectement ;

- modification consécutive aux règlements de l'IBPT ou toutes autres autorités de régulation ;
- cas de force majeure.

Mobistar n'est pas responsable du contenu des communications, messages et flux de données, ni des dommages qu'ils pourraient causer, quelle que soit la technologie utilisée.

Mobistar ne peut être tenue responsable des services, ni de leur facturation, lorsque ceux-ci sont offerts par des tiers et accessibles par l'intermédiaire du Service Mobistar, même lorsque Mobistar en tirerait un quelconque profit ou qu'elle se chargerait de la facturation de ces services pour le compte de tiers.

Mobistar ne pourra en aucun cas être tenue responsable pour des dommages immatériels ou indirects tels que la perte de bénéfices ou de chiffre d'affaires, de clients, de données ou de contrats.

4. Obligations du Client

4.1. Usage normal

Le Client s'engage à utiliser le Service Mobistar et/ou les services supplémentaires qui lui sont fournis par Mobistar en bon père de famille et exclusivement pour son usage propre, conformément aux dispositions du Contrat, des lois et règlements en vigueur. Il s'interdit d'utiliser le Service Mobistar et/ou les services supplémentaires en violation de l'ordre public et des bonnes mœurs.

Le Client s'engage également à faire un usage normal du Service Mobistar et/ou des services supplémentaires. Les usages suivants ne sont pas considérés comme un usage normal (liste non exhaustive) :

1. l'usage dans le but de détourner directement ou indirectement des communications électroniques ou de revendre, de quelque façon que ce soit, le Service Mobistar et/ou les services supplémentaires à des tiers, et ce, dans la mesure où cette utilisation interviendrait sans l'accord écrit et préalable de Mobistar ;
2. l'usage de manière telle que certaines fonctions du réseau Mobistar ou d'un autre réseau normalement repris sur le réseau Mobistar ne sont plus assurées de manière fiable et correcte, telles que la transmission du numéro d'identification de l'appelant (sauf instruction contraire), la transmission du numéro IMEI de l'appareil de téléphonie mobile émettant l'appel, l'interception et l'enregistrement des communications conformément à l'ordre d'une autorité judiciaire ou administrative compétente, ou encore l'enregistrement et la conservation des données d'appel et d'identification ;
3. l'usage d'une manière qui ne permet pas l'identification ou la localisation géographique de l'appelant en cas d'appel d'urgence, ou qui cause la surcharge du réseau Mobistar ou gêne le bon fonctionnement de celui-ci, ou par lequel les tarifs d'interconnexion de Mobistar peuvent être contournés ;
4. tout autre usage que celui mentionné par le Client à Mobistar lors de la souscription d'un Service ;
5. l'usage qui s'écarte de façon significative des moyennes calculées pour les Clients du Service Mobile quant à la fréquence ou à la répartition entre les différents types de connexion (téléphone, transmission de données, SMS, MMS...) ou quant au temps de connexion ;
6. l'usage à l'aide d'un dispositif que Mobistar a identifié comme ayant été ou étant utilisé d'une manière visée par l'un des points qui précèdent ;

7. tout autre usage qui serait contraire à des conditions particulières du Service Mobistar et/ou de services supplémentaires applicables.

La preuve des utilisations prohibées mentionnées peut être rapportée par Mobistar par toute voie de droit, en ce compris à l'aide de données et de relevés, enregistrés par ses propres systèmes ou ceux de tout autre opérateur de réseaux de télécommunication ou prestataires de services de télécommunication, concernant les communications ayant transité par ceux-ci. Ces données et relevés feront foi tant vis-à-vis du Client que de Mobistar jusqu'à preuve du contraire.

Les cartes SIM ne pourront être utilisées que dans des terminaux mobiles individuels (« handset ») et ne pourront en aucun cas être insérées dans des appareils de type 'Sim box', 'GSM gateways' ou de tout autre type, similaire ou autre.

Les cartes SIM seront destinées à un usage purement personnel et ne seront en aucun cas utilisées dans le cadre de reventes de communications, d'applications Voice over IP ou de rerouting.

Le Client s'engage à respecter les droits intellectuels, et autres, de tiers. Sauf autre accord formel de Mobistar, il est interdit au Client d'envoyer à des tiers par le Réseau Mobistar des messages qui contiennent ou suggèrent un quelconque message commercial.

Sous réserve d'autorisation écrite, explicite et préalable de Mobistar, il est interdit au Client de commercialiser le Service Mobistar en tout ou en partie, directement ou indirectement.

4.2. Responsabilité

Le Client est seul responsable envers Mobistar pour l'usage du Service Mobistar et/ou des services supplémentaires. Le Client est seul responsable de l'exécution de ses obligations contractuelles, même s'il a inscrit plusieurs Utilisateurs. Mobistar ne doit en aucun cas tenir compte d'une cession à des tiers faite en infraction à l'article 6.2 des présentes Conditions générales.

Le Client est seul responsable de tous dommages causés suite au non-respect de l'une des obligations dans le cadre de son Contrat.

4.3. Le Service Mobile

4.3.1. La carte SIM

Mobistar demeure propriétaire de la carte SIM qui est remise au Client suite à l'approbation de sa demande de contrat. Le Client s'engage à ne pas la céder, la louer, la détruire ou la dégrader de quelque manière que ce soit.

Il s'engage à la restituer immédiatement à Mobistar à la première demande de celle-ci. Le Client est tenu de prendre toutes les précautions nécessaires pour éviter les utilisations abusives ou malveillantes de sa carte SIM.

Toute tentative de contrefaçon des données d'identification technique écrites dans la carte SIM et tout usage frauduleux ou irrégulier de la carte SIM sont interdits. Le Client s'engage à ne pas soumettre la carte SIM à un processus de décompilation, analyse ou rétrotechnique, à ne pas créer de logiciels dérivés et à ne pas utiliser la carte SIM d'une autre manière que celle prévue dans le cadre du Contrat.

En cas de perte ou de vol de la carte SIM, le Client reste responsable pour l'utilisation et le paiement jusqu'au moment où il en informe Mobistar et lui demande de suspendre temporairement la carte SIM. Le Client recevra ensuite une nouvelle carte SIM et le Service Mobistar sera réactivé. La perte ou le vol d'une carte SIM ne signifie pas la fin du Contrat. Les frais de suspension et de réactivation peuvent être portés en compte du Client.

Le Client est seul responsable de l'insertion correcte de la carte SIM dans son appareil de téléphonie mobile. En cas de blocage ou d'endommagement de la carte SIM, suite à une mauvaise manipulation effectuée par le Client, une nouvelle carte SIM sera fournie après demande écrite du Client et 10 euros de frais de renouvellement de la carte SIM lui seront portés en compte.

En cas de carte SIM défectueuse (défaut de fabrication ou mauvaise configuration de la carte SIM), une nouvelle carte SIM sera attribuée gratuitement au Client.

4.3.2. Les appareils de téléphonie mobile

Le Client s'engage à n'utiliser que des appareils de téléphonie mobile agréés conformément à la réglementation belge et en parfait état de fonctionnement.

Il s'interdit de relier aux téléphones mobiles et à leurs accessoires tout appareil pouvant entraîner des perturbations du Service ou du réseau Mobistar.

Il s'interdit de relier aux téléphones mobiles et à leurs accessoires tout appareil pouvant entraîner des perturbations du Service ou du réseau Mobistar.

Avant comme après l'activation du contrat du Client, il peut lui être demandé de présenter son téléphone mobile à des fins de contrôle.

S'il est prouvé que celui-ci a causé ou peut causer des perturbations, ou que l'appareil est d'origine douteuse, Mobistar a le droit de prendre toutes les mesures nécessaires aux fins de protéger le réseau Mobistar.

Le Client est informé du fait que certains services GPRS nécessitent un appareil spécifique et/ou des accessoires ou logiciels spécifiques. Le Client est seul responsable de la conformité de ses appareils et programmes pour le service Mobistar et/ou les services supplémentaires qu'il souhaite utiliser.

4.3.3. Transmission de données

1. Le Service Mobile permet au Client, à certaines conditions, la transmission de données (SMS, WAP, GPRS...). Celle-ci peut s'effectuer par différents moyens, certains étant automatiquement mis à la disposition du Client, d'autres étant soumis au choix par le Client d'une option ad hoc, dont la date d'activation pourra être différente de la date d'activation du Service Mobistar.
2. En aucun cas, Mobistar ne pourra être tenue responsable des services de transmission de données, de leur contenu ni de leur légalité lorsque ceux-ci sont fournis par des tiers. Mobistar ne sera pas non plus responsable de l'utilisation de ces services par le Client.
3. Mobistar ne pourra être tenue responsable si des causes externes, qui ne peuvent lui être imputées, compliquent ou rendent impossible l'accessibilité aux services de transmission de données ou influencent le temps ou la quantité de données nécessaires pour obtenir les informations souhaitées.
4. Le Client est averti que certains services de transmission de données requièrent un matériel spécifique. De cette façon, Mobistar peut offrir des services qui donnent accès au Service Mobile sans que le Client doive utiliser son appareil de téléphonie mobile. Le Client sera seul responsable de la conformité de son matériel aux services qu'il désire utiliser.
5. La facturation de certains services de transmission de données pourra se faire non pas en fonction du temps de communication, mais de la quantité d'informations transmises. Mobistar ne pourra être tenue responsable des données de facturation transmises par des tiers pour les services fournis par ceux-ci.

6. Mobistar pourra modifier à tout moment les services ou catégories de transmission de données disponibles sans pour autant exclure la possibilité d'utiliser ces services.
7. Le Client peut seulement utiliser les services de transmission de données à des fins privées, conformément aux dispositions du Contrat et à la législation en vigueur.

4.3.4. Mobistar se réserve le droit de restreindre ou d'empêcher l'accès - sans avis préalable - à certains services ou informations, ainsi que de modifier le contenu ou l'information si ce contenu des services ou informations risque de contrevenir aux lois et réglementations en vigueur, ou à l'ordre public ou aux bonnes moeurs, communément admis en Belgique ou sur tout autre territoire de droit où le service Mobistar est accessible. Mobistar se réserve également le droit de coupler l'accès à certains services ou informations au respect de plusieurs conditions, entre autres, susceptibles d'évoluer.

4.4. Le Service Fixe

4.4.1. Le Client est seul responsable envers Mobistar en ce qui concerne l'exécution de ses obligations contractuelles. Le Client est responsable de toutes les communications téléphoniques passées à l'aide du Service Fixe sur les lignes qu'il a enregistrées lors de la signature du Contrat.

4.4.2. Pendant toute la durée de son contrat au Service Fixe, le Client s'engage à conserver un abonnement téléphonique auprès d'un opérateur local permettant l'accès à ce service.

4.4.3. Le Client ne peut en aucun cas louer à un tiers l'abonnement conclu avec Mobistar. Il s'engage par ailleurs à n'utiliser le Service Mobistar que pour son propre usage.

4.4.4. Le Client s'engage à n'utiliser que des appareils de téléphonie fixe agréés conformément à la réglementation belge et en parfait état de fonctionnement.

4.5. Logiciels Mobistar

4.5.1. Mobistar conserve la propriété intellectuelle des logiciels et documents y afférents mis à la disposition du Client dans le cadre du Service Mobistar (et dénommés ci-après "Logiciels Mobistar"). Le client reçoit un simple droit de licence non exclusif et non cessible pour l'utilisation des logiciels dans le respect des objectifs et des limites définis dans le cadre du Contrat.

4.5.2. La licence d'utilisation stipulée à l'article 4.5.1. est accordée au client en sa qualité d'utilisateur final et exclusivement pour son usage propre. Le Client s'engage à ne pas céder ou louer à des tiers le logiciel et à ne permettre en aucune façon l'utilisation de ce logiciel par des tiers.

4.5.3. Le Client s'engage à ne pas copier ni faire réaliser de copie de ce logiciel Mobistar et/ou des documents y afférents. Il s'engage également à ne pas soumettre le logiciel à un processus de décompilation, analyse ou rétrotechnique, à ne pas créer de logiciels dérivés et à ne pas utiliser le logiciel d'une autre manière que celle prévue dans le cadre de la relation contractuelle entre Mobistar et le Client.

4.5.4. Aussi longtemps que le logiciel Mobistar est à la disposition du Client, le Client est entièrement responsable de :

- chaque utilisation du logiciel Mobistar et des conséquences de cette utilisation ;
- chaque perte, vol ou endommagement du logiciel, quelle qu'en soit la cause, hormis un défaut propre au logiciel ou au support offert par Mobistar.

4.5.5. Si le logiciel Mobistar présente un défaut, Mobistar réparera ou remplacera gratuitement celui-ci.

4.5.6. S'il est mis fin au service Mobistar, quel qu'en soit le motif, le Client s'engage à restituer dans les cinq jours ouvrables au plus tard le logiciel Mobistar.

4.5.7. L'article 4.5., à l'exception du point 4.5.6., reste entièrement d'application lorsque Mobistar vend une copie du logiciel Mobistar au Client.

5. Facturation et modalités de paiement

5.1. Chaque mois, Mobistar adresse à son Client une facture qui, outre les mentions légalement prescrites, mentionne :

- le cas échéant, les frais d'activation ;
- la redevance du contrat pour les plans tarifaires choisis ;
- les redevances des éventuelles options payantes choisies par le Client ;
- les prorata des contrats éventuellement modifiés pendant les périodes précédentes ;
- les prorata portés en compte sur la première facture ;
- le coût des communications mobiles nationales et internationales, les coûts des communications fixes nationales, internationales ou vers des téléphones mobiles ;
- tous autres frais et crédits portés au compte du Client.

Le Client peut toujours demander une facture détaillée avec mention des numéros appelés.

Les redevances du contrat sont facturées au début de la période de facturation concernée, les coûts des communications en fin de période.

5.2. Mobistar a le droit de facturer plus tard que prévu les services roaming si des circonstances indépendantes de la volonté de Mobistar surviennent, nécessitant le report de la facture. Le Client ne peut exiger de dédommagement pour cette raison.

5.3. Le client s'engage à traiter les données de facturation dans le strict respect de la législation en vigueur se rapportant à la confidentialité des communications, à la protection de la vie privée et au traitement des données personnelles.

5.4. Toutes réclamations relatives aux factures doivent être motivées clairement et adressées par écrit au Service Clientèle de Mobistar dans les trois mois suivant la date d'établissement de la facture en cause. Passé ce délai, le Client est irrévocablement réputé accepter le montant qui lui a été facturé.

L'introduction d'une réclamation ne dispense pas le Client de son obligation de paiement de la partie non contestée. Les enregistrements de taxation (compte rendu

d'appels) servant de base à la facturation et archivés par Mobistar priment sur tout autre élément de preuve, en ce compris celles apportées par le Client, sans préjudice du droit du Client d'apporter la preuve contraire par tout moyen.

5.5. Les montants facturés sont payables à Mobistar, dont le siège social est établi Rue Colonel Bourg, 149 à 1140 Bruxelles, dans un délai de 10 jours (sauf délai plus long mentionné sur la facture elle-même).

Lorsqu'un autre délai de paiement a été convenu et que la faillite a été demandée ou prononcée pour le Client en question, ou en cas d'insolvabilité notoire ou situation de cessation de paiement ou d'insolvabilité manifeste du Client, Mobistar a le droit de modifier unilatéralement ce délai de paiement.

5.6. Les factures sont payables :

- par virement bancaire, au moyen du formulaire transmis avec la facture, sans modification des données complétées par Mobistar ;
- par domiciliation :
 - a) bancaire
 - b) sur carte de crédit Visa, Eurocard, Mastercard, American Express, au moyen des formulaires fournis par Mobistar
- directement chez Mobistar, Extensa Shop, rue Colonel Bourg 149, 1140 Bruxelles (du lundi au vendredi).

En cas de paiement par un autre moyen que ceux décrits dans cet article, des frais supplémentaires peuvent être portés en compte.

5.7. En cas de non réception de la facture, le Client peut demander un duplicata de la facture en question à Mobistar, étant entendu que cette demande doit porter sur une facture dont la date d'échéance ne dépasse pas un an. Des frais administratifs à concurrence de 10 euros peuvent être portés en compte pour chaque duplicata.

5.8. L'expiration du délai de paiement met le Client en demeure de plein droit sans qu'il y ait besoin d'une sommation, sauf en cas d'application de l'article 5.7.. La facture sera automatiquement, et sans rappel de notre part, majorée d'une indemnité forfaitaire de 15% sur le montant total de la facture, qu'il soit incontesté ou injustement contesté, avec un minimum de 62 euros, étant entendu que les intérêts moratoires et l'indemnité forfaitaire ne sont comptabilisés dans le chef du Client qu'après une éventuelle mise à terme du Contrat et seulement à concurrence du/des montant(s) encore impayé(s) à ce moment.

5.9. Tous retards de paiement nécessitant l'envoi de rappels pourront donner lieu à la facturation de frais administratifs, sans porter préjudice à la possibilité offerte par l'article 7.1.1. des présentes Conditions générales. L'utilisation d'une communication incorrecte ou incomplète sur le bulletin de virement donnera également lieu à la facturation de frais administratifs.

5.10. Tout refus de paiement d'une facture domiciliée, incontestée ou injustement contestée, par l'organisme financier indiqué par le Client peut donner lieu à la facturation de frais administratifs à concurrence de 9 euros, sans sommation préalable.

5.11. Dans le cadre d'un contrat avec forfait de temps d'appel ou d'une provision d'appels, les minutes non utilisées pourront être reportées au mois suivant par

Mobistar jusqu'à un montant maximum équivalent à la durée du forfait ou de la provision. Dans le cas d'un changement de plan tarifaire, la durée maximum pouvant être reportée sera équivalente au forfait ou à la provision du nouveau plan tarifaire choisi par le Client.

6. Cession de Contrat

6.1. Par Mobistar

Mobistar est en droit de céder intégralement ou partiellement à un tiers ses droits et ses obligations nés du Contrat, sans le consentement du Client et sans que celui-ci ne puisse prétendre à un quelconque dédommagement du fait de cette cession. Toutefois, la cession ne peut porter préjudice aux garanties fournies au Client.

Le Client peut mettre fin à son contrat faisant l'objet de la cession dans les 15 jours après la notification de la cession, sans devoir acquitter une quelconque indemnité, en adressant une lettre recommandée au repreneur.

6.2. Par le Client

Le Client ne peut céder ses droits et obligations nés du Contrat que moyennant l'acceptation de Mobistar. Après acceptation de Mobistar, le Client s'engage à signer un formulaire de transfert. Ce formulaire ainsi qu'une nouvelle demande de contrat devront également être signés par le repreneur et le nouveau Client. Le repreneur doit également accepter les Conditions générales.

7. Suspension du Contrat

7.1. Par Mobistar

7.1.1. En cas de non-paiement total ou partiel d'une facture à la date limite de paiement, et si le Client ne donne aucune suite au rappel par écrit de Mobistar lui proposant un délai de régularisation d'une semaine, Mobistar peut suspendre de plein droit, sans mise en demeure ni indemnité, le Service Mobistar et/ou les services supplémentaires offerts au Client, sauf en cas de contestation fondée par le Client du montant facturé. Les frais de suspension peuvent être portés au compte du Client.

7.1.2. Si le Client ne remplit pas ses autres obligations envers Mobistar en vertu des présentes Conditions générales ou de toute condition particulière applicable, ou ne respecte pas les conditions d'utilisation du Service Mobistar et/ou des services supplémentaires, Mobistar peut suspendre immédiatement, sans préavis ni indemnité, le Service Mobistar. Mobistar peut également suspendre le service en cas de preuve ou d'indices sérieux de fraude. Par ailleurs, en cas d'augmentation anormalement excessive du montant des consommations du Client ou de l'Utilisateur, et ce, si possible par comparaison avec la moyenne d'utilisation des 3 mois précédents, Mobistar se réserve le droit de suspendre l'accès au Service Mobistar et/ou aux services supplémentaires, dans un but conservatoire, après en avoir avisé le Client (dans la mesure du possible).

7.1.3. Outre les cas de force majeure, Mobistar peut également suspendre immédiatement, sans préavis ni indemnité, le Service Mobistar et/ou les services supplémentaires en raison de nécessités techniques d'exploitation. Mobistar s'engage toutefois, dans la mesure du possible, à en avertir les Clients par tout moyen

approprié. Mobistar met tout en oeuvre pour limiter autant que possible de telles perturbations et les lever le plus vite possible.

7.1.4. Dans les cas de suspension visés aux articles 7.1.1. et 7.1.2., les frais de suspension à concurrence de 18 euros seront à la charge du Client. Par ailleurs, le Client demeure tenu de respecter toutes les obligations, en ce compris l'obligation de paiement, lui incombant en vertu du Contrat. Ce dernier peut se terminer automatiquement un mois après la date de suspension.

7.2. Par le Client

Le Client peut demander une suspension de son Contrat pour une durée maximale de 3 mois, et ce, pour quelque motif que ce soit. Aucune prolongation de cette période n'est possible. Après une durée maximale de 3 mois, le contrat sera réactivé automatiquement. Des frais de suspension et de réactivation seront portés en compte au Client (18 euros par carte SIM).

7.3. Lorsqu'un Contrat est suspendu, soit par Mobistar, soit par le Client, le Contrat de 12, 15, 24 ou 36 mois est automatiquement prolongé de la durée de suspension du dit Contrat.

7.4. La suspension du Contrat entraîne la suspension des options qui y sont associées.

8. Résiliation

À la résiliation du Contrat, Mobistar se réserve le droit d'exiger du Client la restitution de la carte SIM.

8.1. Résiliation par Mobistar

8.1.1. Si dans les dix jours qui suivent la suspension du Contrat par Mobistar en vertu des articles 7.1.1. et 7.1.2., le Client ne s'est pas mis en règle, Mobistar est en droit de résilier immédiatement par écrit le Contrat, sans que Mobistar ne soit tenu par de quelconques préavis, indemnités de rupture ou dommages.

8.1.2. Mobistar est également en droit de résilier immédiatement le Contrat, sans préavis, par envoi d'une lettre recommandée au Client, si elle devait constater que le Client lui a fourni des informations essentielles erronées, fausses ou incomplètes (tel qu'il ressort du formulaire de demande de contrat) lors de l'introduction de sa demande de contrat ou que le Client a omis de l'informer des modifications importantes intervenues dans ces informations ou si le Client utilise le Service Mobistar et/ou les services supplémentaires à des fins contrevenant à l'ordre public, aux bonnes moeurs ou à une disposition légale ou réglementaire.

8.1.3. Mobistar s'octroie le droit de résilier de plein droit et immédiatement le Contrat en cas de faillite, demande de concordat judiciaire, demande de report de paiement, mise en liquidation ou dissolution du Client et ce, sans indemnité de rupture ni dommages intérêts.

8.1.4. Le présent Contrat prendra fin de plein droit à l'échéance des autorisations d'exploitation accordées à Mobistar par les autorités belges compétentes, et ce, sans indemnité de rupture ni dommages intérêts.

La résiliation en vertu des articles 8.1.1., 8.1.2. et 8.1.3. ne porte aucun préjudice au droit de Mobistar de se faire rembourser par le Client les éventuels dommages subis.

8.2. Par le Client - Numéro gratuit 0800 94 159

8.2.1. Dans le cas d'un Contrat d'une durée indéterminée, le Client peut - après l'expiration de la durée minimale prévue à l'article 2.5.4. - résilier son Contrat à tout moment par lettre recommandée moyennant respect d'un préavis d'un mois.

8.2.2. Dans le cas d'un Contrat conclu pour une période de 12, 15, 24 ou 36 mois, le Client peut résilier son Contrat par lettre recommandée à la fin de ladite période, moyennant un délai de préavis d'un mois.

8.2.3. Le Client est redevable d'une indemnité de résiliation à Mobistar s'il met fin au Contrat avant l'expiration de la durée minimale prévue à l'article 2.5.4. ou de la période convenue de 12, 15, 24 ou 36 mois.

- i. Par carte SIM activée, cette indemnité de résiliation est égale à la moitié des redevances du contrat contractuellement définies et la moitié des éventuelles redevances pour le temps de communication inclus de manière contractuelle à échoir jusqu'à l'expiration de ladite période minimale ou jusqu'à l'expiration de la période convenue de 12, 15, 24 ou 36 mois. Le montant maximum de l'indemnité s'élève à 150 euros, par carte activée.
- ii. Pour les Clients professionnels (comme les professions libérales, commerçants, personnes morales et chacun qui utilise les Service Mobistar entre autres pour des raisons professionnelles) l'indemnité de résiliation est égale à 50% du montant moyen des factures (TVAC) des 6 derniers mois, multiplié par le nombre restant, avec un minimum de 50 euros par carte SIM ou par ligne fixe.
- iii. Si le Client change vers un plan tarifaire avec une redevance contractuelle pour le temps de communication de maximum 5 euros par mois, il est tenu compte du plan tarifaire préalable pour le calcul de l'indemnité de résiliation.
- iv. Le Client est également redevable d'une indemnité de résiliation, calculée de la manière décrite ci-dessus, s'il résilie une partie du total de ses cartes SIM actives chez Mobistar. Cette indemnité de résiliation ne peut en aucun cas être considérée comme un paiement du montant des factures restant dues.
- v. Le Client mettant fin au Contrat sera tenu d'envoyer un recommandé à Mobistar à l'adresse mentionnée à l'article 12. Ce recommandé mentionnera le numéro de GSM et de client, le nom et l'adresse du Client et sera signé et daté.

8.3. Service Fixe

8.3.1. Modification des caractéristiques et du nombre de lignes à la demande du Client. Toute demande de modification par le Client des caractéristiques et options des lignes du Client doit s'effectuer par lettre recommandée avec accusé de réception en rappelant les références du Contrat. Elle ne peut être obtenue sans l'accord des deux parties. Un courrier adressé au Client confirme la mise en compte éventuelle de la modification par Mobistar au Client et son délai moyen de prise d'effet.

8.3.2. Désactivation du Service Fixe

- L'option manuelle : Cette option ne peut être désactivée que sur base d'un document signé par le Client, moyennant un préavis d'un mois.

- L'option automatique : La désactivation de l'option automatique est soumise aux modalités reprises dans le formulaire de demande de l'option automatique.

8.4. La résiliation du Contrat entraîne la résiliation des options qui y sont associées.

9. Renonciation

Le fait qu'une des parties omette, à un moment donné, d'exiger la stricte application d'une des dispositions du présent Contrat, ne peut être considéré comme une renonciation aux droits dont elle dispose du fait du Contrat et n'empêchera pas cette partie d'exiger par la suite la stricte observation de ces dispositions ou autres conditions du Contrat, sauf disposition contractuelle expresse entre les parties concernées prévoyant le contraire.

10. Information au Client

Mobistar tient à attirer l'attention du Client sur le danger possible lors de l'utilisation d'un appareil de téléphonie mobile pendant la conduite d'une voiture, d'une part, et les perturbations que son appareil de téléphonie mobile peut induire à proximité de carburants et d'explosifs. Mobistar ne peut être tenue responsable de tout dommage encouru par le Client ou par des tiers et résultant des circonstances mentionnées ci-dessus.

11. Nullité

Au cas où une des clauses des présentes Conditions générales deviendrait nulle, non exécutoire ou non valable, ceci n'entraîne pas la nullité, l'invalidité ou de la totalité des autres dispositions des Conditions générales, sauf si la convention ne peut exister sans la clause frappée de nullité.

12. Plaintes et litiges

12.1. Règlement à l'amiable

12.1.1. En cas de plainte, le Client s'adresse au Service Clientèle de Mobistar

Mobistar SA

Boîte postale 950

1140 Bruxelles

Tél. 0495 95 95 00, 02 745 95 55

ou gratuitement depuis votre GSM Mobistar : 5000

Fax 0800 95 95 6

12.1.2. Si le Client n'est vraiment pas satisfait de la réponse de Mobistar à sa plainte, il lui est loisible de s'adresser au Service de Médiation désigné à cette fin par les autorités compétentes et avec lequel Mobistar a conclu une convention :

Service de Médiation

Place des Barricades 1

1000 Bruxelles

Tél. 02 223 06 06

Fax 02 219 77 88

12.2. Règlement judiciaire

Tout litige relatif à l'existence, l'interprétation ou l'exécution du Contrat qui ne pourra pas faire l'objet d'un règlement à l'amiable sera de la compétence exclusive des tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Bruxelles.

12.3. Droit applicable

Le droit belge régit toutes les dispositions du Contrat.

Service Clientèle

0800 95 95 3

www.mobistar.be

E.R. C. Van Roey

Mobistar SA

70 Boulevard Reyers

B-1030 Bruxelles

Conditions générales du Service ADSL de Mobistar

1. Définitions

Les notions suivantes apparaissant dans les présentes Conditions générales du Service ADSL de Mobistar ont systématiquement la signification donnée ci-dessous. Les notions faisant l'objet d'une définition apparaissent dans le texte avec une majuscule.

- 'Activation' ou 'Activer' signifie rendre opérationnel le Service ou l'Option afin que le Client puisse utiliser le Service ou l'Option.
- 'ADSL' signifie 'Asymmetrical Digital Subscriber Line' et désigne la technologie utilisée pour fournir le Service.
- Le 'Contrat' désigne l'engagement pris par Mobistar de fournir au Client le Service ADSL de Mobistar ainsi que l'engagement pris par le Client de respecter les Conditions générales du Service ADSL de Mobistar. Le Contrat contient au moins les données d'identification du Client et mentionne le type de Service et/ou les Options, ainsi que leur durée. Le Contrat et ses avenants éventuels, les Conditions générales du Service ADSL de Mobistar et les informations en annexe sur la migration vers l'ADSL, ainsi que la brochure tarifaire ADSL de Mobistar font partie intégrante de la relation contractuelle entre Mobistar et le Client.
- Le 'Service' ou le 'Service ADSL de Mobistar' désigne indistinctement les services Mobistar ADSL ou Mobistar ADSL Connect, en vertu desquels Mobistar met en œuvre et garantit la connexion du Client sur le réseau Mobistar au moyen de la technologie ADSL, et donc aussi par le biais de l'Équipement et éventuellement du modem que le Client a acheté auprès de Mobistar ou d'un installateur reconnu par Mobistar.
- L'Utilisateur' est toute personne qui utilise le Service, en ce compris le Client.
- Le 'Client' est la personne physique, morale ou l'association de fait avec laquelle Mobistar a conclu un Contrat.
- 'Mobistar' désigne Mobistar S.A., société anonyme de droit belge, dont le siège social est situé 149 rue Colonel Bourg à 1140 Bruxelles, et qui exploite et commercialise ses services sous la marque de fabrique ou la dénomination commerciale déposée "Mobistar".
- Le 'Réseau Mobistar' est le réseau de communication exploité ou utilisé par Mobistar et qui permet à Mobistar de fournir le Service en Belgique.
- Une 'Option' est un aménagement optionnel et complémentaire, moyennant paiement ou non, lié au Service. Il s'agit, en outre, de la location du modem mis à disposition par Mobistar. Sauf mention contraire, les Options sont régies par les dispositions s'appliquant au Service auquel elles sont liées. Des conditions spécifiques peuvent s'appliquer le cas échéant. Selon le cas, l'Option est décrite dans le Contrat, les Conditions générales du Service ADSL de Mobistar ou la brochure relative aux tarifs ADSL de Mobistar.
- Le 'Logiciel' comprend tous les éléments de l'Équipement protégés par un droit de propriété intellectuelle, y compris la documentation fournie par Mobistar.
- Une 'Installation télécoms' comprend l'installation d'un splitter par Belgacom ou son sous-traitant, lorsque le Client ne possède pas de connexion ADSL, mais dispose d'une ligne classique à PABX et/ou système d'alarme, ou alors d'une ligne ISDN.
- L'Équipement' désigne ce que Mobistar met à la disposition du Client pour pouvoir Activer ou conserver le Service, y compris le modem éventuellement loué par Mobistar, le CD-Rom et le Logiciel. L'Équipement ne devient jamais la propriété du Client.

2. Informations à communiquer pour accéder au Service

2.1 Le Client désirant avoir accès au Service le précise dans le Contrat

- via un agent commercial indépendant reconnu par Mobistar
- via un représentant commercial de Mobistar
- via le site web de Mobistar (www.mobistar.be)

2.2 Sur une simple demande de Mobistar, le Client doit:

- si le Client est une personne physique:
 - s'identifier au moyen d'une carte d'identité belge, d'une carte de séjour de l'UE ou de l'original de la carte d'identité délivrée aux étrangers résidant en Belgique;
 - le cas échéant s'identifier au moyen des documents d'identification complémentaires qui lui seraient demandés
- si le Client est une personne morale ou une association de fait:
 - s'identifier au moyen d'une carte d'identité belge, d'une carte de séjour de l'UE ou de l'original de la carte d'identité délivrée aux étrangers résidant en Belgique d'une personne physique mandatée pour représenter la personne morale ou l'association de fait;
 - remettre un exemplaire des statuts parus au Moniteur belge et de toutes les modifications de ces statuts parues au Moniteur belge;
 - présenter les documents complémentaires permettant à Mobistar d'examiner les capacités financières de la personne morale ou de l'association de fait.

2.3 Toute personne se présentant comme mandataire d'une personne physique, d'une personne morale ou d'une association de fait est tenue de s'identifier à la demande de Mobistar et de fournir la preuve de sa qualité de mandataire.

2.4 Le Client s'engage à informer Mobistar immédiatement et par écrit de toute modification des informations apparaissant dans le Contrat à l'adresse mentionnée à l'article 19.1.1 des présentes Conditions générales du Service ADSL de Mobistar. Doivent notamment être communiquées: toute modification de l'adresse; toute modification relative au siège social, à la forme juridique, à l'objet social ou au nom de la société; ainsi que toute modification relative aux informations financières (compte bancaire, domiciliation, numéro de carte de crédit, date d'échéance...). Si le Client communique trop tardivement les modifications des informations transmises, il ne pourra aucunement se prévaloir de l'effet rétroactif des modifications ou d'une refacturation de la part de Mobistar.

2.5 Le Client assume l'entière responsabilité de l'exactitude, de l'exhaustivité et de la précision des informations qu'il fournit.

3. Le Contrat

3.1 Conclusion et entrée en vigueur du Contrat

3.1.1 Sauf spécification contraire et à l'exception des cas spécifiés ci-après:

- a. des circonstances techniques ne permettent pas ou ne permettent pas raisonnablement la réalisation d'une connexion sur le Réseau Mobistar;
- b. le Client ou son mandataire refuse de livrer les informations visées à l'article 2.2 et 2.3 des présentes Conditions générales du Service ADSL de Mobistar, ou livre des informations inexacts, incomplètes ou fausses;
- c. le Client ou son mandataire ne complète pas convenablement le Contrat;
- d. le Client n'a pas respecté ses obligations découlant d'un ou de plusieurs autres contrats conclus avec Mobistar;
- e. le Client apparaît dans le fichier Preventel, décrit à l'article 4.2 des présentes Conditions générales du Service ADSL de Mobistar;

f. Mobistar dispose de preuves ou d'indications sérieuses de non-paiement, de fraude ou d'utilisation du Service contraire au présent Contrat, aux dispositions juridiques et/ou réglementaires, aux dispositions en matière de respect de l'ordre public ou des bonnes mœurs, ou d'une utilisation du Service pour des activités telles que décrites à l'article 6.1.2 des présentes Conditions générales du Service ADSL de Mobistar;

g. le Client perturbe, menace ou met en péril l'intégrité ou le bon fonctionnement du Réseau Mobistar;

Le Contrat existe au moment de la signature du Contrat par le Client ou, si le Contrat est conclu par le biais du site web de Mobistar, à partir de la confirmation électronique du Contrat à Mobistar par le Client, et entre en vigueur à la date de l'activation du Service.

3.1.2 Sauf circonstances extraordinaires et à l'occasion d'actions et/ou d'offres spéciales et sauf en cas de raisons telles que spécifiées à l'article 3.1.1, Mobistar s'engage à activer le Service dans les 45 jours suivant la conclusion du Contrat. Si Mobistar ne respecte pas cette obligation, le Client a le droit de résilier sans frais le Contrat dans les 7 jours ouvrables par un envoi en recommandé adressé à Mobistar, tel que décrit à l'article 15.2.3 des présentes Conditions générales du Service ADSL de Mobistar, à moins qu'il n'ait utilisé le Service.

Le Client reconnaît toutefois que s'il souscrit à Mobistar ADSL Connect, et qu'il dispose d'une ligne classique ou ISDN, sur la base d'un contrat Belgacom encore en vigueur, Mobistar activera alors d'abord Mobistar ADSL. Ce n'est qu'après la fin du contrat liant le Client à Belgacom en ce qui concerne la livraison d'une ligne classique ou ADSL, que Mobistar ADSL Connect sera activé. A partir de ce moment-là, le tarif de Mobistar ADSL ne sera plus facturé au Client, mais bien le tarif de Mobistar ADSL Connect, ce qui implique une augmentation du tarif.

3.1.3 Les contributions sont dues par le Client à partir de l'activation.

3.1.4 Sauf en cas de raisons telles que spécifiées à l'article 3.1.1, à partir de la signature du Contrat par le Client ou, si le Contrat est conclu par le biais du site web de Mobistar, à partir de la confirmation électronique du Contrat à Mobistar par le Client, tous les droits et devoirs découlant du Contrat sont d'application et sont contraignants pour le Client.

Si le Client souhaite résilier le Contrat avant l'activation, les dispositions de l'article 15.2.2 des présentes Conditions générales du Service ADSL de Mobistar s'appliquent, à l'exception des spécifications de l'article 3.1.2 et 3.2.

3.2. Droit de renonciation - conditions et modalités pratiques

3.2.1 Si le Contrat est conclu en dehors des bureaux de Mobistar ou des agences commerciales indépendantes reconnues par Mobistar, le Client, qui souhaite utiliser le Service uniquement à des fins privées, a le droit de renoncer à son achat, sans frais, dans les sept jours ouvrables, à compter du jour suivant la date signature du Contrat, à condition d'en avertir Mobistar par courrier recommandé. Toute clause faisant renoncer le Client à ce droit est nulle. En ce qui concerne le respect du délai, il suffit d'envoyer la communication avant l'expiration de ce délai.

3.2.2 Si le Contrat est conclu à distance, le Client, souhaitant utiliser le Service uniquement à des fins privées, a le droit de communiquer à Mobistar qu'il renonce à l'achat, sans devoir s'acquitter d'une amende ou motiver son refus, dans les sept jours ouvrables de la conclusion du Contrat, à moins que le Client n'ait déjà utilisé le Service.

Si le Contrat est conclu à distance, le Client, qui achète un modem dans le cadre du Service, qu'il utilise uniquement à des fins privées, a le droit de communiquer à

Mobistar qu'il renonce à l'achat de ce modem, sans devoir s'acquitter d'une amende ou motiver son refus, dans les sept jours à compter de la date de livraison du modem. Au cas où le Client renonce à l'achat du Service ou spécifiquement à l'achat du modem, conformément aux conditions décrites précédemment, le Client possédant déjà le modem est tenu de le restituer à Mobistar, en parfait état, dans les 14 jours ouvrables suivant la livraison du modem. Le Client reconnaît en outre que les frais de réexpédition sont à sa charge.

En cas de non-retour du modem en parfait état dans le délai mentionné ci-dessus, le Client se verra facturer un montant forfaitaire de 125 Euros.

3.3 Durée du Contrat

3.3.1 La durée du Contrat est de 12 ou 24 mois à partir de la signature du Contrat par le Client ou, si le Contrat est conclu par le biais du site web de Mobistar, à partir de la confirmation électronique du Contrat à Mobistar par le Client.

3.3.2 Le Client peut résilier le Contrat à la fin de la période de 12 ou 24 mois conformément à l'article 15.2.1 des présentes Conditions générales du Service ADSL de Mobistar.

A défaut d'une résiliation dans le délai imparti, le Contrat est automatiquement prolongé pour une durée indéterminée, au terme de laquelle il peut être mis un terme au Contrat conformément à l'article 15.2.1 des présentes Conditions générales du Service ADSL de Mobistar.

3.3.3 Si le Client change de type de Service, conformément à l'article 12 des présentes Conditions générales du Service ADSL de Mobistar, la durée initiale du contrat de 12 ou 24 mois demeure inchangée.

3.4 Modifications du Contrat et/ou augmentation tarifaire

3.4.1 En cas de modification du Contrat, le Client en sera averti un mois à l'avance. En cas d'augmentation tarifaire, le Client en sera averti via la facture précédent celle pour laquelle l'augmentation des tarifs entrera en vigueur.

3.4.2 Les tarifs et les Conditions générales du Service ADSL de Mobistar modifiées peuvent être aussi consultés dès leur communication sur le site web de Mobistar (www.mobistar.be).

3.4.3 Le Client qui refuse toute modification du Contrat et/ou augmentation tarifaire, pour des raisons valables, a le droit de mettre fin au Contrat, sans indemnité de rupture forfaitaire, au moyen d'une simple lettre recommandée, adressée à Mobistar, conformément à l'article 15.2.3 des présentes Conditions générales du service Mobistar ADSL, et ce, au plus tard, 14 jours calendrier avant le dernier jour du mois suivant l'entrée en vigueur de la modification.

3.5 Signature du Client

3.5.1 Un fax signé possède la même valeur probante que le message original signé.

3.5.2 Toute confirmation envoyée par e-mail ou via le site de Mobistar par le Client et toute confirmation envoyée via l'appareil de téléphonie mobile du Client (par ex. via sms), des modifications présentées ou proposées par Mobistar en ce qui concerne le Service ou de l'activation d'Options présentées ou proposées par Mobistar, dans le cadre du Contrat, engage le Client. Celui-ci est donc également lié contractuellement au niveau des modifications en question du Service ou de l'activation d'Options. Les données de communication électroniques en question sont enregistrées par Mobistar, et ce pour une durée n'excédant pas la période nécessaire.

4. Protection de la vie privée

4.1 Mobistar traite, en tant que responsable du traitement, les données personnelles qui lui sont communiquées par le Client, y compris les éventuelles données personnelles des Utilisateurs du Service (ci-après désignés par les Utilisateurs). en vue de l'exécution et de la facturation du Service, et aux fins suivantes: gestion des informations des Clients, traitement des questions posées par le Client, lutte antifraude, études de marchés, marketing et proposition d'autres produits ou services au Client, et ceci pour une durée pas plus longue que nécessaire.

Mobistar gère, en tant que responsable du traitement, les données de communication du Client et des Utilisateurs, et plus précisément :

- l'identification du login ;
- le nombre total d'unités à comptabiliser pour la période de calcul ;
- la date de début et la durée de la quantité de données envoyées et/ou reçues ;
- d'autres données relatives au paiement, comme les paiements anticipés, les paiements échelonnés, les cessations et rappels.

dans le cadre de la facturation du Service, et ce jusqu'à la fin du délai pendant lequel le paiement d'une facture peut être exigé légalement.

Mobistar traite également les données de communication, non limitées à celles mentionnées ci-dessus, dans le cadre de:

- la lutte contre la fraude ;
- études de marché, marketing et afin de proposer au Client d'autres services ou produits, et ce dans le cadre et pour la durée de l'étude de marché et action marketing en question.

Mobistar peut faire appel à des tiers pour obtenir des informations ayant trait au Client ou éventuellement aux Utilisateurs afin, soit de s'assurer de l'exactitude et de l'exhaustivité des informations contenues dans ses bases de données, soit d'effectuer des études de marchés, des actions de marketing ou de marketing direct.

Mobistar ne prend connaissance ni des données qui ne sont pas destinées à Mobistar, ni des données que les Utilisateurs (par exemple par le biais de courriels, de forums de discussion ou de sites web à accès limité) publient sur Internet par le biais du Service, ni des données qui découlent directement de l'utilisation d'Internet par les Utilisateurs, sauf dans les cas suivants:

- si Mobistar a des raisons de croire que ces données ont trait à des activités interdites ou illégales, ou si un tiers soutient que ces données portent atteinte à ses droits;
- sur l'ordre des autorités habilitées;
- si cette mesure est nécessaire pour assurer le respect d'une loi, d'un règlement, d'une directive ou d'une disposition en vigueur émanant d'un organe public.

Aux fins d'exécuter et de facturer le Service, de gérer le flux de communication et d'assurer le bon fonctionnement du Réseau Mobistar, Mobistar se réserve le droit de scanner de façon automatique la totalité des courriels sortants des Utilisateurs afin de s'assurer qu'ils ne contiennent aucun virus. Cette opération n'implique pas la prise de connaissance par Mobistar du contenu des courriels. Les courriels sortants des Utilisateurs contaminés par un virus peuvent être refusés par le serveur de courriels de Mobistar.

Mobistar s'engage à ne communiquer à des tiers aucune donnée personnelle et/ou de communication émanant du Client ou des Utilisateurs, sauf

- sur l'ordre des autorités habilitées;
- si cette mesure est nécessaire pour assurer le respect d'une loi, d'un règlement, d'une directive ou d'une disposition en vigueur émanant d'un organe public;

- si cette mesure est nécessaire pour l'exécution de ces missions confiées à des tiers dans le cadre de l'exécution et/ou de la facturation du Service, la gestion du flux de communication et/ou le bon fonctionnement du Réseau Mobistar, et à ces fins exclusivement.

En outre, Mobistar fait appel aux agents commerciaux indépendants de Mobistar pour la gestion de la Clientèle et les conseils à celle-ci. Dans ce contexte, Mobistar peut communiquer ou obtenir des données personnelles et/ou de communication du Client ou des Utilisateurs.

Les données personnelles et/ou de communication du Client et des Utilisateurs sont stockées dans les bases de données de Mobistar, qui sont la propriété de Mobistar.

4.2 Mobistar est membre de l'ASBL Preventel, qui a pour objectif la constitution, la gestion et l'entretien d'une base de données commune à tous ses membres (le "fichier Preventel") afin de prévenir ou de combattre la fraude ou le non-paiement de Clients existants ou potentiels des réseaux de télécommunication en Belgique.

Mobistar communique les données personnelles des Clients qui ne respectent pas leurs obligations à l'égard de Mobistar à l'ASBL Preventel afin que ces Clients puissent être enregistrés dans le fichier Preventel.

En cas de plainte de la part du Client, conformément à l'article 19.1.2 des présentes Conditions générales du Service ADSL de Mobistar, avant enregistrement du Client dans le fichier Preventel, les données personnelles du Client ne seront transférées à l'A.S.B.L. Preventel qu'après analyse et traitement de cette plainte par le Service de médiation.

Si le Client a déjà été repris dans le fichier Preventel, Mobistar supprimera le Client du fichier Preventel durant l'examen et le traitement de la plainte par le Service de médiation, moyennant paiement complet de tous les montants non contestés et des montants qui ne sont pas concernés par le traitement de la plainte.

Les Clients sont informés au préalable de leur enregistrement dans le fichier Preventel. Après l'enregistrement, ils peuvent obtenir la communication de leurs données personnelles auprès de l'ASBL Preventel, responsable du traitement. L'ASBL Preventel a son siège social au 533 chaussée de Louvain, boîte 1, à 1930 Zaventem. Le Client peut également adresser ses lettres à l'adresse suivante: 84 rue de l'Elargissement à 2600 Berchem. Si le Client ou le candidat Client estime avoir été enregistré injustement dans le fichier Preventel, il peut envoyer une réclamation à L'ASBL Preventel à l'aide de documents probants.

A chaque signature d'un Contrat par un (candidat) Client, Mobistar fait appel à certains fournisseurs d'informations commerciales et financières afin d'examiner si ledit (candidat) Client sera en mesure de respecter ses obligations.

4.3 Dans le respect des dispositions juridiques en vigueur, une personne physique pouvant prouver son identité peut obtenir la communication ou demander la modification de ses données traitées par Mobistar en envoyant un courrier daté et signé au service clientèle de Mobistar, à l'adresse mentionnée précédemment dans l'article 19.1.1 des présentes Conditions générales du Service Mobistar ADSL.

Elle peut également, toujours en s'adressant à ce service clientèle, s'opposer à l'utilisation de ses données pour des actions de marketing direct.

5. Prestations, obligations et responsabilité de Mobistar

5.1 Informations concernant les prestations

Avant la signature du Contrat ou, si le Contrat est conclu par le biais du site web de Mobistar, la confirmation électronique du Contrat à Mobistar par le Client, Mobistar

communiqué au Client toutes les informations nécessaires concernant le Service (éléments essentiels du Service, Options, tarifs, ...).

5.2 Service clientèle

5.2.1 Un service clientèle est disponible 7 jours sur 7, de 8 heures à 23 heures, afin de répondre, dans la mesure du possible, à toutes les questions, problèmes et plaintes du Client, relatifs au Service. Le service clientèle est accessible au 0495-95 95 00, 02-745 95 55 ou gratuitement à partir de l'appareil de téléphonie mobile, via le numéro 5000 ou via le numéro 5100 si le Client est déjà client prepaid pour la téléphonie mobile chez Mobistar.

5.2.2 Le Client accepte que les conversations entre le Client et le service clientèle puissent être enregistrées ou écoutées par des personnes qui ne prennent pas directement part aux conversations pour assurer la formation et la supervision du personnel de Mobistar. Le Client a la possibilité de refuser cet enregistrement et écoute au cas par cas.

5.3 Obligations de Mobistar

5.3.1 Mobistar s'engage à tout mettre en œuvre pour fournir au Client l'accès au Service spécifié dans le Contrat de façon optimale. Cet engagement est contraignant quant aux moyens.

5.3.2 Mobistar fournit le Service de façon optimale et dans les délais les plus courts possibles, compte tenu de l'importance et de la complexité du Service, de la disponibilité du personnel, du fonctionnement et de la disponibilité des moyens de communication, des moyens techniques et de tous les facteurs qui peuvent influencer sur les prestations liées au Service, sans préjudice des spécifications de l'article 3.1.2 des présentes Conditions générales du Service ADSL de Mobistar. Mobistar choisit de façon autonome les moyens techniques nécessaires à la mise en place de l'accès au Service spécifié dans le Contrat dans les meilleures conditions.

5.3.3 Mobistar ne garantit la compatibilité de son Service avec l'Équipement qu'avec le modem acheté par le Client auprès de Mobistar ou un installateur reconnu par Mobistar.

5.3.4 Mobistar rappelle au Client que la qualité du Service dépend également et notamment de la qualité et des propriétés du (des) PC du Client.

5.4 Modifications

5.4.1 Si l'exploitation ou l'organisation du Service l'exige, Mobistar peut modifier le contenu ou les propriétés de ses prestations, sans toutefois en modifier les caractéristiques essentielles.

5.4.2 Mobistar s'engage à informer au préalable le Client, sauf en cas de force majeure ou parce que des raisons pratiques ou techniques rendent cette opération impossible, de toute modification du Service. La nécessité éventuelle de remplacer ou d'adapter l'Équipement ou tout autre matériel permettant l'activation du Service ou son maintien ne donne pas droit à une indemnisation pour le Client.

5.4.3 Si, suite à un cas de force majeure ou dans le cas où la cause est associée à l'exploitation technique du Réseau Mobistar, ou en raison de modifications du cadre juridique ou réglementaire, le Service doit être limité de façon permanente, voire suspendu, le Client en sera averti un mois à l'avance.

Le Client qui refuse une telle modification du Contrat, pour des raisons valables, a le droit de mettre fin au Contrat, sans indemnité de rupture forfaitaire, au moyen d'une simple lettre recommandée, adressée à Mobistar, conformément à l'article 15.2.3 des présentes Conditions générales du service Mobistar ADSL, et ce au plus tard 14 jours calendrier, avant le dernier jour du mois qui suit l'entrée en vigueur de la modification

5.5 Responsabilité

5.5.1 Mobistar ne peut être tenu responsable des dommages dans les cas suivants:

- la perte des données et du Logiciel du Client lors de l'installation du Service ou de la mise à jour du Logiciel;
- la mauvaise utilisation du matériel qui permet l'accès au Service;
- le mauvais fonctionnement du matériel qui permet l'accès au Service, à l'exception du mauvais fonctionnement, non causée par le Client, de l'Équipement ou du modem acheté par le Client auprès de Mobistar ou d'un installateur reconnu par Mobistar, pour autant qu'une preuve d'achat de ce dernier puisse être produite;
- l'utilisation d'un matériel non reconnu;
- des perturbations ou des défauts qualitatifs causés par des facteurs extérieurs ou par des travaux d'entretien, d'amélioration, de réaménagement ou d'élargissement du Réseau Mobistar, de l'Équipement ou d'un modem acheté par le Client auprès de Mobistar ou d'un installateur reconnu par Mobistar. Tout est mis en oeuvre par Mobistar pour limiter au mieux ces perturbations ou manques de qualité et y remédier ;
- l'intervention d'un tiers, malgré les mesures de sécurité prises par Mobistar;
- le non-respect par le Client de ses obligations à l'égard de Mobistar;
- la mauvaise utilisation du Service par le Client;
- la suspension ou la résiliation du Service, conformément au Contrat, y compris si cette suspension ou cette résiliation peut produire des conséquences directes ou indirectes auprès de tiers;
- des cas de force majeure.

5.5.2 Mobistar ne peut en aucun cas être tenu responsable des dommages dans les cas suivants:

- actions entreprises par Belgacom dans le cadre de l'exécution du Service ;
- la perte des données du Client à la suite d'une Installation télécoms;
- le non-respect et/ou la mauvaise exécution, les contestations et tout problème relatif au contrat qui lie le Client à Belgacom pour la fourniture d'une ligne classique ou ISDN et qui mettent en péril le bon fonctionnement du Service;
- la suspension ou la résiliation par le Client ou Belgacom du contrat qui lie le Client à Belgacom pour la fourniture d'une ligne classique ou ISDN.
- les problèmes de ralentissement de la vitesse ou d'un fonctionnement limité du Service pouvant découler:
 - de modifications sur une ligne classique ou ISDN ou sur le Réseau Mobistar effectuées par Belgacom en cas de travaux sur son réseau, ses lignes ou sa centrale;
 - du fait que l'installation se trouve à une distance de la centrale comprise entre 4 et 6 km, distance dont on sait qu'elle implique la présence d'anciennes lignes dans le réseau Belgacom;
 - du fait que le lieu de l'installation est situé à plus de 6 km de la centrale;
 - de l'aménagement d'un nouveau lotissement ou d'une nouvelle zone industrielle sans mise à jour de la centrale par Belgacom;
 - de l'activation d'un numéro voisin, ce qui peut donner lieu à l'impossibilité de surfer, à des perturbations ou à une certaine lenteur;
 - de la présence simultanée d'un grand nombre de surfeurs ou de téléchargeurs sur la même boucle;
 - du mauvais état ou de la mauvaise qualité du câblage sur le lieu de l'installation;
 - d'une combinaison des facteurs susmentionnés;

5.5.3 Mobistar ne peut être tenu responsable:

- de la modification de l'adresse IP ou d'une ou plusieurs adresses électroniques du Client pour des raisons opérationnelles, techniques ou juridiques;
- de l'annulation ou de la non-réception de courriels ou de toute autre information ou de la non-conservation de courriels ou de toute autre information, parce que le Client a éventuellement dépassé la capacité de stockage maximale de ses serveurs;
- du contenu, de la nature, des caractéristiques, de la qualité et de l'intégrité des informations ou des données qui sont envoyées par le biais du Réseau Mobistar, ni des dommages éventuels qu'elles peuvent entraîner à moins qu'elles soient issues de Mobistar elle-même;
- ni des services, ni de leur facturation, lorsque ceux-ci sont proposés par des tiers ou sont accessibles par le biais du Réseau Mobistar, y compris lorsque Mobistar reçoit une rémunération y afférente sous quelque forme que ce soit, ou lorsque Mobistar prend en charge la facturation de ces services pour des tiers;
- des informations, des données ou des services qui sont diffusés par le biais du Réseau Mobistar; Mobistar n'offre aucune garantie en la matière, à moins que ces informations soient issues de Mobistar elle-même;
- des transactions entre un tiers et le Client. Sauf spécification contraire expressément acceptée par Mobistar, Mobistar n'est en aucune manière partie du contrat conclu entre le tiers et le Client.

5.5.4 Mobistar ne peut en aucun cas être tenue responsable de dommages immatériels ou indirects, comme la perte de bénéfices, de chiffre d'affaires, de clients, de données ou de contrats.

5.5.5 Il est expressément convenu qu'une compensation éventuelle de Mobistar ne peut pas dépasser un montant équivalent à six fois le coût mensuel dudit Service.

6. Obligations du Client

6.1 Utilisation consciencieuse du Service

6.1.1 Le Client s'engage à veiller en bon père de famille à l'utilisation correcte du Service, conformément aux dispositions du Contrat et des lois et règlements en vigueur. Il est en outre interdit d'utiliser le Service en contravention avec l'ordre public et les bonnes mœurs.

Le Client s'engage notamment:

- à ne rien entreprendre qui puisse compromettre ou perturber le bon fonctionnement du Réseau Mobistar. Le Client s'engage notamment à n'installer aucun appareil qui ne soit pas conforme aux prescriptions européennes et belges en vigueur en matière d'appareillage radio et de télécommunication et à ne pas vendre, louer ou donner en gage un appareil du Réseau Mobistar;
- à respecter les lois et règlements en vigueur en cas de transfert de données et/ou d'activités via le Réseau Mobistar. Les données et activités interdites sont notamment, mais pas exclusivement, des informations ou des activités illégales, inexactes, obscènes ou diffamatoires (pornographie infantile, incitation à la haine raciale et à la xénophobie, mise en vente de produits stupéfiants ou de substances psychotropes, etc.). Les données et activités qui portent atteinte à l'ordre public, aux bonnes mœurs et à la vie privée, ou les données protégées par le secret commercial, ne sont pas davantage autorisées;
- à respecter les droits intellectuels et les autres droits appartenant à des tiers;
- à ne pas envoyer de messages non désirés (tels que les junk mails ou les spams) de quelle que nature que ce soit (publicités, publicités commerciales, pamphlets politiques, etc.);

- à ne pas envoyer d'importantes quantités de messages identiques ou semblables;
- à ne pas envoyer de lettres en chaîne ou de messages malveillants;
- à ne pas adopter de position illégale ou immorale dans les forums de discussion;
- à ne pas commettre d'acte de piraterie informatique («hacking» ou autre) qui est en contravention avec le système de Mobistar ou de tout autre système.

6.1.2 Il est interdit d'utiliser le Service pour des activités qui ont pour but:

- de perturber le bon fonctionnement du Service, de mettre en péril l'utilisation ou la capacité des prestations pour d'autres Utilisateurs, plus spécifiquement en envoyant d'importantes quantités de données injustifiées;
- d'obtenir un accès injustifié aux données des réseaux connectés;
- d'endommager ou de détruire l'intégrité des données informatiques.

6.1.3 Le Client accepte

- que Mobistar n'exerce aucun contrôle sur le contenu, la nature, les caractéristiques, la qualité et l'intégrité des informations, des données et des services qui sont envoyés et livrés par le biais de son Service, à moins qu'ils ne soient issus de Mobistar elle-même, et ne peut en aucun cas en être tenue responsable;
- qu'un code de conduite est en vigueur sur Internet, désigné Netiquette, dont la violation peut produire des conséquences désagréables, et que Mobistar ne peut être tenue responsable de la violation par l'Utilisateur du code Netiquette ni du fait que cette violation entraîne une sanction;
- qu'il a pris connaissance de la nature d'Internet, et notamment de son fonctionnement technique et du temps qui est nécessaire pour envoyer et consulter les données;
- qu'il est difficile de protéger les données qui circulent sur Internet contre des abus de tiers et qu'il est seul responsable de la communication d'informations confidentielles à l'occasion de l'utilisation du Service;
- qu'il doit prendre lui-même les mesures nécessaires pour protéger ses données, ses appareils et ses logiciels contre la contamination par des virus et d'autres phénomènes de même nature;
- qu'afin de prévenir la violation du Réseau Mobistar par, entre autres des spammers et des hackers, le Client doit prendre les mesures nécessaires pour protéger l'Équipement et/ou le modem acheté par le client auprès de Mobistar ou d'un installateur reconnu par Mobistar et/ou tout autre matériel permettant d'avoir accès au Service contre le open relay et l'open proxy. Par systèmes open relay / open proxy, on entend les systèmes qui transfèrent des courriels ou permettent d'autres connexions qui ne sont pas destinées à ces systèmes, ce qui entraîne par exemple l'envoi d'importantes quantités de courriels indésirables et rend possible d'autres abus des systèmes à l'encontre du Client. Pour protéger le Client contre le mauvais usage de l'Équipement et/ou du modem acheté par le Client auprès de Mobistar ou d'un installateur reconnu par Mobistar et/ou de tout autre matériel permettant d'avoir accès au Service et pour prévenir le mauvais usage du Réseau Mobistar, Mobistar se réserve le droit d'examiner proactivement si le Client prend effectivement des mesures contre l'open relay / open proxy. Mobistar se réserve également le droit de faire bloquer la réception des courriels par ses serveurs, si ces courriels viennent de serveurs qui ne sont pas protégés contre l'open relay, c'est-à-dire des serveurs qui transmettent des courriels qui ne leur sont pas destinés et qui rendent ainsi possible l'envoi d'importantes quantités de courriels indésirables.

6.1.4 Sauf autorisation explicite et écrite préalable de la part de Mobistar, il est interdit au Client de commercialiser le Service, dans son ensemble ou partiellement, de façon directe ou indirecte. Le Client s'engage à utiliser le Service uniquement à des fins privées.

6.1.5 Dans le cadre du Protocole de collaboration entre l'ISPA et les autorités judiciaires (pour tout complément d'information sur cet accord, voir: www.ispa.be), le Client a la possibilité de signaler tout site web dont le contenu serait illégal et qui se trouverait sur le Réseau Mobistar, et ce par le biais du site web de Mobistar (www.mobistar.be). Mobistar fera à son tour connaître cette information émanant du Client aux services de police. Le Client peut toutefois contacter directement les services de police par le biais du site web de la police fédérale (www.polfed.be).

6.2 Responsabilité

6.2.1 Le Client seul est redevable d'une compensation et est seul responsable à l'égard de Mobistar pour l'utilisation du Service. Le Client est seul responsable de l'exécution de ses obligations contractuelles, même si une autre personne que lui fait usage du Service. Mobistar ne doit en aucun cas tenir compte de quelque transfert que ce soit à un tiers en violation de l'article 13.2 des présentes Conditions générales du Service ADSL de Mobistar.

6.2.2 Le Client est seul responsable de l'utilisation de son mot de passe et de son code d'accès, et s'engage à conserver le caractère confidentiel de son mot de passe et de son code d'accès et à ne pas les communiquer à un tiers.

6.2.3 En cas de perte, de vol ou d'utilisation frauduleuse de l'une de ces données, le Client doit immédiatement en avvertir Mobistar par le biais du numéro de téléphone 0495 95 95 00, 02-745 95 55 ou gratuitement à partir de l'appareil de téléphonie mobile, via le numéro 5000 ou via le numéro 5100, si le Client est déjà client prepaid pour la téléphonie mobile chez Mobistar. Cet avertissement doit être confirmé par écrit.

6.2.4 Le Client est seul responsable de tous les dommages directs et indirects découlant du non-respect de l'une des obligations du Contrat. Le Client doit indemniser Mobistar pour le préjudice ainsi engendré, sous réserve de tous les autres droits et créances de Mobistar.

7. Equipement

7.1 Pour l'utilisation de l'Equipement, le Client reçoit un droit de licence ordinaire, non exclusif et incessible, et cela pour les objectifs, la durée et dans les limites indiquées dans le Contrat.

7.2 Le Client s'engage à ne pas supprimer les mentions sur l'Equipement qui indiquent que l'Equipement n'est pas la propriété du Client et à veiller à la conservation et au bon état de ces mentions.

7.3 Le Client s'engage à ne pas transmettre ou louer l'Equipement, ni en totalité, ni en partie, à des tiers, sauf autorisation expresse de Mobistar.

7.4 Le Client s'engage à ne pas effectuer ni faire effectuer de réparation, d'entretien ou de modification sur l'Equipement par des tiers qui ne sont pas reconnus par Mobistar, et à ne pas démonter ni faire démonter l'Equipement.

7.5 Dès que l'Equipement est livré au Client et aussi longtemps qu'il reste à la disposition du Client, ce dernier est seul responsable:

- de chaque utilisation qui en est faite et des conséquences de cette utilisation;
- de toute perte, de tout vol ou de toute dégradation de l'Equipement, quelle qu'en soit la cause, à l'exception des défauts de l'Equipement non causés par le Client et de l'usure normale.

7.6 Si l'Équipement s'avère défectueux, Mobistar réparera gratuitement le défaut ou remplacera l'Équipement pour autant que le défaut n'ait pas été causé par le Client. Si Mobistar doit remplacer le modem, le Client est tenu de renvoyer le modem défectueux à Mobistar dans les 14 jours ouvrables suivant la livraison du nouveau modem.

En cas de non-retour du modem défectueux dans le délai mentionné ci-dessus, le Client se verra facturer un montant forfaitaire de 125 euros.

7.7 Si un tiers prend une mesure conservatoire à l'encontre du Client ou effectue une saisie exécutoire sur l'Équipement, le Client s'engage à indiquer immédiatement à ce tiers que l'Équipement n'est pas la propriété du Client et qu'il est simplement placé sur le lieu de l'installation. Si le tiers refuse cette mainlevée à l'amiable, tous les coûts supportés par Mobistar pour faire valoir ses droits seront à la charge du Client.

8. Logiciel

8.1 La mise à disposition du Logiciel au Client est gratuite.

8.2 Le Client s'engage à ne réaliser ni à faire réaliser aucune copie du Logiciel. Il s'engage également à ne soumettre le Logiciel à aucune décompilation, analyse ou rétrotechnique et à ne créer aucun Logiciel dérivé.

8.3 Le Client accepte que Mobistar, par le biais du Logiciel, traite des données relatives aux spécifications de son (ses) PC et/ou de son (ses) modem(s) et aux configurations de son (ses) PC.

8.4 Le Client accepte que Mobistar, par le biais du Logiciel, puisse en tout temps mettre à jour une partie ou la totalité de ce même Logiciel, y compris en ligne.

9. Achat du modem

9.1 Si le Contrat stipule que le Client achète un modem et que le Service doit être installé au domicile du Client, le modem est alors vendu par un installateur reconnu par Mobistar et le prix du modem doit être payé à cet installateur.

Le Client accepte que les conditions de vente de l'installateur s'appliquent dans ce cas.

9.2 Si le Contrat stipule que le Client achète un modem et qu'une installation au domicile du Client n'est pas prévue, le modem est vendu par Mobistar et le prix doit en être payé par le biais de la facturation effectuée par Mobistar.

9.3 Le Client accepte que le modem acheté à Mobistar ne devienne sa propriété qu'une fois acquittée la totalité du prix d'achat, et que la responsabilité du risque lui est transmise par le simple fait de la livraison.

9.4 Si un tiers prend une mesure conservatoire à l'encontre du Client et effectue une saisie exécutoire sur le modem non encore payé que le Client a acheté à Mobistar, le Client s'engage à indiquer immédiatement à ce tiers que cet appareil est la propriété de Mobistar et qu'il est simplement placé sur le lieu de l'installation. Si le tiers refuse cette mainlevée à l'amiable, tous les coûts supportés par Mobistar pour faire valoir ses droits seront à la charge du Client.

9.5 Si le modem acheté par le Client auprès de Mobistar ou auprès d'un installateur reconnu par Mobistar s'avère défectueux et les défauts ne sont pas causés par le Client, Mobistar réparera le modem ou le remplacera gratuitement, à moins que le Client ne puisse plus produire la preuve d'achat ou que le modem acheté ne soit plus sous garantie.

Si Mobistar doit remplacer le modem, le Client est tenu de renvoyer le modem défectueux à Mobistar dans les 14 jours ouvrables suivant la livraison du nouveau modem.

En cas de non-retour du modem défectueux dans le délai mentionné ci-dessus, le Client se verra facturer un montant forfaitaire de 125 euros.

10. (Lieu de l')Installation

10.1 Le Client s'engage à donner accès, au moment prévu de l'installation et/ou à tout moment pendant la durée du Contrat, au lieu de l'installation, que ce soit à Mobistar ou à son sous-traitant, afin de permettre à Mobistar de satisfaire à ses obligations contractuelles.

10.2 Le Client prépare au préalable le lieu de l'installation et prévoit assez d'espace pour l'installation de l'Équipement et/ou pour le modem acheté par le Client auprès de Mobistar ou d'un installateur reconnu par Mobistar.

10.3 Le Client doit permettre à Mobistar ou son sous-traitant, le cas échéant, de prendre gratuitement du courant à partir du point de sortie du courant basse tension chez le Client.

10.4 Le Client s'engage à permettre à Mobistar ou son sous-traitant d'effectuer tous les travaux et toutes les transformations nécessaires sur le lieu de l'installation afin que Mobistar puisse satisfaire à ses obligations contractuelles. Le Client s'abstient d'effectuer lui-même de tels travaux ou de telles transformations, sauf accord exprès avec Mobistar.

10.5 Si le Client n'est pas propriétaire du bâtiment, il doit demander l'autorisation nécessaire au propriétaire avant le début des travaux. Mobistar n'est pas responsable des trous forés dans le bâtiment avec l'autorisation du Client.

10.6 Le Client est responsable de tous les coûts et de toutes les conséquences des contestations qui découleraient de l'installation et de l'entretien de l'Équipement et/ou du modem acheté par le Client auprès de Mobistar ou auprès d'un installateur reconnu par Mobistar, par exemple des nuisances pour le voisinage. Le Client préserve Mobistar de toute créance de tiers qui concerne l'installation ou l'entretien de l'Équipement et/ou le modem acheté par le Client auprès de Mobistar ou auprès d'un installateur reconnu par Mobistar.

10.7 Le Client doit immédiatement avertir Mobistar de tous les travaux réalisés dans le bâtiment ou à proximité de l'Équipement et/ou du modem acheté par le Client auprès de Mobistar ou auprès d'un installateur reconnu par Mobistar, ou qui peuvent exercer une influence sur le fonctionnement de l'Équipement et/ou du modem acheté par le Client auprès de Mobistar ou auprès d'un installateur reconnu par Mobistar.

10.8 Le Client s'engage, pendant la durée du Contrat, à ne placer aucune installation technique qui pourrait causer des perturbations dans l'Équipement et/ou dans le modem acheté par le Client auprès de Mobistar ou auprès d'un installateur reconnu par Mobistar, ni faire obstacle au bon fonctionnement de l'Équipement et/ou du modem acheté par le Client auprès de Mobistar ou auprès d'un installateur reconnu par Mobistar.

10.9 Le Client accepte que les dispositions susmentionnées valent également si

- une intervention est exigée par Belgacom parce que le Client souscrit à Mobistar ADSL Connect sans être lié contractuellement avec Belgacom pour la livraison d'une ligne classique ou ISDN.
- certaines Options souhaitées par le Client nécessitent une Installation télécoms par Belgacom;
- de telles actions s'avèrent nécessaires dans le cadre du contrat qui lie le Client à Belgacom pour la fourniture d'une ligne classique ou ISDN.

11. Prix, facturation et modalités de

paiement

11.1 Le prix du Service et des Options éventuelles est déterminé par les tarifs d'installation, les coûts d'activation, le montant mensuel relatif à la fourniture du Service et des Options éventuelles et, le cas échéant, le prix d'achat du modem mis à disposition par Mobistar; tout cela comme spécifié dans la brochure tarifaire Mobistar ADSL et sur le site web de Mobistar (www.mobistar.be).

11.2 En ce qui concerne les tarifs d'installation, ces derniers varient selon le type d'installation souhaité par le Client. Les différentes possibilités d'installation que propose Mobistar sont décrites dans la brochure tarifaire Mobistar ADSL ou sur le site web de Mobistar (www.mobistar.be). Le tarif de l'installation doit être payé directement à l'installateur, à l'exception de l'Installation télécoms qui doit être payée à Mobistar. Toute nouvelle installation ou tout déménagement d'une installation sera facturé sur la base des tarifs d'installation en vigueur à ce moment.

11.3 Si, avant la conclusion du Contrat, le Client recevait déjà une facture de Mobistar sur la base d'un ou de plusieurs autres contrats de téléphonie mobile avec Mobistar, il se déclare d'accord pour que le prix du Service et des Options éventuelles puisse être éventuellement intégré dans la facture en vertu de cet(ces) autre(s) contrat(s) de téléphonie mobile avec Mobistar, sauf spécification contraire. Toutefois si, après la conclusion du Contrat, le Client souscrit un ou plusieurs autres contrats de téléphonie mobile avec Mobistar, il se déclare également d'accord pour que le prix à verser sur la base de cet(s) autre(s) contrat(s) de téléphonie mobile avec Mobistar puisse(nt) être intégré(s) dans la facture envoyée sur la base du Contrat, sauf spécification contraire.

11.4 Chaque mois, Mobistar envoie une facture au Client qui, outre les mentions prescrites par la loi, contient les éléments suivants:

- l'éventuelle Installation télécoms;
- les éventuels coûts d'activation;
- le montant mensuel relatif à la fourniture du Service et des Options éventuelles;
- le prix d'achat éventuel du modem;
- le prix de location éventuel du modem;
- les montants éventuels calculés au prorata et découlant d'inscriptions à d'autres Services et/ou Options au cours de la période précédente;
- les montants éventuels calculés au prorata sur la première facture;
- tous les autres coûts et crédits à assumer par le Client.

11.5 Les frais mensuels fixes pour la fourniture du Service et des Options éventuelles ainsi que, le cas échéant, le loyer mensuel du modem sont facturés dès le début de la période de facturation en question, et ce, contrairement aux montants supplémentaires qui seraient dus en raison du dépassement du volume autorisé. Ceux-ci sont en effet facturés à la fin de la période de facturation en question.

11.6 Sur son site web www.mobistar.be, Mobistar met à la disposition du Client un aperçu des factures payées et à payer par celui-ci, ainsi qu'une indication de sa consommation Internet.

11.7 Le Client s'engage à traiter les données de facturation dans le strict respect de la législation en vigueur en matière de confidentialité des communications, de protection de la vie privée et de traitement des données personnelles.

11.8 Toute plainte relative aux factures doit être clairement motivée par écrit et envoyée au service clientèle de Mobistar, à l'adresse stipulée à l'article 19.1.1 des présentes Conditions générales du Mobistar ADSL, et ce dans les trois mois suivant la date de l'établissement de la facture en question. Passé ce délai, le Client est irrévocablement réputé avoir accepté le montant de ladite facture. L'introduction d'une

plainte ne dispense pas le Client de l'obligation de payer la partie de la facture qui ne fait pas l'objet d'une contestation. Les registres de taxation qui font office de base pour la facturation et qui sont stockés par Mobistar priment sur toute autre preuve, y compris celle du Client, sans préjudice du droit du Client de faire valoir la preuve contraire par tous les moyens possibles.

11.9 A moins qu'un délai de paiement plus long soit mentionné sur la facture, les montants facturés doivent être payés dans un délai de 10 jours. Si un autre délai de paiement a été convenu contractuellement et si la faillite du Client est demandée, ou en cas d'insolvabilité notoire, d'une grève des paiements ou d'une incapacité manifeste du Client, Mobistar a le droit de modifier unilatéralement ce délai de paiement. Le Client en sera informé par écrit.

11.10 Si, préalablement à la conclusion du Contrat, le Client recevait déjà une facture de la part de Mobistar sur la base d'un ou de plusieurs autres contrats de téléphonie mobile avec Mobistar, il marque son accord avec le fait que le délai de paiement et la méthode de paiement tels que mentionnés sur cette facture restent d'application dans le cadre de la conclusion du Contrat, dans la mesure où le prix du Service et des Options éventuelles est repris dans la facture envoyée sur la base d'un ou de plusieurs autres contrats de téléphonie mobile avec Mobistar.

11.11 Les factures sont réglées sans préjudice des dispositions de l'article 11.10:

- par virement bancaire au moyen d'un formulaire de virement annexé à la facture, sans que des modifications soient apportées aux données complétées par Mobistar;
- par domiciliation:
 - par domiciliation bancaire
 - par domiciliation par carte de crédit: Visa, Eurocard, Mastercard, American Express.

Cette domiciliation se fait par un formulaire mis à disposition par Mobistar.

- par paiement à Mobistar, Extensa Shop, 149 rue Colonel Bourg, 1140 Bruxelles, durant les heures de bureau (du lundi à vendredi).

En cas de paiement par un moyen autre que ceux décrits dans le présent article, des coûts supplémentaires peuvent être exigés.

11.12 En cas de non-réception d'une facture, le Client peut demander un duplicata, en ce compris que la demande doit concerner une facture établie il y a moins d'un an. Des frais administratifs d'un montant de 10 euros peuvent être facturés pour chaque duplicata de facture.

11.13 L'expiration du délai de paiement met le Client en défaut de plein droit sans qu'il soit nécessaire de recourir à une mise en demeure, sauf dans le cas de l'article 11.12. A partir de l'expiration de ce délai, des intérêts de retard sont dus automatiquement et sans mise en demeure préalable au taux d'intérêt légal ainsi qu'une indemnisation forfaitaire de 15% du montant facturé total ne faisant pas l'objet d'une contestation ou faisant l'objet d'une contestation injustifiée, avec un minimum de 62 euros, étant entendu que les intérêts de retard et l'indemnisation forfaitaire ne sont imputables au Client qu'en cas de résiliation ou après la résiliation du Contrat et uniquement en ce qui concerne le(s) montant(s) des factures impayé(s) à ce moment.

11.14 Les retards de paiement répétés conduisant à des rappels peuvent donner lieu à des frais administratifs, sans préjudice de la possibilité offerte par l'article 14.1 des présentes Conditions générales du Service ADSL de Mobistar. Si la mention sur le virement du Client est incorrecte ou incomplète, des frais administratifs supplémentaires seront imputés.

11.15 Pour tout refus de paiement d'une facture domiciliée et ne faisant pas l'objet d'une contestation ou faisant l'objet d'une contestation induite par l'institution financière désignée par le Client, des frais administratifs supplémentaires de 9 euros peuvent être imputés sans avertissement préalable.

12. Modification du type de Service

12.1 Si le Client souhaite changer de type de Service, cette opération peut être effectuée en ligne par le biais du site web de Mobistar (www.mobistar.be) selon la procédure qui y est indiquée ou par le biais d'un représentant commercial de Mobistar.

12.2 En cas de non-respect et/ou d'exécution inadéquate, de contestations et de problèmes de quelque nature que ce soit, relatifs au contrat liant le Client à Belgacom en ce qui concerne la livraison d'une ligne classique ou ISDN, ou pour quelque raison que ce soit, mettant un terme à la livraison de cette ligne classique ou ISDN du côté du Client ou de Belgacom, et que le Client bénéficie du Service ADSL de Mobistar, le Client est alors immédiatement transféré vers Mobistar ADSL Connect. Cette opération implique que le modem éventuellement loué auprès de Mobistar est toujours facturé mensuellement au Client. Le Client reconnaît que ce transfert implique une augmentation de tarif.

12.3 En cas de changement de type de Service, le Client accepte les nouveaux avantages éventuels liés à la fidélité et à la promotion et renonce à d'éventuels avantages originels liés à la fidélité et à la promotion.

13. Transfert

13.1 Par Mobistar

Mobistar a le droit de transmettre tout ou partie de ses droits et devoirs contractuels à un tiers, sans autorisation préalable du Client et sans que ce dernier puisse réclamer une quelconque indemnisation à cet égard. Le transfert ne peut toutefois entraîner une diminution des garanties octroyées au Client. Le Client peut résilier le Contrat transféré dans les 15 jours suivant la communication du transfert, par un envoi en recommandé adressé au repreneur.

13.2 Par le Client

Le Client ne peut transférer ses droits et devoirs contractuels - en tout ou en partie - à un tiers que moyennant l'autorisation de Mobistar et après la signature par le Client et le repreneur du formulaire de transfert de Mobistar. Le repreneur doit également accepter les Conditions générales du Service ADSL de Mobistar et les tarifs du Service ADSL de Mobistar.

14. Suspension par Mobistar

14.1 Mobistar peut immédiatement suspendre le Service livré au Client - en tout ou en partie - sans mise en demeure et après en avoir informé le Client dans la mesure du possible et par tous les moyens appropriés dans chacun des cas suivants:

- le non-paiement ou le paiement incomplet d'un montant facturé à la date d'échéance suite à une mise en demeure écrite de la part de Mobistar prévoyant un délai de régularisation d'une semaine, sauf contestation justifiée du montant facturé par le Client;
- Mobistar constate que l'Équipement et/ou le modem acheté par le Client auprès de Mobistar ou auprès d'un installateur reconnu par Mobistar et/ou tout autre matériel permettant l'accès au Service n'est pas protégé contre l'open relay / open proxy ou constate qu'un système open relay ou open proxy provoque des dommages au Réseau Mobistar et/ou au Service;

- le Client ne respecte pas les obligations contractuelles découlant des présentes Conditions générales du Service ADSL de Mobistar;
- il existe des preuves ou de indications de fraude;
- il est question d'un cas de force majeure et de raisons qui ont trait à l'exploitation technique du Réseau Mobistar; Le Client est, dans la mesure du possible, mis au courant d'une telle suspension, à l'aide de tous les moyens adéquats ; Mobistar met tout en œuvre pour limiter les pannes autant que possible et y remédier ;
- le Client ne respecte pas ses obligations telles que spécifiées dans un ou plusieurs autres contrats avec Mobistar.

14.2 A l'exception des cas de force majeure et des cas liés à l'exploitation technique du Réseau Mobistar, Mobistar peut imputer au Client des frais de suspension s'élevant à 18 euros.

En outre, le Client doit continuer de respecter toutes les obligations y compris l'obligation de paiement qui lui sont imposées par le Contrat. Le Contrat peut être automatiquement résilié un mois après la date du début de la suspension.

14.3 Si le Service est suspendu par Mobistar, la date finale du Contrat de 12 ou 24 mois sera contractuellement prolongée d'une durée équivalente à la durée de la suspension.

15. Résiliation

Lors de la résiliation du Contrat, le Client est tenu de rendre l'Équipement en parfait état à Mobistar dans les 14 jours ouvrables suivant la résiliation du Contrat. Le Client accepte que les coûts de réexpédition soient à sa charge. En cas de non-renvoi de l'Équipement en parfait état dans le délai susmentionné, un montant forfaitaire de 125 euros sera facturé au Client.

La condition mentionnée ci-dessus s'applique invariablement si le Client, dans le cadre de ce Contrat, renonce uniquement à la location du modem mis à disposition par Mobistar.

15.1 Par Mobistar

15.1.1 Si le Client ne s'est pas mis en règle dans les dix jours suivant la suspension du Service par Mobistar en vertu de l'article 14.1 des présentes Conditions générales du Service ADSL de Mobistar, à l'exception des cas de force majeure et des cas dont la cause est liée à l'exploitation technique du Réseau Mobistar, Mobistar a le droit de mettre fin immédiatement au Contrat, par écrit, sans préavis, ni indemnité de rupture et/ou dédommagement de sa part

15.1.2 Mobistar peut également résilier le Contrat immédiatement, au moyen d'une lettre recommandée adressée au Client, sans préavis, indemnité de rupture et/ou dédommagement de sa part, si

- le Client ou son mandataire a donné des informations essentielles qui sont inexactes, incomplètes ou erronées lors de la conclusion du Contrat;
- le Client ou son mandataire a omis de communiquer d'importantes modifications concernant les informations communiquées;
- le Client utilise le Service en contravention de dispositions légales ou réglementaires, de l'ordre public ou des bonnes mœurs ou pour des activités telles que décrites aux articles 6.1.1. et 6.1.2 des présentes Conditions générales du Service ADSL de Mobistar.

15.1.3 Mobistar peut annuler immédiatement et de plein droit le Contrat en cas de faillite, de tutelle judiciaire, de demande de report de paiement, de liquidation ou de dissolution de la société du Client sans indemnité de rupture et/ou dédommagement de Mobistar.

15.1.4 Le Contrat prend fin au moment où expirent les licences d'exploitation accordées par les autorités belges à Mobistar et à Belgacom sans indemnité de rupture et/ou dédommagement de Mobistar.

15.1.5 La résiliation faisant suite aux articles 15.1.1, 15.1.2 et 15.1.3 ne porte pas préjudice au droit de Mobistar de réclamer l'indemnisation par le Client des dommages subis.

15.2 Par le Client

15.2.1 Le Client peut résilier le Contrat à la fin de la durée du Contrat de 12 ou 24 mois moyennant un délai de préavis d'un mois. Après la fin de la durée du Contrat de 12 ou 24 mois, le Client peut résilier le Contrat en tout temps moyennant un délai de préavis d'un mois.

15.2.2 Le Client est habilité à mettre un terme au Contrat avant la fin de la durée de 12 ou 24 mois pour autant qu'il verse une indemnité de rupture à Mobistar. Cette indemnité de rupture est équivalente à la somme des versements mensuels à verser pour la fourniture du Service et des Options éventuelles, jusqu'à la fin de la période concernée. Cette indemnité ne peut être considérée comme le paiement des montants facturés non encore acquittés.

15.2.3 Une résiliation du Contrat par le Client doit être communiquée par un envoi en recommandé à Mobistar à l'adresse mentionnée à l'article 19.1.1 des présentes Conditions générales du Service ADSL de Mobistar. Ce courrier fait mention du numéro de client, du nom et de l'adresse du Client. Il mentionne également la date de rédaction du courrier et porte la signature du Client.

15.2.4 Les conditions mentionnées ci-dessus s'appliquent invariablement si le Client, dans le cadre de ce Contrat, renonce uniquement à la location du modem mis à disposition par Mobistar.

16. Conséquences de la suspension ou de la résiliation

16.1 La suspension du Service entraîne de plein droit la suspension des Options qui y sont liées, à l'exception, le cas échéant, de la location du modem mis à disposition par Mobistar. La résiliation du Contrat entraîne de plein droit l'arrêt du Service qui en est l'objet et des Options qui y sont liées.

16.2 La suspension ou la résiliation, pour quelque raison que ce soit, ne porte pas préjudice au devoir du Client de payer tous les montants dus.

16.3 La résiliation du Contrat pour cause de défaut de paiement du Client implique la résiliation d'un ou de plusieurs autres contrats de téléphonie mobile avec Mobistar et inversement, pour autant que le Service ainsi que les services de ces autres contrats de téléphonie mobile soient facturés par le biais de la même facture.

17. Non-renoncement

Le fait que l'une des parties, à un moment déterminé, néglige d'exiger la stricte application de l'une des dispositions du Contrat ne peut en aucun cas être interprété comme un renoncement aux droits dont cette partie dispose. Ce fait n'empêche pas cette partie d'exiger ultérieurement le strict respect de cette disposition ou de toute autre condition du Contrat.

18. Nullité

La nullité ou l'impossibilité d'appliquer ou d'invoquer une clause du Contrat ne préjuge en rien de la validité ou de la possibilité d'appliquer ou d'invoquer les autres dispositions du Contrat, à moins que cette clause soit essentielle au Contrat.

19. Plaintes et contestations

19.1 Règlement à l'amiable

19.1.1 En cas de plaintes, le Client s'adresse au service clientèle de Mobistar:

Mobistar S.A.

Boîte postale 950

1140 Bruxelles

tél.: 0495-95 95 00, 02-745 95 55 ou gratuitement avec votre GSM Mobistar: 5000 ou en tant que client prepaid, avec votre gsm Mobistar : 5100

fax: 0800-95 95 6

19.1.2 Si le Client n'est pas satisfait de la réponse du service clientèle de Mobistar, il peut s'adresser au Service de médiation pour les Télécommunications qui a été créé par les instances compétentes et avec lequel Mobistar a conclu un accord.

Service de médiation pour les Télécommunications

Place des Barricades 1

1000 Bruxelles

tél.: 02-223 09 09

fax: 02-219 86 59

19.2 Règlement judiciaire

Toute contestation portant sur l'existence, l'interprétation ou l'exécution du Contrat qui ne peut être réglée entre Mobistar et le Client sera la compétence des tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Bruxelles.

19.3 Droit applicable

Toutes les dispositions du Contrat sont régies par le droit belge.

Conditions générales pour le service Mobistar ADSL + Mobistar Fix Anytime

Les Conditions générales pour le Service ADSL de Mobistar sont valables mutatis mutandis pour le Service ADSL de Mobistar + Mobistar Fix Anytime, à moins qu'il n'en soit autrement d'après le contexte ou qu'il n'en ait expressément été établi autrement, et sous réserve de modifications et/ou ajouts sur la base des Conditions générales reprises ci-dessous pour le Service ADSL de Mobistar + Mobistar Fix Anytime.

1. Définitions

Les concepts suivants ont la même signification, définie ci-dessous, dans l'ensemble des Conditions générales du Service ADSL de Mobistar + Mobistar Fix Anytime. Les concepts définis sont repris dans le texte avec une majuscule.

Le 'Contrat' représente l'engagement de Mobistar à fournir au Client le Service ADSL de Mobistar + Mobistar Fix Anytime ainsi que l'engagement du Client à respecter les Conditions générales liées au Service ADSL de Mobistar + Mobistar Fix Anytime. Le Contrat comprend au minimum les données d'identification du Client et mentionne le type de Service et/ou les Options, ainsi que leur durée.

Le 'Service' ou 'Service ADSL de Mobistar' ou 'Service ADSL de Mobistar + Mobistar Fix Anytime' désigne le service Mobistar ADSL Talk, lequel comprend une offre commune des Services ADSL de Mobistar, Mobistar Fix Anytime et la location de la Mobistar Livebox.

La 'LOA' ou 'Letter of Authorisation' désigne le document grâce auquel le Client autorise Mobistar à entreprendre les démarches nécessaires auprès de son ancien

opérateur afin que les communications à partir d'une ligne de téléphone fixe du Client s'effectuent automatiquement via Mobistar.

2. Durée du Contrat

La durée du Contrat s'élève à 12 mois, à compter de la date de signature du Contrat par le Client ou, si le Contrat est conclu via le site web de Mobistar, à compter de la date de la confirmation électronique du Contrat à Mobistar, par le Client.

Au terme de cette période de 12 mois, le Contrat est automatiquement prolongé pour une durée indéterminée. Le Contrat peut ensuite être clôturé, conformément à l'article 15.2.1 des Conditions générales du Service ADSL de Mobistar.

3. LOA

Le client s'engage à renvoyer la LOA à Mobistar, signée, dans les 7 jours sept jours ouvrables de la conclusion du Contrat.

Si Mobistar ne dispose pas de la LOA signée, le Service sera activé, à l'exception de Mobistar Fix Anytime. A compter de l'activation du Service, même si à ce moment-là Mobistar Fix Anytime n'est pas activé suite à la raison précédemment décrite, l'intégralité des frais pour le Service seront facturés au Client, y compris les frais afférents à Mobistar Fix Anytime.

4. Limitation du service ADSL de Mobistar + Mobistar Fix Anytime

Pour le Service ADSL de Mobistar + Mobistar Fix Anytime, l'usage professionnel et anormal est exclus.

Mobistar se réserve le droit de résilier le Contrat en cas de preuve ou d'indications sérieuses d'abus ou d'usage professionnel du Service ADSL de Mobistar + Mobistar Fix Anytime.

5. Modification du Contrat et/ou augmentation des tarifs

5.1 En cas de modification du Contrat, le Client en sera averti un mois à l'avance. En cas d'augmentation tarifaire, à l'exception d'une augmentation du tarif des communications internationales, le Client en sera averti via la facture précédant celle pour laquelle l'augmentation tarifaire entrera en vigueur.

5.2 Le Client qui refuse toute modification du Contrat et/ou augmentation tarifaire, à l'exception d'une augmentation du tarif des communications internationales, pour des raisons valables, a le droit de mettre fin au Contrat, sans indemnité de rupture forfaitaire, au moyen d'une simple lettre recommandée, adressée à Mobistar, conformément à l'article 15.2.3 des Conditions générales du Service ADSL de Mobistar, et ce, au plus tard, dans les 14 jours calendrier avant le dernier jour du mois qui suit l'entrée en vigueur de la modification.

6. Protection de la vie privée

6.1. Sous réserve des dispositions déterminées à l'article 4 des Conditions générales du Service ADSL de Mobistar, Mobistar gère, en tant que responsable du traitement, les données relatives au trafic du Client et des Utilisateurs, et plus précisément :

- l'identification de la ligne d'appel ;
- le nombre total d'unités à comptabiliser pour la période de calcul ;
- l'identification de la ligne appelée ;
- le type, la date de début et la durée de l'appel ou la quantité de données envoyées ;
- la date du service ou de la communication;

- d'autres données relatives au paiement, comme les paiements anticipés, les paiements échelonnés, les cessations et rappels.
dans le cadre de la facturation du Service, et ce jusqu'à la fin du délai pendant lequel le paiement d'une facture peut être exigé légalement.

6.2. Sous réserve des dispositions déterminées à l'article 4 des Conditions générales du Service ADSL de Mobistar, Mobistar s'engage à ne communiquer à des tiers aucune donnée personnelle ou donnée relative au trafic du Client et des Utilisateurs, sauf à la demande des services d'urgence.

7. Responsabilité de Mobistar

Sous réserve des dispositions déterminées à l'article 5.5 des Conditions générales du Service ADSL de Mobistar, Mobistar ne peut être tenu responsable de coupures locales ou temporaires du service Mobistar Fix Anytime.

8. Responsabilité du Client

Sous réserve des dispositions déterminées à l'article 6.2 des Conditions générales du Service ADSL de Mobistar, le Client est le seul à devoir une indemnité et le seul responsable pour l'ensemble des communications téléphoniques passées via Mobistar Fix Anytime, via la ligne que le Client a enregistrée à la conclusion du Contrat.

9. Facturation

9.1 Sous réserve des dispositions déterminées à l'article 11.4 des Conditions générales du Service ADSL de Mobistar, la facture éditée chaque mois par Mobistar sur la base du service Mobistar ADSL + Mobistar Fix Anytime reprend à la fois les communications internationales, les communications vers les numéros spéciaux ainsi que les communications vers des appareils de téléphonie mobile.

9.2 Les frais fixes mensuels pour la livraison du Service et les éventuelles Options sont facturés dès le début de la période de facturation et ce contrairement aux coûts des communications et frais pour la livraison du Service, à acquitter suite au dépassement du volume autorisé, qui sont eux facturés à la fin de la période en question.

9.3 Mobistar a le droit de facturer les communications internationales plus tard que prévu, en cas de circonstances indépendantes de la volonté de Mobistar justifiant une facturation tardive. Le Client ne peut réclamer, pour cette raison, aucun dédommagement.

10. Modification du type de Service

En cas de non-respect et/ou d'exécution inadéquate, de contestations et de problèmes de quelque nature que ce soit, relatifs au contrat liant le Client à Belgacom en ce qui concerne la livraison d'une ligne classique ou ISDN, ou pour quelque raison que ce soit, mettant un terme à la livraison de cette ligne classique ou ISDN du côté du Client ou de Belgacom, et que le client bénéficie de Mobistar ADSL Talk, le Client est alors immédiatement transféré vers Mobistar ADSL Connect. Cette opération implique que la location de la Mobistar Livebox sera alors facturée mensuellement au Client.

11. Résiliation par Mobistar

Sous réserve des dispositions déterminées à l'article 14 des Conditions générales du Service ADSL de Mobistar, Mobistar se réserve le droit, en cas de preuve ou d'indications sérieuses d'abus ou d'usage professionnel du Service ADSL de Mobistar + Mobistar Fix Anytime ou en cas d'augmentation anormale de la

consommation de Mobistar Fix Anytime par le Client ou l'Utilisateur, et ce, dans la mesure du possible, en comparaison avec la consommation moyenne des trois mois précédents, de suspendre l'accès à Mobistar Fix Anytime, comme mesure de précaution, après en avoir averti le Client, dans la mesure du possible et à l'aide de tous les moyens adéquats.

12. Résiliation par le Client

12.1 Sous réserve des dispositions déterminées à l'article 15 des Conditions générales du Service ADSL de Mobistar, le Client reconnaît et accepte ce qui suit, dans le cas où il met fin à l'un des services de l'offre commune Mobistar ADSL Talk, avant l'expiration de la durée minimale prévue à l'article 2 des Conditions générales au Service ADSL de Mobistar + Mobistar Fix Anytime:

- si le Client met fin unilatéralement à sa location de la Mobistar Livebox, Mobistar résiliera la location de la Mobistar Livebox, mais continuera à facturer invariablement au Client les Services ADSL de Mobistar et Mobistar Fix Anytime, et ce au prix auquel les services en question sont disponibles en tant que services distincts ;
- si le Client met fin unilatéralement à son service Mobistar Fix Anytime, Mobistar résiliera le service Mobistar Fix Anytime, mais continuera à facturer invariablement au Client les Services ADSL de Mobistar et la location de la Mobistar Livebox, et ce au prix auquel les services en question sont disponibles en tant que services distincts ;
- si le Client met fin unilatéralement à son Service ADSL de Mobistar, Mobistar résiliera l'offre commune Mobistar ADSL Talk ;

Dans tous les cas précédemment cités, le Client ne bénéficie plus des tarifs avantageux liés à l'offre commune.

Dans tous les cas précédemment cités où Mobistar doit mettre fin à la location de la Mobistar Livebox, le Client est tenu de retourner celle-ci en parfait état à Mobistar, dans les 14 jours ouvrables suivant la résiliation de la location de la Mobistar Livebox. Le Client reconnaît que les frais de réexpédition sont à sa charge. En cas de non-retour de la Livebox en parfait état dans le délai précité, le Client se verra facturer un montant forfaitaire de 125 euros.

12.2 Si le Client met prématurément fin aux services de l'offre commune Mobistar ADSL Talk, le Client devra verser à Mobistar une indemnité de rupture égale au nombre de mois que Client résilie prématurément pour le service en question, multiplié par le prix auquel le service en question est disponible séparément. Cette indemnité ne peut être considérée comme paiement de montants facturés encore à acquitter.

Annexe: informations sur la migration ADSL

Si vous avez déjà un abonnement ADSL chez un autre opérateur, une migration sera effectuée de votre fournisseur ADSL actuel vers Mobistar par votre demande d'activation du Service ADSL de Mobistar.

Toutes les plaintes relatives à des dommages éventuels qui découleraient de cette migration doivent être adressées uniquement à Mobistar.

Belgacom ne peut pas être tenu responsable par l'Utilisateur ADSL des dommages éventuels résultants de cette migration, notamment des interruptions éventuelles du Service de téléphonie fixe.

Demande de contrat Mobistar ADSL >

> identification du client (joindre une copie de la carte d'identité)

Client existant N° de client : 1 - _____
 N° de GSM : _____ / _____
 N° de carte SIM : _____

Nouveau client
 Mme Mlle M. Langue : NL FR UK DE

> coordonnées du client (telles que mentionnées sur la carte d'identité)

Nom : _____

Prénom : _____

Rue : _____ N° : _____ Bte : _____

Ville : _____ Code postal : _____

Date de naissance : ____ / ____ / ____

Nationalité : _____

N° de carte d'identité/passeport : _____

Adresse e-mail actuelle : _____

N° de tél. privé : _____ / _____

N° de compte : _____ - _____ - _____

Profession : salarié prof. libérale indépendant
 retraité étudiant sans prof.

> personne morale

Nom de la société : _____

Forme juridique : _____ N° de T.V.A. : _____

Personne de contact : _____

N° de tél. : _____ / _____ N° de fax : _____ / _____

> adresse de facturation (si différente de l'adresse du client)

Rue : _____ N° : _____ Bte : _____

Ville : _____ Code postal : _____

Pays : _____

> adresse d'installation (si différente de l'adresse du client)

Rue : _____ N° : _____ Bte : _____

Ville : _____ Code postal : _____

Dans le cas où le contrat serait conclu en-dehors des locaux de Mobistar ou de ceux de ses agents commerciaux agréés et dans le cas où le Service Mobistar ADSL n'est pas utilisé à des fins professionnelles, la clause suivante est applicable: "Dans les 7 jours ouvrables à dater du lendemain du jour de la signature du présent contrat, le consommateur a le droit de renoncer sans frais à son achat à condition d'en prévenir le vendeur par lettre recommandée à la poste. Toute clause par laquelle le consommateur renoncerait à ce droit est nulle. En ce qui concerne le respect du délai, il suffit que la notification soit expédiée avant l'expiration de celui-ci."

Dans le cas où le contrat serait conclu à distance et si le Service Mobistar ADSL n'est pas utilisé à des fins professionnelles, la clause suivante est applicable: "Le consommateur a le droit de notifier au vendeur qu'il renonce à l'achat, sans pénalités et sans indication de motif, dans les sept jours ouvrables à dater du lendemain du jour de la livraison du produit ou de la conclusion du contrat de service."

> identification du vendeur (ou sticker)

Nom : _____

N° tél. : _____ / _____

N° fax : _____ / _____

Code du dealer : _____

> Mobistar ADSL

Mobistar ADSL Talk Mobistar ADSL Connect Mobistar ADSL
 (Pour Mobistar ADSL Talk : je joins ma demande d'autorisation correctement complétée)

Durée du contrat : 12 mois 24 mois

Promo : _____

Je loue le modem Mobistar Livebox (automatiquement inclus dans Mobistar ADSL Talk)

J'achète le modem SpeedTouch 536

Je souhaite que le modem et l'ADSL soient installés à mon domicile

Je ferai l'installation (le modem est envoyé à l'adresse de facturation)

Je souhaite que Mobistar ADSL soit activé :

à partir de ____ / ____ / ____ immédiatement
 (max. 1 mois après la date de signature de ce contrat)

Disposez-vous d'une ligne téléphonique Belgacom?

Non Oui, n° de tél. : _____

De quel type de connexion Internet disposez-vous?

Dial-up Câble ADSL Pas de connexion

Votre provider Internet est : _____

A la maison, vous disposez d'une : (à ne compléter que si vous avez une ligne téléphonique)

centrale PABX ligne ISDN alarme centrale

Quel système de gestion Windows avez-vous?

98 SE ME 2000 XP Autre

(Mobistar ADSL fonctionne aussi avec d'autres systèmes de gestion, mais il n'y a pas de support technique offert)

Notification des e-mails par SMS : Oui Non

> paiement par carte de crédit

Par la présente, j'autorise Mobistar jusqu'à révocation expresse à débiter toutes les factures liées au présent contrat de la carte de crédit suivante:

Visa American Express Euro Card

N° carte de crédit : _____

Date d'expiration : ____ / ____ / ____ Titulaire : _____

Signature du client :

> signature du client (utilisateur principal ADSL)

Fait en 3 exemplaires à : _____

Le : ____ / ____ / ____

Le client déclare avoir pris connaissance - avant la signature de cette demande de contrat - des conditions générales du service ADSL de Mobistar (y compris l'information concernant la migration ADSL) et des tarifs du service Mobistar ADSL et de les avoir acceptés. Il déclare également être en possession d'un exemplaire de ces documents.

Signature du client :

• Cette demande de contrat est valable et le Mobistar à condition que toutes les mentions stipulées soient correctes et complètes. Le client s'engage à notifier immédiatement par écrit tout changement à Mobistar.
 • Mobistar se réserve le droit de refuser ou de limiter les services demandés par le client après examen du dossier, conformément aux conditions générales du service ADSL de Mobistar. Mobistar s'engage à informer, par écrit, le client du résultat de cette demande de contrat.

> avis de domiciliation

Soussigné: Nom : _____

Rue : _____ N° : _____ Bte : _____

Ville : _____ Code postal : _____

demande que: Mobistar SA • Rue Colonel Bourg 149 • 1140 Bruxelles

encaisse à partir de ce Nom : _____

jour et jusqu'à révocation Rue : _____ N° : _____ Bte : _____

expresse de la présente Ville : _____ Code postal : _____

toutes les factures pour :

Numéro de client : par débit du compte bancaire suivant :

____ / ____ / ____

Fait le : ____ / ____ / ____ à : _____

Signature (titulaire du compte) :

> case réservée à l'institution financière

L'avis de domiciliation ci-joint a été accepté sous le :

N° de domiciliation : _____

N° d'identification créditeur : 0 0 4 5 6 8 1 0 8 1 0

Date : ____ / ____ / ____ Lieu : _____

Cachet et signature de l'institution financière :

demande de contrat >

> identification du vendeur (ou sticker)

Nom : _____
 N° tél. : ____ / _____
 N° fax : ____ / _____
 Code du dealer : _____

> identification du client

Client existant N° de client : 1 - _____
 N° de GSM : ____ / _____

Nouveau client Numéro porté Migration Tempo

Mme Mlle M. Langue : NL FR UK DE

Nom : _____
 Prénom : _____
 Rue : _____ N° : _____ Bte : _____
 Ville : _____ Code postal : _____
 Pays : _____ Date de naissance : ____ / ____ / ____
 N° tél. privé fixe : ____ / _____
 N° de compte : ____ - _____ - _____

Profession : salarié prof. libérale indépendant
 retraité étudiant sans prof.

> société (personne morale, indépendant)
 Nom de la société : _____
 Forme juridique : _____ N° de T.V.A. : _____
 Personne de contact : _____
 N° tél. : ____ / _____ N° fax : ____ / _____

> adresse de facturation (si différente de l'adresse du client)
 Rue : _____ N° : _____ Bte : _____
 Ville : _____ Code postal : _____
 Pays : _____

> choix d'activation

SIM : _____ - ____
 N° réservé : 04 ____ / _____ Gold Number

> Mobistar BestDeal
 > Mobistar Free
 > Mobistar Max (les services Pro Voicemail et Second Call sont inclus gratuitement dans Mobistar Max)
 > Mobistar FamilyTalk

Durée en mois (pour la carte principale et la carte supplémentaire)
 0 12 24 36

> options pour la carte principale

Mobistar Free (uniquement pour Mobistar BestDeal et Mobistar Max)
 Mobistar Home Second Call International Advantage
 Pro Voicemail Roaming World Fax Service / Fax Mail
 Data Service 60 SMS 120 SMS
 Orange World forfait
 Autre: _____

Figurer dans l'annuaire? Oui Non Facture détaillée
 Figurer dans les services de renseignement? Non Oui

> carte supplémentaire Mobistar FamilyTalk
 SIM : _____ N° de GSM : ____ / _____
 Nom titulaire de la carte : _____
 Options : _____ Figurer dans l'annuaire? Oui Non
 Figurer dans les services de renseignement? Oui Non

> rechargement automatique cartes Tempo
 N° de GSM : ____ / _____
 Montant mensuel : 5 € 10 € 15 € 25 € 50 €
 N° de GSM : ____ / _____
 Montant mensuel : 5 € 10 € 15 € 25 € 50 €

Mobistar Fix Mobistar Fix Anytime
 Je joins ma demande d'activation et mon autorisation pour activation correctement rempli.

> signature du client (titulaire carte principale)

Fait en 3 exemplaires à : _____
 Le : ____ / ____ / ____

Le client déclare avoir pris connaissance, avant signature de la présente demande de contrat, des conditions générales et des tarifs du/des Service(s) Mobistar et les avoir acceptés. Il déclare aussi être en possession d'une copie de ces documents.

Signature du client :

• Cette demande de contrat est valable et le Mobistar sous condition que toutes stipulations mentionnées sont correctes et complètes. Le client s'engage à mentionner immédiatement par écrit tout changement à Mobistar.
 • Mobistar se réserve le droit de limiter tout(s) service(s) demandé(s) par le client après examen du dossier, conformément aux conditions générales de Mobistar. Mobistar s'engage à informer, par écrit, le client du résultat de cette demande de contrat.

Dans le cas où le contrat serait conclu en-dehors des locaux de Mobistar ou de ceux de ses agents commerciaux agréés et dans le cas où le Service Mobistar n'est pas utilisé à des fins professionnelles, la clause suivante est applicable: "Dans les 7 jours ouvrables à dater du lendemain du jour de la signature du présent contrat, le consommateur a le droit de renoncer sans frais à son achat à condition d'en prévenir le vendeur par lettre recommandée à la poste. Toute clause par laquelle le consommateur renoncerait à ce droit est nulle. En ce qui concerne le respect du délai, il suffit que la notification soit expédiée avant l'expiration de celui-ci."

Dans le cas où le contrat serait conclu à distance et si le Service Mobistar n'est pas utilisé à des fins professionnelles, la clause suivante est applicable: "Le consommateur a le droit de notifier au vendeur qu'il renonce à l'achat, sans pénalités et sans indication de motif, dans les sept jours ouvrables à dater du lendemain du jour de la livraison du produit ou de la conclusion du contrat de service."

> paiement par carte de crédit

Par la présente, j'autorise Mobistar jusqu'à révocation expresse à débiter toutes les factures liées au présent contrat de la carte de crédit suivante:

Visa American Express Euro Card

N° carte de crédit : _____
 Date d'expiration : ____ / ____ / ____ Titulaire : _____
 Signature du client :

> avis de domiciliation

Soussigné : Nom : _____
 Rue : _____ N° : _____ Bte : _____
 Ville : _____ Code postal : _____

demande que : Mobistar SA • Rue Colonel Bourg 149 • 1140 Bruxelles
 encaisse à partir de ce jour et jusqu'à révocation expresse de la présente toutes les factures pour :
 Numéro de client : par débit du compte bancaire suivant : _____ / _____ / _____

Fait le : ____ / ____ / ____ à : _____

Signature (titulaire du compte) :

> case réservée à l'institution financière

L'avis de domiciliation ci-joint a été accepté sous le :
 N° de domiciliation : _____
 N° d'identification créditeur : 00456810810
 Date : ____ / ____ / ____ Lieu : _____
 Cachet et signature de l'institution financière :

demande de contrat Mobistar Professional >

> identification du client

Client existant N° de client : _____
 N° de GSM : _____ / _____

Nouveau client Numéro porté Migration Tempo

Mme Mlle M. Langue : NL FR UK DE

Nom : _____

Prénom : _____

Rue : _____ N° : _____ Bte : _____

Ville : _____ Code postal : _____

Pays : _____ Date de naissance : ____/____/____

N° tél. privé fixe : _____ / _____

N° de compte : _____ - _____ - _____

> société (personne morale, indépendant)

Nom de la société : _____

Forme juridique : _____ N° de T.V.A. : _____

Personne de contact : _____ (obligatoire)

N° tél. : _____ / _____ N° fax : _____ / _____

> adresse de facturation (si différente de l'adresse du client)

Rue : _____ N° : _____ Bte : _____

Ville : _____ Code postal : _____

Pays : _____

> signature du client (titulaire de la carte principale)

Fait en 3 exemplaires à : _____

Le : ____/____/____

Le client déclare avoir pris connaissance, avant signature de la présente demande de contrat, des conditions générales et des tarifs du/des Service(s) Mobistar et les avoir acceptées. Il déclare aussi être en possession d'une copie de ces documents.

Signature du client : _____ ✕

• Cette demande de contrat est valable et lie Mobistar sous condition que toutes stipulations mentionnées sont correctes et complètes. Le client s'engage à mentionner immédiatement par écrit tout changement à Mobistar.
 • Mobistar se réserve le droit de limiter le(s) service(s) demandé(s) par le client après examen du dossier, conformément aux conditions générales de Mobistar. Mobistar s'engage à informer, par écrit, le client du résultat de cette demande de contrat.

> paiement par carte de crédit

Par la présente, j'autorise Mobistar jusqu'à révocation expresse à débiter toutes les factures liées au présent contrat de la carte de crédit suivante:

Visa American Express Euro Card

N° carte de crédit : _____

Date d'expiration : ____/____/____ Titulaire : _____

Signature du client : _____ ✕

avis de domiciliation

Soussigné: Nom : _____
 Rue : _____ N° : _____ Bte : _____
 Ville : _____ Code postal : _____

demande que: Mobistar SA • Rue Colonel Bourg 149 • 1140 Bruxelles
 encaisse à partir de ce jour et jusqu'à révocation expresse de la présente toutes les factures pour: Nom : _____
 Rue : _____ N° : _____ Bte : _____
 Ville : _____ Code postal : _____

Numéro de client: par débit du compte bancaire suivant : _____

Fait le : ____/____/____ à : _____

Signature (titulaire du compte) : _____ ✕

> identification du vendeur (ou sticker)

Nom : _____

N° tél. : ____ / _____

N° fax : ____ / _____

Code du dealer : _____

> choix d'activation

SIM : _____ - _____

N° réservé : 04 ____ / _____

> Mobistar Professional

2020 2040 2060

(les options Pro Voicemail, Second Call et Roaming World sont incluses gratuitement sur la carte principale ainsi que sur toutes les cartes supplémentaires)

> choix du numéro

N° tél. fixe ou n° Mobistar : _____ / _____

Durée en mois : 12 24 36
(pour la carte principale et les cartes supplémentaires)

> options pour la carte principale

Traveller Advantage International Advantage Fax Mail

Data Service Duo Card (SIM : _____)

60 SMS 120 SMS Orange World forfait

Autre : _____ Pour les conditions et les autres options, consultez la brochure Mobistar.

Figurer dans l'annuaire? Oui Non

Figurer dans les services de renseignement? Oui Non

Facture détaillée

> cartes supplémentaires Mobistar Professional 2020/2040/2060

SIM : _____ - _____

N° réservé : 04 ____ / _____

SIM : _____ - _____

N° réservé : 04 ____ / _____

SIM : _____ - _____

N° réservé : 04 ____ / _____

(Une carte supplémentaire au maximum pour Mobistar Professional 2020)

> rechargement automatique carte Tempo (montant mensuel: 15 € TVA incl.)

N° de GSM : ____ / ____ N° de GSM : ____ / ____

N° de GSM : ____ / ____ N° de GSM : ____ / ____

> Mobistar Fix Professional

3020 3040 3060

Durée en mois : 12 24 36

Mobistar One office

Je joins mon autorisation d'activation de la présélection d'un opérateur correctement rempli.

Dans le cas où le contrat serait conclu en-dehors des locaux de Mobistar ou de ceux de ses agents commerciaux agréés et dans le cas où le Service Mobistar n'est pas utilisé à des fins professionnelles, la clause suivante est applicable: "Dans les 7 jours ouvrables à dater du lendemain du jour de la signature du présent contrat, le consommateur a le droit de renoncer sans frais à son achat à condition d'en prévenir le vendeur par lettre recommandée à la poste. Toute clause par laquelle le consommateur renoncerait à ce droit est nulle. En ce qui concerne le respect du délai, il suffit que la notification soit expédiée avant l'expiration de celui-ci."

Dans le cas où le contrat serait conclu à distance et si le Service Mobistar n'est pas utilisé à des fins professionnelles, la clause suivante est applicable: "Le consommateur a le droit de notifier au vendeur qu'il renonce à l'achat, sans pénalités et sans indication de motif, dans les sept jours ouvrables à dater du lendemain du jour de la livraison du produit ou de la conclusion du contrat de service."

> case réservée à l'institution financière

L'avis de domiciliation ci-joint a été accepté sous le :

N° de domiciliation : _____

N° d'identification créditeur : 0 0 4 5 6 8 1 0 8 1 0

Date : ____/____/____ Lieu : _____

Cachet et signature de l'institution financière :