

**Avis sur les conditions générales et les contrats-type de
TELE2 All In**

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.

Étant 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 et les contrats-type de TELE2 All In.

A. Remarques générales relatives aux conditions générales**1) Opposabilité des conditions générales**

Les caractéristiques du service et les conditions de vente doivent être communiquées au consommateur au plus tard au moment de la conclusion de la vente (art. 30 Loi sur les pratiques du commerce). Selon le droit général des contrats, les parties doivent savoir au sujet de quoi une entente est conclue. Le contrat prend effet à dater de la confirmation écrite par TELE2 (art. 2.1). Les conditions générales et les tarifs doivent donc être communiqués au plus tard à cette date. Selon l'art. 108, § 1^{er}, de la loi relative aux communications électroniques, le contrat doit être matériellement mis à la disposition du client.

2) Il conviendrait que le texte néerlandais soit révisé sur le plan orthographique. Il contient quelques fautes, par exemple "TEL2" à l'art. 7.1, absence de « te » à l'art. 8.2 ("aan een derde uit besteden"), tirets superflus comme par exemple aux art. 4.2 ("voor-komen") et 4.4 ("voor-behouden") ou scissions erronées, comme par exemple "bes-chikbaar" à l'art. 3.3.

3) Le texte est difficilement lisible en raison du très petit caractère et du manque de divisions. Le regroupement de tout le texte sur une seule page manque son objectif de clarté et entraîne plutôt une certaine confusion puisqu'il est difficile de s'y retrouver dans les articles.

B. Remarques relatives à des articles spécifiques des conditions générales

Art. 2.2, 2.3 et 2.4

Le contrat est conclu pour une durée d'un an et est chaque fois reconduit pour une durée d'un an. Ce n'est que lorsque le contrat est résilié deux mois avant la fin d'une année qu'une indemnité de rupture n'est pas due par le consommateur. Cette disposition est déraisonnable et n'est pas conviviale pour les consommateurs. Le préavis de deux mois est trop long et est disproportionné pour un contrat d'un an. Trop de consommateurs risquent de perdre de vue ce délai et donc de voir leur contrat reconduit pour un an. L'indemnité est excessive, elle perd son caractère indemnitaire et constitue une pénalité à ce point lourde qu'elle dissuade totalement de résilier avant l'échéance. De plus, des conditions plus souples sont d'application aux opérateurs : celui-ci peut résilier le contrat à tout moment moyennant un préavis de deux mois. Il existe donc un déséquilibre. Par conséquent, l'art. 2.3 constitue une clause abusive au sens des art. 32.15 et 32.21 de la Loi sur les pratiques du commerce : une indemnité du même ordre à charge de l'opérateur n'est pas prévue et les montants de l'indemnité ne sont pas proportionnels au préjudice qui peut être subi par l'opérateur.

À l'expiration de la première année, il devrait être possible pour le consommateur de résilier le contrat à tout moment avec un préavis limité de maximum un mois et sans indemnité de rupture.

Art. 2.5

Cette disposition implique un risque d'arbitraire : que signifie « usage illicite » ? En outre, la sanction est excessive en l'absence d'une mise en demeure et d'un préavis de mise en oeuvre (le client ne reçoit pas l'occasion de demander des explications, de se justifier ni de sauver ses données et de chercher un autre fournisseur).

Art. 3.1

Dans cet article, il conviendrait de clarifier ce qu'est un usage nomade et pourquoi celui-ci n'est pas autorisé.

Il conviendrait également de préciser ce qu'implique la dernière phrase « L'attribution d'un nouveau numéro est susceptible de limiter temporairement le service de téléphonie ».

Art. 4.2 et 4.3

Il conviendrait d'expliciter par une énumération exemplative si pas exhaustive le caractère illicite du contenu des pages personnelles que TELE2 peut supprimer ou modifier à son initiative ou à la demande de l'autorité compétente.

Dans le texte français, il convient d'utiliser la même terminologie pour les unités de mesure dans l'ensemble du document (voir par exemple art. 4.2 (Mo) et 4.3 (MB)).

Art. 4.4

La destruction d'un courrier entrant ou sortant qui contiendrait un fichier joint dommageable ou avec une extension .pif, .scr, .cmd etc est excessive. L'élimination doit être limitée au fichier qui est considéré comme étant dangereux et être notifiée au client à titre informatif.

C'est incompatible de se réserver le droit de désactiver sans préavis une adresse mail inutilisée depuis 90 jours, alors que l'offre (package) comporte 5 adresses mails pour un prix forfaitaire. L'offre qui a été acceptée par le client comporte 5 adresses et ne doit pas être modifiée sans son consentement peu importe l'usage réel qui en est fait.

Art. 4.5

C'est incompatible de se réserver le droit d'annuler toute service Internet inutilisé depuis 120 jours.

En limitant la capacité d'envoi d'e-mails à 50 en 5 minutes, il est fait obstacle à l'utilisation commerciale (abus), mais également à ce qu'une société envoie une invitation à tous ses membres en même temps, ou à ce qu'un particulier envoie une carte de vœux par e-mail à tout son cercle de connaissances (à moins que celui-ci ne pense à scinder son fichier par 49 et d'attendre 5 minutes à chaque fois).

Il faut préciser à quelle loi il est fait référence et, idéalement, mettre le texte consultable sur le portail de Télé2 à l'instar du code *Netiquette*.

Art. 5.2

TELE2 a la faculté d'interrompre le Service pour des raisons opérationnelles. Cette disposition permet une interprétation arbitraire par TELE2 et n'est par conséquent pas autorisée sur la base de l'art. 32.3 de la Loi sur les pratiques du commerce.

Art. 5.3

Pour éviter toute confusion, il convient de modifier la dernière phrase comme suit : « *Télé2 n'est pas responsable de la divulgation de données confidentielles stockées sur le système informatique du client* ».

Art. 5.5

On n'explique pas ce qu'il faut entendre par « fins licites ». Le client doit savoir à quoi il s'engage et ne peut être considéré comme parfaitement au courant des réglementations qui seraient d'application en matière de télécommunication et autres.

Art. 5.6

Dans cet article, il est question de contenu qui serait « répréhensible ». Cette notion n'est pas claire et peut donner lieu à une attitude arbitraire de la part de l'opérateur. Celle-ci doit par conséquent être supprimée ou clarifiée.

Art. 6.1

Dans cet article, il est question de la suspension en cas « d'utilisation anormale ». Cette notion est trop vague et n'est pas autorisée sur la base de l'art. 32.3 de la Loi sur les pratiques du commerce. Cette notion devrait être définie objectivement sur la base de critères concrets.

La suspension est possible sans que le client puisse prétendre à une indemnité. Cette disposition est contraire à l'art. 32.27 de la Loi sur les pratiques du commerce. Si ultérieurement, la suspension s'avère injustifiée, le client doit avoir droit à une indemnité.

Art. 7.1

Selon cette disposition, l'opérateur n'est pas responsable en cas de mauvais fonctionnement du réseau. Cette disposition est contraire aux articles 32.11 et 32.27 de la Loi sur les pratiques du commerce. Comme indiqué dans la phrase précédente, il s'agit d'une obligation de moyen et l'opérateur est responsable si le mauvais fonctionnement du réseau lui est imputable.

Art. 7.2

Cet article stipule que l'opérateur ne peut être tenu responsable des services offerts par des tiers. Par contre, si ces tiers sont des préposés, l'opérateur est responsable (art. 32.11 et 32.27 de la Loi sur les pratiques du commerce).

Art. 9.3

L'utilisation d'e-mail, SMS et fax à des fins publicitaires est soumise à la loi relative au commerce électronique et à l'art. 29bis de la Loi sur les pratiques du commerce. Il est recommandé d'attirer expressément l'attention du client, indépendamment des conditions générales, par exemple dans la lettre de confirmation, sur la communication éventuelle des données personnelles à des entreprises tierces pour des campagnes promotionnelles et sur la façon dont le client peut s'y opposer s'il ne la souhaite pas.

3. Commentaires de TELE2

TELE2 communique ce qui suit sur les remarques formulées ci-dessus (la numérotation renvoie à la numérotation au point 2 ci-dessus).

A. Remarques générales relatives aux conditions générales

- 1) TELE2 confirme que les dispositions légales relatives à la communication et à l'opposabilité des conditions générales de vente au client sont strictement respectées.
- 2) La version néerlandaise des conditions générales de vente a été revue afin d'en améliorer la syntaxe.
- 3) TELE2 souhaite conserver la mise en page unique de ses conditions générales de vente afin que le client ne se perde pas dans de longues pages. En pratique, nous n'avons jamais reçu la moindre plainte à ce sujet.

B. Remarques relatives à des articles spécifiques des conditions générales

Art. 2.2 à 2.4

TELE2 a modifié ses conditions générales quant à la durée du contrat. Celui-ci sera conclu pour une période initiale d'un an. A l'expiration de la première année, le contrat deviendra un contrat à durée indéterminée, sauf s'il est résilié. Le préavis sera de 2 mois afin de permettre que toutes les démarches administratives et techniques nécessaires soient effectuées. Aucune pénalité ne sera due pour résiliation après la première année.

Art. 2.5

TELE2 tient à souligner que la résiliation prévue en cas d'usage illicite constitue une situation extrême pour laquelle heureusement aucun précédent n'existe à ce jour. Il est évident que notre société n'a aucun intérêt à résilier ainsi les contrats qui la lient à ses clients.

Il est impossible d'énoncer la liste complète des usages illicites belges voire étrangers. Toutefois, les clients sont conscients que des actes de hacking, de violation des droits d'auteurs ou de consultation de pédophilie constituent typiquement des actes qui seraient susceptibles, s'ils sont avérés, de mener à la résiliation de leur contrat.

Par ailleurs, TELE2 s'engage à fournir des explications, à se justifier et à restituer les données personnelles du client dont le contrat aurait été résilié.

Art. 3.1

TELE2 a clarifié ce que signifiait l'usage nomade, c-à-d un usage à une adresse autre que celle du client. Un tel usage est impossible avec le service TELE2 All In.

TELE2 a précisé que c'est la mise en service (pas l'attribution) d'un nouveau numéro de téléphone qui peut occasionner une brève interruption du service de téléphonie. Cette interruption est strictement limitée dans la mesure des caractéristiques techniques actuelles.

Art. 4.2 et 4.3

Similairement à la justification relative à l'article 2.5, il n'est pas possible d'énumérer une liste exhaustive du caractère illicite que peut recouvrir le contenu de pages personnelles. Nous tenons à souligner qu'il s'agit de situations extrêmes et que TELE2 n'a aucun intérêt contractuel ou commercial à intervenir dans le contenu des pages personnelles de ses clients.

Les unités de mesures ont été revues et adaptées dans les 2 versions linguistiques.

Art. 4.4

TELE2 n'éliminait déjà que les fichiers considérés comme dangereux, les conditions générales ont été adaptées en ce sens.

Une gestion efficace des ressources nécessaires à offrir le service TELE2 All In requiert la possibilité de désactiver des adresses mails inusitées pendant une certaine période. La période de 90 jours est habituelle dans le secteur.

Art. 4.5

TELE2 a supprimé son droit d'annuler tout service Internet inutilisé depuis 120 jours, ainsi que la faculté de bloquer les mails sortants lorsque le client en envoie plus de 50 en 5 minutes.

Similairement aux justifications relatives aux articles 2.5 et 4.2 ci-dessus, TELE2 estime qu'il n'est pas souhaitable de donner une liste exhaustive des dispositions légales à respecter, car les types d'infractions les plus graves, belges et étrangères, sont connues du grand public (par exemple hacking, virus, copyright, pédophilie) et leur référence précise peut évoluer à tout moment. Cette justification vaut également pour l'observation relative à l'article 5.5.

Art. 5.2

TELE2 a limité aux situations strictement nécessaires sa faculté d'interrompre le Service pour des raisons opérationnelles, de maintenance ou en cas d'urgence. Il est évident que TELE2 s'efforcera toujours de limiter l'impact sur les clients des interventions techniques nécessaires, par exemple en effectuant les travaux de maintenance de préférence la nuit ou très tôt le matin.

Art. 5.3

TELE2 a adapté la phrase de l'article 5.3 ainsi que demandé par le Comité Consultatif.

Art. 5.5

Voir art. 4.5, 2^{ème} alinéa

Art. 5.6

Il est important d'informer le client que TELE2 peut, en cas de violation de la loi, supprimer des informations appartenant au client. Cette disposition des conditions générales découle directement de la loi belge transposant la directive européenne en matière de commerce électronique. Une fois de plus, TELE2 n'a aucun intérêt contractuel ou commercial à abuser de cette clause. Il est évident que si TELE2 était confrontée au besoin de faire usage des dispositions de cette clause, la balance des intérêts serait d'abord faite avec les dispositions en matière de respect de la vie privée.

Art. 6.1

Le texte des conditions générales a été modifié afin de ne plus référer à une « utilisation anormale », mais à une « utilisation contraire aux conditions générales ».

Le texte des conditions générales a été modifié afin de permettre une indemnisation du client en cas de suspension abusive.

Art. 7.1

La responsabilité de TELE2 en cas de mauvais fonctionnement du réseau a été précisée à la lumière de son obligation de moyen : les mots « au-delà de son obligation de moyen » ont été ajoutés dans la deuxième phrase de l'article 7.1.

Art 7.2

Il est évident que TELE2 est responsable à l'égard de ses clients pour les agissements de ses employés et autres préposés. Cette responsabilité découle des dispositions contenues dans d'autres lois (par exemple, la loi de 1978 sur les contrats de travail) et il n'apparaît pas nécessaire d'y faire référence explicitement dans des conditions générales.

Art. 9.3

TELE2 confirme qu'elle respecte scrupuleusement les dispositions relatives au respect de la vie privée.

Nouvelle version des conditions générales

Les modifications indiquées ci-dessus par TELE2 dans les conditions générales suite aux remarques du Comité consultatif sont effectuées dans les nouvelles versions en annexe.

Le consommateur a le droit de notifier à TELE2 qu'il renonce à l'achat, sans pénalités et sans indication de motif, dans les 9 jours ouvrables de la date de la présente confirmation écrite.

Article 1 : Conditions et modalités d'accès au Service

1.1 Le client s'engage à fournir des informations exactes et complètes au cours de la procédure d'inscription au Service, et à les maintenir à jour. 1.2 TELE2 peut refuser de donner suite à une demande d'activation (i) lorsque le client ne respecte pas les obligations qui lui incombent dans le cadre de la fourniture d'un autre service, ou (ici) lorsque l'accès au Service ne peut être réalisé dans des conditions techniques satisfaisantes. Le client doit toujours disposer d'une ligne analogique active.

Article 2 : Durée et résiliation

2.1 Le présent contrat prend effet à dater de la confirmation écrite par TELE2 de la demande d'activation du client. Le contrat est constitué de la demande d'activation, de la confirmation écrite, des présentes conditions générales et de la liste tarifaire. 2.2 Le contrat est conclu pour une durée d'un an minimum. En l'absence de résiliation par le client au moins 2 mois avant l'expiration de cette période initiale, le contrat sera tacitement reconduit pour une durée indéterminée. 2.3 Le client pourra mettre fin au contrat avant l'expiration de la durée initiale du contrat, moyennant le paiement d'une indemnité de rupture équivalente aux redevances d'abonnement mensuelles dues jusqu'à l'échéance normale du contrat. A l'expiration de la durée initiale du contrat, le client pourra y mettre un terme à tout moment, moyennant un préavis minimum de 2 mois. Toute résiliation doit se faire par écrit à TELE2, 166 Avenue Reine Astrid, 1780 Wemmel. 2.4 TELE2 pourra résilier le contrat moyennant un préavis de 2 mois. 2.5 Sans préjudice de ce qui est prévu à l'article 6, TELE2 pourra résilier le contrat par écrit, avec effet immédiat et sans mise en demeure, en cas d'usage illicite du Service. 2.6 Toute résiliation du présent contrat entraîne l'effacement automatique de l'ensemble des données stockées par TELE2 (messages électroniques, pages personnelles, etc). Le client doit donc sauvegarder, régulièrement et sur un support distinct, l'ensemble des données dont il confie le stockage à TELE2.

Article 3 : Contenu du Service

3.1 TELE2 fournit au client un accès à Internet et un service téléphonique public à partir des équipements informatiques de ce dernier à l'adresse indiquée par le client. Le client n'est pas autorisé à faire un usage nomade (c-à-d un usage à une autre adresse que celle du client) du service. Le client peut également commander des services additionnels optionnels. Le débit maximum en téléchargement et en envoi est conforme aux valeurs reprises dans le contrat, avec un volume mensuel maximum de transit de 10 GB. L'accès au Service est limité à un ordinateur et un numéro de téléphone par TELE2 Box. Le Service comprend également l'accès aux " TELE2 Internet Services " décrit à l'article 4. TELE2 attribue un nouveau numéro pour le service de téléphonie, à moins que le client n'ait signé l'autorisation de transfert de numéro. La mise en service d'un nouveau numéro est susceptible de limiter temporairement le service de téléphonie. 3.2 L'accès à Internet est strictement personnel et incessible et ne permet qu'une seule connexion par identifiant. 3.3 L'accès à Internet est disponible de façon permanente sans aucune limitation de durée, sous réserve d'interruptions relevant d'une cause étrangère à TELE2, qu'elles soient inhérentes à la fiabilité technique du matériel ou de la technologie utilisée, ou à tout autre événement étranger mettant TELE2 dans l'impossibilité de fournir l'accès à Internet. Sauf en cas de faute imputable à TELE2, aucune garantie ne peut être apportée par TELE2 quant aux temps d'accès à Internet, aux délais de la transmission des données ou de leur qualité et aux éventuelles restrictions d'accès à des réseaux et des serveurs connectés à Internet. Le client s'abstient de raccorder tout matériel susceptible d'impacter négativement les réseaux de TELE2 ou Belgacom. 3.4 TELE2 met à la disposition du client un service d'assistance technique pour la levée des dérangements et les difficultés pour obtenir une communication accessible par le biais du numéro 02/60.80.600. 3.5 TELE2 pourra modifier les présentes conditions générales ou les autres termes du contrat sous réserve d'en informer au moins un mois à l'avance le client qui, en cas de désaccord sur les nouvelles conditions, aura la faculté de résilier le contrat sans frais au plus tard le dernier jour du mois suivant la réception de la première facture postérieure à l'entrée en vigueur des modifications. Les tarifs et conditions générales peuvent toujours être consultés sur www.tele2.be.

Article 4 : TELE2 Internet Services

4.1 Le Service donne également accès à différents services Internet tels que définis au présent article. 4.2 La page personnelle. TELE2 met à la disposition du client un espace lui permettant de mettre en ligne des pages personnelles éditées par lui, dans la limite totale de 50 MB. Le client s'engage à ne faire figurer sur les pages personnelles qu'il édite et qui sont hébergées par TELE2 aucune information présentant un caractère illicite. TELE2 se réserve le droit, de sa propre initiative ainsi qu'à la demande de toute autorité compétente, de divulguer, supprimer, modifier ou déplacer, en partie ou en totalité, toute page personnelle éditée par le client dont le contenu contreviendrait aux dispositions du présent article. 4.3 L'archivage. TELE2

met à la disposition du client un espace lui permettant de stocker, dans la limite totale de 50 MB. Le client s'engage à ne stocker aucune information présentant un caractère illicite. 4.4 Les courriers électroniques. TELE2 fournit au client un maximum de 5 adresses mails et 5 alias réservées à son usage exclusif ou à celui des membres de son foyer. Chaque adresse mail est accessible par le biais d'un identifiant et d'un mot de passe choisi par le client, sous réserve de la disponibilité de ceux-ci. En cas de perte ou de vol d'un des éléments d'identification du client, celui-ci doit immédiatement en informer TELE2 qui procédera à leur annulation et lui communiquera de nouveaux éléments d'identification. Le client autorise expressément TELE2 à faire figurer chacune des adresses mails qui lui sont fournies dans l'annuaire des adresses mails de TELE2. Toutefois, le client est informé qu'il peut s'opposer gratuitement à une telle inscription en adressant un message électronique à cet effet à l'adresse suivante: support@tele2.be. La capacité maximale de stockage de chaque adresse mails mise à la disposition du client est de 50 MB. En cas de dépassement de ce plafond, TELE2 peut effacer, par ordre d'ancienneté, le nombre de messages électroniques nécessaire pour que la taille de l'ensemble des adresses mails mises à la disposition du client n'excède pas cette limite. Le client ne peut émettre des messages que par le serveur SMTP sortant de TELE2. Les messages reçus ou émis par le biais d'une de ces adresses mails ne sont conservés par TELE2 que pour une durée maximale de 90 jours consécutifs. Les messages placés dans le répertoire " courriers indésirables " par le client ou par TELE2 ne sont conservés que 15 jours, et les messages placés dans la corbeille ne sont conservés que 5 jours. TELE2 peut désactiver, sans préavis, l'une de ces adresses mails, lorsque celle-ci n'a pas été utilisée depuis plus de 90 jours consécutifs (i) à partir de POP3 ou Webmail ou (ii) à partir de l'accès à Internet de TELE2. TELE2 peut annuler l'adresse mail ainsi que tous les messages lorsque celle-ci n'a pas été utilisée depuis plus de 120 jours consécutifs (i) à partir de POP3 ou Webmail ou (ii) à partir de l'accès à Internet de TELE2. TELE2 peut détruire, sans notification au client, tout courrier électronique entrant ou sortant qui (i) pourrait contenir un virus ou toute autre donnée nuisible; (ii) résulterait d'un multipostage abusif (spam) ou de mailing de masse ou contiendrait le sujet MAILER-DEMON en réponse à des messages non acceptés; (iii) proviendrait d'un fournisseur de service Internet répertorié sur la liste noire RBL. 4.5 TELE2 peut bloquer ou restreindre l'accès à certains ports ou adresses Internet qui ne respectent pas la loi. TELE2 peut désactiver ou annuler l'accès à l'Internet ou à un ou plusieurs services conformément aux règles Netiquette qui sont disponibles sur le portail.

Article 5 : Utilisation du Service

5.1 Le client est responsable de l'utilisation du Service en bon père de famille, conformément aux lois et règlements en vigueur. Le client est responsable de la garde de ses équipements, il s'assurera qu'aucune autre personne n'a accès au Service sans son autorisation. 5.2 TELE2 a la faculté, dans la mesure nécessaire, d'interrompre le Service pour des raisons opérationnelles, de maintenance ou en cas d'urgence. Le client autorise TELE2 à surveiller et contrôler à distance à tout moment la TELE2 Box. La TELE2 Box ne peut en aucun cas être déplacée ou adaptée sans l'intervention de TELE2. 5.3 L'utilisation du Service peut présenter des risques d'intrusions des tiers ou de virus contre le système informatique du client à qui il appartient de prendre toutes les mesures appropriées afin de protéger ses données et logiciels. TELE2 n'est pas responsable de la divulgation de données confidentielles stockées sur le système informatique du client. 5.4 TELE2 ne peut en aucun cas être tenue responsable du contenu des données accessibles par Internet. 5.5 Le client s'engage à ne pas utiliser le Service à des fins autres que des fins licites. 5.6 TELE2 peut, de sa propre initiative ou à la demande de toute autorité compétente, divulguer, supprimer, modifier ou déplacer tout contenu qui manquerait aux termes des présentes conditions générales ou serait répréhensible de toute autre façon.

Article 6 : Suspension

6.1 En cas d'utilisation contraire aux conditions générales ou d'insolvabilité du client, TELE2 peut suspendre le Service. La suspension a lieu sans que le client puisse prétendre à une quelconque indemnité, sauf en cas de suspension abusive. 6.2 Toute facture pour un des services de TELE2 non acquittée à l'échéance pourra donner lieu à la suspension du Service après qu'un rappel ait été préalablement envoyé au client annonçant la suspension.

Article 7 : Responsabilité

7.1 TELE2 est responsable pour la fourniture du service jusqu'au point de raccordement au réseau du client. Il s'agit d'une obligation de moyen. TELE2 ne peut être tenue responsable, au-delà de son obligation de moyen, en cas de mauvaise utilisation du réseau et/ou du Service ou en cas de mauvais fonctionnement du terminal et/ou du réseau, notamment pour les appels vers des numéros d'urgence ou pour le fonctionnement de téléalarmes. Les activités de scanning et de filtrage mentionnées à l'article 4.4 sont réalisées sur base d'ef-

forts raisonnables et TELE2 ne peut pas garantir leur efficacité. Le client doit protéger adéquatement son propre matériel, notamment contre les virus et intrusions. 7.2 TELE2 n'est pas responsable des dommages résultant du contenu des communications. TELE2 ne peut être tenue responsable des services offerts par des tiers et accessibles via le réseau de TELE2, ni de la facturation de ces services. 7.3 TELE2 ne peut être tenue responsable que du dommage direct subi par le client et pour lequel il aura démontré que les agissements fautifs de TELE2 lui ont directement causé préjudice. Dans tous les cas où TELE2 est responsable, sa responsabilité est limitée, sauf dans les cas exclus par la loi, au montant facturé par TELE2 au client pour le Service sur une période de 12 mois précédant le dommage avec un minimum de 250 €. 7.4 Le client s'engage à indemniser TELE2 de tout dommage ou demande de tiers consécutifs à l'envoi, la diffusion ou la transmission de tout contenu effectué par le client par l'intermédiaire du Service, à l'utilisation du Service par le client et à toute violation des présentes conditions générales ou des droits d'autrui de quelque nature qu'elle soit, avec les mêmes limitations que celles prévues à l'article 7.3. 7.5 En cas de force majeure, les obligations de la partie empêchée sont suspendues.

Article 8 : Prix et modalités de paiement

8.1 Le client est débiteur des redevances d'abonnement mensuelles dues pour l'utilisation du Service, du prix de la TELE2 Box, du matériel commandé séparément, des communications téléphoniques et, le cas échéant, du prix des volumes de transit non compris dans la redevance d'abonnement mensuelle. La redevance mensuelle est facturée par anticipation de 2 mois au maximum. Les factures peuvent être envoyées par voie électronique. 8.2 Les factures sont payables à 30 jours date de facture. Le paiement ne peut s'effectuer que par domiciliation bancaire ou virement au numéro de compte indiqué par TELE2 avec mention de la référence exacte. TELE2 se réserve le droit de facturer des frais de rappels habituellement pratiqués. TELE2 peut confier la procédure de recouvrement à un tiers. La partie défaillante sera redevable d'intérêts de retard calculés sur la base d'une fois et demi le taux d'intérêt légal exigibles de plein droit à compter de l'échéance. En outre, une indemnité forfaitaire équivalente à 15% du montant impayé avec un minimum de 30 euros sera facturée. Tous les frais de recouvrement par voie judiciaire, en ce compris les frais d'huissiers, seront également mis à charge de la partie défaillante. La clause pénale susvisée s'applique réciproquement en cas d'inexécution de la part de TELE2. 8.3 Toute réclamation concernant une facture doit parvenir par écrit à TELE2 dans les 15 jours de sa réception par le client. En cas de réclamation, le client est néanmoins tenu de régler le montant non contesté des sommes facturées. 8.4 La facture est émise sur base des données enregistrées lors de l'inscription. En cas de modifications, celles-ci seront d'application dès la facture suivante.

Article 9 : Divers

9.1 Le client s'engage à prévenir TELE2 de tout changement d'adresse dès connaissance de ce changement. 9.2 Le contrat ne pourra être cédé par le client, en totalité ou en partie, sans l'accord exprès et préalable de TELE2. TELE2 pourra céder tout ou partie du contrat sous réserve d'en informer le client qui aura la faculté de résilier le contrat en cas de désaccord. TELE2 pourra avoir recours à tout sous-traitant de son choix pour l'exécution des présentes à la condition que le sous-traitant se trouve engagé dans les mêmes termes vis-à-vis du client. 9.3 Protection de la vie privée : TELE2 traite les données personnelles du client pour les finalités suivantes : fourniture de services de télécommunications, gestion de la relation avec le client, réalisation d'annuaires des clients ou des adresses URL, envoi d'information commerciale au client sur les produits et les services de TELE2 et d'autres entreprises auxquelles TELE2 est liée par contrat. Les données ne seront communiquées à des tiers que pour les finalités spécifiées ci-dessus. Le client peut s'opposer au traitement des données personnelles dans un but de marketing direct en prenant contact avec le Service clientèle. Le client bénéficie d'un droit d'accès et de rectification des données personnelles le concernant. 9.4 Le contrat est soumis au droit belge et à la compétence exclusive des tribunaux belges. Pour les clients professionnels, les tribunaux de Bruxelles sont seuls compétents. 9.5 Le siège social de GROUPE TELE2 Versatel Belgium sa est situé Avenue Reine Astrid 166 à 1780 Wemmel. Le client a la faculté de signaler à TELE2 ou à la police (www.polfed.be) tout site web présentant un contenu illégal. En cas de plainte, le client doit s'adresser au service clientèle de TELE2, Boîte postale 3, 1140 Bruxelles 14. Si et seulement si le client n'est pas satisfait du traitement réservé à sa plainte, il pourra s'adresser au Service de médiation pour les télécommunications, Place des Barricades 1, 1000 Bruxelles, tél : 02 223 06 06, fax : 02 219 77 88, e-mail : plaintes@mediateurtelecom.be, site web : www.mediateur-telecom.be. Les plaintes soumises au Service de médiation ne sont recevables que si le client peut démontrer qu'il a entrepris une démarche préalable auprès de TELE2.

TELE2

Tel : 070/22 44 64
Internet : www.tele2.be

Bravo : vous avez fait le bon choix

Cher <perso>,

Vous avez choisi TELE2 All In et nous vous en remercions. Vous trouverez ci-joint un récapitulatif de votre commande. Votre demande est actuellement en cours de traitement et nous mettons tout en œuvre pour que l'activation de votre ligne TELE2 All In soit la plus rapide possible.

Avec TELE2 All In, vous avez fait le bon choix : vous avez en même temps l'ADSL ultra rapide de TELE2 et le téléphone, pour seulement <perso> par mois*, et sans facture Belgacom ! Et pour vos communications téléphoniques, vous avez choisi <perso> : encore de belles économies en perspectives !

Et maintenant que va-t-il se passer ?

Nous prévoyons d'activer TELE2 All In sur votre ligne dans la semaine du <perso>. Un de nos agents techniques vous appellera après cette date pour fixer un rendez-vous afin de venir chez vous pour finaliser l'installation de TELE2 All In. En attendant, vous continuez à surfer et à téléphoner sans rien changer à vos habitudes, en toute simplicité.

Nous vous remercions de votre confiance et vous souhaitons de belles économies avec TELE2 All In !



Sébastien Degand
Responsable Marketing

PS : Pour suivre votre commande en ligne, il vous suffit de vous rendre sur <perso> et de rentrer les informations suivantes (nom d'utilisateur : <perso> et mot de passe : <perso>)

* Hors achat de la TELE2-Box à 79,90 € Sans domiciliation - + 1 €/mois. Le contrat est conclu pour un an minimum. Offre réservée aux particuliers.

Cher client,

Nous vous remercions de votre commande! Nous l'avons bien reçue et nous espérons qu'elle répond entièrement à vos attentes.

Vous trouverez ici un récapitulatif de votre commande.

Vos données

Nom: [REDACTED]
Date de la commande: [REDACTED]
Adresse: [REDACTED]
VAT: [REDACTED]

Données de facture

Banque: [REDACTED]
Numéro de compte: [REDACTED]

Adresse de livraison

[REDACTED]
[REDACTED]

Produits – services commandés

TELE2 All In

Abonnement mensuel	frais mensuels	x 1	€ 39.90
Activation unique	frais uniques	x 1	€ 75.00
Promotion: Activation gratuite		X 1	€ -75.00

TELE2 Free Time

Tele2 Box

Prix	frais uniques	x 1	€ 110.00
Promotion: Réduction sur la Tele2 Box		X 1	€ -30.10

Installation à domicile

Prix	frais uniques	x 1	€ 125.00
Promotion: Installation à domicile gratuite		X 1	€ -125.00

Total: € 79.90

Tous les prix sont TVA comprise (21%)

Données de connexion

nom d'utilisateur	[REDACTED]
mot de passe	[REDACTED]
e-mail	[REDACTED]
serveur mail entrant(POP3)	[REDACTED]
serveur mail sortant(SMTP)	[REDACTED]
serveur actualités news	[REDACTED]
serveur FTP	[REDACTED]
page d'accueil personnelle	[REDACTED]

Conditions contractuelles

Le contract se compose de la commande, des conditions générales applicables à la commande et de la confirmation écrite de la commande par TELE2 - Versatel

Le consommateur a le droit de notifier à Tele2 qu'il renonce à l'achat, sans pénalités et sans indication de motif, dans les 9 jours ouvrables de la date de la présente confirmation écrite.

GROUPE TELE2 Versatel Belgium SA
Avenue Reine Astrid 166
1780 Wemmel
TVA BE 0463 193 905
RPM Bruxelles

Service Clientèle: 070 / 22 44 64