

Avis sur les conditions générales et le contrat-type « Telenet Mobile »

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 «Telenet Mobile».

Article 2.3.1

Dans le texte en français, la traduction correcte de « wilsovereenstemming » est « concours des volontés »; à substituer donc à « entente ».

Article 2.4.1

Cet article n'est pas conforme à l'article 108, §2, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques. Le client doit dans tous les cas être informé en cas de changement des conditions générales et pas uniquement « si celui-ci influence notablement le Service que vous utilisez ». Le seul critère en la matière peut être une interprétation rationnelle de la notion de « changement », à savoir l'influence notable du contrat. Ce principe vaut également pour la possibilité de résiliation sans frais. Dans toute cette disposition, les références à l'influence notable de l'utilisation du service par le client doivent donc être supprimées.

En outre, cet avertissement doit, conformément à l'article 108 précité, toujours se faire au moins un mois à l'avance, et l'avertissement postérieur pour cause « d'urgence » n'est pas autorisé.

Article 2.5.2

Ce qu'il faut précisément entendre par « confirmation envoyée via l'appareil de téléphonie mobile du client (p. ex. via sms, ...) » n'est pas clair. Qui envoie cette confirmation ? Si Telenet confirme via sms une modification demandée par le client, cela ne pose aucun problème. La disposition doit alors être réécrite pour plus de clarté.

Cependant, si Telenet estime que le client est lié par une « confirmation », via un sms envoyé par Telenet par exemple, d'une modification suggérée ou proposée par Telenet lui-même, il se pose bel et bien un problème. Des abus peuvent résulter de cette disposition lors de la proposition de nouveaux services ou de modifications (qui ne sont pas vraiment en faveur du client et qu'il n'a pas non plus demandés) en spéculant sur l'absence de toute réaction de la part du client.

Article 5.6

Le risque que le client ne reçoive pas sa facture est réel. Dans ce cas, outre un intérêt de retard, une indemnité de minimum 40 euros est immédiatement facturée. Aussi est-il recommandé que Telenet envoie d'abord un rappel et qu'il ne mette le client en demeure et augmente de plein droit le montant à payer que si aucun paiement n'est reçu dans le nouveau délai fixé dans la lettre de rappel.

Dans cet article, le terme néerlandais « schadebeding » devrait être remplacé par « schadevergoeding » vu qu'en employant « beding », c'est la disposition qui est visée.

3. Commentaires de Telenet

Article 2.3.1

Telenet est disposé à tenir compte de la traduction correcte du terme néerlandais « wilovereenstemming » et ainsi à remplacer le terme « entente » par les termes « concours des volontés » dans une prochaine version de la version française des conditions générales.

Article 2.4.1

L'ajout dans la phrase de « si celui-ci influence notablement le Service que vous utilisez » par Telenet était motivé par des raisons pratiques. Il n'est pas nécessaire d'informer les clients de toute modification, comme par exemple une adaptation linguistique ou une clarification. Cela engendrerait une certaine confusion.

Telenet est disposé à adapter cette phrase comme suit dans une prochaine version des conditions générales: « Vous serez prévenu un mois à l'avance de l'entrée en vigueur du changement. »

La phrase « En cas d'urgence, vous serez informé pas plus tard qu'une semaine après le changement, sans que cela puisse vous donner droit à une quelconque indemnité. » sera également supprimée dans une prochaine version des conditions générales. »

Article 2.5.2

On vise en l'espèce le premier cas, à savoir une confirmation d'une modification demandée par le client.

La phrase sera clarifiée comme suit dans une prochaine version des conditions générales: « toute confirmation envoyée à la suite d'une modification demandée par le client... des services supplémentaires. »

Article 5.6

Telenet est disposé à ajouter « après mise en demeure » dans une prochaine version des conditions générales.

Le terme néerlandais « schadebeding » est un terme couramment utilisé. Telenet ne juge pas nécessaire d'adapter celui-ci.

Conditions générales de Telenet Mobile

Ces conditions générales sont d'application pour le service de Telenet Mobile (désigné ci-après par « le Service »). Ce service est fourni par Telenet N.V.

1. Définition de certaines notions

« L'appareil terminal » signifie l'appareillage qui ne fait pas partie du réseau Telenet et que vous employez pour utiliser notre service.

La « facture » signifie l'état descriptif des marchandises et services fournis, qui comprend une confirmation des montants dont vous êtes redevable. La facture a une portée générale et porte notamment sur les documents intitulés « Facture » ou « Décompte ».

Le « client » signifie la personne physique ou morale ou l'association de fait avec qui ce Contrat est conclu, elle peut être toute personne qui agit ou dont Telenet peut raisonnablement penser qu'elle agit avec l'autorisation ou le consentement du bénéficiaire du service.

Le « contrat » signifie l'ensemble des droits et obligations entre le client et Telenet en rapport avec le service et constitué par ces conditions générales, la demande de contrat avec les annexes éventuelles et les tarifs mentionnés sur www.telenet.be/mobile. Tous les accords ou contrats oraux ou écrits antérieurs portant sur l'objet de ce Contrat, sont considérés comme nuls et sont remplacés par ce Contrat.

« Telenet Mobile » signifie l'ensemble des services mobile et les services supplémentaires proposés par Telenet via le réseau. Ces services peuvent comprendre les communications de son et de données. Ceci comprend Telenet Mobile (l'offre de base) et des services supplémentaires tels que roaming, SMS, CLIP, CLIR. Le client reconnaît et accepte que certains services ne seront pas disponibles lors de phase de lancement de Telenet Mobile. Le client reconnaît et accepte que la possibilité d'utiliser Telenet Mobile impose au client de disposer d'un appareil terminal approprié et agréé par Telenet.

"Telenet N.V", société anonyme de droit belge, ayant son siège social à Liersesteenweg 4, 2800 Mechelen, TVA BE 0439.840.857, RPM Malines, commercialise ses services sous la marque déposée et la marque commerciale « Telenet Mobile ».

« L'asbl Preventel » signifie l'asbl Preventel, ayant son siège social à 1930 Zaventem, Leuvensesteenweg 533, adresse de correspondance à 2600 Berchem, Uitbreidingstraat 84, bte 3, ayant pour objectif la création, la gestion et la mise à jour d'un fichier de données commun pour les membres afin de prévenir et combattre la fraude connue ou démontrée, les non-paiements de clients existants ou potentiels des réseaux de télécommunication en Belgique. Telenet est membre de l'asbl Preventel;

2. Réalisation du contrat - procédure d'activation du service

Le client peut avoir accès au Service soit en souscrivant un abonnement, soit en achetant un crédit d'appel prépayé (si l'option est disponible).

2.1. Abonnement

2.1.1. Données du client

- a) Le client qui demande un contrat pour le Service est tenu de remplir correctement et complètement la demande et de présenter sur simple demande les documents suivants :
- si le client est une personne naturelle :
 - la carte d'identité belge originale, la carte de séjour EU ou la carte d'identité pour étrangers originale émise en Belgique ;
 - Le cas échéant les documents d'identité complétés demandés;
 - si le client est une personne morale ou une association de fait :
 - un exemplaire des statuts publiés au Moniteur Belge et de toutes les modifications des statuts publiées au Moniteur Belge;

- la carte d'identité belge originale, la carte de séjour EU ou la carte d'identité pour étrangers originale émise en Belgique d'une personne naturelle habilitée à représenter la personne morale ou l'association de fait ;
 - présenter à Telenet des documents supplémentaires attestant des capacités financières de la personne morale ou de l'association de fait.
- b) Toute personne qui se présente comme le mandataire d'une personne physique ou morale ou d'une association de fait est tenue de s'identifier à la demande de Telenet et de fournir la preuve de sa qualité de mandataire.
- c) Toute personne qui se présente comme le mandataire d'une personne physique ou morale ou d'une association de fait est tenue de s'identifier à la demande de Telenet et de fournir la preuve de sa qualité de mandataire. Le client s'engage à informer immédiatement Telenet, par une lettre adressée à Telenet, Service clientèle, Liersesteenweg 4, 2800 Mechelen, de tout changement intervenu dans les informations reprises dans la demande de contrat rentrée. Il faut notamment communiquer : tout changement d'adresse, toute modification du siège social; de la forme juridique, du but social ou du nom de la société; toute modification en rapport avec les informations financières (concernant le numéro de compte, la domiciliation, le numéro de carte de crédit, la date d'échéance, ...). si le client communique trop tard les changements intervenus dans les données fournies, il peut seulement revendiquer l'effet rétroactif des modifications ou la refacturation par Telenet.
- d) La justesse et la complétude des informations fournies par le client relèvent de sa seule responsabilité.
- e) Telenet ne peut pas procéder à l'activation du Service si Telenet n'est pas en possession d'un exemplaire entièrement complété et signé de la demande de contrat et le cas échéant du document de transfert de numéro.

2.1.2. Le Service est réservé aux clients Telenet.

Le Service est proposé uniquement aux clients Telenet existants. Au début du contrat, le client doit donc être lié contractuellement à un autre Service de Telenet, qu'il s'agisse de Telenet internet ou de la téléphonie fixe Telenet. Si lors du contrat, il apparaît que le client n'est pas lié contractuellement à un autre Service Telenet comme indiqué ci-dessus, Telenet se réserve alors le droit de résilier le Service après notification.

2.1.3. Raisons du refus

Telenet se réserve le droit pour une demande de contrat soit de limiter l'accès aux réseaux étrangers (les possibilités de roaming) ou l'accès à certains services supplémentaires ou de le refuser pour l'une des raisons suivantes :

- a) le client refuse de fournir les informations demandées, indiquées à l'article 2.1 ou a fourni des informations incorrectes ou fausses ;
- b) la demande de contrat n'est pas convenablement complétée ;
- c) le client n'a pas respecté ses obligations découlant d'un autre contrat avec Telenet ;
- d) il y a des preuves ou de fortes présomptions de défaut de paiement ou de fraude par le client ou de l'utilisation d'un Service Telenet contraire aux dispositions du contrat, légales ou réglementaires, à l'ordre public ou aux bonnes mœurs ;
- e) le client figure dans le fichier Preventel ;
- f) le client perturbe ou menace le bon fonctionnement ou l'intégrité du réseau Telenet ;
- g) Des raisons techniques ne permettent pas ou pas raisonnablement d'effectuer un raccordement au Service;

2.1.4. Caution

- a) À la demande de contrat ou pendant la durée du contrat, Telenet se réserve le droit de demander le versement d'une caution ou d'un acompte. Telenet peut demander une caution ou un acompte après un défaut de paiement, un paiement partiel ou tardif, si le montant des communications du client le justifie, si les données du dossier sont incomplètes, si le contrôle

du dossier le justifie ou à l'octroi de la possibilité de passer des communications internationales. La caution est de 350 euros au maximum par carte SIM pour la téléphonie mobile.

- b) Si la caution ou l'acompte n'est pas versé à la date prévue, la demande de contrat sera refusée ou le contrat sera résilié sans que le client ait droit à une indemnité.
- c) Aucun intérêt ne sera payé sur la somme versée comme caution.
- d) La caution sera utilisée intégralement pour le paiement (partiel) des factures, à l'exception des 3 premières factures que le client reçoit après le paiement de la caution. Le client n'a donc pas le droit de demander à Telenet d'utiliser la caution pour un paiement (partiel) des 3 premières factures après la date du versement de la caution. Si le montant (restant) de la caution n'est pas utilisé comme décrit ci-dessus, Telenet remboursera le montant (restant) de la caution au client dans un délai de deux mois après la date de résiliation du contrat pour autant que le client ait réglé toutes ses factures. Un acompte versé est toujours porté en déduction des prochaines factures au client et ne produit pas d'intérêt.

2.1.5. Paiement par carte de crédit

À la demande de contrat ou pendant la durée du contrat, Telenet se réserve le droit de demander que les paiements se fassent avec une carte de crédit acceptée par Telenet.

2.2. Crédit d'appel prépayé (si l'option est disponible)

2.2.1 Le crédit d'appel prépayé donne au client directement accès au Service à concurrence du montant de ce crédit d'appel prépayé et pour la durée de validité du crédit d'appel prépayé. Le crédit d'appel prépayé est une partie du Service réservé aux consommateurs, à l'exclusion des utilisateurs professionnels.

2.2.2. Le client peut passer des appels avec le numéro de GSM qui lui a été attribué, tant que son crédit d'appel prépayé n'est pas entièrement consommé ou n'est pas perdu conformément à l'article 3.1.3 de ces conditions générales. Tant que Telenet n'a pas retiré ce numéro conformément à l'article 3.1.3 de ces conditions générales, le client peut s'en servir pour recevoir des appels.

2.2.3. Le client n'a jamais droit à un remboursement par Telenet du crédit d'appel qu'il a acheté, pas même en cas de conversion en un abonnement.

2.2.4. Le client qui fait usage d'un crédit d'appel prépayé mais qui ne s'est pas enregistré auprès de Telenet, accepte le fait que son identité n'est pas connue de Telenet et que par conséquent Telenet n'est pas en mesure de fournir à ce client la moindre information eu égard à ces conditions générales.

2.3. Entrée en vigueur et durée du contrat

2.3.1. Sauf convention contraire, le contrat existe à partir de l'entente, tous les droits et obligations étant d'application. Pour le Service, le contrat entre en vigueur le jour où la carte SIM est activée par Telenet. Les frais d'abonnement commencent à courir à partir du jour d'activation de la carte SIM.

2.3.2. Les conditions générales sont communiquées au client au plus tard à la conclusion du contrat. En activant la carte SIM ou en utilisant le Service, le client reconnaît avoir reçu les conditions générales et les accepter. Le client ne peut en aucune façon modifier ou remplacer les conditions générales, pas même par ses propres conditions générales, à moins que Telenet y consente préalablement et expressément par écrit. En outre, tout un chacun peut prendre connaissance de ces conditions générales et des modifications éventuelles sur simple demande auprès du Service clientèle de Telenet, auprès des revendeurs Telenet et sur le site www.telenet.be/mobile.

2.3.3. Telenet s'engage à effectuer l'activation et à lever les dérangements éventuels dont il aurait connaissance dans les plus brefs délais.

2.3.4. Le contrat est conclu pour une durée indéterminée, sauf convention contraire entre les parties. Le contrat à durée indéterminée peut être résilié à tout moment conformément aux

conditions définies à l'article 7 de ces conditions générales.

2.4. Modification du contrat et/ou augmentation des tarifs

2.4.1. Telenet peut en tout temps modifier les Conditions générales ou les spécifications techniques ou propriétés de ses services. Vous serez prévenu un mois à l'avance de l'entrée en vigueur du changement si celui-ci influence notablement le Service que vous utilisez. En cas d'urgence, vous serez informé pas plus tard qu'une semaine après le changement, sans que cela puisse vous donner droit à une quelconque indemnité. Au cas où vous n'êtes pas d'accord avec une modification qui influence notablement l'utilisation du Service, vous avez le droit de résilier sans frais le Contrat par lettre écrite au plus tard avant le dernier jour du mois suivant l'entrée en vigueur des changements, moyennant un préavis de 10 jours.

2.4.2. Telenet peut en tout temps modifier les conditions de prix. Dans ce cas, vous avez le droit de résilier sans frais le Contrat par lettre écrite au plus tard avant le dernier jour du mois suivant la réception de la première facture après l'entrée en vigueur des changements.

Les conditions de prix se trouvent sur www.telenet.be/mobile.

2.5. Signature du client

2.5.1. Un message envoyé par fax et la signature qui s'y trouve ont la même force probante que le message original et la signature originale.

2.5.2. Dans le cadre de ce contrat, toute confirmation envoyée via l'appareil de téléphonie mobile du client (p.ex. via sms, ...), des modifications proposées ou offertes par Telenet du Service Telenet ou de l'activation des services supplémentaires proposés ou offerts par Telenet, lie le client et le client est aussi lié contractuellement par la modification concernée du Service ou l'activation des services supplémentaires. Les données de communication électronique sont stockées par Telenet pour une durée strictement nécessaire.

3. Prestations et obligations de Telenet

3.1. Le Service

3.1.1. Obligation d'effort : Telenet s'engage à tout mettre en œuvre afin d'assurer de manière optimale l'accès du client au réseau de télécommunication et au Service de Telenet. Cet engagement entraîne une obligation de moyens et seul Telenet détermine les moyens techniques à mettre en œuvre pour assurer l'accès au Service dans les meilleures conditions. La téléphonie mobile est une forme de communication sans fil et fait appel à la diffusion de signaux radio. Comme ces signaux peuvent être perturbés par une source externe ou par des obstacles inhérents aux bâtiments, à la végétation ou au relief, Telenet ne peut garantir une transmission parfaite en tout temps et en tout lieu. En outre, la qualité du Service dépend aussi de la qualité de l'appareil de téléphonie mobile utilisé. Telenet n'assume aucune responsabilité pour tout dérangement dans la transmission, qui serait dû aux circonstances évoquées plus haut. Telenet s'engage à entretenir son réseau de manière optimale ; dans ce but, il est amené à effectuer des travaux pour la maintenance, le renforcement, le réaménagement ou l'extension de son réseau. Ces travaux peuvent provoquer des dérangements temporaires que le client devra supporter. Telenet mettra tout en œuvre pour limiter le plus possible ces dérangements et les lever le plus rapidement possible.

3.1.2. Carte SIM : Telenet fournit au client une carte à puce, la carte SIM Telenet (appelée carte SIM dans les présentes conditions générales), que le client doit placer dans son appareil de téléphone mobile pour avoir accès au Service. La carte SIM reprend toutes les données qui sont nécessaires pour l'identification du client sur le réseau, et que l'appareil utilise aussi pour recevoir et envoyer des appels. La carte SIM représente le contrat du client sur le réseau et pour le Service. L'accès à la carte SIM est protégé par un code PIN, qui peut être utilisé par le client selon le mode d'emploi de son appareil de téléphonie mobile.

3.1.3. Numéro d'appel : Telenet octroie un numéro de GSM à l'activation du Service. Sauf accord entre Telenet et le client ou si le client fait transférer son numéro dans le cadre de la portabilité du numéro mobile, le client ne peut pas se prévaloir du droit à exiger un numéro de GSM particulier. Si un accord a été passé entre Telenet et le client lui permettant de choisir son

numéro de GSM, cela vaut uniquement pour les numéros disponibles. À la demande du client et pour autant que les raisons soient fondées, Telenet pourra modifier son numéro de GSM, à condition que le changement soit techniquement possible. S'il y a des frais liés à cette modification, Telenet en informera le client avant le changement définitif de son numéro de GSM. Sauf avis contraire du client dans les 5 jours civils après notification, Telenet changera le numéro de GSM du client qui assumera les frais associés. En tous les cas, il est fortement recommandé au client de ne communiquer son nouveau numéro de téléphone Telenet qu'après confirmation par Telenet.

3.1.4. Telenet se réserve le droit de modifier le numéro de GSM attribué au client pour des raisons liées à l'exploitation du Service. Le cas échéant, Telenet en informera le client raisonnablement à l'avance.

3.1.5. Pour ce qui concerne les appels internationaux ou le roaming (dès que ce Service est disponible), le Service dépend de la zone géographique dans laquelle le client peut lancer et recevoir des appels et des accords commerciaux conclus par Telenet. La liste des pays dans lesquels le roaming est possible et les tarifs de roaming seront adaptés selon l'évolution de ces accords. De telles adaptations ne donnent pas au client le droit de résilier son contrat. Les clients peuvent consulter la liste des pays et les tarifs sur www.telenet.be/mobile.

3.2. Modification des prestations

3.2.1. Si l'exploitation ou l'organisation du Service l'imposent, Telenet pourra modifier la teneur ou les caractéristiques de ses prestations, sans néanmoins en changer les caractéristiques essentielles.

3.2.2. Sauf cas de force majeure ou en cas d'impossibilité pour des raisons pratiques ou techniques, Telenet s'engage à informer le client de toute modification qui peut avoir des conséquences pour les appareils de téléphonie mobile.

La cause éventuelle du remplacement ou des modifications de l'appareil de téléphonie mobile donnant accès à un Service particulier ou des services supplémentaires ne donne pas droit au client à une indemnité à condition que la modification ou le remplacement se fassent indépendamment de la volonté de Telenet.

3.3. Protection de la vie privée

3.3.1. Telenet se charge du traitement des données personnelles que le client lui transmet, y compris les données personnelles éventuelles des utilisateurs du Service ou des services supplémentaires (les « utilisateurs »).

Telenet traite ces données personnelles dans le cadre de la fourniture des services de Telenet, de la facturation des services de Telenet, de la gestion des informations fournies par le client, traitement des questions posées par le client, la lutte contre la fraude, études de marché, marketing et pour proposer au client d'autres services ou marchandises, pour une durée strictement nécessaire. Telenet se charge de traiter les données de trafic du client et des utilisateurs et plus spécialement :

- l'identification du numéro appelant ;
- nombre total des unités comptées pour la période de calcul ;
- l'identification du numéro appelé ;
- le type, l'heure de début et la durée l'appel ou du volume de données envoyé ;
- la date du Service ou de la connexion;
- autres données de taxation, comme les prépaiements, les paiements échelonnés, les clôtures et les mises en demeure.

dans le cadre de la facturation des services Telenet jusqu'à la fin de la période dans laquelle le paiement d'une facture peut être légalement exigé. Telenet traite en outre les données de trafic, non limitées à celles évoquées plus haut, dans le cadre de :

- la lutte contre les fraudes;
- les études de marché, le marketing, les services sur base des données de localisation et pour proposer au client d'autres services et marchandises et cela pour les objectifs et la durée de l'étude de marché concernée, l'action marketing ou le Service.

Telenet peut faire appel à des tiers pour obtenir des données en rapport avec le client en vue soit de s'assurer que les données reprises dans ses bases de données sont correctes et complètes, soit pour effectuer des études de marché ou des actions de direct marketing. Telenet peut communiquer les données personnelles ou de trafic aux services habilités des autorités et aux services de secours pour leur permettre de répondre aux demandes qui leur sont adressées. Les données personnelles et de trafic du client et des utilisateurs sont stockées dans les bases de données de Telenet, qui sont la propriété de Telenet.

3.3.2. Telenet fait assurer en sous-traitance les services de facturation et confie à des tiers, dans le cadre de la sous-traitance ou des accords de coopération, la réalisation de certains services fournis au client ou aux utilisateurs. Telenet ne communique à des tiers les données personnelles et de trafic du client ou des utilisateurs que si la fourniture des services ainsi confiés l'exige et uniquement en vue de cette fourniture. Outre les cas précités, Telenet peut communiquer les données personnelles et de trafic du client ou des utilisateurs à des tiers en raison d'un arrêté, d'une loi, d'une prescription ou d'une disposition émanant des autorités.

En outre, Telenet fait appel à des agents Telenet pour la gestion des clients et la fourniture de conseils. Dans ce cadre, Telenet peut leur communiquer ou recevoir d'eux des données personnelles du client ou des utilisateurs, des services fournis ou des contrats.

3.3.3. Telenet communique les données personnelles des clients qui ne respectent pas leurs obligations vis-à-vis de Telenet à l'asbl Preventel, qui peut ainsi enregistrer ces clients dans son fichier Preventel. Les clients sont préalablement informés de leur enregistrement dans le fichier Preventel. Après leur enregistrement, ils peuvent obtenir la communication de leurs données personnelles après de l'asbl Preventel, chargée du traitement. L'asbl Preventel a son siège social à Leuvensesteenweg 533, boîte 1 à 1930 Zaventem. L'adresse de correspondance pour les clients est la suivante : Uitbreidingsstraat 84, boîte 3 à 2600 Berchem. Si le client ou le candidat client estime être repris à tort dans le fichier Preventel, il peut faire valoir son point de vue en présentant les preuves à Preventel.

3.3.4. Dans le cadre des dispositions légales en vigueur, la personne physique qui peut prouver son identité, peut consulter ou demander la modification des données traitées par Telenet en adressant une lettre datée et signée au Service clientèle de Telenet.

En s'adressant au Service clientèle de Telenet, le client peut s'opposer sans frais à l'utilisation de ses données personnelles et de trafic à des fins de direct marketing.

3.4. Responsabilité de Telenet

3.4.1. Telenet ne peut être tenu pour responsable pour des dommages résultant de :

- l'utilisation fautive par le client du Service ou des services supplémentaires ;
- un mauvais fonctionnement de l'appareil ou des accessoires de téléphonie mobile ou fixe ou un mauvais usage de l'appareil de téléphonie mobile ou fixe ou l'utilisation d'un matériel non agréé ;
- des perturbations ou une mauvaise qualité du Service de Telenet ou des services supplémentaires en raison de facteurs externes;
- les agissements de tiers, malgré les mesures de sécurité prises par Telenet ;
- la suspension ou la cessation du Service ou des services supplémentaires, conformément aux conditions générales, même si la suspension ou la cessation du Service ou des services supplémentaires peuvent avoir des conséquences directes ou indirectes pour des tiers ;
- des modifications dues à des prescriptions de l'I.B.P.T. ou d'un autre organe régulateur ;
- les cas de force majeure.

3.4.2. La responsabilité de Telenet n'est engagée que si le client peut prouver que Telenet a commis une faute grave, en cas de malveillance ou que Telenet n'a pas respecté un engagement constituant une des prestations principales du Contrat. La responsabilité de Telenet est limitée à la réparation du dommage prévisible, direct et personnel subi par le client, à l'exclusion de tout dommage indirect ou immatériel, notamment, mais sans être limitatif, une perte commerciale, de revenus ou de bénéfices, perte de clients, perte ou dommage de données, pertes de contrats et frais supplémentaires.

3.4.3. Telenet ne peut pas être tenu pour responsable de retards ou insuffisances dans

l'exécution de ses prestations et des conséquences de ceux-ci qui sont imputables à des faits ou à des circonstances hors de sa volonté, notamment, mais sans être limitatif, guerre, insurrection, émeutes, actes des autorités civiles ou militaires, explosions, grèves ou conflits sociaux, inondations, gel persistant, incendie, ou orage. La responsabilité de Telenet n'est pas engagée non plus si le client ne respecte pas ses obligations.

3.4.4. Le contenu de la communication vocale ou de données que vous effectuez reste en tous les cas de la responsabilité du client et Telenet n'est pas supposé le limiter ou le surveiller, et Telenet ne peut être tenu pour responsable du contenu de cette communication, à moins, que de l'avis de Telenet, cela soit techniquement possible et que Telenet y est obligé par la loi ou une décision judiciaire. Telenet exclut toute responsabilité en rapport avec l'envoi ou la réception d'informations, quelle qu'en soit la nature.

3.4.5. Telenet décline aussi toute responsabilité pour des agissements ou des négligences d'autres prestataires de services de télécommunication ou pour des dérangements ou pannes de leurs appareillages.

3.4.6. Telenet n'est pas responsable des dommages découlant de : (i) des défauts techniques du système de paiement qui peuvent ralentir l'exécution du contrat ou conduire à d'autres manquements de prestations contractuelles ; (ii) le comportement illégitime du client ou de tiers en rapport avec le paiement en ligne par carte de crédit (p.ex. une fraude du genre « phishing » et des infractions à la loi du 28 novembre 2000 en matière de cybercriminalité); (iii) la non-exécution contractuelle de BCC et de sous-traitants utilisés par BCC pour effectuer les transactions de paiement.

3.4.7. Les revendications du client en vertu de ce Contrat excluent toute autre revendication et sont limitées expressément à celles qui sont stipulées dans ces Conditions générales.

3.4.8. La responsabilité de Telenet ne peut être engagée pour des services, ni pour leur facturation, quand ceux-ci sont fournis par des tiers et qu'ils sont accessibles via le réseau de Telenet, même si Telenet recevait pour cela une forme de compensation et même si Telenet assure la facturation de ces services pour le compte de tiers.

3.4.9. En tous les cas, notre responsabilité se limite à l'équivalent de 3 mois de frais d'abonnement par sinistre avec un montant maximum de 100 euros par sinistre.

4. Obligations du client

4.1. Usage normal

4.1.1. Le client s'engage à utiliser le Service et les services supplémentaires qui lui sont fournis par Telenet en bon père de famille et uniquement pour son usage personnel, conformément aux dispositions du contrat et des lois et règlements en vigueur. Il est interdit d'utiliser le Service et les services supplémentaires de manière contraire à l'ordre public et aux bonnes mœurs.

4.1.2. Le client s'engage à faire un usage normal du Service ou des services supplémentaires de Telenet. N'est pas considéré comme un usage normal (liste non-exhaustive) :

- un usage visant à détourner les communications, directement ou indirectement, ou en vue d'une revente de quelque manière que ce soit du Service ou des services supplémentaires à des tiers sans que Telenet ait pour cela donné préalablement son accord écrit.
- un usage d'une manière qui perturbe le fonctionnement fiable et correct de certaines fonctions du réseau Telenet ou d'un réseau normalement repris par le réseau Telenet. Les exemples d'un fonctionnement fiable et correct sont la communication du numéro d'identification de l'appelant (sauf instruction contraire), la communication du numéro IMEI de l'appareil pour la téléphone mobile qui émet l'appel, l'interception et l'enregistrement des communications en raison d'une injonction des autorités judiciaires ou administratives compétentes, ou l'enregistrement et la conservation des données d'appel et d'identification;
- un usage de telle sorte que l'identification ou la localisation de l'appelant suite à un appel d'urgence ne soit plus possible, ou de sorte que le réseau Telenet soit saturé ou que son bon fonctionnement en soit perturbé;
- toute utilisation d'une autre manière que celle prévue pour le client à la conclusion du contrat

est communiquée à Telenet ;

- une utilisation d'une manière qui diffère nettement en termes de fréquence, de répartition entre les différents types de communication (à savoir téléphonie, transmission de données, SMS, MMS, ...) ou temps de connexion, des moyennes des différents clients du Service de Telenet;
- l'utilisation d'un appareil dont le mode d'emploi tombe ou est tombé sous un des points précédents selon Telenet.
- tout autre usage contraire aux conditions particulières d'application du Service ou des services supplémentaires.

Telenet peut fournir la preuve des utilisations interdites précitées par tous les moyens, y compris les données et relevés provenant de ses propres systèmes et de ceux d'autres opérateurs de réseaux de télécommunications par où est passée la communication. Le client et Telenet considèrent ces données et relevés comme véridiques jusqu'à preuve du contraire. Les cartes SIM peuvent être utilisées uniquement dans des appareils mobiles individuels (handsets) et ne peuvent en aucun cas être utilisées dans des appareils du type 'Sim box', 'GSM gateway' ou dans des appareils similaires.

Les cartes SIM sont exclusivement destinées à un usage personnel et ne peuvent en aucun cas être utilisées dans le cadre d'une revente de communication, d'applications Voice over IP ou de reroutage. Les infractions aux points ci-dessus donneront lieu à une indemnité de 1.000 euros par infraction, sans préjudice de ce qui est prévu à l'article 4.2.

4.1.3. Le client s'engage à respecter les droits intellectuels et autres droits de tiers. Tous les frais que Telenet doit supporter et tous les paiements faits par Telenet (par exemple dommages et intérêts payés à des tiers, etc.) suite à une infraction du client à l'article 4.1.3., sont à charge du client, sans préjudice des droits et des demandes d'indemnité de Telenet.

4.1.4. Sauf accord contraire exprès de Telenet, il est interdit au client d'envoyer à des tiers via le réseau de Telenet des messages de texte à caractère commercial ou publicitaire.

Sauf accord exprès, écrit et préalable de Telenet, il est interdit au client de commercialiser le Service en tout ou en partie, directement ou indirectement. Le client ne peut utiliser le Service que pour son usage personnel.

4.2. Responsabilité du client

Le client est tenu pour seul responsable de l'usage qu'il fait du Service ou des services supplémentaires. La seule responsabilité du client est engagée pour le respect de ses obligations contractuelles même s'il a renseigné différents utilisateurs. En aucun cas, Telenet ne doit tenir compte d'un transfert à un tiers en infraction à l'article 6 des présentes conditions générales. Seul le client est responsable de tout dommage résultant du non respect d'une de ses obligations dans le cadre de ce contrat.

4.3. Le Service mobile

4.3.1. La carte SIM

Telenet reste propriétaire de la carte SIM qu'il remet au client. Le client s'engage à ne pas transférer, céder, louer, détruire celle-ci, la laisser utiliser par d'autres d'aucune façon ni à l'endommager d'aucune manière.

Il s'engage à restituer à Telenet la carte SIM immédiatement à la première demande.

Le client prend toutes les précautions nécessaires pour éviter que sa carte SIM soit utilisée de manière inadaptée ou illégitime.

Toute tentative de copier les données techniques d'identification de la carte SIM et tout usage frauduleux ou illégitime de la carte SIM sont interdits. Le client s'engage à ne pas soumettre la carte SIM à une décompilation, analyse ou rétrotechnique, à ne pas créer de logiciel dérivé et à ne pas utiliser la carte SIM d'une manière autre que celle prévue dans le contrat.

Le client est responsable de tous les dommages occasionnés à Telenet ou à des tiers suite à l'utilisation de la carte SIM par qui que ce soit et dans n'importe quel appareil de téléphonie mobile, même en cas de perte ou de vol.

En cas de perte ou de vol de la carte SIM, le client reste responsable de l'utilisation et du paiement jusqu'au moment où le client avertit Telenet et demande de suspendre temporairement la carte SIM. Telenet remettra ensuite au client une nouvelle carte SIM et réactivera le Service.

La perte ou le vol de la carte SIM ne signifie pas la fin du contrat.

Telenet pourra facturer au client des frais de suspension et de réactivation.

Le client est seul responsable de l'insertion correcte de la carte SIM dans son appareil de téléphonie mobile. Si la carte SIM est bloquée ou endommagée suite à une mauvaise manipulation du client, Telenet lui fournira une nouvelle carte SIM à sa demande.

Si la carte SIM est défectueuse suite à un défaut de production ou une mauvaise configuration de la carte SIM, Telenet fournira gratuitement au client une nouvelle carte SIM.

La première carte SIM est remplacée gratuitement. À partir de la deuxième carte SIM, Telenet pourra compter des frais.

4.3.2. Appareils de téléphonie mobile

Le client s'engage à n'utiliser que des appareils de téléphonie mobile en parfait état de fonctionnement et agréés selon la réglementation belge. Il est interdit d'utiliser des appareils de téléphonie mobile et des accessoires qui peuvent provoquer des dérangements sur le réseau Telenet ou dans le Service. Il est aussi interdit de raccorder à des appareils de téléphonie mobile et à des accessoires des appareils qui peuvent provoquer des dérangements sur le réseau Telenet ou dans le Service. Tant avant qu'après l'activation du Service, Telenet peut demander au client de présenter son appareil de téléphonie mobile pour contrôle.

Telenet a le droit de prendre toutes les mesures nécessaires pour protéger le réseau Telenet s'il constate qu'un appareil de téléphonie mobile provoque ou risque de provoquer des dérangements ou que l'appareil de téléphonie est d'origine douteuse. Le client est au courant que pour certains services GPRS, il a besoin d'un appareil, dispositif ou programme spécifique. Le client est seul responsable de la conformité de son appareil et du logiciel avec le Service et les services supplémentaires qu'il veut utiliser.

4.3.3. Transfert de données

- Le Service mobile permet au client, dans certaines conditions, de transférer des données (SMS, WAP, GPRS, ..). Il peut le faire de différentes manières. Certaines manières sont mises automatiquement à disposition du client, d'autres dépendent d'une option ad hoc du client ; dans ce dernier cas, la date d'activation du Service supplémentaire peut différer de la date d'activation du Service.
- Telenet ne peut en aucun cas être tenu pour responsable des services de transfert de données assurés par des tiers, ni pour le contenu ou la légalité de ces services. Telenet n'est pas non responsable pour l'utilisation de ces services par le client.
- Telenet ne peut être tenu pour responsable si des causes externes, qui ne peuvent lui être imputables, rendent difficiles ou impossibles l'accès aux services de transfert de données ou influence le temps ou le volume de données nécessaires pour obtenir les informations souhaitées.
- Le client est au courant que pour certains services de transfert de données, il a besoin d'un appareil, dispositif ou programme spécifique. Telenet peut ainsi proposer de tels services qui donnent accès au Service sans que le client doive utiliser pour cela son appareil de téléphonie mobile. Le client est seul responsable de la conformité de son appareil et du logiciel avec les services qu'il veut utiliser.
- La facturation de certains services de transfert de données se fait non pas sur base de la durée de la communication mais du volume d'informations échangé. Telenet n'est pas responsable des données de facturation transmises par des tiers pour des services qu'ils ont livrés.
- Telenet peut à tout moment apporter des modifications dans le nombre et la nature des services de transfert de données sans cependant interdire la possibilité d'utiliser ces services.
- le client peut utiliser les services de transfert de données uniquement à des fins privées, conformément aux dispositions du contrat et à la législation en vigueur.

4.3.4. Telenet se réserve le droit sans avertissement préalable d'interdire totalement ou en partie ou de limiter l'accès à certains services ou informations ou de modifier le contenu ou les informations s'il y a un risque que le contenu de ces services ou informations soient contraires aux lois et règlements en vigueur, à l'ordre public ou aux bonnes mœurs, tels qu'ils prévalent en Belgique ou dans toute autre juridiction où le Service est accessible. Telenet se réserve aussi le droit de faire dépendre l'accès à certains services ou informations notamment de plusieurs conditions qui peuvent évoluer.

5. Facturation et modalités de paiement

5.1. Frais d'abonnement

Au cas où le client a un abonnement, les frais d'abonnement sont dus à partir de l'activation de la carte SIM jusqu'au dernier jour de la connexion au réseau Telenet. Les frais d'abonnement comprennent votre abonnement au Service et l'utilisation du réseau Telenet. Ainsi les frais d'abonnement comprennent notamment l'entretien régulier, les réparations normales et le dépannage des dérangements du réseau Telenet. Les frais d'abonnement se paient anticipativement pour une période d'un mois, sauf convention contraire écrite. Vous trouverez le montant des frais d'abonnement sur www.telenet.be/mobile. Les frais d'abonnement restent dus indépendamment du fait que vous utilisiez ou non le Service, quelle qu'en soit la raison, y compris les pannes ou dérangement de votre appareil terminal.

5.2. Frais de communication

Les communications nationales et internationales automatiques sont mesurées en secondes, et prennent en compte un coût de connexion. En cas de roaming, la première minute est entièrement comptée, ensuite la durée est mesurée par unités de 15 secondes. Pour des cas spécifiques, nous vous renvoyons aux tarifs sur www.telenet.be/mobile. La durée d'une communication est le temps compris entre le moment où l'appelé décroche et le moment où l'appelant interrompt la communication.

5.3. Redevances et frais supplémentaires

Les frais d'abonnement ne comprennent pas les redevances qui sont comptées pour des services spécifiques que vous utilisez et qui sont fournis par nous (et repris sur www.telenet.be/mobile) ou par des tiers via le réseau Telenet. Pour ce qui concerne les services fournis par des tiers, Telenet intervient uniquement comme agent de facturation et d'encaissement. Telenet ne peut pas être réputé fournir lui-même ces services, à son nom ou pour son compte.

5.4. Roaming :

Telenet a le droit de facturer le roaming plus tard que prévu si des circonstances indépendantes de la volonté de Telenet justifient cette facturation tardive. Pour ces raisons, le client ne peut pas réclamer d'indemnités.

5.5. Modalités de paiement

5.5.1. Pour les sommes dues en vertu de ce Contrat, Telenet établit une facture qui vous est adressée ou à un tiers payant indiqué par vous. Si ce tiers payant reste en défaut de paiement, vous n'échappez pas à votre obligation de paiement. Le tiers payant n'acquiert aucun droit sur la connexion.

5.5.2. Les montants dont vous êtes redevable en vertu de ce contrat vous seront facturés chaque mois et envoyé à votre adresse e-mail ou de facturation que vous nous avez indiquée. La Facture est payable uniquement à la date d'échéance indiquée sur la Facture ou en l'absence de date d'échéance, elle est payable dès réception de la Facture.

5.5.3. À votre demande et contre paiement, la Facture reprendra d'autres redevances que celles légalement imposées, avec indication du Service fourni et la date à laquelle ce Service a été utilisé.

5.5.4. Le paiement doit se faire sur le numéro de compte indiqué par nous en reprenant les données de la Facture, sauf convention contraire.

5.5.6. Si vous n'avez pas reçu votre facture, vous devez payer le montant de la facture communiqué plus tard par nous. À votre demande, nous pouvons vous envoyer un duplicata. À partir de la remise d'un deuxième duplicata, des frais vous seront comptés.

5.5.7. Telenet se réserve le droit de déterminer un délai de paiement plus court ou de facturer à une autre fréquence notamment en cas de volumes exceptionnels ou pour des raisons de solvabilité. En outre, nous pouvons vous demander de payer une avance sur la facture mensuelle si l'importance du montant à facturer le justifie ou en cas de fraude supposée ou de doute quant à votre solvabilité. Nous vous contacterons alors préalablement par tous les moyens raisonnables.

5.6. Retard de paiement

5.6.1. Tous les montants qui ne sont pas acquittés dans le délai imparti, sont automatiquement, de plein droit et sans mise en demeure, majorés d'intérêts de retard s'élevant à 12% par an, ainsi que d'une indemnité se montant à 15 % avec un minimum de 40 euros.

5.6.2. En cas de non-paiement à l'échéance, nous envoyons un rappel au tiers payant indiqué par vous.

Dans ce cas, nous pouvons compter des frais de retard. Au cas où Telenet reste en défaut de remboursement des montants qu'il vous devrait le cas échéant dans le délai de paiement convenu, vous avez droit à des frais de retard équivalents. En outre, Telenet peut décider à ce moment de refuser une réactivation ou une réparation, de suspendre ou de résilier votre contrat, sans préavis ni indemnité, ni préjudice du droit pour Telenet d'exiger le paiement complet de toutes les factures en souffrance.

5.7. Service minimum

5.7.1. Si vous ne respectez pas les obligations découlant de ce Contrat ou d'un autre contrat concernant les Services téléphoniques, Telenet peut limiter le Service à un service minimum. Vous en serez informé par tous les moyens raisonnables. Vous pourrez ainsi recevoir des appels nationaux, à l'exception des appels payés par l'appelé, mais vous ne pourrez pas passer d'appels, sauf vers des numéros gratuits et des services de secours. Le service minimum empêche l'envoi de tout autre appel.

5.7.2. Le service minimum se termine quand vous respectez toutes vos obligations. Les frais entraînés par vous pour la mise en œuvre/annulation du service minimum sont à votre charge. Pendant toute la durée du service minimum, vous restez redevable de frais d'abonnement et éventuellement d'indemnités supplémentaires, comme des frais de retard.

5.8. Non-exécution, suspension et résiliation

5.8.1. Telenet peut décider de suspendre ou résilier entièrement le Contrat sans préavis ni indemnité, de refuser une réactivation ou une réparation, après vous avoir contacté à ce sujet par tous les moyens raisonnables ou vous avoir communiqué autrement par écrit les raisons si vous avez commis une infraction grave et/ou répétée à vos obligations découlant de ce Contrat ou si vous êtes en état de faillite ou de cessation de paiement ou que vous avez conclu un arrangement avec vos créanciers ou si vous êtes repris dans la base de données Preventel ou que vous ne respectez pas vos obligations découlant d'un autre contrat en rapport avec la fourniture de services de Telenet ou d'un entreprise du groupe ou en cas d'urgence ou d'un mandat et/ou décision des autorités ou du tribunal

5.8.2. La suspension complète empêche de passer ou recevoir des appels. Elle prend fin quand vous avez répondu à toutes vos obligations. Les frais entraînés par vous pour la mise en œuvre/annulation de la suspension complète sont à votre charge. Pendant toute la durée de la suspension complète, vous restez redevable de Frais d'abonnement et d'indemnités supplémentaires éventuelles.

5.8.3. Si dans les 15 jours civils après la limitation au service minimum, vous ne vous êtes pas mis en règle, Telenet peut transmettre vos données, après communication écrite, à l'asbl

Preventel, afin de les reprendre dans le fichier de données et Telenet peut décider de suspendre ou résilier le Contrat.

5.8.4. Dans tous les cas de résiliation/suspension, par vous ou par nous, les frais d'abonnement et autres frais pour des services spécifiques que vous utilisez restent dus jusqu'au jour effectif de la résiliation du Contrat, y compris les frais d'abonnement et autres frais pour des services spécifiques jusqu'au jour effectif de la fin du contrat.

En cas de résiliation, Telenet conserve le droit du paiement complet de tous les montants en suspens, majorés d'intérêts de 12 % par an, d'une indemnité de 15 % avec un minimum van 40 euros, ainsi que d'exiger une indemnité pour les dommages que nous avons subis suite à vos agissements ou à votre négligence.

5.8.5. En cas de rétablissement du raccordement après résiliation du Contrat, Telenet se réserve le droit d'exiger une garantie (bancaire) et/ou des frais de rétablissement du raccordement.

6. Transfert du contrat

6.1. Par Telenet

Telenet a le droit de transférer en tout ou en partie ses droits et obligations contractuels à des tiers, sans devoir demander l'autorisation du client ni devoir lui payer des indemnités en rapport avec ce transfert.

6.2. Par le client

Le client ne peut transférer en tout ou en partie ses droits et obligations contractuels à des tiers qu'avec l'accord de Telenet et après que le client et le repreneur aient signé un formulaire de transfert et un nouveau contrat rédigés par Telenet. Le repreneur doit accepter aussi les conditions générales.

6.3. Usage convenu

Les services téléphoniques et l'Appareillage Telenet sont fournis uniquement pour l'utilisation convenue. Nous ne pouvez ni totalement ni en partie les mettre à disposition, les revendre, les louer ou essayer de les revendre ou de les louer, à un tiers quel qu'il soit, contre une quelconque indemnité.

7. Résiliation par le client

Le client peut à tout moment résilier le Contrat par lettre recommandée. Le contrat est résilié au moment où Telenet reçoit la lettre de résiliation du client.

8. Renonciation

Le fait qu'une des parties n'exige pas à un certain moment la stricte application d'une des dispositions des présentes conditions générales ne peut être considéré comme une renonciation aux droits dont jouirait ladite partie en vertu de ces conditions générales. Cette partie pourra toujours exiger plus tard la stricte observance de cette disposition ou d'autres dispositions des présentes conditions générales, sauf convention contraire expresse entre les parties.

9. Avertissement au client

Telenet attire l'attention du client sur les risques potentiels que présente l'utilisation de son appareil de téléphonie mobile pendant la conduite d'un véhicule et des risques que présente l'utilisation de son appareil de téléphonie mobile à proximité de carburants et de produits explosifs et des parasites pour les appareils médicaux ou les systèmes de navigation. Telenet ne peut être tenu pour responsable de tout dommage qui serait la conséquence des facteurs précités, dans le chef du client ou de tiers.

10. Nullité

Au cas où une clause des présentes conditions générales était non valide, nulle ou inexécutable, elle n'entamerait en rien la validité, la force exécutoire et contraignante des autres dispositions des conditions générales, sauf si le contrat ne peut perdurer sans la clause caduque.

11. Réclamation et intervention du médiateur

Réclamation introduite chez Telenet

11.1. Vous devez adresser au Service clientèle de Telenet les réclamations en rapport avec l'exécution du Contrat.

11.2. Pour être recevables, les réclamations en rapport avec la facturation doivent nous parvenir au plus tard deux mois après la date de facture.

11.3. Avec ce type de réclamation, vous devez mentionner la rubrique et le montant contesté. Cette possibilité ne décharge pas le client de son obligation de payer la facture dans le délai normal, sauf en cas de contestation fondée par le client du montant facturé.

11.4. Une réclamation en rapport avec une suspension partielle ou complète du raccordement, doit être introduite dans les cinq jours civils après le début de la suspension. Si la réclamation est introduite après ce délai, Telenet ne tiendra pas compte de la durée comprise entre le cinquième jour et le jour auquel la plainte a été introduite pour le calcul d'une éventuelle indemnité.

Appels malveillants et dérangeants

11.5. Si vous recevez des appels malveillants et dérangeants, vous pouvez toujours nous en informer pour que nous prenions des mesures adaptées. En cas d'appels malveillants et dérangeants persistants, vous pouvez vous adresser au Service de médiation conformément aux dispositions suivantes.

Réclamation introduite auprès du Service de médiation pour les Télécommunications

11.6. Si Telenet ne prend pas de décision dans un délai raisonnable ou si vous n'êtes pas d'accord avec notre décision, vous pouvez vous adresser au Service de médiation pour les Télécommunications, créé par la loi auprès de l'I.B.P.T. Dès que nous sommes informés de votre réclamation au Service de médiation, l'obligation de paiement de la somme contestée et le cas échéant les mesures prises conséquemment sont suspendues jusqu'à l'examen de la plainte par le Service de médiation.

11.7. Adresse du Service de médiation : Service de médiation pour les Télécommunications, place des Barricades 1, 1000 Bruxelles.

12. Droit d'application et tribunal compétent

Ce Contrat est géré par le droit belge. Tout différend portant sur la réalisation, l'interprétation ou l'exécution de ce contrat sera de la compétence exclusive des tribunaux de Malines.

Demande de contrat Telenet Mobile

Numéro de client :

Veuillez remplir toutes les données en capitales, signer le contrat et le renvoyer dans l'enveloppe en ci-jointe. Telenet ne peut pas entamer l'activation du service tant que nous ne sommes pas en possession d'un exemplaire dûment complété du contrat.

Choix de l'abonnement

formule d'abonnement insertion dans le guide téléphonique et les renseignements oui non
 montant de l'abonnement détails de la facture oui, par courrier oui, par e-mail non
 coût d'activation unique

Données clients générales

nom de l'entreprise
 personne de contact Mme M. prénom
 nom
 numéro de carte d'identité e-mail
 rue + numéro
 code postal commune
 numéro de téléphone numéro de GSM
 numéro de TVA type de société

Par la présente, le client déclare avoir pris connaissance, avant la signature de cette demande de contrat, des conditions générales de Telenet Mobile et des tarifs de Telenet Mobile, et de les avoir acceptés. Il est d'accord avec les clauses de cette demande de contrat. Par la présente, le client déclare que l'installation/activation et la livraison du service et des produits ont été réalisées à sa demande. Le client accepte que le Service Telenet Mobile soit réservé aux clients Telenet Internet/et ou Telenet téléphonie existants. S'il apparaît en cours de contrat que le client n'est contractuellement lié à aucun autre service de Telenet (Internet ou téléphonie), Telenet se réserve le droit de mettre fin au service après en avoir averti le client. Le client est informé de la politique relative au respect de la vie privée, tel que mentionné dans les conditions générales.

Promotions : Le client a le droit de bénéficier des promotions de Telenet qui sont d'application pour le(s) service(s) Telenet acquis par le client et valables au moment de la conclusion du contrat.

Si vous êtes consommateur, et si vous avez conclu le contrat en dehors de l'entreprise du vendeur, les conditions suivantes sont d'application : Dans les sept jours ouvrables, à partir du jour qui suit la signature du contrat, le consommateur a le droit de renoncer à son achat sans frais, à condition d'en avertir le vendeur au moyen d'une lettre recommandée. Toute clause par laquelle le consommateur renoncerait à ce droit est nulle. Quant au délai, celui-ci sera respecté si l'envoi du courrier se fait avant l'écoulement du délai.

Si vous êtes consommateur et si vous avez conclu la vente à distance, la règle suivante est d'application : Le consommateur a le droit de communiquer au vendeur qu'il renonce à l'achat, sans devoir payer d'amende et sans devoir évoquer le moindre motif, dans les 7 jours ouvrables à partir du jour qui suit la livraison du produit ou la conclusion de l'accord.

Demande de transfert de numéro

Veuillez remplir toutes les données en capitales, signer la demande et y joindre une copie recto verso de votre carte d'identité. Pour un traitement rapide du transfert, les données ci-dessous doivent être identiques aux données présentes sur le contrat vous liant à votre opérateur actuel.

Données clients générales

nom de l'entreprise
 mandataire Mme M.
 rue + numéro
 code postal commune
 numéro de téléphone numéro de TVA
 carte prépayée abonnement numéro de GSM
 opérateur actuel numéro de carte SIM auprès de votre opérateur actuel (ce numéro se trouve sur votre
 numéro de client de votre opérateur actuel carte SIM actuelle)

Le client demande à Telenet de résilier en son nom le contrat ci-dessus dénommé avec l'opérateur actuel, et de transférer le numéro de GSM qui y est lié. Le client est informé du fait que le transfert de son numéro auprès de Telenet ne le dispense pas de ses obligations vis-à-vis de l'opérateur précédent jusqu'au dernier jour du contrat qui l'y lie.

Telenet respectera les dispositions légales concernant le transfert de numéro. Telenet mettra en oeuvre les moyens nécessaires afin de réaliser le transfert demandé par le client. Telenet ne peut toutefois pas être tenue pour responsable si le transfert devait ne pas se faire pour des raisons qui dépendent de l'opérateur précédent ou du client. En particulier, Telenet n'est pas responsable en cas de demande de transfert fautive, incomplète, incorrecte ou illisible.

réalisé en 2 exemplaires à signature du client
 en date du