

**Avis sur les conditions générales et les contrats-type de Brutele Internet et téléphonie**

Bruxelles, le 4 avril 2007.

**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 4 avril 2007 du Comité Consultatif pour les télécommunications, le Comité formule les remarques suivantes concernant les conditions générales de Brutele Internet et téléphonie.

1) L'article 3.3 prévoit en cas de retard de paiement après l'envoi d'un rappel de facture valant mise en demeure des intérêts de retard de 12%, avec un minimum de 40 euros. Ensuite, 40 euros de frais administratifs devront être payés. C'est excessif. Il serait préférable de prévoir le taux d'intérêt légal (6%).

2) L'article 11 prévoit une réglementation en cas de modification des conditions générales. Conformément à l'article 108, § 2, deuxième alinéa de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, il convient également de prévoir qu'en cas d'augmentation tarifaire, l'abonné a le droit de résilier le contrat sans pénalité au plus tard le dernier jour du mois qui suit la réception de la première facture après l'entrée en vigueur des modifications.

3) Il est recommandé de reprendre dans les conditions générales qu'au moins une fois par an, l'opérateur indique, sur la facture de son abonné, le plan tarifaire le plus avantageux pour lui en fonction de son profil de consommation (art. 110, § 4, de la loi précitée du 13 juin 2005).

### **3. Commentaires de Brutele**

1) Concernant l'article 3.3 : si Brutele a libellé cette clause de la sorte, cela avait pour but d'éviter aux abonnés l'application d'une clause pénale qui est généralement admise par les juridictions judiciaires à hauteur de 15 % du montant dû en principal.

Cependant, afin de tenir compte de la remarque du Comité, Brutele appliquera dorénavant la formule suivante :

*« ... dans le cas où le rappel de facture reste sans effet, le client sera redevable à l'intercommunale/bruté d'un intérêt de retard calculé au taux de 12 % l'an commençant à courir à la date du rappel de facture précité jusqu'au jour du complet paiement.*

*Le client sera en outre redevable d'une indemnité forfaitaire d'un montant correspondant à 15 % de la somme due en principal avec un montant minimum de 40 € ».*

En outre, afin de respecter le prescrit du point 15 de l'article 32 de la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur, Brutele insèrera à l'article 10 des conditions générales l'alinéa suivant : *« Sauf en cas de force majeure, l'intercommunale sera, après réception d'une mise en demeure à laquelle il n'a pas été réservé de suite dans les 15 jours, redevable au client agissant à des fins non professionnelles, d'une indemnité égale à 15 % du montant dû par ce dernier relativement au service devant être fourni par l'intercommunale lequel n'a pas ou a été incorrectement fourni en raison d'un manquement avéré de l'intercommunale. »*

Enfin, concernant le taux d'intérêt de retard, Brutele le maintient à 12 % car c'est celui généralement admis par les juridictions judiciaires.

2) Concernant l'article 11 : Brutele ajoute dès à présent à l'article 11 in fine l'alinéa suivant : *« En cas d'augmentation tarifaire de nos services de Téléphonie ou d'Internet, le client a le droit de résilier le contrat sans pénalité au plus tard le dernier jour du mois qui suit la réception de la première facture après l'entrée en vigueur des modifications. »*

**3)** Concernant l'application de l'article 110 §4 de la loi précitée du 13 juin 2005 : à l'article 3.2 des conditions générales, Brutele veillera à insérer dans les plus brefs délais l'alinéa suivant :  
*« l'intercommunale s'engage, en ce qui concerne le service de téléphonie, à indiquer au moins une fois par an, sur la facture adressée au client, le plan tarifaire le plus avantageux pour lui en fonction de son profil de consommation ».*

## CONDITIONS GENERALES

### Article 1 : Objet – Définitions – Services proposés

#### 1.1. Objet

Le présent document détermine les Conditions Générales liées aux services de télévision analogique, télévision numérique, Internet et téléphonie.

Ces Conditions Générales combinées avec les Conditions Particulières contenues dans le bon de commande et la grille tarifaire en vigueur (ci-après les “ Conditions Particulières ”) forment le contrat entre l’Intercommunale et le Client (ci-après ”le Contrat ”).

#### 1.2. Terminologie

- **Client** : Toute personne qui bénéficie d’un branchement suite à la conclusion du Contrat.

- **Raccordement** : Ensemble des canalisations, appareils et accessoires permettant d’alimenter en signaux l’installation intérieure du Client.

- **Point de fourniture** : Interface entre l’installation intérieure et le réseau de distribution. Le point de fourniture constitue une partie intégrante du raccordement, c’est un endroit facile d’accès au sein de l’immeuble à partir duquel l’installation intérieure est connectée. Le point de fourniture peut être simple si l’installation ne comporte qu’une seule prise murale d’utilisation ou multiple lorsque l’installation comporte plusieurs prises murales d’utilisation alimentées par un amplificateur.

- Le point de fourniture simple permet un seul raccordement à la télédistribution et/ou un accès internet et/ou une ou deux lignes de téléphone.
- Le point de fourniture multiple permet plusieurs raccordements à la télédistribution et/ou un accès internet et/ou une ou deux lignes de téléphone.

- **Installation intérieure** : ensemble des canalisations, appareils et accessoires en aval du point de fourniture.

#### 1.3. Services proposés

Les présentes conditions régissent le raccordement au réseau ainsi que la fourniture des services suivants :

- Télévision analogique
- Télévision numérique
- Internet, consistant à l’accès à Internet, à un service de messagerie (email), et à l’hébergement de pages web personnelles
- Téléphonie, comprenant l’accès au réseau téléphonique mondial et la possibilité d’établir ou de recevoir des appels (voix et données de type fax).

### Article 2 : Date d’entrée en vigueur – Durée – Résiliation – transfert – Modification – Suspension

#### 2.1. Conclusion du contrat

A la date de signature du contrat, matérialisée, dans le cas d’un contrat à durée déterminée, par le paiement par le Client de la valeur du contrat ou dans le cas d’un contrat à durée indéterminée, par la signature ou l’acceptation d’un bon de commande, le Client déclare d’une part, avoir pris connaissance des tarifs et documents commerciaux en vigueur à la date de souscription et d’autre part, accepter ces tarifs, les conditions particulières mentionnées dans le bon de commande ainsi que les présentes conditions générales.

L’Intercommunale se réserve le droit de refuser toute demande d’abonnement au(x) service(s) (i) si le logement n’est pas raccordable, notamment en raison de l’importance des travaux nécessaires pour le raccorder ou en cas d’impossibilité technique et/ou (ii) si l’Intercommunale n’est pas en mesure de mettre à la disposition du Client le(s) service(s) au(x)quel(s) il a souhaité souscrire.

## 2.2. Date d'entrée en vigueur et durée du contrat

Le contrat prend effet à la date à partir de laquelle le service est fourni au client. En conséquence (i) si le logement du Client n'est pas raccordable, notamment en raison de l'importance des travaux nécessaires pour le raccorder ou en cas d'impossibilité technique et/ou (ii) si le service n'est pas disponible à l'adresse de raccordement et/ou (iii) deux mois après la date de signature du présent contrat le logement du Client n'est pas raccordable ou le service souscrit n'est pas délivré, le contrat sera réputé n'avoir jamais existé.

Les Conditions Particulières précisent la durée du contrat. Celui-ci peut être à durée déterminée ou à durée indéterminée moyennant une période initiale incompressible, qui est de 12 mois, sauf disposition contraire précisée dans les Conditions Particulières.

## 2.3. Résiliation

### 2.3.1. Par le client

A l'expiration de la période initiale, un contrat à durée indéterminée peut à tout moment être résilié en tout ou en partie par le Client par courrier ordinaire, moyennant un préavis de trente jours à compter de la fin du mois de réception du courrier par l'Intercommunale.

En cas de résiliation anticipée, l'intégralité des sommes qui auraient dû être versées à l'Intercommunale si le contrat avait été à son terme, seront facturées et, le cas échéant, déduites du remboursement éventuel dû au client.

En cas de résiliation partielle, la lettre de résiliation devra préciser le ou les service(s) au(x)quel(s) il est mis un terme.

Nonobstant ce qui précède, le Client (ou ses ayants droit) pourra mettre un terme anticipativement au contrat sans avoir à régler les frais de résiliation anticipée si cette résiliation résulte de motifs légitimes et reconnus comme tels par l'Intercommunale tels que notamment le déménagement en dehors des communes desservies ou le décès. Le Client (ou ses ayants droit) s'engage à ce titre à fournir à l'Intercommunale tous justificatifs à l'appui de sa demande de résiliation par courrier recommandé avec accusé de réception.

### 2.3.2. Par l'Intercommunale

L'Intercommunale se réserve le droit de résilier le contrat en cas de manquement du Client aux obligations issues du contrat. Sont notamment constitutifs de tels manquements, les hypothèses suivantes :

- a) les installations du propriétaire de l'immeuble ou du Client :
  - ne répondent pas aux conditions de mise à disposition du ou des services souscrits
  - créent des perturbations vis-à-vis des autres utilisateurs de services de l'Intercommunale ou perturbent les services des utilisateurs agréés de fréquences hertziennes
  - permettent la fourniture de signaux à des tiers, sans l'accord de l'Intercommunale.
- b) l'Intercommunale n'a pas accès, quand les nécessités du service l'exigent, au raccordement ou aux installations intérieures du propriétaire de l'immeuble ou du Client ;
- c) en cas de raccordement frauduleux à l'un des services souscrits.

L'Intercommunale pourra également résilier le contrat à tout moment à compter de la date d'expiration de la période initiale d'abonnement au(x) service(s) moyennant le respect d'un préavis de 30 jours.

## 2.4. Transfert

En cas d'emménagement du Client à une adresse raccordable au réseau de l'Intercommunale, le contrat d'abonnement au(x) service(s) peut être transféré à sa demande à sa nouvelle adresse sous réserve de faisabilité technique et d'une situation régulière de paiement.

Le Client doit informer l'Intercommunale de sa nouvelle adresse au moins un mois à l'avance, par courrier ordinaire.

L'Intercommunale assure le transfert du ou des services dans la mesure où ceux-ci sont disponibles dans la commune aux conditions et tarifs en vigueur dans la commune pour ce(s) service(s) à la date de transfert.

L'Intercommunale veillera à assurer la continuité des services à la nouvelle adresse si le préavis d'un mois est respecté.

Les frais de reconnexion à la nouvelle adresse restent dus.

## 2.5 Modification de contrat

En cas de modification d'abonnement, les dispositions suivantes seront d'application.

- Un changement d'abonnement vers une catégorie supérieure ne donnera lieu à aucun frais lié à la résiliation de l'abonnement en cours.
- Un changement d'abonnement vers une catégorie inférieure ne sera possible qu'à l'expiration de la durée minimum ou moyennant paiement d'une indemnité forfaitaire de résiliation de l'abonnement en cours, qui stoppe le contrat.

Dans tous les cas, les promotions éventuellement en vigueur au moment de la souscription du nouvel abonnement ne seront pas d'application.

## 2.6 Suspension

Le Client accepte expressément que l'Intercommunale puisse suspendre une partie ou l'intégralité des services souscrits lorsqu'il existe des raisons sérieuses de présumer que le Client exerce des activités illicites à l'aide de ce service ou perturbe gravement le fonctionnement du service au détriment d'autres clients ou de l'Intercommunale ou utilise le service de manière manifestement abusive, ou encore lorsque l'Intercommunale en est requise par une autorité judiciaire, une autorité de police ou toute autre autorité administrative investie des pouvoirs nécessaires en vertu de la loi. Cette suspension ne libère pas le Client de ses obligations contractuelles et en particulier du paiement des redevances d'abonnement sans préjudice pour l'Intercommunale de réclamer des dommages, conformément à l'article 8 des présentes. Une absence momentanée du Client ne pourra donner lieu à une suspension du contrat du(es) service(s) souscrit(s) par le client.

## Article 3 : Conditions financières

### 3.1. – Prix

Les prix indiqués aux conditions particulières correspondent aux services souscrits par le Client et sont ceux en vigueur au jour des présentes. Le Client déclare en avoir pris connaissance et les accepter. Les prix comprennent l'ensemble des montants dus à l'Intercommunale, notamment, sauf clause contraire mentionnée aux conditions particulières, les frais d'installation, d'activation, les abonnements, les consommations, la location, les dépôts de garantie, etc. Les prix indiqués aux conditions particulières s'entendent toutes taxes comprises aux taux en vigueur et sont exprimés en euro.

### 3.2. – Facturation et paiement

Les services mis à disposition par l'Intercommunale font l'objet de factures mensuelles, bimestrielles, trimestrielles, semestrielles ou annuelles.

Les abonnements sont exigibles par anticipation.

Les consommations sont facturées à posteriori, sans préjudice pour l'Intercommunale de réclamer le paiement d'avances, en cas de consommation sortant manifestement de la moyenne.

La facture doit être payée à l'échéance qu'elle contient, échéance qui ne peut être inférieure à un délai de 15 jours à dater de l'envoi.

### 3.3. – Retard ou défaut de paiement

En cas de retard ou de défaut de paiement même partiel des sommes dues à l'Intercommunale, celle-ci enverra un rappel de facture valant mise en demeure. Dans le cas où le rappel de facture reste sans effet, l'Intercommunale majorera toute somme restant due d'intérêts de retard au taux

annuel de 12 % avec un minimum de 40 €, sans préjudice de toute demande en dommages et intérêts et autre action y compris contentieuse, nécessaire à la sauvegarde des intérêts de l'Intercommunale. Par ailleurs, une participation minimum de 40 € aux frais de gestion et de dossier sera appliquée.

L'Intercommunale pourra également répercuter sur le Client défaillant les frais de rejet en cas de refus de prélèvement auprès de l'établissement bancaire du client.

En outre, le Client accepte expressément que l'Intercommunale puisse suspendre une partie ou l'intégralité des services jusqu'au paiement complet de toutes les sommes dues par le client. L'Intercommunale procédera à la désactivation du ou des services du client, laquelle sera facturée au tarif en vigueur. Le Client pourra bénéficier à nouveau des services après règlement intégral des sommes dues et du paiement des sommes payables à l'avance.

Si le Client ne régularise pas sa situation avant la fin du mois suivant la suspension des services et à la suite de l'envoi par l'Intercommunale du second rappel de facture, l'Intercommunale aura la faculté de résilier le contrat de plein droit et sans nouvelle mise en demeure.

Après résiliation, le Client pourra être poursuivi judiciairement pour le règlement des sommes restant dues.

En tout état de cause, les frais de recouvrement et d'impayés restent à la charge du client.

L'Intercommunale se réserve le droit de ne pas réabonner un Client dont le compte serait resté débiteur dans le cadre d'un précédent contrat.

#### Article 4 : Raccordement – Installation intérieure – Branchement – Déconnexion – Prestations

##### 4.1. Raccordement

Un raccordement normal est facturé pour un tarif forfaitaire. Ce forfait comprend, la connexion au réseau, la mise à disposition du signal et le placement d'un point de fourniture simple. Toute autre prestation ou fourniture est facturée en sus, selon les tarifs en vigueur.

Un raccordement spécial fait l'objet d'un devis. Un tel raccordement spécial s'impose dans les cas suivants :

- habitations hors alignement par rapport aux habitations contiguës ou voisines ;
- la longueur du câble nécessaire à l'exécution du raccordement dépasse 30 mètres en partie privative ;
- le raccordement exige le creusement de tranchées en partie privative.

Un raccordement spécial peut comporter un ou plusieurs appareils (amplificateur et ses organes accessoires). Ceux-ci seront placés dans un local qui sera conforme aux prescriptions imposées par l'Intercommunale, en ce qui concerne la situation, la fermeture, la ventilation, l'évacuation des eaux et l'assèchement, l'alimentation en courant électrique. Ce local choisi par l'Intercommunale sera accessible en tous temps à ses délégués. L'Intercommunale pourra utiliser cette installation pour distribuer le signal à d'autres usagers, sans qu'il soit tenu au paiement d'une indemnité quelconque aux propriétaires du local.

Les raccordements sont réalisés sur rendez-vous, sous réserve des possibilités techniques et des autorisations éventuellement nécessaires. En cas d'absence ou de refus de laisser le technicien procéder à son travail, les frais de déplacement seront dus par le Client selon les tarifs en vigueur. Tout travail doit pouvoir être effectué sans que le technicien ait à déplacer du mobilier. Si le Client exige qu'un objet ou qu'un meuble soit déplacé, ce déplacement s'effectuera à ses risques. Le Client ne pourra se retourner contre l'Intercommunale ou ses intervenants mandatés en cas de détérioration, sauf faute lourde ou dol de la part des agents de l'Intercommunale.

A défaut du respect par le Client d'un préavis de 48 h pour annuler ou reporter le rendez-vous, sauf cas de force majeure tel que panne, accident, coupure de réseau, grève et autres événements indépendants de la volonté du client, les frais de déplacement seront facturés selon les tarifs en vigueur.

Le raccordement s'effectue dans un délai maximum de deux mois à compter de la signature du contrat. Si ce délai ne peut être respecté pour quelque cause que ce soit, chacune des parties pourra signifier à l'autre le caractère nul et non avenu du contrat par l'envoi d'un courrier recommandé avec accusé de réception.

Le Client fait son affaire de l'obtention des autorisations éventuellement nécessaires à son raccordement.

L'Intercommunale conserve seule la propriété du raccordement, nonobstant l'intervention du Client ou du propriétaire de l'immeuble dans les frais ou les travaux de réalisation. Elle est la seule habilité à modifier, renforcer, déplacer ou modifier le raccordement, à procéder à son entretien et aux réparations éventuelles de celui-ci. Le Client ou le propriétaire de l'immeuble a la garde du ou des raccordements placés chez lui par l'Intercommunale. Il prend les dispositions nécessaires pour éviter toute cause de détérioration de ceux-ci. Il avise cette dernière dans les plus brefs délais de toute dégradation ou anomalie qu'il constaterait. Les frais qui résultent de ces travaux sont à charge du Client ou du propriétaire de l'immeuble, sauf usure normale. En cas de sinistre de l'immeuble, il incombe au Client de signaler à sa Compagnie d'assurances et à son propriétaire, les détériorations survenues au raccordement.

Tout raccordement peut être enlevé à la demande écrite du propriétaire de l'immeuble et à ses frais, à la condition qu'aucun Client n'en ait l'usage.

De même, l'Intercommunale a le droit, pour des raisons de sécurité ou de risque de fraude, d'enlever ou de déconnecter, à ses frais, tout raccordement non utilisé après en avoir averti le propriétaire de l'immeuble.

#### 4.2 Installation intérieure

L'installation intérieure, ainsi que les appareils terminaux du Client (téléviseurs, magnétoscopes, ordinateur, poste téléphonique, etc.) doivent être conformes aux prescriptions de sécurité belges ou prescriptions équivalentes ainsi qu'à toute autre disposition légale en vigueur en Belgique.

L'installation intérieure peut être réalisée par le Client (ou par tout organisme compétent) à condition que les prescriptions techniques en matière de choix de matériel, et de pose, préconisées par l'Intercommunale et explicitées par ailleurs dans le « guide technique », soient entièrement respectées.

Dans le cas où l'installation intérieure n'est pas réalisée par l'Intercommunale, cette dernière décline toute responsabilité liée à une dégradation éventuelle de la qualité des signaux en aval du point de fourniture, si ces dégradations sont consécutives au non respect des prescriptions techniques évoquées ci-dessus.

L'installation intérieure est propriété du Client et toute intervention de l'Intercommunale pour la maintenance de celle-ci sera facturée au Client selon les tarifs en vigueur.

Par ailleurs, les techniciens de l'Intercommunale ne sont pas habilités à intervenir sur les équipements terminaux du client, partie intégrante de cette installation intérieure.

En toute circonstance, l'Intercommunale sera tenue indemne de toute responsabilité quant à d'éventuels dégâts occasionnés aux appareils terminaux, de quelque nature que soient ces dégâts, sauf faute lourde de la part des agents de l'Intercommunale.

Les câbles de liaison entre les appareils terminaux et les décodeurs ainsi que ceux connectant ceux-ci aux prises murales sont considérés comme faisant partie de l'installation intérieure. Ils devront être d'un modèle agréé par l'Intercommunale. En aucun cas le Client ne pourra modifier ces câbles. Toute infraction à la disposition ci-dessus peut entraîner une perturbation des signaux amenant une intervention de la part de l'Intercommunale. Les frais d'intervention sont dans un tel cas à charge du Client.

#### 4.3 Branchement

L'Intercommunale est seule habilitée à procéder au branchement, c'est-à-dire la fourniture des signaux à une installation intérieure et l'ouverture d'un ou plusieurs services. Cette prestation est



effectuée moyennant le paiement par le Client de frais d'ouverture ou d'activation. Elle nécessite un raccordement et une installation intérieure conformes.

En cas de fraude, il sera compté, outre le prix du service, un montant de 250,00 € pour frais de remise en état du raccordement et autres frais techniques et administratifs.

#### 4.4 Compte rendu d'intervention

Toute prestation effectuée au domicile du Client fait l'objet d'un compte rendu d'intervention, signé par le Client et par le technicien qui a effectué le travail. Ce compte rendu d'intervention atteste de la date exacte de l'intervention, du détail des travaux effectués et de l'acceptation du Client des résultats de cette intervention.

La signature du compte rendu d'intervention relatif à la mise en service du(es) service(s) souscrit(s) par le Client détermine la date de début de contrat.

#### Article 5 : Equipements mis à disposition

Afin de permettre la fourniture de certains services, l'Intercommunale est amenée à fournir des équipements (tels que modem, câble, prise...) dont le détail est précisé aux conditions particulières (ci-après « les équipements »). Ces équipements sont soit mis gratuitement à disposition dans le cadre du service souscrit, soit loués, selon les dispositions prévues dans les Conditions Particulières.

##### 5.1 Propriété des équipements

Sans préjudice des dispositions contenues dans les conditions particulières, l'installation ou la mise à disposition des équipements n'entraîne aucun transfert de propriété afférent aux dits équipements qui resteront la propriété exclusive de l'Intercommunale. A ce titre, le Client s'interdit de retirer ou de camoufler les mentions de propriété figurant sur ces équipements

##### 5.2 Obligations du client

A compter de la date de livraison, la garde des installations et matériels est transférée au Client qui en sera civilement responsable. A ce titre le Client s'interdit tout acte de disposition tel que vente, location ou prêt sur les équipements ainsi que toute intervention technique, transformation ou modification. Toute utilisation non conforme au contrat, toute intervention sur les équipements quelle qu'en soit la cause et notamment toute ouverture du boîtier donnera lieu à un versement à l'Intercommunale d'une indemnité forfaitaire selon les tarifs en vigueur.

En cas de perte, vol ou détérioration des équipements, le Client est tenu d'en informer l'Intercommunale dans les huit jours et indemniser l'Intercommunale du coût de remplacement à concurrence de la valeur de remplacement indiquée dans les tarifs en vigueur.

##### 5.3 Entretien – réparation

En cas de panne non imputable au client, les équipements seront réparés ou échangés gratuitement pendant toute la durée du contrat, pour autant que le compte du Client ne présente pas d'impayés ou d'autres irrégularités.

##### 5.4 Restitution des équipements

A la fin du contrat, pour quelque cause que ce soit, tout équipement mis à disposition du Client devra être restitué à l'Intercommunale dans les trente jours suivant la date de fin du contrat, auprès d'un point d'accueil de l'Intercommunale. Dans le cas contraire, l'équipement est facturé au client. En contrepartie de la mise à disposition des équipements par l'Intercommunale, le Client versera à titre de garantie, une somme dont le montant est fixé aux conditions particulières. En cas de restitution des équipements endéans le mois qui suit la fin du contrat, cette somme sera remboursée au Client au plus tard dans les 2 mois suivant la restitution, déduction faite des éventuels coûts liés à une remise en état des équipements ou en remplacement des éléments

manquants et des dettes éventuelles. Faute de restitution du matériel dans le mois qui suit la fin du contrat, la garantie restera acquise à l'Intercommunale.

#### Article 6 : Maintenance

L'Intercommunale assurera gratuitement la maintenance du réseau pour tout dysfonctionnement non imputable au Client ou à un tiers.

Seront en revanche facturés, selon les tarifs en vigueur, les déplacements non justifiés ainsi que ceux résultant d'une panne sur l'installation intérieure ou celles dues à une utilisation non conforme, à des chocs inhabituels, aux dégâts des eaux, aux dommages électriques, aux incendies, à la foudre, aux modifications par le Client des raccordements ou à l'intervention sur ceux-ci de tout tiers non autorisé par l'Intercommunale.

Un défaut du paiement de ces montants par le Client entraîne une résiliation immédiate et de plein droit du contrat.

L'Intercommunale prendra les dispositions nécessaires pour assurer de manière permanente et continue, l'exploitation du réseau et des services et pour qu'il soit remédié aux effets de toute défaillance dans les délais les plus brefs, sauf en cas de force majeure ou d'un événement hors du contrôle de l'Intercommunale.

Certaines interventions de maintenance, nécessaires au bon fonctionnement des services, peuvent nécessiter l'interruption temporaire de ceux-ci. Dans toute la mesure du possible, ces interventions sont effectuées en dehors des heures de grande écoute des programmes ou de grande utilisation des services.

L'Intercommunale garantit que toute panne affectant la fourniture totale d'un service sera levée dans un délai maximum de 2 jours ouvrable suivant le signalement du dérangement par le client. A défaut du respect de ce délai, le Client sera en droit d'exiger une compensation financière s'élevant à une semaine d'abonnement par journée d'indisponibilité du service avec un maximum de trois mois d'abonnement.

Cette pénalité ne sera pas due si la panne résulte d'un défaut affectant l'installation intérieure du Client ou encore si cette panne ou l'impossibilité de réparer celle-ci dans les délais, sont le résultat d'événements exceptionnels manifestement hors du contrôle de l'Intercommunale, tels par exemple intempéries, incendies ou dégâts majeurs portés aux installations de l'Intercommunale par des événements climatiques, des catastrophes naturelles ou encore des actes de vandalisme ou toute autre cause de force majeure. Cette pénalité ne sera pas non plus exigible en cas d'impossibilité pour les agents de l'Intercommunale d'accéder à certaines installations, que ce soit en domaine public ou privé.

#### Article 7 – Cession

L'Intercommunale se réserve la faculté de transférer à toute autre société les droits et obligations du contrat pour autant que cette société cessionnaire ne modifie pas substantiellement les conditions dans lesquelles les services sont offerts au client. Le contrat ne peut être en aucun cas transféré à un tiers par le client.

#### Article 8 : Responsabilité

L'Intercommunale mettra en œuvre, au mieux de ses possibilités et sous réserve des contraintes techniques, tous les moyens dont elle dispose pour assurer l'accès aux services souscrits. Toutefois la responsabilité de l'Intercommunale ne saurait être engagée en cas de date de raccordement tardive, notamment si ce retard est imputable au Client ou si le défaut de raccordement résulte de contraintes techniques.

Dans les limites fixées par la réglementation en vigueur, l'Intercommunale ne pourrait être tenue responsable pour tout dommage direct ou indirect, en ce compris notamment les pertes de profits, de clientèle, de données ou de toute autre perte de bien incorporels, susceptibles de résulter de la fourniture ou de l'utilisation des services et/ou de l'impossibilité d'accéder ou d'utiliser le service

et/ou suite à un accès non autorisé aux services par un tiers et/ou suite à la conduite d'un tiers sur les services ainsi que toute autre question en rapport avec les services.

Il est expressément convenu que, si la responsabilité de l'Intercommunale était retenue dans l'exécution du contrat, le Client ne pourrait prétendre à d'autres indemnités et dommages intérêts que le remboursement des règlements effectués, au titre de frais d'abonnement et de souscription aux services qui ne pourront en tout état de cause être supérieurs à six mois.

D'une manière générale, le Client s'engage à indemniser l'Intercommunale pour tout dommage, tant direct qu'indirect, toute réclamation ou toute perte qui résulteraient de l'utilisation abusive par le Client des services de l'Intercommunale.

L'Intercommunale ne saurait être tenue responsable des formalités de résiliation d'abonnement (s) conclu(s) auprès d'autres opérateurs. Ces formalités sont à la charge du client.

Le Client est averti que le fait d'effectuer ou de faire effectuer par un tiers un branchement sur le réseau câblé ou d'utiliser du matériel non conforme permettant d'accéder au(x) service(s) qui ne correspondent pas à l'abonnement souscrit auprès de l'Intercommunale, est susceptible de constituer une infraction pénale.

L'Intercommunale ne pourra être tenue pour responsable des interruptions imputables aux grèves, aux intempéries, à la force majeure ou d'autres événements résultant d'un tiers, d'un client, des sociétés d'édition et des ayants droit.

#### Article 9 : Informations nominatives

La fourniture de données personnelles concernant le Client est nécessaire à l'exécution du contrat et à la fourniture des services. Ces données personnelles sont destinées à l'Intercommunale, laquelle est responsable du traitement de ces données, au sens de la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée.

Elles pourront être utilisées pour la réalisation d'opérations de marketing direct sur les services proposés par l'Intercommunale.

Le Client peut toutefois s'opposer à une telle utilisation des données personnelles le concernant en adressant un courrier à l'attention de la direction commerciale de l'Intercommunale.

Conformément à la loi du 08/12/1992 relative à la protection de la vie privée, le Client peut accéder aux informations nominatives le concernant et les faire rectifier ou supprimer, le cas échéant, en adressant un courrier à l'attention de la direction commerciale de l'Intercommunale

#### Article 10 – Réclamations - Médiateurs

Toute réclamation doit être formulée par écrit par courrier ou email adressé à l'Intercommunale.

Le Client dispose d'un délai de 30 jours à compter du débit de son compte bancaire ou de la réception de la facture pour en contester le montant. Au delà de ce délai, le Client est réputé l'avoir accepté définitivement. En cas de réclamation, le paiement reste exigible à la date convenue.

Tout Client qui n'est pas satisfait du traitement réservé par l'Intercommunale à une plainte peut s'adresser à un médiateur. Il existe un médiateur pour les services de télévision ([www.mediateurtv.be](http://www.mediateurtv.be)) et un médiateur compétent pour les services de télécommunication à savoir Internet et Téléphonie ([www.ombudsmantelecom.be](http://www.ombudsmantelecom.be)).

#### Article 11. Modification - Droit applicable

L'Intercommunale se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes conditions générales ainsi que les caractéristiques des services proposés. Ces modifications sont communiquées au Client au moins un mois avant leur entrée en vigueur, sauf cas d'urgence. Tout Client qui s'opposerait aux modifications proposées a le droit de résilier sans frais le contrat, par simple envoi d'un courrier recommandé expédié au plus tard le dernier jour du mois qui suit l'entrée en vigueur des modifications. La résiliation intervient alors à la fin du mois suivant cette notification. Le Contrat est régi par le droit belge.

## **Dispositions particulières aux services de télévision**

### Article 12. Abonnements

Les abonnements aux services de télévision sont proposés à titre strictement individuel. Ils couvrent, soit

- un seul raccordement alimentant un point de fourniture simple ou multiple (abonnement donnant lieu à la perception d'une seule redevance) ;
- plusieurs raccordements alimentant chacun un point de fourniture simple ou multiple (abonnement groupé donnant lieu à la perception de plusieurs redevances ou de compléments).

### Article 13. Droits d'auteur – Contributions autres

Les droits d'auteurs qui sont dus aux éditeurs, à des sociétés d'auteurs ou à des auteurs, pour ce qui concerne la diffusion publique de programmes de télévision ou de radio distribués par le réseau sont à charge du Client et sont facturés séparément de la redevance d'abonnement.

Il en va de même des contributions obligatoires imposées par la Communauté Française dans le cadre du décret sur la radiodiffusion.

### Article 14. Décodeur

En vue de bénéficier du service de Télévision Numérique, le Client doit disposer d'un décodeur agréé, acheté auprès d'un revendeur agréé ou mis à sa disposition par un distributeur de service agréé par l'Intercommunale.

L'achat du décodeur fait l'objet de conditions générales de vente spécifiques, acceptées par le Client lors de la mise en service du décodeur, et partie intégrante du présent contrat.

Le Client installe le décodeur à ses frais et veille à introduire dans celui-ci, à l'endroit prévu à cet effet, la carte à puce fournie en même temps que le décodeur et lui permettant l'accès au service de Télévision Numérique souscrit.

Le Client ne pourra utiliser ce décodeur qu'à son seul usage privé et à seule fin de décrypter les chaînes de télévision numérique auxquelles il a accès en vertu du contrat et ce, sur un seul téléviseur.

Le Client devra garder le décodeur en sa possession pendant toute la durée du Contrat. Il s'engage à laisser à tout représentant de l'Intercommunale libre accès à celui-ci. Ce décodeur ne pourra en aucun cas être utilisé directement ou indirectement en vue de permettre à un non-abonné de recevoir les services de Télévision numérique de l'Intercommunale.

L'usage du décodeur pour toute organisation de la réception des services de Télévision numérique de l'Intercommunale par des tiers ou pour toute diffusion publique est interdit.

### Article 15. Carte à puce

La carte à puce, fournie par l'Intercommunale lors de l'achat par le Client d'un décodeur auprès d'un distributeur agréé, demeure la propriété exclusive, incessible et insaisissable de l'Intercommunale. Elle ne peut être cédée ou mise à disposition d'un tiers sous quelque forme que ce soit.

L'activation de la première carte à puce est gratuite tandis que l'activation de la deuxième et des suivantes est facturée selon les tarifs en vigueur.

Toute carte sur laquelle sont activés des droits liés à un service de Télévision Numérique, fait l'objet d'une redevance d'utilisation, facturée au Client en complément de l'abonnement. Cette disposition est d'application même si la carte a été fournie au Client par un autre distributeur de services avec lequel l'Intercommunale a conclu un accord pour le partage de l'utilisation de la carte.

En cas de disparition, détérioration ou destruction d'une carte, pour quelque cause que ce soit, le Client devra en informer l'Intercommunale dans les 48 heures et se verra facturer une indemnité par carte perdue, détériorée ou détruite.

Le Client pourra se voir confier une nouvelle carte à puce à condition :

- de se rendre dans une agence de l'Intercommunale, muni de la facture d'achat du décodeur
- de remettre à l'Intercommunale la carte à puce défectueuse, si celle-ci est toujours en sa possession.

Les cartes à puces mises à disposition du Client par l'Intercommunale devront être restituées à l'Intercommunale, soit directement dans les bureaux de l'Intercommunale, soit par envoi postal, en parfait état sauf pour ce qui a trait à l'usure normale, dans les 15 jours qui suivent la fin du contrat, quelle qu'en soit la cause.

A défaut de restitution dans ce délai, le Client sera redevable, en sus du coût de la carte à puce, d'une indemnité forfaitaire de récupération, sans préjudice de toutes autres sommes dues à l'Intercommunale (abonnement, frais de rejet de prélèvements bancaires, frais de rappels, intérêts conventionnels, indemnité forfaitaire, etc.).

Les tarifs de l'Intercommunale reprennent les conditions de mise à disposition de la carte, son coût en cas de perte et le montant de l'indemnité de récupération.

#### Article 16. Les programmes

L'Intercommunale assure la diffusion des signaux de Télévision Numérique ainsi que des signaux de Télédistribution Analogique TV/FM, mentionnés dans la liste des chaînes en vigueur. Cette diffusion est assurée 24 heures sur 24.

A tout moment et sans préavis, l'Intercommunale se réserve la faculté de modifier la composition de ses services de Télévision (offre analogique, offre numérique de base et bulles optionnelles éventuelles), en supprimant ou rajoutant des chaînes.

Les programmes annoncés par les éditeurs des chaînes sont de la responsabilité de ceux-ci et peuvent être, à tout moment et sans préavis, modifiés par ceux-ci.

L'Intercommunale n'étant pas éditrice des programmes, elle ne saurait en aucun cas être tenue pour responsable de leur contenu lequel peut parfois présenter des séquences à caractère violent, xénophobe ou pornographique.

#### **Dispositions particulières au service Internet**

##### Article 17. Protection des données informatiques

Le Client est seul et entièrement responsable de l'utilisation qu'il fait du Service Internet. L'Intercommunale ne pourra dès lors en aucun cas être tenue responsable des conséquences découlant de cette utilisation ou du contenu des données transmises ou reçues par le client. Le Client reconnaît que l'Intercommunale n'a aucun contrôle sur ces données et n'a aucune obligation quant à un tel contrôle. Le Client renonce à tout recours contre l'Intercommunale du chef de tout dommage qu'il aurait subi à l'occasion de l'utilisation, fautive ou non, du service.

En aucun cas, sauf dol ou faute lourde de sa part, l'Intercommunale ne pourra être tenue responsable des dommages, dégâts, erreurs ou omissions, interruptions, défauts, vols et destructions causés par une tierce personne au système informatique du client. L'Intercommunale ne sera pas davantage responsable de la perte de données informatiques stockées sur le système du Client ainsi que les pertes de données éventuelles sur l'espace mail et l'espace WEB mis à sa disposition.

## **Dispositions particulières au service de téléphonie**

### Article 18. Annuaire

Le Client peut demander son inscription dans l'annuaire de la localité d'installation de son raccordement. Le Client reste en tout état de cause seul responsable des informations qu'il a fournies en vue de sa parution dans l'annuaire. La parution d'informations litigieuses pourra être suspendue sans ouvrir droit à recours à l'encontre de l'Intercommunale dans les cas suivants : en absence de production des justificatifs susceptibles de confirmer l'exactitude des informations mises en parution dans un délai de quinze jours à compter de la demande écrite adressée par l'Intercommunale au client; lorsque l'inscription n'a aucun lien avec l'activité réelle du Client à l'adresse d'installation; lorsque l'inscription a pour effet de nuire à l'image des annuaires; lorsque l'inscription est de nature à porter atteinte aux droits de tiers; en cas de publicité mensongère, d'atteinte aux bonnes mœurs ou en vue d'assurer la protection de l'enfance; et plus généralement dans tous les cas susceptibles de contourner les lois, les règlements et usages professionnels en vigueur.

### Article 19. Portabilité

Lorsque le Client souhaite conserver son numéro de téléphone existant, il mandatera l'Intercommunale pour procéder, auprès de l'opérateur cédant, à une demande de résiliation avec portabilité du numéro. A défaut l'Intercommunale ne pourra être tenue responsable des retards pris dans l'ouverture du Service. La portabilité du numéro ne pourra être effective que si la résiliation auprès de l'opérateur cédant est effectuée par l'Intercommunale et acceptée par l'opérateur cédant. La portabilité n'est applicable que si le Client ne change pas de logement. Les frais de gestion de portabilité indiqués dans les tarifs seront facturés au Client pour chaque demande de portabilité du numéro de téléphone faite auprès de l'Intercommunale.

L'Intercommunale se réserve le droit de refuser la portabilité du numéro de téléphone du Client en cas d'impossibilité technique.



ECO

Valable du 16/10/2006 au 31/12/2006

Complétez ce formulaire en CAPITALES et renvoyez le par courrier à l'une de nos adresses suivantes :  
VOO sc rue d'Alsace Lorraine, 28 – 1050 Bruxelles VOO sc rue Turenne 65 – 6000 Charleroi (ou par fax soit au 02/500.99.09 ou au 071/277.855)  
VOO rue Jean Jaures 46 , 4430 Ans

**Données personnelles du parrain:**

Mlle  Mme  Mr  
Nom : ..... Numéro d'abonné : .....  
Prénom : .....

**Données personnelles du nouvel abonné:**

Mlle  Mme  Mr  
Nom : ..... Numéro d'abonné (facultatif) : .....  
Prénom : .....  
Adresse de Raccordement Internet : .....  
N° : ..... Etage : ..... Numéro de carte d'identité : .....  
Code postal : BE- ..... Localité : .....  
Téléphone : ..... / ..... Fax : ..... / .....  
N° de TVA (facultatif) : ..... Forme d'entreprise : .....  
Adresse de facturation (si différente) : .....  
N° : ..... Etage : ..... Code postal : BE- .....  
Localité : .....

**Abonnement téléphone ECO :**

**7€/mois\***

\* tarif avec domiciliation bancaire avec un avantage de 1€.  
Avec la domiciliation bancaire, envoi d'un état des prélèvements à la fin de chaque année.

J'ai déjà une domiciliation bancaire chez VOO et j'accepte que les montants de mon abonnement mensuel soient prélevés sous le même numéro de domiciliation.

je désire un nouveau numéro  
 je désire garder mon numéro actuel : .....

**Activation du service**

**60€**

**Seconde ligne :**

**5€/mois\***

je désire un nouveau numéro  
 je désire garder mon numéro actuel de seconde ligne : .....

**30€**

**Options :**

Téléphone Siemens DECT modèle A160 **40€**  
 blocage des appels vers les mobiles nationaux **2€/mois/ligne**  
 Déviation d'appel **2€/mois/ligne**  
 réduction de 20% sur les appels internationaux vers lignes fixes\*  
Choisissez la zone sur laquelle vous voulez que la réduction s'applique :  Europe A –  Europe B –  Europe C –  USA/Canada –  Monde A –  Monde B –  Monde C –  Monde D –  Monde E  
**2€/mois/ligne**

\* La réduction porte sur le coût total de l'appel, soit la somme du coût d'établissement + (durée\* prix par min). Après trois mois, vous pouvez changer cette zone, mais la modification n'interviendra qu'à partir du 1er du mois suivant la confirmation de votre demande.

**Longueur du câble RJ-45 supplémentaire en mètres :**

2m – **2€**  7m – **3€**  7m – **4€**  10m – **5€**  15m – **8€**  20m – **11€**

**Longueur du câble RJ-11 supplémentaire en mètres :**

2m – **2€**  5m – **3€**  10m – **5€**

**Disposez-vous d'un modem câble ALE – Brutele – VOO?**

oui, je l'ai acheté et je désire l'échanger **25€**  
 oui, je le loue et je souhaite l'échanger pour le modèle compatible téléphone **6€/mois**

**Vous ne disposez pas d'un modem câble, et vous désirez un modèle compatible téléphone ?**

oui, je désire l'acheter pour **75€**  
 oui, je désire le louer. Je laisse une caution de 35 € à VOO durant la location à **6€/mois**  
La location implique un forfait mensuel de 6€ et le dépôt d'une caution de 35€

**Qu'en est-il de votre raccordement au réseau VOO ?**

**Je suis raccordé à VOO et mon installation n'a pas été modifiée**  
Cochez cette case si vous possédez un raccordement VOO et qu'il n'a pas été modifié par vous-même ou par des tiers

**Je suis raccordé à VOO et mon installation a été modifiée**  
Cochez cette case si vous possédez un raccordement VOO et que votre installation a été modifiée par vous ou par des tiers.  
J'accepte qu'un technicien VOO remette si nécessaire l'installation en conformité. Pour plus de détails, voir les tarifs en vigueur.

**Je ne suis pas raccordé à VOO, je souhaite prendre rendez-vous**  
Cochez cette case si vous n'êtes pas raccordé à VOO ou si vous ne savez pas si vous êtes raccordé.  
Vous acceptez qu'un technicien VOO effectue les travaux de raccordement. Pour plus de détails, voir les tarifs en vigueur.

**Conditions générales de vente :**

Je déclare avoir pris connaissance des conditions générales de vente de VOO. Les tarifs de VOO s'étendent en EURO TVAC.  
Le contrat est conclu sous réserve d'accord de VOO. Je certifie que tous les renseignements repris sur ce document sont corrects et complets.

Date et signature du client :

Cachet du revendeur :



BLABLA

Valable du 16/10/2006 au 31/12/2006

Complétez ce formulaire en CAPITALES et renvoyez le par courrier à l'une de nos adresses suivantes :  
VOO sc rue d'Alsace Lorraine, 28 – 1050 Bruxelles VOO sc rue Turenne 65 – 6000 Charleroi (ou par fax soit au 02/500.99.09 ou au 071/277.855)  
VOO rue Jean Jaures 46 , 4430 Ans

**Données personnelles du parrain:**

◇ Mlle ◇ Mme ◇ Mr  
Nom : ..... Numéro d'abonné : .....  
Prénom : .....

**Données personnelles du nouvel abonné:**

◇ Mlle ◇ Mme ◇ Mr  
Nom : ..... Numéro d'abonné (facultatif) : .....  
Prénom : .....  
Adresse de Raccordement Internet : .....  
N° : ..... Etage : ..... Numéro de carte d'identité : .....  
Code postal : BE- : ..... Localité : .....  
Téléphone : ..... / ..... Fax : ..... / .....  
N° de TVA (facultatif) : ..... Forme d'entreprise : .....  
Adresse de facturation (si différente) : .....  
N° : ..... Etage : ..... Code postal : BE- : .....  
Localité : .....

**Abonnement téléphone BLABLA :****15€/mois\***

\* tarif avec domiciliation bancaire avec un avantage de 1€.  
Avec la domiciliation bancaire, envoi d'un état des prélèvements à la fin de chaque année.

◇ J'ai déjà une domiciliation bancaire chez VOO et j'accepte que les montants de mon abonnement mensuel soient prélevés sous le même numéro de domiciliation.

◇ je désire un nouveau numéro  
◇ je désire garder mon numéro actuel : .....

**Activation du service****60€****Seconde ligne :****10€/mois\***

◇ je désire un nouveau numéro  
◇ je désire garder mon numéro actuel de seconde ligne : .....

**Options :**

◇ Téléphone Siemens DECT modèle A160 **40€**  
◇ blocage des appels vers les mobiles nationaux **2€/mois/ligne**  
◇ Déviation d'appel **2€/mois/ligne**  
◇ réduction de 20% sur les appels internationaux vers lignes fixes\*

Choisissez la zone sur laquelle vous voulez que la réduction s'applique : ◇ Europe A – ◇ Europe B – ◇ Europe C – ◇ USA/Canada – ◇ Monde A – ◇ Monde B – ◇ Monde C – ◇ Monde D – ◇ Monde E

\* La réduction porte sur le coût total de l'appel, soit la somme du coût d'établissement + (durée\* prix par min). Après trois mois, vous pouvez changer cette zone, mais la modification n'interviendra qu'à partir du 1er du mois suivant la confirmation de votre demande.

**Longueur du câble RJ-45 supplémentaire en mètres :**

◇ 2m – **2€** ◇ 7m – **3€** ◇ 7m – **4€** ◇ 10m – **5€** ◇ 15m – **8€** ◇ 20m – **11€**

**Longueur du câble RJ-11 supplémentaire en mètres :**

◇ 2m – **2€** ◇ 5m – **3€** ◇ 10m – **5€**

**Disposez-vous d'un modem câble ALE – Brutele – VOO?**

◇ oui, je l'ai acheté et je désire l'échanger **25€**  
◇ oui, je le loue et je souhaite l'échanger pour le modèle compatible téléphone **6€/mois**

**Vous ne disposez pas d'un modem câble, et vous désirez un modèle compatible téléphone ?**

◇ oui, je désire l'acheter pour **75€**  
◇ oui, je désire le louer. Je laisse une caution de 35 € à VOO durant la location à **6€/mois**  
La location implique un forfait mensuel de 6€ et le dépôt d'une caution de 35€

**Qu'en est-il de votre raccordement au réseau VOO ?****◇ Je suis raccordé à VOO et mon installation n'a pas été modifiée**

Cochez cette case si vous possédez un raccordement VOO et qu'il n'a pas été modifié par vous-même ou par des tiers

**◇ Je suis raccordé à VOO et mon installation a été modifiée**

Cochez cette case si vous possédez un raccordement VOO et que votre installation a été modifiée par vous ou par des tiers.  
J'accepte qu'un technicien VOO remette si nécessaire l'installation en conformité. Pour plus de détails, voir les tarifs en vigueur.

**◇ Je ne suis pas raccordé à VOO, je souhaite prendre rendez-vous**

Cochez cette case si vous n'êtes pas raccordé à VOO ou si vous ne savez pas si vous êtes raccordé.  
Vous acceptez qu'un technicien VOO effectue les travaux de raccordement. Pour plus de détails, voir les tarifs en vigueur.

**Conditions générales de vente :**

Je déclare avoir pris connaissance des conditions générales de vente de VOO. Les tarifs de VOO s'étendent en EURO TVAC.  
Le contrat est conclu sous réserve d'accord de VOO. Je certifie que tous les renseignements repris sur ce document sont corrects et complets.

Date et signature du client :

Cachet du revendeur :