

Avis sur la modification des conditions générales des Services Internet de Telenet et des Services téléphoniques de Telenet

Bruxelles, le 26 septembre 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 26 septembre 2007 du Comité Consultatif pour les télécommunications, le Comité formule les remarques suivantes concernant la modification des conditions générales des Services Internet de Telenet et des Services téléphoniques de Telenet.

Article 8 Services Internet et article 21 Services téléphoniques

Ces articles ne sont pas conformes 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 modification des conditions générales et pas uniquement « si cette modification influence un service internet (art. 8.1 Services Internet) / un service téléphonique (art. 21.1 Services téléphoniques) que vous utilisez ». Le seul critère en la matière peut être une interprétation rationnelle de la notion de « modification », à savoir l'influence du contrat. Ce principe vaut également pour la possibilité de résiliation sans frais (art. 8.2 Services Internet et 21.1 Services téléphoniques). Dans toutes ces dispositions, les références à l'influence de l'utilisation du service par le client doivent donc être supprimées.

La loi ne prévoit pas de préavis dans le cadre de la possibilité du client de résiliation sans frais. La disposition "moyennant un préavis de 10 jours" doit donc être biffée à l'art. 8.2 Service internet et à l'art. 21.1 Services téléphoniques.

En outre en cas de modification des conditions générales, l'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 » (art. 8.1 Services téléphoniques et 21.1 Services téléphoniques) n'est pas autorisé.

Un avertissement est également nécessaire en cas d'adaptation des conditions de prix. Cette mention ne figure pas encore à l'art. 21.2 Services téléphoniques.

La version française de l'article 8.2 Services Internet contient une disposition qui n'apparaît pas dans la version néerlandaise, à savoir "ou avec une modification des conditions de prix". Il vaut mieux supprimer cette disposition étant donné que le cas d'adaptation des conditions de prix est réglé à l'article 8.3.

3. Commentaires de Telenet

L'ajout dans la phrase de « si cette modification influence 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 : « Vous serez prévenu un mois à l'avance de l'entrée en vigueur de la modification. »

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.

Concernant l'avertissement en cas d'adaptation des conditions de prix, Telenet est prête à ajouter à l'art. 21.2 la phrase «Vous serez prévenu un mois à l'avance de l'entrée en vigueur de la modification.» après la phrase existante « Telenet peut en tout temps modifier les conditions de prix ».

Concernant la remarque sur l'ajout par Telenet dans ses conditions générales du préavis de 10 jours: Telenet est prête à adapter ce point et donc à laisser tomber le préavis en cas de modifications des conditions générales.

Enfin, concernant l'article 8.2 de la version française Services Internet, Telenet fera le nécessaire pour harmoniser cette disposition avec la version néerlandaise. Les termes "ou avec une modification des conditions de prix" seront donc enlevés de la disposition précitée.

Conditions générales

Conditions générales pour les services internet de Telenet

The Telenet logo consists of the word "telenet" in a lowercase, sans-serif font, followed by a square icon containing a stylized smiley face with a wide, open mouth and simple eyes.

1. Domaine d'application et entrée en vigueur du contrat

- 1.1. Ces Conditions générales sont d'application pour les services internet proposés par Telenet à ses clients. Vous ne pouvez en aucune manière renoncer à ces Conditions générales, les modifier ou les remplacer. Vos conditions générales ou particulières ne sont pas d'application, sauf convention contraire écrite.
- 1.2. Les relations contractuelles entre vous, notre client, et nous, Telenet, concernant le service internet ("le Contrat") sont définies par ces Conditions générales, le formulaire de Demande ou de Confirmation et le cas échéant des conditions particulières.
- 1.3. Tous les accords ou contrats oraux ou écrits antérieurs portant sur l'objet de ce Contrat, sont considérés comme nuls et sont remplacés par ces Conditions générales.
- 1.4. Le Contrat entre en vigueur à la date d'installation mentionnée sur le formulaire de Demande ou de Confirmation, que vous recevez par courrier normal. En dérogation à ce qui précède, le Contrat entre en vigueur 7 jours ouvrables après la signature du formulaire de Demande ou de Confirmation en cas de vente porte à porte (= vente en dehors de l'entreprise du vendeur). Les Conditions générales ne vous sont communiquées que conjointement au formulaire de Demande ou de Confirmation. Par le paiement de la facture vous reconnaissez avoir reçu les Conditions générales et les accepter. Le Contrat est conclu sur base des prix et tarifs mentionnés sur le formulaire de Demande ou de Confirmation et/ou la liste des prix et tarifs. Les prix et tarifs sont appliqués au moment de l'installation réussie du service internet par Telenet. Si vous n'êtes pas d'accord avec une des mentions sur le formulaire de Demande ou de Confirmation, vous devez nous en informer dans les 7 jours calendrier. Passé ce délai sans contestation de votre part, les données qui vous sont communiqués sont réputées justes, complètes et précises pour nous permettre de réaliser le raccordement de manière correcte.
- 1.5. Certains termes utilisés dans ces conditions générales sont expliqués à l'article 14.

2. Le Service Internet

- 2.1. Le service internet de Telenet comprend :
 - (i) L'installation des appareils Telenet nécessaire pour rendre votre raccordement de télédistribution apte aux applications internet,
 - (ii) L'accès à l'internet via le réseau Telenet selon les caractéristiques indiquées sur www.telenet.be/fr/fr/producten/internet/,
 - (iii) Les autres services que nous avons convenus de vous fournir via cette connexion internet, comme indiqués sur le formulaire de Demande ou de Confirmation.
- 2.2. Telenet vous fournit le service internet aussi vite que possible mais peut refuser la demande dans les cas suivants :
 - (i) Les données communiquées par vous ou votre représentant pour nous permettre d'effectuer le raccordement, sont incomplètes ou incorrectes;
 - (ii) Des indications sérieuses d'un manque de solvabilité. Cela peut apparaître notamment dans une mention dans le fichier Preventel. Le client peut prendre contact avec l'opérateur concerné, qui a fait reprendre le client dans le fichier Preventel pour plus d'informations;
 - (iii) Vous ne respectez pas vos obligations d'autres contrats passés avec Telenet ou des entreprises appartenant au groupe Telenet, à moins d'une contestation fondée (plainte déposée à l'inspection économique et au service de médiation);
 - (iv) Les conditions techniques ne permettent pas ou pas de manière raisonnable d'effectuer un raccordement au réseau Telenet.
- 2.3. Telenet s'engage à tout mettre en œuvre pour vous fournir un service internet de la meilleure qualité possible. Au cas où la connexion est interrompue de manière intempestive, qu'il vous est impossible de vous (re)connecter ou que la connexion subit une grave perte de qualité de transmission, nous

vous demandons d'en informer Telenet dès que possible. Telenet fera tout son possible pour résoudre le problème.

Nonobstant ce qui précède, vous avez le droit en cas d'interruption ou de panne persistante ou d'une grave perte de qualité de transmission, de résilier sans frais le Contrat, à moins que ces problèmes soient dus à un cas de force majeure comme indiqué à l'article 10.2. De votre côté, vous vous engagez à ne pas perturber ou empêcher le service internet et le réseau Telenet.

3. Indemnités et frais

Frais d'installation

- 3.1. La taille de l'installation et les frais associés sont définis dans le formulaire de Demande ou de Confirmation.
- 3.2. Les frais d'installation comprennent l'adaptation technique par un installateur Telenet agréé de votre raccordement de télédistribution existant et fonctionnel pour le raccordement au réseau Telenet, ainsi que les frais pour le placement et l'essai de l'appareillage Telenet et du logiciel Telenet éventuel.
- 3.3. Si vous avez opté pour une Installation partielle, Telenet rend votre raccordement de télédistribution fonctionnel apte au raccordement au réseau Telenet mais vous effectuez vous-même la connexion de votre appareil terminal. Telenet n'assume en aucun cas une responsabilité pour le raccordement à partir du modem câble, ni pour le bon fonctionnement de compatibilité de votre carte réseau. Vous assurez vous-même la bonne configuration de votre appareil terminal. En dérogation à l'article 5.1, nous vous mandatonons à titre exceptionnel et uniquement dans la mesure strictement nécessaire, pour effectuer vous-même le raccordement au réseau Telenet.
- 3.4. Après l'installation réussie, le cas échéant partielle, vous êtes considéré comme correctement raccordé à notre Réseau. Un certificat de qualité l'attestant est rédigé et signé par les deux parties. À partir de ce moment, vous êtes redevable de frais d'abonnement et d'installation et le risque de perte, vol ou dommage de l'appareil Telenet vous est transféré.
- 3.5. Vous devez prévoir un endroit adapté pour l'installation de l'appareil Telenet à proximité immédiate de votre raccordement de télédistribution, ce qui comprend aussi une alimentation électrique standard et des prises de courant avec prise de terre. Vous devez également disposer de l'appareil terminal et du logiciel nécessaire au moment de l'installation comme un ordinateur avec un système d'exploitation opérationnel (et le logiciel fourni sur un support) et un lecteur de CD-rom.
- 3.6. Si vous ne disposez pas d'un raccordement de télédistribution existant et fonctionnel et que vous nous demandez de le fournir, les frais en seront déterminés préalablement aux travaux et de commun accord entre vous et Telenet. Cela vaut aussi si vous nous demandez d'effectuer le raccordement internet dans un autre endroit que celui du raccordement de télédistribution. La remise en place des choses et les frais de restauration ne sont pas compris.
- 3.7. Vous déclarez disposer de toutes les licences nécessaires pour le logiciel installé par nous le cas échéant sur votre appareil terminal. Telenet n'assume en aucun cas une responsabilité pour le logiciel déjà installé sur votre appareil terminal.

Frais d'abonnement

- 3.8. Ces frais sont dus dès le premier jour de raccordement à notre Réseau conformément à l'article 3.4 jusqu'au dernier jour de ce raccordement. Les frais d'abonnement se paient anticipativement pour une période d'un mois, sauf convention contraire écrite. Les frais d'abonnement restent dus indépendamment du fait que vous utilisiez ou non le service internet, à l'exception des dispositions de l'article 2.3.
- 3.9. Les frais d'abonnement comprennent :
 - (i) L'autorisation par raccordement d'échanger un volume de données prédéterminé et de connecter à l'internet plusieurs ordinateurs ou postes de travail via une passerelle Internet. Le nombre d'ordinateurs ou postes de travail raccordés simultanément dépend de la formule d'abonnement;
 - (ii) L'utilisation de l'Appareillage Telenet et la licence pour utiliser le logiciel Telenet conformément à l'article 5;
 - (iii) L'usage des autres services convenus comme définis dans le formulaire de Demande ou de Confirmation;

(iv) L'entretien régulier et les travaux de réparation normaux en cas de panne, Telenet s'engageant à les effectuer dans les meilleurs délais après que vous l'avez porté à notre connaissance.

3.10. Sauf convention contraire écrite, les frais d'abonnement ne comprennent pas l'accès à internet pour les appareils serveurs. Si pendant la durée du Contrat, vous souhaitez changer de formule d'abonnement, des frais supplémentaires peuvent vous être comptés.

Frais supplémentaires et frais de déplacement

3.11. Les frais d'abonnement ne comprennent pas les frais qui sont comptés pour des services spécifiques que nous convenons de vous livrer (et qui font partie du formulaire de Demande ou de Confirmation) ou qui sont fournis par des tiers via notre Réseau. Pour ce qui concerne les services fournis par des tiers, Telenet peut uniquement intervenir comme agent pour la facturation et l'encaissement. Telenet ne peut pas être réputé fournir lui-même ces services, à son nom ou pour son compte.

3.12. Les travaux de réparation urgents ou travaux de réparation dus à l'utilisation incorrecte de notre Appareillage Telenet, logiciel Telenet Software ou du raccordement à notre Réseau sont effectués à vos frais. Pour les réparations en dehors des heures de bureau, nous pouvons compter un montant forfaitaire. Vous pouvez obtenir la liste des prix sur simple demande.

3.13. Pour effectuer l'installation, l'entretien ou la réparation chez vous, nous prenons préalablement rendez-vous avec vous à l'endroit où le raccordement, l'entretien ou la réparation doit être effectué. Si vous ne respectez pas ce rendez-vous sans prévenir à temps Telenet - notamment suite à votre absence ou non-respect des clauses de l'article 3.5 - et donc que l'installateur Telenet s'est ainsi déplacé pour rien, des « frais de déplacement » peuvent vous être comptés. Si l'installateur Telenet ne respecte pas le rendez-vous de réparation, sans vous prévenir, vous pouvez, en fonction des circonstances, obtenir un montant forfaitaire de « frais de déplacement ».

4. Durée

4.1. La durée minimum de ce Contrat est de 1 an à partir de la date d'installation mentionnée sur le formulaire de Demande ou de Confirmation. Vous pouvez aussi résilier le Contrat dans les cas prévus aux articles 2.3 et 8. Si vous n'avez pas résilié le Contrat 1 mois avant la fin de la durée minimum par lettre recommandée, celui-ci est automatiquement prolongé pour une durée indéterminée. À partir de ce moment, vous pouvez en tout temps résilier le Contrat par lettre recommandée avec préavis d'au moins 1 mois.

4.2. Si vous résiliez le Contrat pendant la durée minimum de 1 an, nous nous réservons le droit de vous compter une indemnité forfaitaire à concurrence des frais d'abonnement pour les mois restants jusqu'à la fin de la durée minimum, sauf dans le cas cités sous les articles 4.1 et 4.3.

4.3. Si vous déménagez dans un endroit où nous ne pouvons pas vous fournir de service internet, le Contrat est résilié automatiquement et de plein droit à la date du déménagement.

5. Réseau Telenet, Appareillage et Logiciel

5.1. Le réseau Telenet se compose de notre appareillage réseau et de câbles jusqu'à l'Appareillage Telenet auquel votre appareil terminal est connecté. Le réseau Telenet et l'appareillage restent en tout temps la propriété exclusive de Telenet et ne peut, sauf autorisation de Telenet, être commandé, entretenu et réparé que par Telenet. Au besoin, ce personnel, après information préalable, vous donnera accès au lieu de l'installation.

5.2. Vous devez traiter avec le soin voulu l'Appareillage Telenet qui se trouve le cas échéant dans vos locaux et nous informer en cas de perte, vol ou dommage. Vous devez déconnecter de l'Appareillage Telenet tout appareil terminal dont l'utilisation empêche ou perturbe d'une manière ou l'autre le fonctionnement du réseau Telenet dès que vous le constatez ou qu'on vous en informe. Au cas où vous ne déconnectez pas cet appareillage de l'Appareillage Telenet ou que vous perturbez ou empêchez le fonctionnement du réseau Telenet d'une quelconque manière, Telenet peut suspendre ce Contrat ou le résilier conformément aux dispositions de l'article 12.

5.3. L'entretien ou l'extension du réseau Telenet peut nous amener à réduire ou à suspendre le service internet pendant une brève période. Nous nous

engageons à limiter la durée d'une telle restriction ou suspension au temps strictement nécessaire à la réalisation de ces travaux et de vous en informer préalablement par tout moyen approprié, sauf si un cas de force majeure nous en empêchait.

- 5.4. Le Logiciel Telenet reste la propriété de Telenet, vous ne pouvez pas modifier le Logiciel Telenet ni faire des copies (autres qu'une copie de sauvegarde pour usage personnel) et vous ne pouvez pas le mettre à disposition de tiers. Avant l'installation du Logiciel Telenet, nous vous recommandons de faire les copies nécessaires de tous vos autres programmes, documents et données afin de minimiser les risques de dommage ou d'effacement pendant l'installation du Logiciel Telenet. Votre licence pour utiliser le Logiciel Telenet est personnelle, non transférable - et sauf convention contraire écrite en fonction de la formule d'abonnement que vous avez choisie - et n'autorise qu'une utilisation unique, individuelle. La licence d'utilisation du logiciel Telenet expire immédiatement à la fin de ce Contrat, quelle qu'en soit la raison.

6. Votre utilisation du service internet de Telenet

Nom d'utilisateur et mot de passe

- 6.1. Pour avoir accès au service internet, vous pouvez recevoir un ou plusieurs noms d'utilisateur et mots de passe personnels. Vous êtes responsable de la confidentialité, sécurité et de l'usage approprié de tous les noms d'utilisateur et mots de passe en rapport avec le service internet. Vous devez prendre toutes les mesures nécessaires pour garantir la confidentialité, sécurité et de l'usage approprié de tous les noms d'utilisateur et mots de passe et veiller à ce qu'ils ne soient pas divulgués à des tiers.
- 6.2. Toute utilisation d'un service quel qu'il soit après identification par un nom d'utilisateur et un mot de passe valide, sera irrévocablement considéré comme preuve d'utilisation par vous. Vous devez nous informer immédiatement si vous avez une raison de penser qu'un nom d'utilisateur ou un mot de passe est connu d'une personne non autorisée à l'utiliser ou qu'un nom d'utilisateur ou un mot de passe est ou pourrait être utilisé de manière non autorisée.
- 6.3. Si nous avons des raisons de penser que la confidentialité et/ou la sécurité sont enfreintes, nous pouvons changer votre nom d'utilisateur et mot de passe et vous en informer.
- 6.4. Si vous oubliez votre nom d'utilisateur ou mot de passe, Telenet vous transmettra un nouveau nom d'utilisateur ou mot de passe si vous prenez contact avec nous et que vous passez avec succès les contrôles de sécurité que nous pouvons effectuer.

Code de conduite

- 6.5. Le service internet, l'Appareillage Telenet et le Logiciel Telenet sont fournis uniquement pour l'utilisation convenue. Nous ne pouvons ni totalement ni en partie les mettre à disposition, les revendre, louer ou essayer de les revendre ou de les louer, à un tiers quel qu'il soit, contre une quelconque indemnité.
- 6.6. Vous vous engagez à utiliser le service internet uniquement à des fins légales, en conformité avec ces Conditions générales et les directives d'utilisation des réseaux et services qui sont accessibles via le service internet. Vous trouverez plus d'informations sur ces directives dans "Acceptable Use Policy" sur notre site web <http://codeconduite.telenet.be>.
- 6.7. Telenet peut vous donner des instructions spécifiques sur l'utilisation de notre Réseau et de notre service internet notamment pour des raisons opérationnelles, de qualité, légales ou de sécurité. Vous trouverez plus d'informations à ce sujet sur notre site web <http://codeconduite.telenet.be>. Vous vous engagez à suivre ces instructions.
- 6.8. Nous vous demandons de nous informer de tout contenu illégal qui serait mis à disposition via notre Réseau pour que nous puissions prendre les mesures nécessaires. Vous pouvez aussi faire directement une déposition, notamment à la Permanence de la Police fédérale. Vous trouverez plus d'informations à ce sujet sur notre site web <http://codeconduite.telenet.be>.

Volume autorisé

- 6.9. Vous vous engagez à respecter en tout temps le Volume autorisé déterminé par votre formule d'abonnement. Au cas où vous avez dépassé votre volume mensuel autorisé, nous nous réservons le droit d'imposer des limites à l'utilisation du service internet, ou de prendre d'autres mesures adaptées définies et consultables sur notre site web <http://www.telenet.be/fr/clientsdienst/internet/topvragen/telemeter.php>. Seul Telenet peut déterminer et dans quelle mesure il y a dépassement du Volume autorisé. À cette fin, seules nos données techniques sont décisives.

Courrier électronique, adresse de site web et nom de domaine

- 6.10. Si vous souhaitez publier des informations sur l'Internet, Telenet peut vous attribuer une adresse de site web sur ses serveurs comme convenu aux conditions stipulées sur le formulaire de Demande ou de Confirmation. Le trafic amont et aval à votre adresse de site web est limité et dépend du service internet choisi. Vous pouvez le consulter sur <http://codeconduite.telenet.be>. En cas de dépassement d'un niveau de trafic internet donné, Telenet peut bloquer temporairement l'accès à votre site web ou vous demander de prendre des mesures adaptées afin de garder le trafic web dans certaines limites.
- 6.11. Vous conservez la ou les mêmes adresses et la même adresse de site web jusqu'à la fin de ce Contrat, à moins qu'elles soient modifiées par Telenet pour des raisons techniques, opérationnelles ou légales ou à votre initiative. Dans la mesure du possible, nous vous en informerons à temps. Vous n'avez droit à aucune indemnité en cas de modification de ce genre.
- 6.12. La capacité de stockage maximum de vos messages e-mail sur les serveurs du réseau Telenet dépend du service internet choisi. Si cette capacité maximale est dépassée, vous ne pourrez pas temporairement envoyer ni recevoir de nouveaux messages e-mail, jusqu'à ce que vous ayez copié les messages e-mail du réseau Telenet vers votre appareil terminal. Les messages e-mail reçus que vous n'avez pas copiés du réseau Telenet vers votre appareil terminal sont effacés du réseau Telenet après une période de six mois.
- 6.13. Le ou les noms de domaine enregistrés le cas échéant à votre demande vous sont accordés sous licence. L'utilisation de ces noms de domaine est soumise aux conditions générales pour l'enregistrement du nom de domaine imposées par le gestionnaire des noms de domaine. Nous ne donnons aucune garantie quant à l'attribution ou non d'un nom de domaine et vous l'utilisez à vos risques et périls. Vous nous préservez de tout dommage que nous ou le gestionnaire des noms de domaine pourrions subir suite à l'utilisation illégitime par vous des noms de domaine. À la fin de ce Contrat, vous ou votre prochain fournisseur de services internet devez assumer les droits et devoirs qui découlent de l'utilisation de ces noms de domaine.
- 6.14. Dans le cadre de ce Contrat, la communication en ligne et le courrier électronique, pour autant que la loi l'autorise, auront la même force probante et valeur juridique que les documents écrits.

7. Modalités de paiement

- 7.1. Les montants dont vous êtes redevables en vertu de ce Contrat vous seront facturés chaque mois et envoyés à l'adresse e-mail ou de facturation indiquée par vous. Les Factures de Telenet sont payables uniquement à la date d'échéance indiquée sur la Facture ou en l'absence de date d'échéance, elles sont payables dès réception de la Facture. Tous les montants qui ne sont pas acquittés dans le délai imparti seront, après mise en demeure, majorés d'intérêts de retard se montant à 12 % par an, ainsi que d'une indemnité se montant à 15 % avec un minimum de 40 euros.
- 7.2. Pour être recevables, les réclamations en rapport avec la facturation doivent nous parvenir au plus tard deux mois après la date de facture.
- 7.3. Le paiement doit se faire sur le numéro de compte indiqué par nous en reprenant les données de la Facture, sauf convention contraire.
- 7.4. 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.
- 7.5. Telenet se réserve le droit de vous envoyer uniquement des Factures par courrier normal si vous utilisez le service Telenet internet à des fins professionnelles.

8. Modifications

- 8.1. Telenet peut en tout temps modifier les Conditions générales et les prix ou les spécifications techniques ou propriétés de ses services. Un mois avant l'entrée en vigueur de cette modification, vous serez prévenu si cette modification influence un service internet 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. Les conditions modifiées entrent en vigueur pour vous à partir du 10e après communication.
- 8.2. Au cas où vous n'êtes pas d'accord avec une modification qui influence notablement l'utilisation du service internet ou avec une modification des conditions de prix, vous avez le droit de résilier sans frais le Contrat par lettre écrite au plus tard le dernier jour du mois suivant l'entrée en vigueur des modifications, moyennant un préavis de 10 jours.
- 8.3. Telenet peut à tout moment adapter les conditions de prix. Dans ce cas, vous avez le droit de résilier sans frais le Contrat par lettre écrite au plus tard le dernier jour du mois suivant la réception de la première facture après l'entrée en vigueur des modifications, moyennant un préavis de 10 jours.
- 8.4. Vous devez informer Telenet à temps de tout changement en rapport avec vos données d'adresse e-mail, d'identification, d'adresse et de facturation, afin que nous puissions continuer à vous fournir correctement nos services.

9. Protection de la vie privée

- 9.1. Les données personnelles que vous nous communiquez seront utilisées par nous pour :
 - (i) exécuter le Contrat avec vous,
 - (ii) la gestion des clients,
 - (iii) une étude du marché et établir un profil d'utilisation,
 - (iv) dans un but de promotion et de prospection comme le direct marketing.Nonobstant les règles régissant la publicité par courrier électronique, vous devez nous informer par écrit que vous ne souhaitez pas que vos données soient utilisées à des fins de direct marketing.
Vos données personnelles peuvent aussi être communiquées à des entreprises liées à Telenet dans les mêmes buts. Vos données personnelles ne sont pas communiquées à des tiers, sauf à la demande des autorités compétentes en application de l'article 9.3.
- 9.2. Vous avez un droit de regard sur ces données personnelles. Si elles sont incorrectes, incomplètes ou non pertinentes, vous pouvez en demander la correction ou la suppression. Si vous voulez faire usage de ce droit, vous devez nous faire parvenir à cette fin une demande écrite, datée, signée et accompagnée d'une copie de votre carte d'identité. La Commission belge pour la protection de la vie privée tient à jour un registre ouvert sur les fichiers de données personnelles. Si vous souhaitez des informations complémentaires sur la manière dont nous traitons ces données, vous pouvez consulter ce registre.
- 9.3. Les données des clients qui ne respectent pas leurs obligations de paiement comme stipulé à l'article 7.1, sont communiquées par Telenet à l'asbl Preventel, qui introduit ces données dans son fichier commun pour ses membres. Les clients sont préalablement informés de l'enregistrement conformément à l'article 12.1. Les clients ont un droit de regard et le cas échéant ils peuvent faire corriger leurs données. Toute demande de contrôle ou de correction doit être envoyée à l'adresse suivante : Uitbreidingstraat 84 bus 3, 2600 Berchem.

10. Responsabilité

- 10.1. Notre responsabilité n'est engagée que si vous prouvez que nous avons commis une faute grave, en cas de malveillance ou si nous n'avons pas respecté un engagement qui constitue une des principales prestations du Contrat. Notre responsabilité est limitée à la réparation du dommage prévisible, direct et personnel que vous avez subi, 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 ou de contrats, perte ou dommage de données et frais supplémentaires. En tous les cas, notre responsabilité se limite à l'équivalent de 3 mois de frais d'abonnement.

- 10.2. Nous ne pouvons pas être tenus pour responsables de retards ou insuffisances dans l'exécution de nos prestations et des conséquences de ceux-ci qui sont dus à des faits ou des circonstances hors de notre 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. Notre responsabilité n'est non plus engagée si vous ne respectez pas vos obligations.
- 10.3. Nous mettons à disposition uniquement le service internet. Le contenu de la communication que vous effectuez en utilisant le service internet reste en tous les cas de votre responsabilité et Telenet n'est pas supposé le limiter ou le surveiller, et Telenet ne peut être tenu pour responsable du contenu de cette communication. Vous reconnaissez que nous n'avons aucun contrôle sur les informations, la qualité, la sécurité ou le prix des données, programmes ou services sur l'Internet auxquels vous avez accès via notre service internet, et que nous ne contrôlons pas le contenu des informations que vous envoyez, téléchargez ou recevez. Nous excluons toute responsabilité en rapport avec le contenu des informations envoyées ou reçues, de quelque nature que ce soit. La mise à disposition et l'échange de données que vous faites via l'Internet, se font à vos propres risques. Vous nous préservez de toute revendication de tiers à notre encontre suite à votre utilisation fautive ou illégale du service internet. Vous devez en outre prendre toutes les mesures nécessaires pour préserver l'intégrité et la confidentialité de vos données, notamment contre les virus et la cybercriminalité. Vous pouvez trouver des conseils à ce sujet notamment sur notre site web <http://codeconduite.telenet.be>.
- 10.4. Nous déclinons aussi toute responsabilité pour des agissements ou des négligences d'autres prestataires de services de télécommunication ou pour des défauts ou pannes de leurs appareillages.
- 10.5. Vos revendications en vertu de ce Contrat excluent toute autre revendication et sont limitées expressément à celles qui sont stipulées dans ces Conditions générales.

11. Transférabilité

Vous ne pouvez pas transférer ce Contrat ou une partie de celui-ci à une autre personne (morale) ou entité sans l'autorisation expresse de Telenet. Par le transfert, tous les droits et les devoirs du Contrat sont transférés au reprenneur qui les accepte. Le reprenneur et le cédant doivent faire parvenir à Telenet un document signé par les deux parties attestant du transfert du Contrat.

12. Non-exécution, suspension et résiliation

- 12.1. Si vous ne payez pas la Facture avant l'échéance, nous vous envoyons un rappel. Dans ce cas, nous pouvons vous compter des frais de retard. Au cas où Telenet ne vous règle pas dans les délais convenus les montants qu'il vous doit le cas échéant, vous avez droit à des frais de retard similaires. Ensuite, Telenet peut décider de suspendre votre Contrat, de refuser une réactivation ou une réparation jusqu'au paiement des montants en souffrance ou si, nous estimons qu'un paiement complet est improbable, de résilier le contrat, sans préavis ou indemnité et sans préjudice de nos droits d'exiger le paiement de tous les montants non payés. Telenet peut également suspendre ou résilier le contrat ou refuser une réactivation ou une réparation si le Client ne respecte pas ses obligations découlant d'un autre Contrat avec Telenet ou une des sociétés liées à elle. Si dans les 15 jours calendrier après la suspension, vous ne vous êtes pas mis en règle, Telenet, après avis écrit, transmettra vos données à l'asbl Preventel, afin que vous soyez repris dans leur fichier de données. Dans de tels cas, vous serez redevable d'une indemnité comme indiqué à l'article 4.2.
- 12.2. En cas d'infraction grave et/ou répétée à vos obligations en vertu de ce contrat, que vous vous trouvez en faillite ou cessation de paiement ou avez passé un arrangement avec vos créanciers, ou que vous ne respectez pas des obligations essentielles en vertu d'un autre contrat entre vous et une entreprise appartenant au groupe Telenet, Telenet peut à partir du deuxième jour ouvrable suivant un avertissement, soit suspendre votre connexion jusqu'à ce que vous satisfaisiez à toutes vos obligations, soit refuser une réactivation ou une réparation, soit résilier automatiquement le contrat, de plein droit, sans indemnité et sans mise en demeure préalable. Dans de tels cas, vous serez redevable d'une indemnité comme indiqué à l'article 4.2.

- 12.3. En cas d'urgence, ou de mandat et/ou décision des autorités ou du tribunal, Telenet peut suspendre la connexion ou résilier le contrat automatiquement et de plein droit, sans mise en demeure préalable avec effet immédiat. Dans ce cas, vous recevez dès que possible un avis justificatif écrit.
- 12.4. Dans tous les cas de résiliation, à l'exception de ce qui déterminé à l'article 4.2, par vous ou par nous, les frais d'abonnement et autres frais pour des services spécifiques que vous utilisez restent dus jus-qu'au jour effectif de la résiliation du Contrat, calculés au pro rata. 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. En outre, Telenet se réserve le droit de demander des dommages et intérêts pour les dommages subis suite aux agissements ou à la négligence du Client.

13. Droit d'application et tribunal compétent

Ce Contrat est géré par le droit belge. Au cas où une ou plusieurs des dispositions de ces conditions générales étaient non valides ou nulles, elles n'entameraient en rien la validité des autres dispositions.

14. Définition de certaines notions

Formulaire de Demande ou de Confirmation

Votre demande de fourniture de service internet et notre acceptation écrite de votre demande;

Appareil terminal

L'appareillage qui ne fait pas partie de notre Réseau et dont vous vous servez pour utiliser notre service internet, notamment un PC et tout autre matériel et logiciel utilisé pour avoir accès au service internet, mais à l'exception de l'Appareillage et du Logiciel Telenet.

Facture

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 ».

Installation partielle

Une installation avec laquelle Telenet se limite aux adaptations techniques de votre raccordement de télédistribution existant et fonctionnel pour le raccordement au réseau Telenet. La connexion éventuelle, l'installation d'une carte réseau ou l'installation du logiciel ou la configuration de votre appareil terminal n'est pas compris dans une installation partielle;

Internet

Le réseau de données global qui comprend les réseaux reliés entre eux auquel vous avez accès via le service internet;

Service internet

Le service décrit à l'article 2 et qui comprend tous les services annexes que nous avons convenus de vous fournir dans le cadre de ce Contrat et au prix mentionné dans le formulaire de Demande ou de Confirmation ou sur notre site web <http://code.de.conduite.telenet.be>;

Internet Gateway

L'Appareillage Telenet, le cas échéant appareil terminal, avec fonction de routeur pour lequel Telenet autorise une seule adresse Protocol Internet par client, sauf convention contraire selon la formule d'abonnement choisie;

Communication en ligne et Courrier électronique

Toute forme de communication électronique entre votre appareil terminal et le réseau Telenet comme l'envoi et la réception de messages (courrier électronique ou e-mail) ou le faire compléter, envoyer ou recevoir des documents électroniques, formulaires ou captures d'écran.

Contrat

L'ensemble de la relation contractuelle entre vous et Telenet et qui comprend ces Conditions générales, le formulaire de Demande ou de Confirmation

et le cas échéant des conditions spécifiques auxquelles il est fait référence dans ou sur base de ces Conditions générales, comme la Telenet Acceptable Use Policy que vous pouvez trouver sur notre site web <http://code.de.conduite.telenet.be>;

Appareillage Telenet

Le modem câble, les câbles, l'alimentation, le splitter et le matériel supplémentaire que nous installons à votre domicile pour permettre la connexion internet au réseau Telenet. L'Appareillage Telenet reste la propriété de Telenet.

Réseau Telenet

Le réseau de télécommunication commuté public de Telenet auquel l'appareil terminal est raccordé dans votre habitation;

Logiciel Telenet

Le logiciel que fournit Telenet le cas échéant pour utiliser le service internet;

Volume autorisé

Le volume maximum autorisé de données que vous pouvez générer pendant une période donnée en utilisant le service internet. Le Volume autorisé dépend du service internet Telenet que vous utilisez et vous pouvez le consulter sur <http://code.de.conduite.telenet.be>;

Vous

La personne physique ou morale avec laquelle ce Contrat est conclu, elle peut être toute personne qui agit ou dont nous pouvons raisonnablement penser qu'elle agit avec votre autorisation ou consentement;

Asbl Preventel

L'asbl Preventel, ayant son siège social à 1930 Zaventem, Leuvensesteenweg 533, adresse de correspondance à 2600 Berchem, Uitbreidingstraat 84, bte 3, a 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 nonpaiements de clients existants ou potentiels des réseaux de télécommunication en Belgique. Telenet est membre de l'asbl Preventel. Toute correspondance destinée à l'asbl Preventel doit être envoyée à l'adresse de correspondance suivante : Uitbreidingstraat 84, bte 3, 2600 Berchem.

Site web

L'ensemble des informations sous forme de texte, images ou sons, qui sont publiées sur l'internet via un espace attribué par un prestataire de services internet;

Nous et Telenet

Telenet N.V. ayant son siège social à 2800 Mechelen, Liersesteenweg 4, TVA BE 439.840.857, RPM Malines et ses employés.

Mai 2007

Services téléphoniques Telenet

1. Définition de certaines notions

Le « formulaire de Demande ou de Confirmation » signifie votre demande de fourniture de services téléphoniques et notre acception écrite de votre demande.

« IBPT » signifie Institut belge des services postaux et des télécommunications. Il s'agit d'un organisme indépendant, créé par la loi du 21 mars 1991 concernant la réforme de certaines entreprises publiques, qui veille au bon fonctionnement du marché belge des télécommunications et surveille les rapports entre les divers opérateurs.

« L'appareil terminal » signifie l'appareillage qui ne fait pas partie du réseau Telenet et que vous employez pour utiliser nos Services téléphoniques, comme un téléphone ou un télécopieur.

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

« L'opérateur » signifie la personne qui détient une licence individuelle pour la fourniture d'un service de téléphonie vocale.

La « liste de prix » signifie la liste des prix que nous comptons pour les Services téléphoniques et les services annexes, et qui est disponible sur simple demande au Service clientèle.

Un « dérangement » signifie un état d'un raccordement téléphonique qui vous empêche d'établir et de recevoir des appels ou avec lequel la communication est de mauvaise qualité.

« L'Appareillage Telenet » signifie les points de raccordement, les câbles, les commutateurs, le modem câble et tout autre matériel que nous installons dans votre habitation ou bureau, à l'exception de l'appareil terminal. L'appareillage Telenet reste la propriété de Telenet et doit être restitué à la fin du Contrat.

Le « réseau Telenet » signifie le réseau de télécommunication public commuté de Telenet auquel est raccordé l'appareil terminal dans votre habitation ou bureau.

Les « Services téléphoniques » signifie les Services téléphoniques décrits à l'article 3 et comprend tous les services annexes que nous avons convenu de vous fournir dans le cadre de ce Contrat et au prix mentionné dans le Formulaire de Demande ou de Confirmation.

« Vous, votre » 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 nous pouvons raisonnablement penser qu'elle agit avec votre autorisation ou consentement.

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, qui a 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 télécommunications en Belgique. Telenet est membre de l'asbl Preventel. Toute correspondance destinée à l'asbl Preventel doit être envoyée à l'adresse de correspondance suivante : Uitbreidingstraat 84, bte 3, 2600 Berchem.

« Nous, notre et Telenet » signifie Telenet N.V. ayant son siège social à 2800 Mechelen, Liersesteenweg 4 ou ses employés, numéro de TVA BE 0439.840.857, RPM Malines. Si vous avez des questions ou voulez des renseignements sur les Services téléphoniques de Telenet, vous pouvez appeler le Service clientèle de Telenet (téléphone : 015 66 66 66 ; fax 015 67 67 67).

2. Domaine d'application et entrée en vigueur du contrat

2.1. Le Contrat reprend l'ensemble des droits et obligations entre vous et Telenet en rapport avec les Services téléphoniques et est constitué par le formulaire de Demande ou de Confirmation, les Conditions générales, la Liste de prix, le cas échéant les conditions spécifiques et une éventuelle modification écrite de ce Contrat. 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.

- 2.2. Le Contrat entre en vigueur à la date d'installation mentionnée sur le Formulaire de Demande ou de Confirmation, que vous recevez par courrier normal. En dérogation à ce qui précède, le Contrat entre en vigueur 7 jours ouvrables après la signature du formulaire de Demande ou de Confirmation en cas de vente porte à porte (vente en dehors de l'entreprise du vendeur). Si vous n'êtes pas d'accord avec une des mentions sur celui-ci, vous devez nous en faire part dans les 7 jours calendrier après réception de votre Formulaire de Demande ou de Confirmation. Passé ce délai, les données qui vous sont communiqués sont réputées justes, complètes et précises pour nous permettre de réaliser le raccordement de manière correcte. Les Conditions générales ne vous sont communiquées que conjointement au formulaire de Demande ou de Confirmation. Par le paiement de la facture vous reconnaissez avoir reçu les Conditions générales et les accepter. Vous ne pouvez en aucune manière renoncer à ces conditions, les modifier ou les remplacer, pas même par vos propres conditions générales, à moins que nous l'ayons expressément accepté par écrit.
- 2.3. Toute personne qui se présente comme le représentant 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.
- 2.4. Telenet peut vous demander de présenter les documents suivants avant de conclure le Contrat :
 - Votre carte d'identité ou carte d'identité pour étrangers;
 - Un exemplaire des statuts qui ont été publiés au Moniteur belge ainsi que les modifications éventuellement apportées.
 - La preuve de la procuration ou représentation pour une personne morale ou une association de fait
- 2.5. Telenet se réserve le droit de ne pas passer de contrat dans les cas suivants :
 - Des raisons techniques ne permettent pas ou pas raisonnablement d'effectuer un raccordement au réseau Telenet;
 - Les données fournies par vous, ou votre représentant, sont incomplètes ou incorrectes et ne nous permettent pas d'effectuer le raccordement.
 - Des indications sérieuses d'un manque de solvabilité. Cela peut apparaître notamment dans une mention dans le fichier Preventel. Le client peut prendre contact avec l'opérateur concerné, qui a fait reprendre le client dans le fichier Preventel pour plus d'informations;
 - Si vous ne respectez pas vos obligations découlant d'un autre contrat en rapport avec la fourniture de services de Telenet, à moins d'une contestation fondée (plainte déposée à l'inspection économique et au service de médiation).
- 2.6. Telenet se réserve le droit à la conclusion du Contrat ou pendant la durée du Contrat de demander un acompte. Si le paiement de l'acompte n'intervient pas dans le délai imparti, Telenet peut refuser de conclure le Contrat ou de résilier le contrat avec effet immédiat, sans que le client ait droit à une indemnité.

3. Les Services téléphoniques

Ces Conditions générales sont d'application sur les Services téléphoniques. Les Services téléphoniques comprennent votre raccordement au réseau Telenet et son utilisation pour avoir accès à tout autre réseau de télécommunications qui est connecté au réseau Telenet, y compris tous les services qui sont accessibles via le réseau Telenet. Le cas échéant, cela comprend aussi tous les autres services que nous avons convenu de vous fournir conjointement avec les Services téléphoniques comme indiqué dans le Formulaire de Demande ou de Confirmation au tarif mentionné dans le Formulaire de Demande ou de Confirmation et/ou la liste de prix.

4. Obligations de Telenet

- 4.1. Telenet s'engage à tout mettre en œuvre pour vous fournir des Services téléphoniques ininterrompus de la meilleure qualité possible. En cas de dérangement des Services téléphoniques, nous vous demandons de nous en informer le plus rapidement possible. Sauf si nous avons convenu d'un autre délai avec vous, nous nous engageons à le lever dans les deux jours calendrier, à compter à partir du moment où vous l'avez signalé. Par jour de retard, vous avez droit à un mois d'abonnement gratuit, y compris les frais supplémentaires pour des Services téléphoniques spéciaux, avec un maximum de 6 mois d'abonnement gratuits, sauf autre convention avec vous, ou en cas de force majeure ou de retards imputables à un

autre opérateur. Nonobstant ce qui précède, vous avez droit à résilier le contrat en cas de Dérangement persistant, à moins que ce Dérangement soit dû à un cas de force majeure dans le chef de Telenet, à vous ou à un autre opérateur. De votre côté, vous vous engagez à ne pas perturber ou empêcher le fonctionnement des Services téléphoniques.

- 4.2. L'entretien ou l'extension du réseau Telenet peut nous amener à limiter ou suspendre les Services téléphoniques. Nous nous engageons à limiter la durée d'une telle restriction ou suspension au temps strictement nécessaire à la réalisation de ces travaux et à vous en informer préalablement par tout moyen approprié, quand ces travaux ont une influence sur votre raccordement, sauf si un cas de force majeure nous en empêcheait.
- 4.3. La responsabilité de Telenet n'est pas engagée pour le fonctionnement irréprochable de certaines installations d'alarme qui sont raccordées au réseau Telenet.
- 4.4. Un modem battery pack assure une alimentation de secours temporaire de 8 heures de l'appareillage Telenet en cas de panne de courant individuelle (= panne de courant dans votre habitation et non une panne de courant du réseau Telenet).

5. Votre utilisation des Services téléphoniques

- 5.1. Via nos Services téléphoniques, vous pouvez établir une connexion avec tout autre réseau téléphonique ou Services téléphoniques, et tout autre réseau ou Services téléphoniques peuvent établir une connexion avec vous, à moins que cela n'ait été limité par vous à vos frais et sous votre responsabilité, ou par Telenet, à votre demande et selon les possibilités techniques, option pour laquelle nous vous compterons les frais d'application.
- 5.2. Vous vous engagez à ne pas utiliser les Services téléphoniques pour établir une connexion qui soit contraire à la législation belge, européenne ou internationale. En règle générale, vous n'utiliserez les Services téléphoniques qu'à des fins honorables, non contraires à l'ordre public et conformes aux normes acceptées de bonne vie et moeurs.
- 5.3. Nous pouvons vous donner des instructions spécifiques pour l'utilisation du réseau Telenet et de nos Services téléphoniques notamment pour des raisons opérationnelles, de qualité, légales ou de sécurité. Vous vous engagez à suivre ces instructions.

6. Réseau Telenet

- 6.1. Le réseau Telenet comprend notre appareillage réseau, les commutateurs et câbles jusqu'à notre Appareillage Telenet dans votre habitation ou bureau avec lequel est raccordé votre appareil terminal. Il reste en tout temps la propriété exclusive de Telenet et il ne peut être commandé, entretenu et réparé que par le personnel de Telenet ou le personnel accrédité par Telenet.
- 6.2. Vous vous engagez à ne pas perturber ou empêcher délibérément le fonctionnement du réseau Telenet. Un dérangement ou empêchement intentionnel peut être un motif pour Telenet de suspendre ou éventuellement résilier votre Contrat.

7. Appareillage Telenet

- 7.1. Les Services téléphoniques et l'Appareillage Telenet sont uniquement fournis pour votre usage privé personnel et des cohabitants. Vous ne pouvez pas les vendre, louer en totalité ou en partie, avec ou sans indemnité, à un tiers. Toute vente ou location des Services téléphoniques ou Appareillage Telenet est un motif pour Telenet de résilier le contrat, sans préjudice du droit pour Telenet de réclamer des dommages et intérêts. L'Appareillage Telenet reste en tout temps la propriété exclusive de Telenet.
- 7.2. Vous devez utiliser avec le soin requis l'Appareillage Telenet installé dans votre habitation ou bureau et nous informer en cas de perte, vol ou dommage. Vous ne pouvez pas modifier le réseau Telenet, ni l'Appareillage Telenet. L'Appareillage Telenet doit en tout temps rester facilement accessible au personnel de Telenet, afin qu'un contrôle soit toujours possible. À la fin du contrat et jusqu'à ce que le personnel Telenet vienne désinstaller et enlever l'Appareillage Telenet chez vous, vous restez responsable de l'Appareillage Telenet.
- 7.3. Vous devez donner facilement accès à toute personne travaillant pour Telenet et qui se présente en tant que telle, à tout moment convenable aux endroits où se trouve l'Appareillage Telenet et lui permettre d'installer, réparer ou entretenir l'Appareillage Telenet, faute de quoi Telenet décline toute responsabilités quant au fonctionnement des Services téléphoniques.

8. Appareil terminal

- 8.1. Vous ne raccorderez à l'Appareillage Telenet qu'un appareil terminal agréé et fonctionnant correctement. Pour le raccordement d'un appareil terminal, vous êtes tenu de respecter les prescriptions techniques en vigueur afin de prévenir les dérangements du réseau Telenet.
- 8.2. Vous devez déconnecter du réseau Telenet tout appareil terminal dont l'utilisation empêche ou perturbe d'une manière ou l'autre le fonctionnement du réseau Telenet dès que vous le constatez, que vous deviez raisonnablement vous en rendre compte ou si Telenet vous le demande. Toute infraction à cette disposition peut constituer pour Telenet un motif de suspendre, ou éventuellement résilier le Contrat.

9. Responsabilité

- 9.1. Notre responsabilité n'est engagée que si vous prouvez que nous avons commis une faute grave, en cas de malveillance ou si nous n'avons pas respecté un engagement qui constitue une des principales prestations du Contrat. Notre responsabilité est limitée à la réparation du dommage prévisible, direct et personnel que vous avez subi, 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 ou de contrats, perte ou dommage de données et frais supplémentaires. En tous les cas, notre responsabilité se limite à l'équivalent de 3 mois de frais d'abonnement.
- 9.2. Nous ne pouvons pas être tenus pour responsables de retards ou insuffisances dans l'exécution de nos prestations et des conséquences de ceux-ci qui sont imputables à des faits ou à des circonstances hors de notre 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. Notre responsabilité n'est pas engagée non plus si vous ne respectez pas vos obligations.
- 9.3. Le contenu de la communication vocale ou de données que vous effectuez reste en tous les cas de votre responsabilité 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. Nous excluons toute responsabilité en rapport avec l'envoi ou la réception d'informations, quelle qu'en soit la nature.
- 9.4. Nous déclinons 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.
- 9.5. Vos revendications en vertu de ce Contrat excluent toute autre revendication et sont limitées expressément à celles qui sont stipulées dans ces Conditions générales.

10. Installation et raccordement

- 10.1. Si votre habitation ou votre bureau se trouve dans une zone où les Services téléphoniques sont disponibles et que vous disposez d'un raccordement de télédistribution existant et opérationnel, l'Appareillage Telenet peut être installé chez vous et vous serez raccordé au réseau Telenet dans les 30 jours calendrier après la date de confirmation, à moins qu'un autre délai soit convenu avec vous. Si vous n'avez pas été raccordé dans le délai susmentionné, sauf cas de force majeure ou en cas de retard imputable à un autre opérateur, vous avez droit à un mois d'abonnement gratuit, y compris les frais supplémentaires éventuels pour des services spéciaux.
- 10.2. Si vous n'avez pas de raccordement de télédistribution existant et opérationnel ou qu'il y a d'autres difficultés techniques, Telenet a le droit de refuser votre demande de raccordement pour des raisons techniques, sans être redevable d'aucune indemnité.
- 10.3. Vous devez prévoir un endroit adapté pour l'installation de l'Appareillage Telenet, ce qui comprend aussi une alimentation électrique standard et des prises de courant avec prise de terre.
- 10.4. Nous nous engageons à faire notre possible pour effectuer l'installation avec un minimum de conséquences visibles pour votre habitation ou bureau. Telenet ne peut cependant pas être responsable pour les dégâts matériels qu'une installation entraîne inévitablement.
- 10.5. Après raccordement faisant suite à l'installation de l'Appareillage Telenet, vous êtes considéré comme correctement raccordé au réseau Telenet. Un certificat de qualité l'attestant est rédigé et signé par les deux parties. À partir de ce moment, vous êtes redevable de frais d'installation et d'abonnement.

11. Frais d'installation.

- 11.1. Les frais d'installation comprennent l'adaptation technique et l'installation (y compris un câblage de 35 m max.) de votre raccordement de télédistribution existant et fonctionnel pour le raccordement au réseau Telenet et son utilisation pour les Services téléphoniques, ainsi que les frais pour le placement de l'Appareillage Telenet.
- 11.2. Si vous nous demandez d'installer votre raccordement téléphonique Telenet dans votre habitation dans une autre pièce que celle où se trouve le raccordement de télédistribution, les frais en seront déterminés préalablement aux travaux dans un contrat et supportés par vous. Ces frais comprendront notamment les frais de transport, la main d'œuvre et le matériel, comme les câbles p.ex. etc. La remise en place de biens ou la restauration ne sont pas comprises.
- 11.3. À partir de la date de raccordement, des frais d'installation uniques sont dus et seront repris sur la première Facture. Les frais d'installation ne sont en aucun cas remboursés sauf si vous résiliez le Contrat avant que l'installation soit effectuée, dans ce cas, nous réduirons les frais d'installation au montant de nos frais administratifs et nous vous compterons ce montant ou nous vous rembourserons la différence.
- 11.4. À partir de la date de raccordement, vous êtes supposé être correctement raccordé au réseau Telenet et vous êtes redevable des frais d'installation et d'abonnement. C'est aussi le cas si l'installation n'a pu avoir lieu du fait que l'appareil terminal nécessaire n'était pas disponible, ou si vous souhaitez placer vous-même le câblage.

12. Frais d'abonnement

- 12.1. Les Frais d'abonnement sont dus à partir du premier jour de raccordement à notre Réseau jusqu'au dernier jour de ce raccordement. Les Frais d'abonnement comprennent votre abonnement aux Services téléphoniques et l'utilisation de l'Appareillage Telenet. Ainsi les Frais d'abonnement comprennent notamment l'entretien régulier, les réparations normales et le dépannage des dérangements du réseau Telenet, conformément à l'article 4. Les travaux de réparation urgents ou les travaux de réparation dus à votre utilisation incorrecte de notre Appareillage Telenet ou du raccordement au réseau Telenet ou les réparations à l'appareil terminal (à l'exception de l'appareil terminal de Telenet sous garantie ou loué chez Telenet) sont effectués à vos frais. Pour les réparations en dehors des heures de bureau, nous pouvons compter un montant forfaitaire. Vous pouvez en obtenir la liste des prix sur simple demande. Pour effectuer l'installation, l'entretien ou la réparation chez vous, nous prenons préalablement rendez-vous avec vous à l'endroit où le raccordement, l'entretien ou la réparation doit être effectué. Si vous ne respectez pas ce rendez-vous sans prévenir à temps Telenet - notamment suite à votre absence et donc que l'installateur Telenet s'est ainsi déplacé pour rien, des « frais de déplacement » peuvent vous être comptés. Si l'installateur Telenet ne respecte pas le rendez-vous de réparation, sans vous prévenir, vous pouvez, en fonction des circonstances, obtenir un montant forfaitaire de « frais de déplacement ».
- 12.2. 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 dans notre Liste de prix.
- 12.3. Les frais d'abonnement restent dus indépendamment du fait que vous utilisiez ou non les Services téléphoniques, quelle qu'en soit la raison, y compris les pannes ou dérangements de votre appareil terminal, mais à l'exception des dispositions de l'article 4.1.

13. Frais de communication

Les communications nationales et internationales automatiques sont mesurées en secondes, et prennent en compte un coût de connexion. La durée d'une communication est le temps compris entre le moment où l'appelé décroche et le moment où l'appelant raccroche.

14. Redevances et frais supplémentaires

Les Frais d'abonnement ne comprennent pas les redevances qui sont comptées pour des Services téléphoniques spécifiques que vous utilisez et qui sont fournis par nous (et repris dans la Liste de prix) 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.

15. Service de renseignements et annuaire

- 15.1. Le détenteur d'une ligne téléphonique a droit à une mention sans frais de ses données dans l'annuaire des pages blanches, comme stipulé par la loi. Si vous avez plusieurs lignes téléphoniques à la même adresse ou dans la même localité, vous pouvez obtenir sans frais une ligne supplémentaire de texte par ligne téléphonique.
- 15.2. Conformément à la législation en vigueur, les données portant sur votre identité et votre raccordement, ainsi que toute modification de celles-ci, sont transmises aux éditeurs des annuaires pour publication et aux opérateurs et avec lesquels nous avons passé un accord pour la fourniture de renseignements destinés aux abonnés de ces opérateurs. En vue de la réédition annuelle de l'annuaire des pages blanches, nous devons, en exécution des accords conclus, communiquer ces données aux éditeurs de l'annuaire au plus tard 3 mois avant la publication. Les raccordements effectués après ce délai susmentionné ne pourront plus être repris dans la prochaine édition des Pages Blanches. Telenet ne peut en être tenu pour responsable. Toute modification des données sera reprise le plus rapidement possible dans les Pages Blanches et dans le fichier du service des renseignements téléphoniques.
- 15.3. Les services de renseignements des opérateurs avec lesquels nous avons conclu un accord, communiquent à tous ceux qui le demandent un numéro non-secret, ceci est aussi possible via l'internet, ainsi que les renseignements sur un raccordement qui sont repris dans l'annuaire ou sont destinés à y être repris.

16. Numéro d'appel

- 16.1. Nous vous attribuons un numéro d'appel par ligne. Cette attribution de numéro est automatisée. En fonction des possibilités techniques, vous pouvez choisir votre numéro parmi les numéros encore disponibles à ce moment contre une redevance.
- 16.2. Vous conservez votre numéro pendant la durée du Contrat, sauf si pour des impératifs exceptionnels du service nous sommes obligés de le modifier. Si tel est le cas, nous vous en informerons dans un délai raisonnable.
- 16.3. Si vous le souhaitez, vous pouvez demander de changer de numéro contre une redevance.
- 16.4. À moins que vous ne le souhaitiez pas ou que vous disposiez d'un numéro secret, pendant une période de trois mois, nous communiquons votre nouveau numéro aux appelants qui composent votre ancien numéro. Cette communication est gratuite si vous acceptez le message standard que nous proposons. À votre demande, et contre une redevance, et pour autant que cela soit techniquement possible, nous pouvons reprendre un autre message ou la communication peut être allongée.
- 16.4. En cas de transfert de numéro, Telenet mettra tout en œuvre pour que ce transfert se déroule au mieux. Il peut néanmoins arriver que le transfert ne soit pas possible pour des raisons techniques.

17. Numéro secret

Lors de la demande de raccordement, vous pouvez demander un numéro secret qui n'est pas mentionné dans les annuaires téléphoniques ni communiqué par nous ou d'autres opérateurs, sauf à la demande des services d'urgence ou si la loi nous y oblige. Pour ces Services téléphoniques, vous payerez en plus de vos Frais d'abonnement une redevance, calculée sur le prix de revient net direct de cette omission.

18. Identification de l'appelant (Ken-je-beller ®)

- 18.1. À votre demande et contre une redevance, vous pouvez avec le Service téléphonique Ken-je-beller® sur votre appareil terminal, pour autant que les conditions techniques le permettent, voir le numéro et le cas échéant le nom de l'appelant qui ne n'est pas opposé à la communication de ses données. Vous devez pour cela avoir d'une part l'appareil terminal adapté, d'autre part, l'opérateur chez qui l'appelant est abonné doit envoyer ces données vers le réseau Telenet.
- 18.2. Votre numéro et le cas échéant votre nom sont mentionnés sur l'appareil terminal des correspondants appelés, si vous disposez d'un appareil terminal adapté. Vous pouvez vous opposer sans frais à la communication de vos données, soit en faisant instaurer une restriction permanente par Telenet, soit en réglant vous-même une restriction par appel. Dans ce cas, l'appelant, à l'exception des services d'urgence, ne peut pas voir

vosre numéro ni votre nom.

- 18.3. Si vous avez demandé un numéro secret, une restriction permanente est définie d'office à la communication de vos données.
- 18.4. Si une restriction permanente de la communication des données est réglée, vous pouvez rendre possible la communication de vos données sans frais appel par appel en tapant une combinaison de chiffres sur votre appareil terminal. Vous pouvez nous demander de régler sans frais la communication permanente de vos données.
- 18.5. En cas de transfert d'appel, seul le numéro de la première connexion par laquelle l'appel vers l'appelé est transféré est communiqué à l'appelé.
- 18.6. Si vous lancez un appel vers un numéro d'un autre opérateur, nous envoyez votre nom et numéro vers cet opérateur si nous avons passé un accord mutuel et que vous ne vous opposez pas à la communication de ces données.

19. Facturation et modalités de paiement

- 19.1. 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.
- 19.2. Si vous quittez ou transférez votre habitation ou entreprise sans résilier ou transférer votre Contrat, vous restez responsable pour le paiement de nos sommes dues et pour l'utilisation de la connexion.
- 19.3. 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.
- 19.4. 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.
- 19.5. Le paiement doit se faire sur le numéro de compte indiqué par nous en reprenant les données de la Facture, sauf convention contraire.
- 19.6. 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.
- 19.7. 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, auquel cas, nous vous contacterons par tous les moyens raisonnables.

20. Retard de paiement

- 20.1. Tous les montants qui ne sont pas acquittés dans le délai imparti, sont, après 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.
- 20.2. 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. 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. Au cas où Telenet ne vous règle pas dans les délais convenus les montants qu'il vous doit le cas échéant, vous avez droit à des frais de retard similaires.

21. Modifications

- 21.1 Telenet peut en tout temps modifier ces 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 un service téléphonique 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 téléphonique, 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.

- 21.2 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 dernière facture après l'entrée en vigueur des changements.
- 21.3. Vous devez informer Telenet à temps de tout changement en rapport avec vos données d'adresse e-mail, d'identification, d'adresse et de facturation, afin que nous puissions continuer à vous fournir correctement nos services.

22. Protection de la vie privée

- 22.1. Les données personnelles que vous nous communiquez seront utilisées par nous pour : (a) exécuter le Contrat avec vous, (b) la gestion des clients, (c) une étude du marché et établir un profil d'utilisation, (d) dans un but de promotion et de prospection comme le direct marketing. Si vous ne souhaitez pas que vos données soient utilisées à des fins de direct marketing, vous devez nous en informer par écrit.
- 22.2. Ces données personnelles peuvent aussi être communiquées à des entreprises liées à Telenet ou des tiers dans l'exercice de leur mission pour Telenet ou lié par contrat à Telenet dont vous pouvez obtenir la liste sur demande.
- 22.3. Vous avez un droit de regard sur ces données personnelles. Si elles sont incorrectes, incomplètes ou non pertinentes, vous pouvez en demander la correction ou la suppression. Si vous voulez faire usage de ce droit, vous devez nous faire parvenir à cette fin une demande écrite, datée, signée et accompagnée d'une copie de votre carte d'identité.
- 22.4. La Commission belge pour la protection de la vie privée tient à jour un registre ouvert sur les fichiers de données personnelles. Si vous souhaitez des informations complémentaires sur la manière dont nous traitons ces données, vous pouvez consulter ce registre.
- 22.5. Les données des clients qui ne respectent pas leurs obligations de paiement sont communiquées par Telenet à l'asbl Preventel, qui introduit ces données dans son fichier commun pour ses membres. Les clients sont préalablement informés de l'enregistrement. Les clients ont un droit de regard et le cas échéant ils peuvent faire corriger leurs données auprès de l'asbl Preventel, responsable du traitement. Toute demande de contrôle ou de correction doit être envoyée à l'adresse suivante : Uitbreidingstraat 84, bte 3, 2600 Berchem. Au cas où les Services téléphoniques sont refusés ou limités du fait que le candidat-client est repris dans la base de données de Preventel, le candidat-client qui estime être enregistré à tort chez Preventel, à cette même adresse, peut y faire valoir son point de vue en présentant les preuves.

23. Service minimum

- 23.1. La durée minimum de ce Contrat est de 1 an à partir de la date d'installation mentionnée sur le formulaire de Demande ou de Confirmation, sauf convention contraire. Vous pouvez aussi résilier le Contrat en raison d'un dérangement persistant (sauf cas de force majeure) ou en raison d'augmentation des tarifs des Services téléphoniques. À la fin de la durée minimum, le contrat est automatiquement prolongé pour une durée indéterminée. À partir de ce moment, vous pouvez en tout temps résilier le Contrat par lettre recommandée avec préavis d'au moins 1 mois.
- 23.2. Si vous résiliez le Contrat pendant la durée minimum de 1 an, nous nous réservons le droit de vous compter une indemnité forfaitaire à concurrence des frais d'abonnement pour les mois restants jusqu'à la fin de la durée minimum, sauf dans le cas cité sous l'article 23.3.
- 23.3. Si vous déménagez dans un endroit où nous ne pouvons pas vous fournir de Services téléphoniques, le Contrat est résilié automatiquement et de plein droit à la date du déménagement, sans que cela donne droit à une indemnité, sauf dans les cas prévus à l'article 12.3.

24. Service minimum

- 24.1. Si vous ne respectez pas les obligations découlant de ce Contrat ou d'un autre contrat concernant les Services téléphoniques, Telenet peut limiter ses Services téléphoniques à un service minimum. Vous en serez informé par tous les moyens raisonnables. Vous pourrez ainsi recevoir des appels, 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.
- 24.2. 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.

25. Non-exécution, suspension et résiliation

- 25.1. 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. Dans de tels cas, vous serez redevable d'une indemnité comme indiqué à l'article 23.2
- 25.2. 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.
- 25.3. Si dans les 15 jours calendrier 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. Dans de tels cas, vous serez redevable d'une indemnité comme indiqué à l'article 23.2
- 25.4. Dans tous les cas de résiliation/suspension, à l'exception de ce qui déterminé à l'article 23.2, 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.
- 25.5. 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.
- 25.6 De plus, dans tous les cas de résiliation, vous veillerez à restituer dans les 3 jours ouvrables l'Appareillage Telenet.

26. Transfert

- 26.1. Vous ne pouvez pas transférer ce Contrat, dans sa totalité ni partiellement, sans notre accord.
- 26.2. En cas de transfert, tous les droits et obligations découlant du contrat sont transférés au repeneur, qui les accepte. Le repeneur et le cédant doivent faire parvenir à Telenet un document signé par les deux parties attestant du transfert du Contrat.
- 26.3. 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.

27. Réclamation et intervention du médiateur

Réclamation introduite chez Telenet

- 27.1. Vous devez adresser au Service clientèle de Telenet les réclamations en rapport avec l'exécution du Contrat.
- 27.2. Pour être recevables, les réclamations en rapport avec la facturation doivent nous parvenir au plus tard deux mois après la date de facture.

- 27.3. Avec ce type de réclamation, vous devez mentionner la rubrique et le montant contesté. Dans ce cas, l'obligation de paiement de la somme contestée et le cas échéant les mesures prises conséquemment en vertu de l'article 15 sont alors suspendues. Le montant non contesté doit être payé dans le délai normal. Si nous estimons la réclamation non fondée, le montant contesté devient immédiatement et entièrement exigible.
- 27.4. Une réclamation en rapport avec une suspension partielle ou complète du raccordement, doit être introduite dans les cinq jours calendrier 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

- 27.5. 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

- 27.6. 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 en vertu de l'article 15 sont suspendues.
- 27.7. Le Service de médiation pour les Télécommunications fonctionne de manière totalement indépendante à Telenet. Dans les limites de ces compétences, le service de médiation ne reçoit d'instructions d'aucune autorité.
- 27.8. Le Service de médiation pour les Télécommunications a comme mission légale :
- Examiner toutes les réclamations des clients de Telenet en rapport avec les activités de Telenet;
 - D'intervenir pour faciliter un arrangement à l'amiable pour les différends entre Telenet et ses clients;
 - D'adresser une recommandation à Telenet si un arrangement à l'amiable ne peut être atteint; une copie de la recommandation est envoyée au plaignant; dans ce cas, Telenet dispose d'un délai de vingt jours ouvrables pour motiver sa décision de ne pas suivre la recommandation;
 - De se prononcer sur base de l'accord d'arbitrage, conclu entre le Service de médiation et Telenet comme arbitre dans tous les différends entre Telenet et ses clients, pour autant que le client accepte de faire appel à l'arbitrage après apparition du différend. Le Service de médiation ne peut pas intervenir en tant qu'arbitre dans les différends portant sur des montants supérieurs à 2500 euros indexés ;
 - D'introduire une demande de renseignement sur l'identité et l'adresse des appelants concernés pour tout client affirmant être la victime d'appels malveillants. Le Service de médiation accède à la demande si les faits semblent fondés et que la demande porte sur des dates précises.
- 27.9. Sur simple demande, nous vous communiquons l'adresse et le numéro de téléphone du Service de médiation, ainsi que la procédure pour introduire une réclamation au Service de médiation. Vous trouverez aussi ces données dans les pages d'informations des annuaires. À votre choix, vous pouvez vous adresser au Service de médiation en français ou en néerlandais.
- 27.10. Seules les réclamations écrites sont recevables. Néanmoins vous pouvez vous adresser oralement au Service de médiation afin de vous informer au mieux de vos intérêts.
- 27.11. Les réclamations ne sont recevables que si vous démontrez que vous avez préalablement effectués des démarches auprès de Telenet. Le Service de médiation des Télécommunications peut refuser de traiter une réclamation si la réclamation a été introduite depuis plus d'un an auprès de Telenet.
- 27.12. L'examen d'une réclamation prend fin en revanche quand une demande est introduite auprès du tribunal, sauf si vous faites appel à l'arbitrage pour le Service de médiation des Télécommunications.
- 27.13. Hormis le cas d'arbitrage, avec lequel le Service de médiation émet un verdict contraignant pour les deux parties, une procédure judiciaire reste possible conformément à l'article 28.

28. Droit d'application et tribunal compétent

28.1. Ce Contrat est géré par le droit belge.

29. Autres dispositions

29.1. Au cas où une ou plusieurs des dispositions de ces conditions générales étaient non valides ou nulles, elles n'entameraient en rien la validité, la force exécutoire et contraignante des autres dispositions.

29.2 Dans le cadre de ce Contrat, la communication en ligne et le courrier électronique, pour autant que la loi l'autorise, auront la même force probante et valeur juridique que les documents écrits.

Mai 2007

