

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

Bruxelles, le 19 décembre 2007.

Remarque préalable concernant le temps écoulé entre la réunion plénière du 19 décembre 2007 et la publication du présent avis: en raison d'un échange d'informations supplémentaires au cours de la réunion plénière, un délai supplémentaire a été nécessaire par la suite pour pouvoir finaliser l'avis.

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 19 décembre 2007 du Comité Consultatif pour les télécommunications, le Comité formule les remarques ci-après concernant la modification des conditions générales Telenet Mobile, des Services Internet de Telenet et des Services téléphoniques de Telenet. Le Comité renvoie en outre à l'avis de la Commission des Clauses abusives du 11 juin 2002 sur les conditions générales pour les abonnements de téléphonie mobile et du 29 mars 2006 sur les conditions générales des exploitants de services de téléphonie fixe. Vous trouverez ces avis sur le site Internet du SPF Economie, sous "Protection du Consommateur", "Aperçu", "Conseil de la Consommation et Commissions", "Autres Commissions consultatives", "Commission des Clauses abusives", "Avis émis".

Généralités

Le mot « facture » est remplacé partout par le mot « relevé de compte » lorsqu'il porte sur des consommateurs. L'objectif ne peut pas être de se soustraire aux obligations prévues au Chapitre III « Protection des utilisateurs finals » de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques.

Telenet Mobile

Art. 2.4.1 et 5.6

Le Comité constate que ces articles sont restés inchangés. Dans un avis précédent du Comité du 27 septembre 2006 sur "Telenet Mobile", Telenet s'est cependant engagé à

- à l'art. 2.4.1, supprimer les références à l'influence notable de l'utilisation du service par le client afin d'harmoniser la disposition à l'art. 108 §2 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques ;
- à l'art. 5.6.1, reprendre "après mise en demeure" au lieu de majorer le montant à payer sans rappel.

Services Internet de Telenet

Une partie concernant "Telenet TISP (Internet Security Pack)" est ajoutée à la fin du texte. Au point 2, il est question de l'indemnité due à cet effet. Le Comité se demande comment ce point peut correspondre à l'art. 114, quatrième alinéa, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques où il est question d'un service gratuit.

Art. 8 Services Internet de Telenet et art. 21 Services téléphoniques de Telenet

Pour ces dispositions, le Comité renvoie à son avis du 26 septembre 2007 sur la modification des conditions générales des services Internet de Telenet et des services téléphoniques de Telenet. Il en a déjà été partiellement tenu compte mais la référence à l'influence notable de l'utilisation du service n'a pas encore été biffée partout. Le Comité renvoie également à sa remarque concernant le délai de préavis de 10 jours. Il note cependant que cette remarque n'a été reçue par Telenet qu'après que les présentes conditions aient déjà été soumises pour avis.

3. Commentaires de Telenet

Pour ce qui concerne la remarque générale relative à la modification de « Facture » en « Relevé de compte » dans les conditions générales:

Le changement de « facture » en « relevé de compte » n'est en fait qu'un autre nom pour le client. Sur le plan de la fourniture d'une facture de base gratuite et spécifiée (seule la dénomination est différente), le contenu du relevé de compte est entièrement conforme ; rien n'a été modifié.

La modification est uniquement importante pour Telenet : pour les relevés de compte, Telenet doit payer la TVA lorsque le client a effectivement payé. Pour les factures, la TVA doit être payée dès que la facture a été établie.

Il y a donc quelques différences de contenu entre un relevé de compte et une facture, mais pas sur le plan de la spécification comme prévu par la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques.

Telenet Mobile

La non adaptation des articles 2.4.1 et 5.6 de Telenet Mobile repose sur une erreur qui a entre-temps été rectifiée. Telenet fournit au Comité la version actuelle des conditions générales établissant qu'il a bien été tenu compte des remarques. Cette version est jointe au présent avis.

Services Internet de Telenet

Le Comité estime que la facturation d'une indemnité pour le Telenet Internet Security Pack n'est pas conforme à la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques.

Le Telenet Internet Security Pack est une option payante de l'abonnement internet à laquelle les clients peuvent s'abonner sans aucun engagement de leur part. Il offre entre autres aux clients une protection anti-virus et anti-spam sur la boîte mail, le PC et sur internet.

Outre cette option payante, il existe également une protection anti-spam et anti-virus gratuite sur la boîte mail tel qu'exigé par la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques. Celle-ci est offerte de manière standard et vaut pour tous les clients internet.

Art. 8 Services Internet de Telenet et art. 21 Services téléphoniques de Telenet :

Entre-temps, Telenet a supprimé partout la référence à l'influence notable du service, ainsi que le délai de préavis de 10 jours. En guise d'illustration, Telenet fournit au Comité les versions adaptées des conditions générales des Services Internet et des Services téléphoniques qui forment les annexes au présent avis.

Annexes : version adaptée des conditions générales de Telenet Mobile, Services Internet de Telenet et Services téléphoniques de Telenet

Annexe à l'avis du 19 décembre 2007 sur la modification des conditions générales de Telenet Mobile, des Services Internet de Telenet et des Services téléphoniques de Telenet

Conditions Generales Telenet Mobile – version adaptée

Conditions générales de Telenet Mobile

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

1. Définition de certaines notions

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

Le « Relevé de compte » signifie l'état descriptif des marchandises et services fournis, qui comprend une confirmation des montants dont vous êtes redevable.

La « Facture » : La confirmation de l'existence d'une créance liquide qui découle du contrat avec Telenet et que Telenet doit, en vertu de la réglementation belge en matière de TVA, obligatoirement remettre aux personnes morales ou physiques, assujetties à l'impôt ou non, qui ne destinent pas les biens et services fournis à des fins exclusivement non professionnelles.

Si vous ne destinez pas les biens et services à des fins exclusivement non professionnelles, vous vous engagez à en informer explicitement Telenet. Les cas échéant, vous avez l'obligation de communiquer votre numéro d'inscription à la Banque-Carrefour des Entreprises ou votre numéro de TVA à Telenet. Dès l'instant où Telenet aura reçu une telle notification, Telenet vous remettra des Factures au lieu de Relevés de compte.

En vue d'une éventuelle déduction de la TVA, vous devez être en possession d'une Facture. Vous vous engagez à ne jamais employer un Relevé de compte à des fins de déduction de la TVA. Seule la Facture répond à toutes les exigences posées par la réglementation belge en matière de TVA.

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

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

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

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

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

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

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

2.1. Abonnement

2.1.1. Données du client

a) Le client qui demande un contrat pour le Service est tenu de remplir correctement et complètement la demande et de présenter sur simple demande les documents suivants :

• si le client est une personne naturelle :

– la carte d'identité belge originale, la carte de séjour EU ou la carte d'identité pour étrangers originale émise en Belgique ;

– Le cas échéant les documents d'identité complétés demandés;

• si le client est une personne morale ou une association de fait :

– un exemplaire des statuts publiés au Moniteur Belge et de toutes les modifications des statuts publiées au Moniteur Belge;

– la carte d'identité belge originale, la carte de séjour EU ou la carte d'identité pour étrangers originale émise en Belgique d'une personne naturelle habilitée à représenter la personne morale ou l'association de fait ;

– présenter à Telenet des documents supplémentaires attestant des capacités financières de la personne morale ou de l'association de fait.

b) Toute personne qui se présente comme le mandataire d'une personne physique ou morale ou d'une association de fait est tenue de s'identifier à la demande de Telenet et de fournir la preuve de sa qualité de mandataire.

c) Toute personne qui se présente comme le mandataire d'une personne physique ou morale ou d'une association de fait est tenue de s'identifier à la demande de Telenet et de fournir la preuve de sa qualité de mandataire. Le client s'engage à informer immédiatement Telenet, par une lettre adressée à Telenet, Service clientèle, Lierssesteenweg 4, 2800 Mechelen, de tout changement intervenu dans les informations reprises dans la demande de contrat rentrée. Il faut notamment communiquer : tout changement d'adresse, toute modification du siège social; de la forme juridique, du but social ou du nom de la société; toute modification en rapport avec les informations financières (concernant le numéro de compte, la domiciliation, le numéro de carte de crédit, la date d'échéance, ...). si le client communique trop tard les changements

Met opmaak: Afstand Voor:
0 pt, Na: 0 pt

Verwijderd: a

Verwijderd: facture

Verwijderd: La facture a une portée générale et porte notamment sur les documents intitulés « Facture » ou « Décompte ».

Met opmaak: Lettertype:
Verdana, 7 pt, Frans
(standaard)

Met opmaak: Lettertype:
Verdana, 7 pt

Met opmaak: Lettertype:
Verdana, 7 pt

Met opmaak: Lettertype:
Verdana, 7 pt, Frans
(standaard)

Met opmaak: Lettertype:
Verdana, 7 pt

Met opmaak: Lettertype:
Verdana, 7 pt

Verwijderd: .

Met opmaak: Afstand Voor:
0 pt, Na: 0 pt, Spatiëring
tussen Aziatische en Latijnse
tekst niet aanpassen

intervenues dans les données fournies, il peut seulement revendiquer l'effet rétroactif des modifications ou la **nouvelle imputation** par Telenet.

Verwijderd: refacturation

d) La justesse et la complétude des informations fournies par le client relèvent de sa seule responsabilité.

e) Telenet ne peut pas procéder à l'activation du Service si Telenet n'est pas en possession d'un exemplaire entièrement complété et signé de la demande de contrat et le cas échéant du document de transfert de numéro.

2.1.2. Le Service est réservé aux clients Telenet.

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

2.1.3. Raisons du refus

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

a) le client refuse de fournir les informations demandées, indiquées à l'article 2.1 ou a fourni des informations incorrectes ou fausses ;

b) la demande de contrat n'est pas convenablement complétée ;

c) le client n'a pas respecté ses obligations découlant d'un autre contrat avec Telenet ;

d) il y a des preuves ou de fortes présomptions de défaut de paiement ou de fraude par le client ou de l'utilisation d'un Service Telenet contraire aux dispositions du contrat, légales ou réglementaires, à l'ordre public ou aux bonnes mœurs ;

e) le client figure dans le fichier Preventel ;

f) le client perturbe ou menace le bon fonctionnement ou l'intégrité du réseau Telenet ;

g) Des raisons techniques ne permettent pas ou pas raisonnablement d'effectuer un raccordement au Service;

2.1.4. Caution

a) À la demande de contrat ou pendant la durée du contrat, Telenet se réserve le droit de demander le versement d'une caution ou d'un acompte. Telenet peut demander une caution ou un acompte après un défaut de paiement, un paiement partiel ou tardif, si le montant des communications du client le justifie, si les données du dossier sont incomplètes, si le contrôle du dossier le justifie ou à l'octroi de la possibilité de passer des communications internationales. La caution est de 350 euros au maximum par carte SIM pour la téléphonie mobile.

b) Si la caution ou l'acompte n'est pas versé à la date prévue, la demande de contrat sera refusée ou le contrat sera résilié sans que le client ait droit à une indemnité.

c) Aucun intérêt ne sera payé sur la somme versée comme caution.

d) La caution sera utilisée intégralement pour le paiement (partiel) des **Relevés de compte**, à l'exception des 3 premiers **Relevés de compte** que le client reçoit après le paiement de la caution. Le client n'a donc pas le droit de demander à Telenet d'utiliser la caution pour un paiement (partiel) des 3 premiers **Relevés de compte** après la date du versement de la caution. Si le montant (restant) de la caution n'est pas utilisé comme décrit ci-dessus, Telenet remboursera le montant (restant) de la caution au client dans un délai de deux mois après la date de résiliation du contrat pour autant que le client ait réglé tous ses **Relevés de compte**. Un acompte versé est toujours porté en déduction des prochains **Relevés de compte** au client et ne produit pas d'intérêt.

Verwijderd: factures

Verwijderd: è

Verwijderd: e

Verwijderd: factures

Verwijderd: è

Verwijderd: e

Verwijderd: factures

Verwijderd: te

Verwijderd: factures

Verwijderd: e

Verwijderd: factures

2.1.5. Paiement par carte de crédit

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

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

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

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

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

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

2.3. Entrée en vigueur et durée du contrat

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

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

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

2.3.4. Le contrat est conclu pour une durée indéterminée, sauf convention contraire entre les parties. Le contrat à durée indéterminée peut être résilié à tout moment conformément aux conditions définies à l'article 7 de ces conditions générales.

2.4. Modification du contrat et/ou augmentation des tarifs

2.4.1. Telenet peut en tout temps modifier les Conditions générales ou les spécifications techniques ou propriétés de ses services. Vous serez prévenu un mois à l'avance de l'entrée en vigueur du changement. Au cas où vous n'êtes pas d'accord avec une modification, 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.

2.4.2. Telenet peut en tout temps modifier les conditions de prix. Dans ce cas, vous avez le droit de résilier sans frais le Contrat par lettre écrite au plus tard avant le dernier jour du mois suivant la réception du premier **Relevé de compte**.

Verwijderd: si celui-ci influence notablement le Service que vous utilisez. En cas d'urgence, vous serez informé pas plus tard qu'une semaine après le changement, sans que cela puisse vous donner droit à une quelconque indemnité.

Verwijderd: qui influence notablement l'utilisation du Service

Verwijderd: , moyennant un préavis de 10 jours.

Verwijderd: e la

Verwijderd: è

Verwijderd: e

Verwijderd: facture

après l'entrée en vigueur des changements.

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

2.5. Signature du client

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

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

3. Prestations et obligations de Telenet

3.1. Le Service

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

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

3.1.3. Numéro d'appel : Telenet octroie un numéro de GSM à l'activation du Service. Sauf accord entre Telenet et le client ou si le client fait transférer son numéro dans le cadre de la portabilité du numéro mobile, le client ne peut pas se prévaloir du droit à exiger un numéro de GSM particulier. Si un accord a été passé entre Telenet et le client lui permettant de choisir son numéro de GSM, cela vaut uniquement pour les numéros disponibles. A la demande du client et pour autant que les raisons soient fondées, Telenet pourra modifier son numéro de GSM, à condition que le changement soit techniquement possible. S'il y a des frais liés à cette modification, Telenet en informera le client avant le changement définitif de son numéro de GSM. Sauf avis contraire du client dans les 5 jours civils après notification, Telenet changera le numéro de GSM du client qui assumera les frais associés. En tous les cas, il est fortement recommandé au client de ne communiquer son nouveau numéro de téléphone Telenet qu'après confirmation par Telenet.

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

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

3.2. Modification des prestations

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

3.2.2. Sauf cas de force majeure ou en cas d'impossibilité pour des raisons pratiques ou techniques, Telenet s'engage à informer le client de toute modification qui peut avoir des conséquences pour les appareils de téléphonie mobile. La cause éventuelle du remplacement ou des modifications de l'appareil de téléphonie mobile donnant accès à un Service particulier ou des services supplémentaires ne donne pas droit au client à une indemnité à condition que la modification ou le remplacement se fassent indépendamment de la volonté de Telenet.

3.3. Protection de la vie privée

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

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

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

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

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

Verwijderd: e

Verwijderd: a

Verwijderd: facturation

Verwijderd: a facturation

Verwijderd: e

Verwijderd: facture

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

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

Verwijderd: facturation

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

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

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

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

3.4. Responsabilité de Telenet

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Verwijderd: facturation

Verwijderd: a

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

Verwijderd: facturation

4. Obligations du client

4.1. Usage normal

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

4.1.2. Le client s'engage à faire un usage normal du Service ou des services supplémentaires de Telenet. N'est pas

considéré comme un usage normal (liste non-exhaustive) :

- un usage visant à détourner les communications, directement ou indirectement, ou en vue d'une revente de quelque manière que ce soit du Service ou des services supplémentaires à des tiers sans que Telenet ait pour cela donné préalablement son accord écrit.
- un usage d'une manière qui perturbe le fonctionnement fiable et correct de certaines fonctions du réseau Telenet ou d'un réseau normalement repris par le réseau Telenet. Les exemples d'un fonctionnement fiable et correct sont la communication du numéro d'identification de l'appelant (sauf instruction contraire), la communication du numéro IMEI de l'appareil pour la téléphonie mobile qui émet l'appel, l'interception et l'enregistrement des communications en raison d'une injonction des autorités judiciaires ou administratives compétentes, ou l'enregistrement et la conservation des données d'appel et d'identification;
- un usage de telle sorte que l'identification ou la localisation de l'appelant suite à un appel d'urgence ne soit plus possible, ou de sorte que le réseau Telenet soit saturé ou que son bon fonctionnement en soit perturbé;
- toute utilisation d'une autre manière que celle prévue pour le client à la conclusion du contrat est communiquée à Telenet ;
- une utilisation d'une manière qui diffère nettement en termes de fréquence, de répartition entre les différents types de communication (à savoir téléphonie, transmission de données, SMS, MMS, ...) ou temps de connexion, des moyennes des différents clients du Service de Telenet;
- l'utilisation d'un appareil dont le mode d'emploi tombe ou est tombé sous un des points précédents selon Telenet.
- tout autre usage contraire aux conditions particulières d'application du Service ou des services supplémentaires.

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

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

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

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

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

4.2. Responsabilité du client

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

4.3. Le Service mobile

4.3.1. La carte SIM

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

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

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

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

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

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

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

Telenet pourra, **porté en compte** au client des frais de suspension et de réactivation.

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

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

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

4.3.2. Appareils de téléphonie mobile

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

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

Verwijderd: facturer

supplémentaires qu'il veut utiliser.

4.3.3. Transfert de données

Le Service mobile permet au client, dans certaines conditions, de transférer des données (SMS, WAP, GPRS, ..). Il peut le faire de différentes manières. Certaines manières sont mises automatiquement à disposition du client, d'autres dépendent d'une option ad hoc du client ; dans ce dernier cas, la date d'activation du Service supplémentaire peut différer de la date d'activation du Service.

Telenet ne peut en aucun cas être tenu pour responsable des services de transfert de données assurés par des tiers, ni pour le contenu ou la légalité de ces services. Telenet n'est pas non responsable pour l'utilisation de ces services par le client.

Telenet ne peut être tenu pour responsable si des causes externes, qui ne peuvent lui être imputables, rendent difficiles ou impossibles l'accès aux services de transfert de données ou influence le temps ou le volume de données nécessaires pour obtenir les informations souhaitées.

Le client est au courant que pour certains services de transfert de données, il a besoin d'un appareil, dispositif ou programme spécifique. Telenet peut ainsi proposer de tels services qui donnent accès au Service sans que le client doive utiliser pour cela son appareil de téléphonie mobile. Le client est seul responsable de la conformité de son appareil et du logiciel avec les services qu'il veut utiliser.

L'imputation de certains services de transfert de données se fait non pas sur base de la durée de la communication mais du volume d'informations échangé. Telenet n'est pas responsable des données relatives au Relevés de compte transmises par des tiers pour des services qu'ils ont livrés.

Telenet peut à tout moment apporter des modifications dans le nombre et la nature des services de transfert de données sans cependant interdire la possibilité d'utiliser ces services.

Le client peut utiliser les services de transfert de données uniquement à des fins privées, conformément aux dispositions du contrat et à la législation en vigueur.

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

5. Relevé de compte et modalités de paiement

5.1. Frais d'abonnement

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

5.2. Frais de communication

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

5.3. Redevances et frais supplémentaires

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

5.4. Roaming :

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

5.5. Modalités de paiement

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

5.5.2. Les montants dont vous êtes redevable en vertu de ce contrat vous seront portés en compte chaque mois et envoyé à votre adresse e-mail ou de Relevé de compte que vous nous avez indiquée. Le Relevé de compte est payable uniquement à la date d'échéance indiquée sur le Relevé de compte ou en l'absence de date d'échéance, il est payable dès réception du Relevé de compte.

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

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

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

5.5.7. Telenet se réserve le droit de déterminer un délai de paiement plus court ou d'imputer 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 le Relevé de compte mensuel si l'importance du montant à porter en compte le justifie ou en cas de fraude supposée ou de doute quant à votre solvabilité. Nous vous contacterons alors préalablement par tous les moyens raisonnables.

5.5.8. Telenet se réserve le droit de vous envoyer uniquement des Factures par courrier normal si vous utilisez Telenet Mobile à des fins professionnelles.

5.6. Retard de paiement

5.6.1. Tous les montants qui ne sont pas acquittés dans le délai imparti, sont après mise en demeure, majorés d'intérêts.

Verwijderd: a facturation

Verwijderd: de

Verwijderd: facturation

Verwijderd: Facturation

Verwijderd: e

Verwijderd: facturation

Met opmaak: Afstand Voor:
0 pt, Na: 0 pt

Verwijderd: facturer

Verwijderd: facturation

Verwijderd: e

Verwijderd: facture

Verwijderd: facturés

Verwijderd: facturation

Verwijderd: a Facture

Verwijderd: a Facture

Verwijderd: elle

Verwijderd: e la Facture

Verwijderd: a

Verwijderd: Facture

Verwijderd: e la Facture,

Verwijderd: facture

Verwijderd: e la

Verwijderd: facture

Verwijderd: e facturer

Verwijderd: a

Verwijderd: facture

Verwijderd: le

Verwijderd: facturer

Met opmaak: Lettertype: 7

Met opmaak: Lettertype: 7

Verwijderd: automatiquement, de plein droit et sans

de retard s'élevant à 12% par an, ainsi que d'une indemnité se montant à 15 % avec un minimum de 40 euros, calculé de la date d'échéance jusqu'à date du paiement

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

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

5.7. Service minimum

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

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

5.8. Non-exécution, suspension et résiliation

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

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

5.8.3. Si dans les 15 jours civils après la limitation au service minimum, vous ne vous êtes pas mis en règle, Telenet peut transmettre vos données, après communication écrite, à l'asbl Preventel, afin de les reprendre dans le fichier de données et Telenet peut décider de suspendre ou résilier le Contrat.

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

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

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

6. Transfert du contrat

6.1. Par Telenet

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

6.2. Par le client

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

6.3. Usage convenu

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

7. Résiliation par le client

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

8. Renonciation

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

9. Avertissement au client

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

10. Nullité

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

11. Réclamation et intervention du médiateur

Réclamation introduite chez Telenet

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

11.2. Pour être recevables, les réclamations en rapport avec les Relevés de compte doivent nous parvenir au plus tard

Verwijderd: te

Verwijderd: factures

Met opmaak: Lettertype:
Verdana, 8 pt

Verwijderd: a

Verwijderd: facturation

deux mois après la date du Relevé de compte.

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

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

Appels malveillants et dérangeants

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

Reclamation introduite auprès du Service de médiation pour les Télécommunications

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

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

12. Droit d'application et tribunal compétent

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

Verwijderd: e facture

Verwijderd: a

Verwijderd: facture

Verwijderd: facturé

1 decembre 2007

Conditions générales Internet Telenet – version adaptée

Conditions générales pour les services internet de Telenet

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 du Relevé de Compte 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/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;

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) La mise à disposition de, en fonction de la formule d'abonnement choisie par vous, une ou plusieurs adresses variables IP par lesquelles l'accès à l'internet vous sera fourni;
- (ii) L'autorisation d'utiliser par raccordement un Volume Autorisé prédéterminé;
- (iii) L'utilisation de l'Appareillage Telenet et la licence pour utiliser le logiciel Telenet conformément à l'article 5;
- (iv) L'usage des autres services convenus comme définis dans le formulaire de Demande ou de Confirmation;
- (v) 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'ayez porté à notre connaissance.

Met opmaak: Frans (standaard)

Verwijderd: .

Verwijderd: 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

Verwijderd: ii

Verwijderd: i

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 l'imputation, et l'encaissement. Telenet ne peut pas être réputé fournir lui-même ces services, à son nom ou pour son compte.

Verwijderd: a

Verwijderd: facturation

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.

1 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 ou 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 portés en compte chaque mois et envoyés à l'adresse e-mail ou du Relevé de compte, indiquée par vous. Les Relevés de compte de Telenet sont payables uniquement à la date d'échéance indiquée sur les Relevés de compte ou en l'absence de date d'échéance, les Relevés de compte sont payables dès leur réception. 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, calculés de la date d'échéance jusque date du paiement, 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 un Relevé de compte, doivent nous parvenir au plus tard deux mois après la date du Relevé de compte.

7.3. Le paiement doit se faire sur le numéro de compte indiqué par nous en reprenant les données du Relevé de compte, sauf convention contraire.

7.4. Si vous n'avez pas reçu votre Relevé de compte, vous devez payer le montant du Relevé de compte 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. 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.

8.2 Au cas où vous n'êtes pas d'accord avec une modification, 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.

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 du premier Relevé de compte après l'entrée en vigueur des modifications.

Vous devez informer Telenet à temps de tout changement en rapport avec vos données d'adresse e-mail, d'identification, d'adresse et du Relevé de compte, afin que nous puissions continuer à vous fournir correctement nos services.

Met opmaak: Lettertype: (Standaard) Frutiger-Light, 7,5 pt, Tekstkleur: Zwart, Nederlands (België)

Verwijderd: facturés

Verwijderd: e

Verwijderd: facturation

Verwijderd: Factures

Verwijderd: a Facture

Verwijderd: elles

Verwijderd:

Verwijderd: de la Facture

Verwijderd: l

Verwijderd: a facturation

Verwijderd: e facture

Verwijderd: e la Facture

Verwijderd: Facture

Verwijderd: e la facture

Verwijderd: 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.

Verwijderd: Les conditions modifiées entrent en vigueur pour vous à partir du 10e après communication.

Verwijderd: qui influence notablement l'utilisation du service internet

Verwijderd: ou avec une modification des conditions de prix

Verwijderd: , moyennant un préavis de 10 jours.

Verwijderd: e la

Verwijderd: è

Verwijderd: e

Verwijderd: facture

Verwijderd: , moyennant un préavis de 10 jours.

Verwijderd: e facturation

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.

← - - - Met opmaak: Afstand Voor:
0 pt, Na: 0 pt, Spatiëring
tussen Aziatische tekst en
nummers aanpassen

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://codedeconduite.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 repreneur qui les accepte. Le repreneur 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 le Relevé de compte, 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 jusqu'au jour effectif de la résiliation du Contrat, calculés au pro rata. En cas de

Verwijderd: a

Verwijderd: Facture

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, comme prévu dans l'article 7.1, 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. Relevé de compte; L'état descriptif des marchandises et services fournis, qui comprend une confirmation des montants dont vous êtes redevable. Facture ; La confirmation de l'existence d'une créance liquide qui découle du contrat avec Telenet et que Telenet doit, en vertu de la réglementation belge en matière de TVA, obligatoirement remettre aux personnes morales ou physiques, assujetties à l'impôt ou non, qui ne destinent pas les biens et services fournis à des fins exclusivement non professionnelles. Si vous ne destinez pas les biens et services à des fins exclusivement non professionnelles, vous vous engagez à en informer explicitement Telenet. Les cas échéant, vous avez l'obligation de communiquer votre numéro d'inscription à la Banque-Carrefour des Entreprises ou votre numéro de TVA à Telenet. Dès l'instant où Telenet aura reçu une telle notification, Telenet vous remettra des Factures au lieu de Relevés de compte. En vue d'une éventuelle déduction de la TVA, vous devez être en possession d'une Facture. Vous vous engagez à ne jamais employer un Relevé de compte à des fins de déduction de la TVA. Seule la Facture répond à toutes les exigences posées par la réglementation belge en matière de TVA. 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://codeconduite.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://codeconduite.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

Verwijderd: . Facture

Met opmaak: Lettertype:
Times New Roman, 12 pt

Met opmaak: Lettertype:
Times New Roman, 12 pt

Verwijderd: La facture a une portée générale et porte notamment sur les documents intitulés « Facture » ou « Décompte ».

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://codeconduite.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 non-paiements 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, Lierssesteenweg 4, TVA BE 439.840.857, RPM Malines et ses employés.

Met opmaak: Frans (standaard)

TELENET TSP (Security Pack)

Verwijderd: Internet

Met opmaak: Lettertype: Times New Roman, 12 pt

Verwijderd: I

Les présentes conditions particulières fixent les conditions contractuelles en vertu desquelles Telenet S.A., dont le siège social est établi à 2800 Mechelen, Lierssesteenweg 4 ("Telenet"), vous autorise, après achat, à avoir accès au F-Secure software ("Software") ainsi qu'aux caractéristiques et fonctions du Security Pack Telenet ("le Service"). Dans le présent contrat, nous entendons par "vous" la personne qui achète, télécharge et utilise le Service.

Verwijderd: Internet

L'utilisation du Service est également soumise aux Conditions générales du Service Internet Telenet (à consulter sur <http://www.telenet.be/serviceclient/administration/conditionsgenerales/>) dans la mesure où les dispositions ci-dessous n'y dérogent pas. En tant que client Telenet Internet, vous êtes réputé avoir pris connaissance des conditions générales du service Internet Telenet et les avoir acceptées.

En utilisant le Service, vous adhérez explicitement à l'applicabilité et au contenu des présentes conditions générales et vous vous engagez à les respecter.

1. Installation du Software

1.1. Avant de pouvoir procéder à l'installation du Software et avant de pouvoir utiliser le Service, il convient d'effacer tout autre security software. Pendant l'installation du Software, vous pouvez encore recevoir un avertissement à ce sujet.

1.2. Avant de pouvoir utiliser le Service, vous devez télécharger et installer le Software. En plus des conditions générales du présent Contrat, F- SECURE, le propriétaire du Software, vous prie d'accepter les conditions de licence distinctes relatives à l'utilisation du Software avant de procéder au téléchargement et/ou à l'installation du Software. Le texte de ces conditions générales figure à la fin du présent document. Tous les droits qui vous sont octroyés en vertu du présent Contrat, dont le droit d'utiliser le Service, sont attribués à la condition résolutoire expresse que vous acceptiez et respectiez les conditions de licence distinctes relatives au Software.

2. Redevance

Après une période d'essai gratuite de 2 mois, le Service vous est proposé contre une redevance mensuelle qui sera réglée par le biais du Relevé de compte mensuel Internet. Le montant de la redevance mensuelle est fixé dans la liste de prix ou sur www.telenet.be.

3. Durée et résiliation

Le contrat est conclu pour une durée indéterminée. Vous pouvez mettre un terme à la convention à tout moment sans frais supplémentaires.

4. Nature de l'engagement et limitation de la responsabilité

4.1. Telenet s'engage à mettre en œuvre ses compétences et sa prévenance pour vous assurer un service ininterrompu de la meilleure qualité possible. Il s'agit ici d'une obligation de moyens. Telenet ne peut en aucun cas garantir que tous les virus seront arrêtés, qu'aucun courriel indésirable n'entrera, ni que votre ordinateur est totalement protégé contre les intrus tentant de pénétrer via des ports non-surveillés.

Le Service vous est proposé dans l'état dans lequel il se trouve. Vous reconnaissez formellement que ni Telenet ni les fournisseurs ou concepteurs du Software ne peuvent fournir de garantie concernant la qualité, la fonctionnalité, l'absence de défauts ou l'indisponibilité du Software, du Service. Compte tenu des limites techniques existantes, de la nouveauté des technologies utilisées et de la multiplicité de facteurs externes (potentiels) pouvant avoir une influence, Telenet ne peut, entre autres, garantir en aucune façon que le Service sera toujours accessible ni qu'aucune interruption ou erreur ne se présentera dans le Service. Telenet décline toute responsabilité pour des dommages causés à votre équipement final et/ou software.

4.2. Telenet rejette toute responsabilité pouvant découler de la fourniture du Service sauf dans en cas de faute grave ou intentionnelle de sa part. La responsabilité de Telenet se limite dans tous les cas à la réparation des dommages prévisibles, directs et personnels que vous avez subis, à l'exclusion, mais sans s'y limiter, de tous les dommages indirects ou immatériels tels que les pertes réelles, manques à gagner, pertes de bénéfices, pertes ou détérioration de données et coûts supplémentaires. Dans tous les cas, la responsabilité de Telenet est limitée à l'équivalent de 3 mois de frais d'abonnement à Internet.

5. Fin, durée et conditions de la licence

5.1. Telenet a le droit, à tout moment et sans notification préalable, de modifier le contenu ou les spécifications techniques du Service et/ou de suspendre le Service si cela se révèle nécessaire ou indiqué pour des raisons légales, techniques ou commerciales

5.2. Telenet peut en outre mettre fin au Contrat à tout moment sans préavis ni dommages et intérêts en cas de résiliation du contrat de licence entre Telenet et le fournisseur du Software.

5.3. A la fin du présent Contrat, vous effacerez immédiatement de votre ordinateur le Software et toutes les autres applications que Telenet vous a fournies en vue de l'utilisation du Service. Vous trouverez l'information à cet égard sur www.telenet.be.

6. Garantie

Vous acceptez de garantir Telenet de tout dommage, perte, coût, recours ou dépense qui est réclamé contre nous ou que nous pourrions (risquer d') encourir ou avoir à faire à la suite de l'infraction aux conditions du présent Contrat de votre part.

7. Vie privée

7.1. En plus des dispositions prévues dans les conditions générales Telenet Internet qui sont d'applications au présent Contrat il est également expressément convenu que, pour faciliter la livraison du Service, il peut être nécessaire d'installer certains programmes (ex. cookies) sur votre ordinateur. En concluant le présent contrat de licence, vous en êtes informé et vous acceptez que Telenet installe ce type de programmes.

1 ~~decembre~~ 2007.

Verwijderd: septembre

Met opmaak: Lettertype:
Times New Roman, 12 pt

Met opmaak: Lettertype:
Times New Roman

Annexe à l'avis du 19 décembre 2007 sur la modification des conditions générales de Telenet Mobile, des Services Internet de Telenet et des Services téléphoniques de Telenet

Conditions Generales Téléphonie Telenet – version adaptée

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. Le « Relevé de compte » signifie l'état descriptif des marchandises et services fournis, qui comprend une confirmation des montants dont vous êtes redevable. La « Facture » : La confirmation de l'existence d'une créance liquide qui découle du contrat avec Telenet et que Telenet doit, en vertu de la réglementation belge en matière de TVA, obligatoirement remettre aux personnes morales ou physiques, assujetties à l'impôt ou non, qui ne destinent pas les biens et services fournis à des fins exclusivement non professionnelles. Si vous ne destinez pas les biens et services à des fins exclusivement non professionnelles, vous vous engagez à en informer explicitement Telenet. Les cas échéant, vous avez l'obligation de communiquer votre numéro d'inscription à la Banque-Carrefour des Entreprises ou votre numéro de TVA à Telenet. Dès l'instant où Telenet aura reçu une telle notification, Telenet vous remettra des Factures au lieu de Relevés de compte. En vue d'une éventuelle déduction de la TVA, vous devez être en possession d'une Facture. Vous vous engagez à ne jamais employer un Relevé de compte à des fins de déduction de la TVA. Seule la Facture répond à toutes les exigences posées par la réglementation belge en matière de TVA. « 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 S.A. ayant son siège social à 2800 Mechelen, Lierssesteenweg 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).

Verwijderd: a

Verwijderd: La facture porte notamment sur les documents intitulés « Facture ».

Verwijderd: N.V

Verwijderd: .

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 réputés 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 du Relevé de compte, 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.

Verwijderd: e la

Verwijderd: facture

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).

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 calendriers, 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 empêchait.

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. 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. 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. 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.

Verwijderd: 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.

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.

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 raccordez 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.

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 raccorder 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 le premier Relevé de compte. 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 comptons ce montant ou nous vous rembourserons la différence.

Verwijderd: a
Verwijderd: è
Verwijderd: e
Verwijderd: Facture.

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 dérangement 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 d'imputation et d'encaissement. Telenet ne peut pas être réputé fournir lui-même ces services, à son nom ou pour son compte.

Verwijderd: e

Verwijderd: facturation

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.

16.5. 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 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 votre 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. Relevé de compte et modalités de paiement

Verwijderd: Facturation

19.1. Pour les sommes dues en vertu de ce Contrat, Telenet établit un Relevé de compte qui vous est adressé 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.

Verwijderd: e

Verwijderd: Facture

Verwijderd: e

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 portés en compte chaque mois et envoyés à votre adresse e-mail ou du Relevé de compte que vous nous avez indiquée. Le Relevé de compte est payable uniquement à la date d'échéance indiquée sur le Relevé de compte ou, en l'absence de date d'échéance, le Relevé de compte est payable dès sa réception.

Verwijderd: facturés

Verwijderd: e facturation

Verwijderd: a Facture

Verwijderd: a Facture

19.4. À votre demande et contre paiement, le Relevé de compte reprendra d'autres redevances que celles légalement imposées, avec indication du service fourni et la date à laquelle ce service a été utilisé.

Verwijderd: elle

Verwijderd: de la Facture.

19.5. Le paiement doit se faire sur le numéro de compte indiqué par nous en reprenant les données du Relevé de compte, sauf convention contraire.

Verwijderd: a Facture

Verwijderd: e la Facture

19.6. Si vous n'avez pas reçu votre Relevé de compte, vous devez payer le montant du Relevé de compte 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.

Verwijderd: Facture

Verwijderd: e la facture

19.7.1. Telenet se réserve le droit de demander le paiement d'une garantie et/ou d'un acompte, tant lors de la demande de contrat que pendant la durée du Contrat. Telenet peut demander une garantie après un paiement non partiel ou tardif, si les renseignements du dossier sont incomplets, si le contrôle du dossier le justifie ou lorsque le client se voit offrir la possibilité de téléphoner à l'étranger. Telenet peut, si possible pendant l'exécution du Contrat, demander un acompte lorsque le Client ou l'utilisateur fait une utilisation particulièrement intensive du téléphone et ce, en comparaison avec la consommation moyenne des trois mois précédents. Telenet peut demander comme acompte au maximum la valeur des communications déjà établies. Le client s'engage à surveiller sa consommation en bon père de famille.

Met opmaak: Lettertype: Verdana, 8 pt

19.7.2. Si la garantie et/ou l'acompte n'est pas payé à la date fixée, la demande de contrat est refusée ou le Contrat est résilié sans que le Client n'ait droit à une forme quelconque d'indemnité.

19.7.3. Aucun intérêt n'est payé sur la somme versée comme acompte.

19.7.4. La garantie peut être utilisée intégralement pour le paiement (partiel) de factures impayées, après que Telenet en ait informé le Client, à l'exception des 3 premières factures que le Client reçoit après le paiement de la garantie. Le Client n'a donc pas le droit de demander à Telenet d'utiliser la garantie pour le paiement (partiel) des 3 premières factures qui suivent le paiement de la garantie. Si le montant (restant) de la garantie ne peut être utilisé comme décrit ci-dessus, Telenet remboursera au Client le montant (restant) de la garantie dans un délai de deux mois après la date de fin du Contrat, pour autant que toutes les factures aient été payées par le Client.

19.7.5. Un acompte payé est toujours compensé par les premières factures au client et ne produit pas d'intérêt.

19.8 Paiement avec carte de crédit

Telenet se réserve le droit de demander, tant lors de la demande de contrat que pendant la durée du Contrat, que les paiements se fassent au moyen d'une carte de crédit approuvée par Telenet.

19.9. Telenet se réserve le droit de vous envoyer uniquement des Factures par courrier normal si vous utilisez les Services Téléphoniques à des fins professionnelles.

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, calculés de la date d'échéance jusqu'à la date du paiement, ainsi que d'une indemnité se montant à 15 % avec un minimum de 40 euros.

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 tous les Relevés de compte 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. Au cas où vous n'êtes pas d'accord avec une modification, 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.

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 du dernier Relevé de compte 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 du Relevé de compte, 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

Verwijderd: 19.7. Telenet se réserve le droit de déterminer un délai de paiement plus court ou de facturer/porter en compte 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 le Relevé de compte a Facture mensuelle si l'importance du montant à facturer/porter en compte 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.

Ingevoegd: porter en compte

Ingevoegd: e Relevé de compte

Ingevoegd:

Ingevoegd: porter en compte

Verwijderd: 8

Ingevoegd: 8. Telenet se réserve le droit de vous envoyer uniquement des Factures par courrier normal si vous utilisez ... [1]

Met opmaak: Lettertype: Verdana, 7 pt

Met opmaak: Lettertype: Verdana, 7 pt

Met opmaak: Lettertype: Verdana, 7 pt

Met opmaak: Lettertype: Verdana, 8 pt

Verwijderd: tes les

Verwijderd: factures

Verwijderd: si celui-ci influence un service téléphonique que vous ... [2]

Verwijderd: qui influence notablement l'utilisation du service téléphonique

Verwijderd: , moyennant un préavis de 10 jours.

Verwijderd: e la dernière facture

Verwijderd: e facturation

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. Tout 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 candidatclient est repris dans la base de données de Preventel, le candidatclient 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.

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.

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, comme prévu dans l'article 20.1. du Contrat, 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 repreneur, qui les accepte. Le repreneur et le cédant doivent faire parvenir à Telenet un document signé par les deux parties attestant du transfert du Contrat. Les Services téléphoniques et l'Appareillage Telenet sont fournis uniquement pour l'utilisation convenue. Nous ne pouvons 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 un Relevé de compte doivent nous parvenir au plus tard deux mois après la date du Relevé de compte.

Verwijderd: la facturation

Verwijderd: e 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.

Decembre 2007

Verwijderd: Mai

8. Telenet se réserve le droit de vous envoyer uniquement des Factures par courrier normal si vous utilisez les Services Téléphoniques à des fins professionnelles.

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.