

**Avis sur la modification des conditions générales de VOO**

Bruxelles, le 11 mars 2009.

**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 11 mars 2009 du Comité Consultatif pour les télécommunications, le Comité formule les remarques suivantes concernant la modification des conditions générales de VOO.

**Art. 2.1. Conclusion du contrat**

Il n'apparaît pas clairement à quel moment le consommateur peut prendre connaissance des conditions générales. Pourtant, conformément à l'article 30 de la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur (ci-après la "L.P.C.C."), le vendeur doit, au plus tard au moment de la conclusion de la vente, apporter de bonne foi au consommateur les informations relatives aux caractéristiques du service et aux conditions de vente. Une simple publication sur le site Internet ne suffit pas. L'article 3, § 2, de la loi du 15 mai 2007 relative à la protection des consommateurs en ce qui concerne les services de radiotransmission et de radiodistribution stipule en outre: «En temps utile, avant que le consommateur ne soit lié par un contrat ou par une offre, il doit être informé sans équivoque, de manière claire et compréhensible sur les conditions générales et les contrats-type. »

Les clauses qui concluent à l'acceptation tacite des conditions contractuelles dès le paiement par le consommateur de la première facture, alors qu'il n'a pas pu raisonnablement prendre connaissance de leur existence et de leur contenu<sup>1</sup>, sont des clauses abusives au sens de l'article 31, § 1<sup>er</sup>, de la L.P.C.C. Il est abusif de lier à un acte juridique déterminé, à savoir le paiement, des conséquences étrangères à cet acte même (à savoir l'acceptation des conditions générales).

---

<sup>1</sup> Il est fait référence ici à l'exigence d'acceptation formelle ou tacite.

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

« *Le contrat prend effet à la date à partir de laquelle le service est fourni au client.* »

Formulée séparément, cette disposition a pour conséquence que la date d'entrée en vigueur est indéterminée et que l'opérateur s'engage en outre à une condition dont la réalisation dépend uniquement de sa volonté alors que le consommateur est lié directement. Cette disposition est contraire à l'article 32.1 de la L.P.C.C.

Il ressort toutefois de l'article 4.4. "Compte rendu d'intervention" que la signature du compte rendu d'intervention par le client et le technicien détermine la date de début de contrat. Pour plus de lisibilité, il serait préférable d'ajouter cette clause à l'article 2.2 qui traite de la date d'entrée en vigueur du contrat.

**Art. 2.3.1. Résiliation par le client**

« *En cas de résiliation anticipée, l'intégralité des sommes qui aurait dû être versée à l'Intercommunale si le contrat avait été à son terme seront facturées et, le cas échéant, déduites du remboursement éventuel dû au client.* » Cette clause est contraire à l'article 32.10 de la L.P.C.C. De plus, l'intercommunale a le droit de résilier le contrat à tout moment sans qu'elle ne soit tenue au paiement d'une indemnité quelconque (article 2.3.2., in fine).

De plus, l'indemnisation prévue est trop élevée lorsqu'un contrat dure plus d'un an et est rompu au cours de la première année.

Le client peut mettre un terme anticipativement au contrat sans avoir à régler les frais de résiliation anticipée uniquement « *...si cette résiliation résulte de motifs légitimes et reconnus comme tels par l'Intercommunale...* ». Cette disposition donne le droit exclusif à l'Intercommunale de déterminer les motifs permettant au client de mettre fin anticipativement au contrat sans indemnité. Cette clause est contraire à l'article 32.5 de la L.P.C.C.

**Art. 3.3. Retard ou défaut de paiement**

Cet article est contraire à l'article 32.21 de la L.P.C.C. Tout d'abord, il y a cumul d'une clause pénale forfaitaire avec des postes spécifiques de coûts alors que la clause pénale forfaitaire est censée les couvrir. Cela peut par conséquent engendrer une disproportion. En outre, la réglementation contractuelle relative aux frais de recouvrement judiciaires est contraire aux articles 1022 et 1023 du Code judiciaire. Ainsi, le montant forfaitaire est par exemple encore majoré des frais de huissier et d'avocat. Il s'agit d'une clause portant augmentation de la créance en raison de la réclamation en justice et qui constitue par conséquent une violation de l'article 1023 du Code judiciaire.

Enfin, il n'y a pas de réciprocité (violation de l'article 32.15 L.P.C.C.).

Si la clause pénale, en plus d'un intérêt moratoire, consiste en un montant forfaitaire exprimé en une somme principale, un montant minimum étant fixé, il faut également pouvoir démontrer que ce montant forfaitaire avec le minimum stipulé, correspond raisonnablement au dommage potentiel.

Le coût administratif et le coût pour le recouvrement 'extrajudiciaire' ne sont pas nécessairement proportionnels à la somme réclamée et le minimum stipulé en est l'expression. L'article 1153 du Code civil énonce comme principe que dans les obligations qui se bornent au paiement d'une certaine somme, le dommage résultant du retard de paiement ne consiste jamais que dans les intérêts légaux. Ce minimum doit par conséquent être raisonnable. Comme il n'y a pas de lien direct avec l'importance de la somme réclamée, un maximum devrait également être indiqué.

Dans le cas présent, une indemnité minimale de 90 €(40 €+ 50 €) semble trop élevée.

Que signifie: « *L'Intercommunale pourra également répercuter sur le Client défaillant les frais de rejet en cas de refus de prélèvement auprès de l'établissement bancaire du Client.* ». (possible violation de l'article 32.29 L.P.C.C.).

#### **Art. 4.1. Raccordement**

« *Le Client ne pourra se retourner contre l'Intercommunale ou ses intervenants mandatés en cas de détérioration, sauf faute lourde ou dol de la part des agents de l'Intercommunale.* »

En ce qui concerne cette disposition, il conviendrait d'indemniser d'autres dommages, sans qu'une faute lourde ou dol ne doive être démontré. D'ailleurs, ceux-ci sont difficiles à prouver.

#### **Art. 4.2. Installation intérieure**

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

La clause qui libère le vendeur de sa responsabilité du fait du dol de ses préposés est illégitime (article 32.11 L.P.C.C.).

#### **Art. 5.4. Restitution des équipements**

En cas de prélèvement de la garantie, il ne faut pas perdre de vue que celui-ci doit être proportionnel à l'équipement non restitué.

#### **Art. 8. Responsabilité**

Dans cette disposition, la responsabilité de l'Intercommunale est exclue d'une manière trop générale, alors qu'à l'inverse, le client doit indemniser tout dommage.

**Art. 9. Informations nominatives**

Le traitement des données visées dans cet article ne relève pas d'un des cas pour lesquels le traitement est autorisé conformément à l'article 5 de la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée et à l'égard des traitements de données à caractère personnel. Entre autres parce que la personne concernée n'a pas indubitablement donné son consentement (article 5, a)).

**Art. 11. Modification**

Le principe de base du droit commun est qu'il ne peut y avoir de modification unilatérale des conditions générales. Dans le cadre de contrats à durée déterminée, il ne peut jamais être procédé à une modification des conditions essentielles (comme la durée, le tarif, les caractéristiques du service), même pas via une procédure de notification préalable au consommateur qui peut s'y opposer et résilier anticipativement son contrat sans frais.

En ce qui concerne la communication d'une modification au client, l'ajout "sauf en cas d'urgence" est contraire à l'article 108, § 2, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques qui ne prévoit pas une telle exception. Celle-ci ne prévoit pas non plus d'envoi recommandé.

**Art. 14. Décodeur**

Cet article stipule que le client s'engage à laisser à tout représentant de l'Intercommunale libre accès au décodeur. Cela semble pouvoir porter atteinte à la vie privée du client.

**Art. 16. Les programmes**

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

Cette clause est contraire à l'article 32.3 de la L.P.C.C. étant donné que l'Intercommunale se voit attribuer la possibilité d'adapter unilatéralement les caractéristiques du service.

Bien que l'obligation principale de l'opérateur soit une obligation de moyen qui consiste à mettre à la disposition du client sur son réseau public de communication et de distribution un ensemble de signaux sonores et de télévision, pour laquelle l'opérateur dispose d'une certaine liberté d'exécution et d'adaptation en tenant compte de l'évolution technologique rapide, il ne peut pas, d'une manière aussi générale se réserver le droit de modifier unilatéralement les caractéristiques du service auxquelles le consommateur attache une importance essentielle.

La nature, le nombre (entre autres, le nombre d'émetteurs à diffuser au minimum, les "must carries") et les fréquences des canaux sont entre autres fixés par les Communautés. Ensuite, l'opérateur doit également tenir compte des exigences objectives et essentielles du consommateur.

Il en ressort que l'opérateur négocie avec les divers canaux au sujet des bouquets de programmes. Généralement, il s'agit d'un bouquet de base et « d'options » qui sont proposés si la demande est suffisante. Le consommateur a peu d'influence à ce sujet.

### **Art. 20. Tribunaux compétents**

La clause formulée ici selon laquelle tout litige éventuel est porté exclusivement devant les juridictions du siège social de l'intercommunale et/ou du fournisseur, est contraire à l'article 32.20 de la L.P.C.C.

### **3. Commentaires de VOO**

VOO a largement remanié le texte des conditions générales en tenant compte des remarques et fournit les explications suivantes à ce sujet.

Art. 2.1. Les dispositions relatives à la conclusion du contrat ont été entièrement remaniées. Il est clairement prévu que les conditions générales sont remises au client au moment de la conclusion du contrat.

Art. 2.2. La date d'entrée en vigueur est désormais mentionnée dans le compte-rendu d'activation.

Art. 2.3.1. Les dispositions en matière de résiliation ont été adaptées et complétées en fonction des observations.

Art. 3.3. Les dispositions en matière de retard ou défaut de paiement ont été modifiées en tenant compte des observations.

Art. 4.1. La disposition problématique a été supprimée.

Art. 4.2. La responsabilité a été étendue au dol conformément à la remarque.

Art. 5.4. Le prélèvement sur la garantie est désormais proportionnel à l'équipement non restitué.

Art. 8. Le comité semble considérer qu'il y aurait une disproportion entre la responsabilité de VOO qui serait trop largement exclue et la responsabilité du client qui serait trop largement retenue. Comme le comité pourra le constater à la relecture, la responsabilité du client n'est retenue qu'en cas d'utilisation abusive. Cette disposition nous semble dès lors équilibrée.

Art. 9. La disposition a été remaniée. Il importe en outre de souligner qu'un op-out (une simple case à cocher) est prévu dès la signature du contrat.

Art. 11. La disposition a été modifiée conformément aux remarques.

Art. 14. La disposition a été modifiée conformément à la remarque.

Art. 16. Les bouquets de base et optionnels feront l'objet des informations communiquées au client à la conclusion du contrat.

Art. 20. La disposition a été modifiée conformément à la remarque.

## CONDITIONS GENERALES.

### Article 1 : Définitions – Services proposés

#### 1.1. Objet

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

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

#### 1.1. Terminologie

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

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

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

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

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

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

#### 1.2. Services proposés

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

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

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

#### 2.1. Conclusion du contrat

Le contrat est valablement conclu à la date de sa signature et les services souscrits proposés à l'article 1.2, ne seront fournis qu'à partir de la remise par le(s) client(s) d'un exemplaire signé auquel est annexé la copie de la carte d'identité de celui ou ceux-ci.

A la date de signature du contrat, matérialisée, dans le cas d’un contrat à durée déterminée, par le paiement par le Client de la valeur du contrat ou dans le cas d’un contrat à durée indéterminée, par la signature ou l’acceptation des conditions particulières, le Client déclare d’une part, avoir pris connaissance des tarifs et documents commerciaux en vigueur à la date

de souscription et d'autre part, accepter ces tarifs, les conditions particulières mentionnées dans les conditions particulières ainsi que les présentes conditions générales.

A défaut du renvoi du contrat signé dans les 15 jours de l'installation des moyens techniques nécessaires à la fourniture d'un et/ou des services précités ou de leur fourniture effective, le client est présumé avoir accepté intégralement les conditions générales et particulières.

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

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

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

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

Sauf dispositions contraires, tout contrat est réputé reconduit par tacite reconduction pour la durée égale du contrat initial.

## 2.3. Résiliation

### 2.3.1. Par le client

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

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

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

Dans l'hypothèse où un contrat à durée déterminée a été conclu, tout paiement initial par avance pour une période initiale obligatoire ne fera, en cas de résiliation anticipée, l'objet d'aucun remboursement.

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

### 2.3.2. Par l'Intercommunale

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



a) les installations du propriétaire de l'immeuble ou du Client :

- ne répondent pas aux conditions de mise à disposition du ou des services souscrits
- créent des perturbations vis-à-vis des autres utilisateurs de services de

l'Intercommunale ou perturbent les services des utilisateurs agréés de fréquences hertziennes

- permettent la fourniture de signaux à des tiers, sans l'accord de l'Intercommunale.

b) l'Intercommunale n'a pas accès, quand les nécessités du service l'exigent, au raccordement ou aux installations intérieures du propriétaire de l'immeuble ou du Client ;

c) en cas de raccordement frauduleux à l'un des services souscrits le propriétaire de l'immeuble, le client ou toute personne autorisée à résider dans les lieux par l'un de ceux-ci.

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

#### 2.4. Transfert

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

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

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

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

Les frais de reconnexion à la nouvelle adresse restent dus.

#### 2.5 Modification de contrat

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

- Un changement d'abonnement vers une catégorie supérieure ne donnera lieu à aucun frais lié à la résiliation de l'abonnement en cours.
- Un changement d'abonnement vers une catégorie inférieure ne sera possible qu'à l'expiration de la durée minimum ou moyennant paiement d'une indemnité forfaitaire de résiliation de l'abonnement en cours, qui stoppe le contrat. Dans tous les cas, les promotions éventuellement en vigueur au moment de la souscription du nouvel abonnement ne seront pas d'application.

#### 2.6 Avenant.

En cas de modification des conditions particulières, à l'initiative du Client ou de l'Intercommunale pour la fourniture de nouveaux produits proposés et suggérés par celle-ci, le client recevra de l'Intercommunale la confirmation par écrit de l'acceptation de la demande du client et/ou de la fourniture de nouveaux services. Ce nouveau document valant avenant, il sera régi immédiatement par les présentes conditions générales et fera partie intégrante du contrat et des conditions particulières initiales ainsi modifiées par la volonté du client.

Ce dernier, néanmoins, pourra toujours dans le délai de huit jours informer l'Intercommunale par lettre recommandée qu'il ne souhaite plus modifier les conditions particulières initiales qui resteront dès lors seules d'application.

A l'expiration de ce délai de réflexion, le Client est présumé irrévocablement avoir accepté toutes les modifications apportées au contrat, aux conditions générales et annexes.

### 2.7 Suspension

Le Client accepte expressément que l'Intercommunale puisse suspendre une partie ou l'intégralité des services souscrits lorsqu'il existe des raisons sérieuses de présumer que le Client ou toute personne autorisée par lui à résider dans les lieux de distribution, exerce des activités illicites à l'aide de ce service ou perturbe gravement le fonctionnement du service au détriment d'autres clients ou de l'Intercommunale ou utilise le service de manière manifestement abusive, ou encore lorsque l'Intercommunale en est requise par une autorité judiciaire, une autorité de police ou toute autre autorité administrative investie des pouvoirs nécessaires en vertu de la loi.

Cette suspension ne libère pas le Client de ses obligations contractuelles et en particulier du paiement des redevances d'abonnement sans préjudice pour l'Intercommunale de réclamer des dommages, conformément à l'article 8 des présentes. Une absence momentanée du Client ne pourra donner lieu à une suspension du contrat du(es) service(s) souscrit(s) par le Client.

### 2.8 Délai de suspension des contrats de fournitures, des services souscrits

A défaut de toute stipulation particulière, les délais de suspension des contrats sont les suivants :

- 15 jours minimum après l'échéance de la facture, à défaut de paiement, un rappel écrit est envoyé,
- 20 jours minimum après l'envoi du rappel précité à défaut de paiement, le service est suspendu sans autre formalité,
- un mois après la suspension précitée, à défaut de règlement de l'ensemble des sommes réclamées à titre principal et frais, l'abonnement est sans nouveau rappel, automatiquement résilié.

## Article 3 : Conditions financières

### 3.1. – Prix

Les prix indiqués aux conditions particulières correspondent aux services souscrits par le Client et sont ceux en vigueur au jour des présentes. Le Client déclare en avoir pris connaissance et les accepter. Les prix comprennent l'ensemble des montants dus à l'Intercommunale, notamment, sauf clause contraire mentionnée aux conditions particulières, les frais d'installation, d'activation, les abonnements (redevances), les consommations, la location, les dépôts de garantie, les droits d'auteur, les taxes régionales, etc. Les prix précités peuvent faire l'objet d'une indexation durant la durée du contrat. Les prix indiqués aux conditions particulières s'entendent toutes taxes comprises aux taux en vigueur et sont exprimés en euro.

### 3.2. – Facturation et paiement

Les services mis à disposition par l'Intercommunale font l'objet de factures mensuelles, bimestrielles, trimestrielles, semestrielles ou annuelles qui seront envoyées sous format papier ou à la demande, sous forme électronique.

Les abonnements sont exigibles par anticipation.

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

L'intercommunale se réserve le droit, à défaut de toute stipulation spécifique dans les conditions particulières, de suspendre momentanément la fourniture, en tout ou en partie, d'un ou des services en cas de consommation excessive et/ou anormale.

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

### 3.3. – Retard ou défaut de paiement

En cas de retard ou de défaut de paiement même partiel des sommes dues à l'Intercommunale, celle-ci enverra un rappel de facture par simple courrier valant mise en demeure. Dans le cas où le rappel de facture reste sans effet, l'Intercommunale majorera à partir de la date du rappel, toute somme restant due avec intérêts conventionnels de retard au taux annuel de 12 % avec un minimum de 40 € augmenté sans préjudice augmenté d'une indemnité forfaitaire (dite clause pénale) de 10% avec un minimum de 50 € sur chaque facture, sans préjudice de toute demande en dommages et intérêts et autre action y compris contentieuse, nécessaire à la sauvegarde des intérêts de l'Intercommunale. Le Client défaillant supporte également les frais de mise en demeure et les frais de recherche exposés par huissier ainsi que les frais de rappel et de correspondance envoyée par recommandé par l'Intercommunale et/ou ses conseils.

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

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

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

En cas de non paiement ou après résiliation, le Client sera poursuivi judiciairement pour le règlement des sommes restant dues, soit les créances (montant des factures dues) en principal, les intérêts conventionnels et forfaitaires, les frais de mise en demeure et de recherche par voie d'huissier mais encore les dépens judiciaires (citation, inscription et mise au rôle) et l'indemnité de procédure fixée conformément à l'article 1022 du Code Judiciaire "au montant de base" fixé dans l'Arrêté Royal du 26/09/07.

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

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

### 3.4. - Frais de réactivation

Il n'y aura réactivation des services souscrits qu'après la perception de la régularisation de la dette en principal, intérêts et des frais de réouverture.

A titre informel et sous réserve de stipulation contraire, les frais de réactivation à distance seront de 20 € et en cas de déplacement, de 40 € minimum.

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

### 4.1. Raccordement

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### 4.2 Installation intérieure

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

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

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

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

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

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

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

#### 4.3 Branchement

L'Intercommunale est seule habilitée à procéder au branchement, c'est-à-dire la fourniture des signaux à une installation intérieure et l'ouverture d'un ou plusieurs services. Cette prestation est effectuée moyennant le paiement par le Client de frais d'ouverture ou d'activation. Elle nécessite un raccordement et une installation intérieure conformes.

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

#### 4.4 Compte rendu d'intervention

Toute prestation effectuée au domicile du Client, à son lieu de résidence ou au lieu de livraison, de distribution et de raccordement fait l'objet d'un compte rendu d'intervention, signé par le Client et/ou toute personne autorisée à résider dans les lieux et par le technicien qui a effectué le travail. Ce compte rendu d'intervention atteste de la date exacte de l'intervention, du détail des travaux effectués et de l'acceptation du Client (et/ou des personnes précitées) des résultats de cette intervention.

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

## Article 5 : Equipements mis à disposition

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

### 5.1 Propriété des équipements

Sans préjudice des dispositions contenues dans les conditions particulières, l'installation ou la mise à disposition des équipements n'entraîne aucun transfert de propriété afférent aux dits équipements qui resteront la propriété exclusive de l'Intercommunale.

A ce titre, le Client s'interdit de retirer ou de camoufler les mentions de propriété figurant sur ces équipements.

### 5.2 Obligations du client

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

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

### 5.3 Entretien – réparation

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

### 5.4 Restitution des équipements

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

## Article 6 : Maintenance

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

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

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

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

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

L'Intercommunale garantit que toute panne affectant la fourniture totale d'un service sera levée dans un délai maximum de 5 jours ouvrables suivant le signalement du dérangement par le client. A défaut du respect de ce délai, le Client sera en droit d'exiger une compensation financière s'élevant à une semaine d'abonnement.

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

#### Article 7 – Cession

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

#### Article 8 : Responsabilité

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

Dans les limites fixées par la réglementation en vigueur, l'Intercommunale ne pourrait être tenue responsable pour tout dommage direct ou indirect, en ce compris notamment les pertes de profits, de clientèle, de données ou de toute autre perte de bien incorporels, susceptibles de résulter de la fourniture ou de l'utilisation des services et/ou de l'impossibilité d'accéder ou d'utiliser le service et/ou suite à un accès non autorisé aux services par un tiers et/ou suite à la conduite d'un tiers sur les services ainsi que toute autre question en rapport avec les services.

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

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

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

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

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

#### Article 9 : Informations nominatives

La fourniture de données personnelles concernant le Client est nécessaire à l'exécution du contrat et à la fourniture des services. Ces données à caractère personnel sont destinées à l'Intercommunale, laquelle est responsable du traitement de ces données, au sens de l'article 1 de la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée.

Conformément à l'article 1 §8 de la loi, le client donnant son accord par l'acceptation des présentes, elles pourront être utilisées pour la réalisation, entre autres, d'opérations de marketing direct sur les services proposés par l'Intercommunale et de toute publicité commerciale généralement quelconque. Le client est présumé avoir accepté l'utilisation et le traitement de ses données personnelles.

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

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

#### Article 10 – Réclamations - Médiateurs

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

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

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



### Article 11. Modification - Droit applicable

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

Le Contrat est régi par le droit belge.

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

### Article 12. Abonnements

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

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

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

Les droits d'auteurs qui sont dus aux éditeurs, à des sociétés d'auteurs ou à des auteurs, pour ce qui concerne la diffusion publique de programmes de télévision ou de radio distribués par le réseau sont à charge du Client et sont facturés séparément de la redevance d'abonnement. Il en va de même des contributions obligatoires imposées par la Communauté Française dans le cadre du décret sur la radiodiffusion.

### Article 14. Décodeur

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

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

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

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

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

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

### Article 15. Carte à puce

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### Article 16. Les programmes

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

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

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

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

## **Dispositions particulières au service Internet**

### Article 17. Protection des données informatiques

Le Client est seul et entièrement responsable de l'utilisation qu'il fait du Service Internet.

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

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

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

### Article 18. Annuaire

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

### Article 19. Portabilité

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

## Article 20 : Tribunaux compétents

Tout litige, généralement quelconque, résultant de l'application et de l'exécution du présent contrat est soumis au droit belge et est porté exclusivement, à défaut de résolution amiable, exclusivement devant les juridictions du siège social de l'intercommunale et/ou du fournisseur.