

**Avis sur les conditions générales du
Service de Téléphonie Mobile Belgacom**

Bruxelles, le 27 mai 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 27 mai 2009 du Comité Consultatif pour les télécommunications, le Comité formule les remarques qui figurent ci-dessous concernant les conditions générales du Service de Téléphonie Mobile Belgacom. Le Comité renvoie en outre à l'avis 9 de la Commission des Clauses abusives du 11 juin 2002 sur les conditions générales pour les abonnements de téléphonie mobile. Vous trouverez cet avis sur le site Internet du SPF Economie (www.economie.fgov.be), sous "Protection du Consommateur", "Conseil de la Consommation et Commissions", "Autres Commissions consultatives", "Commission des Clauses abusives", "Avis émis".

Article introductif, A. Généralités, 1) Le contrat

Il résulte de l'article 108, § 1er, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques (ci-après "la loi") qu'un contrat ne peut pas être conclu oralement. Conformément à la disposition précitée, tout contrat doit être matériellement mis à la disposition et contenir une quantité minimum d'informations.

Article 1er. Procédure de la souscription au service de téléphonie mobile de Belgacom**Art. 1.3. Motifs de refus**

Parmi les motifs indiqués dans cette disposition figurent les suivants:

"- le client n'a pas respecté les obligations lui incombant en vertu d'un autre contrat conclu avec BELGACOM ;

- en cas de fraude ou de non-paiement avéré ou présumé du client."

Toute décision de refus doit reposer sur des motifs objectifs et légitimes. Ce n'est pas le cas ici. De plus, le motif de refus de "non-paiement présumé" accorde à Belgacom le droit unilatéral, indépendamment de motifs objectivement déterminables, de décider de la solvabilité du client et de refuser ensuite sur cette base de passer le contrat. Cette pratique est contraire à l'article 32.5, second membre de phrase, 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 même raisonnement s'applique également à la fraude présumée.

Article 5. Facturation

Les articles 5.2 et 5.4 contiennent les notions de "fraude présumée" et "doute sérieux": voir la remarque portant sur l'article 1.3 ci-dessus.

L'article 5.3 stipule qu'à la demande du client et contre paiement, une facture intermédiaire peut être envoyée. Le Comité se demande ici à combien cela peut bien revenir avant de pouvoir payer.

Article 7. Modalités de paiement, art. 7.3

1. Réciprocité et équivalence des clauses pénales: article 32.15 L.P.C.C.

Il n'existe vis-à-vis des clauses qui imposent des intérêts de retard et une indemnité forfaitaire ou des frais administratifs en cas de paiement tardif, aucune clause prévoyant une indemnité pour le consommateur pour le cas où le prestataire de services ne satisfait pas à son obligation principale, à savoir l'obligation de moyens qui consiste à garantir un bon accès au réseau. Ces clauses sont par conséquent contraires à l'article 32.15 de la L.P.C.C. La réciprocité exigée par l'article 32.15 doit être comprise en ce sens que pour chaque clause pénale qui réprime un manquement du consommateur, il faut aussi prévoir une clause pénale réprimant un manquement comparable du vendeur, sans que ces clauses doivent pour cela fixer les mêmes montants.

2. Montant des clauses pénales

Les frais de mise en demeure sont normalement considérés comme faisant partie de l'indemnité forfaitaire et ils ne peuvent donc pas être comptabilisés une nouvelle fois séparément.

Article 8. Responsabilité de Belgacom et article 9. Responsabilité du client

Il existe une inégalité manifeste entre la responsabilité de Belgacom et celle du client. La première n'est tenue responsable qu'en cas de dol ou de faute lourde pour un montant maximum, le second est indéfiniment responsable même en cas de faute légère. Il s'agit donc de clauses abusives au sens de l'article 31, § 1^{er}, de la L.P.C.C.

Article 11. Cession de la convention

Prévoir une cession par le vendeur des droits et obligations découlant du contrat, sans assurer que les garanties pour le consommateur ne seront pas réduites, est contraire à l'article 32.28 L.P.C.C.

Puisqu'une cession du contrat implique du point de vue du droit des obligations une cession réciproque des droits et devoirs, et par là l'accord du consommateur, il faudrait prévoir un droit autonome du client de mettre fin sans frais ni indemnité au contrat.

Article 12. Suspension et résiliation par Belgacom

Il convient de déterminer formellement que le client a droit à une indemnité en cas de suspension ou de limitation illégitime par l'opérateur. Ceci découle des articles 32.11 et 32.27 de la L.P.C.C.

En ce qui concerne l'article 12.1.2, alinéa 1^{er}: une mise en demeure par lettre recommandée est exigée chaque fois que le prestataire de services veut prendre unilatéralement des mesures limitatives, compte non tenu du fait qu'il y aurait déjà eu envoi d'une mise en demeure au client pour non respect de ses obligations.

En ce qui concerne l'article 12.1.2, alinéa 3: "En cas de hausse exceptionnelle de la consommation du client..."

La clause qui tend à octroyer à l'opérateur le droit exclusif de prendre, sur la base d'un critère subjectif (utilisation anormale), des mesures limitatives vis-à-vis du client (demande d'une avance/suspension ou limitation de l'accès) est contraire à l'article 32.5, second membre de phrase, de la L.P.C.C.

3. Commentaires de Belgacom

Article introductif, A. Généralités, 1) Le contrat

Nous considérons que Belgacom respecte l'article 108 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques. En effet, lorsqu'un client se rend dans un point de vente pour demander un abonnement, le vendeur lui donnera toutes les informations nécessaires. Si le client demande de recevoir les conditions générales, ces dernières lui seront remises.

Il y a lieu de relever que toute personne qui demande un abonnement reçoit généralement un document (« confirmation de votre demande d'un nouveau produit » - « bevestiging van uw aanvraag van een nieuw produkt ») qui est imprimé dans le point de vente et transmis au client. Enfin le client recevra par courrier une « welcome letter » reprenant toutes les informations énumérées dans l'article 108, le client reçoit donc bien plusieurs courriers qui répondent aux exigences de l'article 108. Il n'y a donc pas de contrat oral puisque le client aura matériellement des documents qui récapitulent la relation contractuelle entre Belgacom et son client.

Article 1er. Procédure de la souscription au service de téléphonie mobile de Belgacom**Art. 1.3. Motifs de refus**

Nous acceptons tout à fait que des motifs de refus doivent être objectifs. Toutefois, nous ne voyons pas en quoi cet article serait contraire à l'article 32.5 de la L.P.C.C. (second membre de phrase). En effet cet article interdit au vendeur d'introduire dans son contrat une clause qui lui conférerait le droit exclusif d'interpréter une quelconque clause de contrat. Dans l'article 1.3., Belgacom énonce le fait simplement qu'en cas de fraude avérée ou présumée du client, le contrat ne peut être conclu. Nous ne sommes donc pas dans l'interprétation d'une clause d'un contrat puisque celui-ci n'est pas conclu. Tout vendeur a le droit de décider de conclure ou non un contrat avec un client et l'article 1.3 énumère les situations où le contrat ne sera pas conclu.

Néanmoins, nous acceptons de supprimer le mot « présumé » de l'article 1.3 lorsque les conditions générales seront revues.

Article 5. Facturation

Le terme « présumé » sera retiré lors de la prochaine version des conditions générales afin de tenir compte de l'avis du comité consultatif en ce qui concerne les articles 5.2 et 5.4.

Conformément à votre demande, nous vous confirmons que le prix d'une facture intermédiaire est de €4,50 (TVA incl.).

Article 7. Modalités de paiement, art. 7.3

Nous ne considérons pas que l'article 32.15 de la L.P.C.C. soit d'application en ce qui concerne l'article 7.3 de nos conditions générales. En effet l'article 7.3 énumère des frais existants pour notre société suite à la non-exécution par le client de ses obligations contractuelles, cet article permet à Belgacom non pas de couvrir son dommage qui résulterait du non-paiement par le client mais bien de couvrir ses frais réels suite à ce non-paiement. Il ne peut donc pas être question de clause pénale.

Article 8. Responsabilité

Belgacom tiendra compte de l'avis du comité consultatif dans le cadre d'une révision des conditions générales concernées.

Article 11. Cession de la convention

Il va s'en dire que si Belgacom devait un jour céder le contrat qu'elle a avec le client, elle fera en sorte de garantir que toutes ces obligations soient correctement reprises par le cessionnaire.

L'article 32.28 de la L.P.C.C. interdit toute clause qui prévoirait la possibilité pour le vendeur de céder le contrat lorsqu'il est susceptible d'**engendrer une diminution** des garanties pour le consommateur **sans l'accord de celui-ci**. L'article 11 de nos conditions générales ne mentionne aucunement cette réserve et cette diminution des garanties, nous considérons dès lors qu'il n'est pas contraire à l'article 32.28 de la L.P.C.C..

Article 12. Suspension et résiliation par Belgacom

L'article 32.11 interdit toute clause qui libère le vendeur de sa responsabilité du fait de son dol, de sa faute grave ou du fait de toute inexécution d'une obligation consistant en une des prestations principales du contrat.

Les conditions générales de Belgacom ne libèrent d'aucune façon la responsabilité de Belgacom pour dol ou faute grave. Bien au contraire, l'article 8 de nos conditions générales mentionne que Belgacom sera responsable en cas de dol ou de faute grave.

De plus, il est normal que Belgacom prenne des mesures pour sauvegarder ses droits et éviter que le client n'aggrave sa situation. Nous ne voyons quelle base juridique imposerait Belgacom d'envoyer un avis de suspension par lettre recommandée.

L'article 12.1.2., alinéa 3 ne se base absolument pas sur des critères subjectifs mais bien sur des critères objectifs : augmentation très importante du trafic par rapport à la moyenne du trafic précédent. Cette mesure permet au client d'être averti et de ne pas avoir au bout du mois une surprise à laquelle il ne s'attendait pas.

Conditions Générales

Service de Téléphonie Mobile

ARTICLE INTRODUCTIF

A. GENERALITES

Les présentes conditions générales s'appliquent au service de téléphonie mobile de BELGACOM, à l'exclusion de l'appareil de communication mobile. Ce service est fourni par BELGACOM, conformément aux lois et arrêtés en vigueur en matière de fourniture du service de téléphonie mobile.

Il convient de distinguer :

1) Le contrat :

Sauf dispositions contraires reprises dans les présentes conditions générales ou dans les conditions spécifiques ou sauf demande contraire du client, le contrat est conclu verbalement. Lorsqu'un contrat écrit est établi, il est dressé en deux exemplaires et signé par le client ou par son mandataire.

2) Les conditions générales :

Les conditions générales énumèrent l'ensemble des droits et obligations de BELGACOM et de sa clientèle dans le cadre de la fourniture du service de téléphonie mobile de BELGACOM.

3) La liste des prix :

La liste des prix, disponible sur le site internet de BELGACOM (www.belgacom.be), énonce l'ensemble des prix des prestations de BELGACOM. Des extraits actualisés peuvent être obtenus sur simple demande adressée au Service à la clientèle de BELGACOM.

B. DEFINITIONS

Pour l'application des présentes conditions générales, il faut entendre par :

BELGACOM :

L'entreprise publique autonome, société anonyme de droit public, dont le siège social est établi au 27 du boulevard du Roi Albert II, à 1030 Bruxelles, TVA BE 0202 239 951 R.P.M. Bruxelles.

PROXIMUS

La marque déposée sous laquelle BELGACOM MOBILE exploite et fournit le service de mobilophonie et les services associés. Le service PROXIMUS est contractuellement indépendant de l'appareil de communication mobile permettant d'émettre et de recevoir des communications.

ANNUAIRE (PAGES BLANCHES)/FICHER DU SERVICE DES RENSEIGNEMENTS :

Un fichier reprenant les données des abonnés d'un service téléphonique, accessible au public sous la forme d'annuaire papier, électronique ou service de renseignement téléphonique.

CLIENT :

Une personne physique ou morale, ou une association de fait identifiée dans le contrat et détenant une carte SIM représentant sa souscription au service de téléphonie mobile de BELGACOM.

CARTE SIM :

Une carte contenant un microprocesseur à introduire dans un appareil de communication mobile agréé pour pouvoir accéder au service de téléphonie mobile de BELGACOM. Cette carte permet l'identification du client au travers du réseau PROXIMUS, quel que soit l'appareil de communication mobile utilisé, afin d'émettre et de recevoir des communications, et représente son abonnement au service de téléphonie mobile de BELGACOM. Elle reste la propriété exclusive de BELGACOM.

CONSOMMATEUR :

Toute personne physique ou morale qui utilise le service de téléphonie mobile à des fins excluant tout caractère professionnel.

RESEAU PROXIMUS :

Les réseaux de mobilophonie mis en service par PROXIMUS et exploités par BELGACOM.

ARTICLE 1 : PROCEDURE DE LA SOUSCRIPTION AU SERVICE DE TELEPHONIE MOBILE DE BELGACOM

1.1 Demande par le client

Le client introduit sa demande de souscription au service de téléphonie mobile auprès de BELGACOM.

1.2 Identification du client

Sur simple demande de BELGACOM, le client est tenu de fournir les documents et renseignements suivants :

a) si le client est une personne physique :

- l'original d'une carte d'identité belge ou européenne ou d'un passeport belge valide, à l'exclusion de tout autre document, en ce compris un document officiel remplaçant provisoirement une carte d'identité ou un passeport perdu ou volé ;
- apporter une preuve de l'existence d'un domicile ou d'une résidence fixe en Belgique;

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

- un exemplaire des statuts publiés aux annexes du Moniteur belge, ainsi que des modifications qui y auraient été apportées ;
- le nom d'une personne de contact ainsi qu'un numéro d'appel en Belgique (autre que le numéro de GSM lié à la souscription) auquel cette personne peut être jointe par BELGACOM ;
- toutes pièces complémentaires permettant à BELGACOM de vérifier sa situation financière ;

c) si la personne est mandataire d'une personne physique ou morale ou d'une association de fait :

- la preuve de son identité et la procuration.

BELGACOM doit être immédiatement informée par écrit de tout changement intervenu dans le nom ou l'adresse du client, le siège social, la dénomination ou la forme juridique de la personne morale. Le client est seul responsable des informations qu'il fournit à BELGACOM.

1.3 Motifs de refus

BELGACOM peut refuser d'accéder à la demande de souscription ou refuser l'accès aux réseaux étrangers ou à certains services et options supplémentaires tels que la déviation d'appels, pour un des motifs suivants :

- le client refuse de se soumettre aux conditions stipulées à l'article 1.2 des présentes conditions générales ;
- le client n'a pas respecté les obligations lui incombant en vertu d'un autre contrat conclu avec BELGACOM ;
- en cas de fraude ou de non-paiement avéré ou présumé du client.

1.4 Avance sur consommation

BELGACOM se réserve le droit d'exiger le paiement d'une avance sur communication, ce tant lors de la demande d'activation qu'en cours d'exécution du contrat dans les cas suivants :

- en cas de fraude avérée ou présumée ou de doute sérieux quant à la solvabilité du client ;
- BELGACOM constate que le client utilise de façon anormale son accès au réseau PROXIMUS c'est-à-dire d'une façon non-conforme à son utilisation habituelle (par exemple nombre d'unités consommées anormalement élevées) ou non-conforme à l'utilisation qu'aurait faite un autre client dans une situation comparable ;
- le client ne possède pas de documents d'identité belge ; ou
- le client mentionne un domicile, une résidence fixe ou une adresse de facturation à l'étranger.

1.5 Entrée en vigueur et durée du contrat

Sauf convention contraire, le contrat existe dès l'échange des consentements et entre en vigueur à la date à laquelle BELGACOM procède à l'activation de la carte SIM sur le réseau PROXIMUS. Le client recevra à cet effet un document de confirmation reprenant au moins ses noms et adresse, l'adresse de raccordement, le numéro d'appel de ce raccordement et les prestations faisant l'objet du contrat. Sauf disposition contraire, le contrat est conclu pour une durée initiale d'un (1) an et ce pour tout nouveau raccordement. A l'échéance, il sera reconduit automatiquement pour une durée indéterminée. Le client peut alors le résilier à tout moment moyennant un préavis de 1 mois notifié selon les modalités de l'article 12.

1.6 Modifications des conditions du contrat ou suppression d'un plan tarifaire

BELGACOM s'engage, par tous les moyens appropriés, à informer le client de toute suppression de plan tarifaire et à lui communiquer la date jusqu'à laquelle ce dernier peut opter pour un autre plan tarifaire.

BELGACOM s'engage à informer ses clients, par tous les moyens appropriés, des modifications apportées aux présentes conditions générales et des majorations des tarifs. Sauf dérogation éventuelle accordée par l'I.B.P.T. (l'Institut Belge des services Postaux et des Télécommunications) à BELGACOM, cette information est donnée au minimum 1 mois avant l'entrée en vigueur des modifications.

Le client qui, suite à une modification des conditions générales n'accepte pas les nouvelles conditions de la modification imposée, peut mettre un terme au contrat par courrier recommandé adressé à BELGACOM sans pénalité au plus tard le dernier jour du mois qui suit l'entrée en vigueur des modifications.

En cas de majoration des tarifs, le client a le droit de résilier le contrat sans pénalité au plus tard le dernier jour du mois qui suit la réception de la première facture après l'entrée en vigueur des modifications.

ARTICLE 2 : PRESTATIONS ET OBLIGATIONS DE BELGACOM

2.1 Service de téléphonie mobile de BELGACOM

2.1.1. BELGACOM est seulement tenue à une obligation de moyen et mettra en œuvre les moyens nécessaires au bon fonctionnement de son service de téléphonie mobile.

Elle seule détermine quels sont les moyens techniques nécessaires pour réaliser l'accès à ce service aux conditions les plus favorables, sans toutefois se voir obligée d'étendre le réseau ou d'en augmenter la capacité.

La mobilophonie est une forme de communication sans fil et fonctionne par propagation de signaux radio. Etant donné que ces signaux peuvent être perturbés par une source externe ou par des obstacles inhérents aux bâtiments, à la végétation ou au relief, une transmission parfaite ne peut être garantie partout et en permanence. La qualité du service de téléphonie mobile de BELGACOM dépend aussi de la qualité du terminal utilisé par le client.

2.1.2. Au plus tard au moment de la conclusion du contrat, BELGACOM apporte au client l'information la plus complète possible sur les capacités du service de téléphonie mobile de BELGACOM, les tarifs pratiqués, les options disponibles et l'utilisation de la carte SIM en Belgique et à l'étranger.

En dehors de la Belgique il est possible, selon le pays, que la carte SIM soit programmée de façon préférentielle. Le client peut néanmoins sélectionner manuellement un réseau sur lequel il désire effectuer et recevoir ses appels à la condition que BELGACOM ait conclu un accord de roaming avec cet autre réseau.

2.1.3. A chaque carte SIM sont associés un code PIN (numéro d'identification personnel) et un code PUK (clé personnelle de déblocage). Ces codes sont attribués par BELGACOM et communiqués au client lors de la remise de la carte SIM. Leur mode d'emploi est fonction de l'évolution technologique et est expliqué dans le manuel d'utilisation de l'appareil de communication mobile.

La programmation de la carte SIM peut être modifiée à tout moment par BELGACOM.

2.1.4. BELGACOM assure un Service à la clientèle de manière à permettre, dans la mesure du possible, de répondre aux besoins des clients.

Ce Service à la clientèle traite les questions et les plaintes des clients relatives à un dysfonctionnement éventuel du service de téléphonie mobile de BELGACOM. Le client peut aussi faire appel à ce service en cas de perte, vol ou défaillance de sa carte SIM.

Le client est informé et accepte et donne son consentement pour que les appels émanant du ou vers le Service à la clientèle de BELGACOM peuvent être enregistrées et ceci afin de servir de preuve en cas de contestation d'une transaction commerciale.

2.1.5. Lorsque l'appareil de communication mobile le permet, le client peut obtenir que certains types d'appels soient rendus impossibles au départ de son appareil. L'activation de cette restriction peut être payante, sauf en ce qui concerne la restriction d'appels vers les numéros nationaux à taux majorés, numéros nationaux à taux majorés utilisés pour la fourniture de contenu pour adulte ou numéros internationaux à taux majorés qui ne sont pas exploités conformément au plan de numérotation téléphonique international E164.

2.2 Accès au service de téléphonie mobile de BELGACOM et dérangement

BELGACOM s'engage à réaliser l'activation de la carte SIM et à lever les dérangements dont elle a connaissance, dans les meilleurs délais.

2.3 Numéro d'appel

BELGACOM doit attribuer un seul numéro par souscription, excepté lorsque le client transfère son numéro d'un autre opérateur vers BELGACOM.

Un autre numéro d'appel peut être attribué au client qui en fait la demande.

BELGACOM examine celle-ci en fonction des possibilités techniques.

BELGACOM peut facturer au client les frais afférents au changement de numéro d'appel.

Au cas où le numéro d'appel du client doit être modifié pour les besoins du service, le client en est averti au moins 2 mois à l'avance.

2.4 CLIP/CLIR

CLIP : présentation de l'identification de la ligne de l'appelant sur l'écran de l'appareil de communication mobile.

CLIR : restriction de l'identification de la ligne de l'appelant.

Si les conditions techniques le permettent et pour autant que son appareil de communication mobile dispose de cette fonctionnalité, le client (appelé) verra le numéro d'appel de son correspondant s'afficher sur l'écran de son appareil (CLIP), à condition que ce dernier ne l'ait pas interdit (CLIR). Si l'appel provient d'un autre réseau, l'affichage du numéro d'appel du correspondant ne sera possible que si les opérateurs d'autres réseaux impliqués autorisent la transmission dudit numéro.

Le client peut refuser l'affichage de son numéro d'appel (CLIR) lors de conclusion du contrat ou à tout moment en contactant le Service à la clientèle BELGACOM (cela signifie qu'à tout moment et gratuitement, le client peut décider de changer l'option "affichage permanent" de son numéro d'appel en un "non-affichage permanent" (CLIR) de son numéro d'appel et vice versa.). La fonctionnalité CLIR ne fonctionne pas pour l'envoi de SMS ou de MMS.

Lors de la déviation ou du transfert d'appels, le dernier client appelé (c'est-à-dire la personne vers laquelle l'appel est dévié) verra le numéro d'appel du premier appelant apparaître sur l'écran de son appareil de communication mobile.

Les numéros des personnes appelant les services de secours 100, 101, 102, 110 et 112 sont systématiquement présentés à ces derniers, même si le client a empêché l'affichage de son numéro.

2.5 Modification et suspension des prestations

Si les conditions d'exploitation ou d'organisation du service de téléphonie mobile de BELGACOM l'exigent, BELGACOM peut modifier les caractéristiques techniques de ses prestations. BELGACOM se réserve par ailleurs formellement le droit, dans le cadre des services data, de modifier les numéros d'accès des points d'accès à son réseau, tout comme celui de modifier la procédure de login.

Excepté dans les cas de force majeure ou si des raisons d'ordre pratique ou technique le rendent impossible, BELGACOM informera le client au moins 12 mois avant tout changement qui donne lieu au remplacement ou à des modifications de l'appareil de communication mobile. Le client ne pourra prétendre à un quelconque dédommagement suite à ce remplacement ou cette modification.

Si, suite à des exigences particulières d'exploitation, le service restant doit être limité ou supprimé, BELGACOM s'engage à prévenir, par tout moyen approprié, tous les clients concernés. En tous cas, ces clients auront la possibilité de résilier le contrat conformément aux modalités relatives à la résiliation d'un contrat de durée indéterminée (cf. article 11.2 § 2 des présentes conditions générales).

2.6 Protection de la vie privée

2.6.1. BELGACOM enregistre dans ses fichiers des données relatives à ses clients telles que des données d'identification, données sur l'usage que le client fait des produits et services BELGACOM, données de trafic du client (e.a. numéros appelés, date et heure des appels et communications internet, type d'appel), données de facturation et de paiement ou données techniques. Ces données peuvent être traitées pour les finalités suivantes:

- la livraison et facturation des services demandés par le client ;
- l'interconnexion avec les réseaux électroniques de communication d'autres opérateurs et leur facturation ;
- l'administration client ;
- la gestion de litiges;
- la réalisation d'opérations d'information ou de promotion sur les produits et services offerts par le groupe BELGACOM (BELGACOM, Belgacom Mobile, Telindus, Skynet,...) par courrier, SMS ou E-mail ;
- l'établissement de profils d'utilisateurs à des fins de marketing sur base de l'utilisation par le client des produits et services du groupe BELGACOM et de données sociodémographiques ;
- la confection et la distribution des annuaires ainsi que la fourniture du service de renseignements téléphoniques ;
- la lutte contre la fraude et les infractions envers BELGACOM, ses employés, ses clients ou ses fournisseurs ;
- le contrôle de la qualité des services ;
- les études de marché ;
- la commercialisation des numéros de téléphone et adresses qui sont mentionnés dans les annuaires ;
- la réalisation de campagnes d'information ou de promotion pour des produits et services de tiers via une annexe à la facture.

Les données clients sont conservées jusqu'à maximum 10 ans après que la personne en question n'est plus client chez BELGACOM. D'autres délais de conservation sont d'application pour certaines catégories de données, comme les données relatives au trafic qui ne sont conservées que pendant 12 mois.

Les clients qui ne souhaitent pas recevoir des informations commerciales sur les produits et services du groupe BELGACOM peuvent le notifier au service à la clientèle. Les clients qui ne souhaitent pas recevoir des informations commerciales sur les produits et services de tiers via une annexe à la facture peuvent le notifier au Service à la clientèle. Les fichiers de BELGACOM sont rendus accessibles aux tiers qui travaillent au nom ou pour le compte de BELGACOM et aux agents et partenaires commerciaux qui vendent des produits et services pour le compte de BELGACOM. Dans tous les cas, leur accès est limité aux données dont ils ont besoin pour l'exécution de leur contrat avec BELGACOM. Les données clients peuvent être communiquées aux autorités compétentes dans les cas prévus par la loi.

Les données que le client fait mentionner dans l'annuaire et dans le fichier du service des renseignements sont communiquées aux éditeurs d'annuaires et fournisseurs de services de renseignements.

Le client a un droit d'accès et de rectification pour les données qui le concernent. Le client peut à cet effet adresser une demande datée, signée et accompagnée d'une copie de sa carte d'identité au département juridique de BELGACOM, 27 Boulevard du Roi Albert II à 1030 Bruxelles.

2.6.2. Le client qui désire que son numéro d'appel ne soit pas mentionné dans l'annuaire Pages blanches et/ou que BELGACOM ne communique aucun renseignement sur celui-ci, sauf en cas de demande des services de secours ou si la loi lui en impose l'obligation, en fait part à BELGACOM. Les numéros privés peuvent être communiqués à des tiers qui travaillent pour le compte de BELGACOM et aux agents et partenaires commerciaux qui vendent des produits et services pour le compte de BELGACOM si cette information est nécessaire pour l'exécution de leur contrat avec BELGACOM.

2.7. Appels malveillants

Le client qui reçoit des appels malveillants peut s'adresser au Service de Médiation. A la demande de celui-ci, BELGACOM lui communique l'identité et l'adresse du client titulaire des appels malveillants, si elle possède les données nécessaires.

2.8. Annuaire téléphoniques et services de renseignements – PROPOSITION DE DANNY

2.8.1. Les fonctions de l'annuaire Pages blanches, annuaire électronique et le service des renseignements sont : retrouver le numéro d'appel d'un client sur base du nom et de l'adresse qu'il a communiqué et/ou sur base du numéro d'appel, retrouver le nom et l'adresse du client et/ou sur base de l'activité professionnelle, retrouver le numéro d'appel et le nom et l'adresse du client (seulement pour les indépendants et sociétés).

2.8.2. Le titulaire d'un numéro de GSM a droit à une mention gratuite dans l'annuaire Pages Blanches et dans le service des renseignements.. Les personnes cohabitant avec le titulaire d'un numéro de GSM ont droit, moyennant accord écrit de ce dernier, à une mention gratuite sous leur propre nom.

Le client est responsable de l'exactitude des données qu'il communique à BELGACOM.

2.8.3. Le choix de figurer ou non dans l'annuaire Pages Blanches, au service des renseignements universel ainsi que des autres annuaires et autres services de renseignements est proposé au client lors de la souscription du contrat. Si le client ne remplit pas les champs correspondant du contrat pour les annuaires et les services des renseignements, son numéro sera considéré comme privé. Le nom et l'adresse des clients ayant des numéros privés ne sont communiqués, conformément à la réglementation en vigueur, qu'à l'éditeur de l'annuaire Pages Blanches à la seule fin de pouvoir leur fournir un annuaire.

2.8.4. Pour les clients ayant fait le choix de figurer dans l'annuaire et au service des renseignements, les données suivantes paraissent gratuitement dans l'annuaire téléphonique et au service des renseignements : le numéro de GSM, les nom et prénom ou raison sociale et l'adresse de l'utilisateur. Ces données sont introduites dans le fichier "Annuaire" de BELGACOM et seront reproduites automatiquement dans les éditions ultérieures de l'annuaire universel, sauf avis contraire du client adressé par écrit au plus tard 6 mois avant la date de clôture du volume dans lequel la mention est reprise. Les modalités particulières d'inscription dans les annuaires sont précisées dans le contrat.

Pour autant que BELGACOM en soit informée, tout changement d'un élément de la mention du client sera introduit le plus rapidement possible dans la base de données transmise aux éditeurs d'annuaires, ainsi qu'au service des renseignements de BELGACOM.

2.8.6. La distribution des annuaires n'est pas du ressort de BELGACOM, elle se fait conformément à la réglementation en vigueur.

2.8.7. Conformément à la réglementation en vigueur, BELGACOM communique le numéro de téléphone, le nom et l'adresse du client à tous les éditeurs d'annuaires et fournisseurs d'un service de renseignement téléphonique sauf si le client a un numéro privé ou a marqué son désaccord.

ARTICLE 3 : OBLIGATIONS DU CLIENT

3.1. Le client est tenu de prendre toutes les précautions utiles pour garder le secret de ses codes PIN et PUK ainsi que de tout code transmis au client pour l'accès à un service quelconque offert par BELGACOM.

Il est responsable de toute utilisation malveillante ou abusive résultant de la communication volontaire, fortuite ou accidentelle desdits codes et de la carte SIM.

3.2. Le client est seul responsable envers BELGACOM de l'utilisation du service. Il est tenu d'utiliser le service de téléphonie mobile de BELGACOM en bon père de famille et de respecter le prescrit des dispositions de la convention.

3.3. Le client est personnellement tenu au paiement de toutes sommes dues. Toute personne autre que lui effectuant un paiement n'acquiert de ce chef aucun droit à l'égard de BELGACOM.

Le client qui cède, perd, copie, prête ou se fait voler sa carte SIM ou communique ses codes PIN et/ou PUK ainsi que tout code transmis au client pour l'accès à un service quelconque offert par BELGACOM demeure responsable de l'usage de la souscription et du paiement des sommes dues à BELGACOM dans les limites précisées à l'art. 8.

3.4. Seuls les appareils de communication mobile agréés et en parfait état de fonctionnement peuvent être reliés au réseau. Le client s'engage à respecter cette disposition lors de chaque utilisation de l'appareil relié au réseau. BELGACOM se réserve le droit de prendre toutes les mesures nécessaires à la protection de son réseau, s'il s'avère que l'appareil utilisé par le client a une origine douteuse.

3.5. S'il est établi qu'un appareil de communication mobile entrave le bon fonctionnement du réseau et/ou des fonctionnalités prévues et/ou si BELGACOM présume qu'un appareil enfreint une disposition des conditions générales du service de téléphonie mobile de BELGACOM, le client doit, à la demande de BELGACOM, présenter son équipement complet à des fins de contrôle et BELGACOM peut, si elle l'estime opportun, suspendre le service de téléphonie mobile de BELGACOM vis-à-vis de ce client.

En cas de plainte d'un client quant au fonctionnement du service, BELGACOM effectuera une enquête afin de savoir si le mauvais fonctionnement est imputable à l'infrastructure du réseau. Si tel n'est pas le cas, BELGACOM pourra demander au client de présenter son appareil de communication mobile à des fins de contrôle.

3.6.

3.6.1. En ce qui concerne le service de téléphonie mobile de BELGACOM, il est interdit au client de faire usage d'un appareil de communication mobile sur lequel est installé, de quelque façon que soit, un équipement quelconque pouvant entraîner des perturbations ou affecter l'intégrité du réseau ou son bon fonctionnement.

3.6.2. Il est interdit au client, en tout ou en partie et directement ou non, sauf accord contraire et exceptionnel de BELGACOM, de mettre le service de téléphonie mobile de BELGACOM à disposition de tiers, de le transférer à des tiers ou de leur accorder l'usage pour leur dispenser des services de télécommunication en son nom et pour son propre compte.

3.6.3. Il est interdit d'utiliser le service de téléphonie mobile de BELGACOM:

a° d'une façon telle que certaines fonctions du réseau PROXIMUS ou d'un réseau relié au réseau PROXIMUS ne puissent plus être exécutées correctement (par exemple la transmission du numéro d'identification de l'appelant (sauf dispositions contraires), la transmission du numéro IMEI du téléphone mobile émetteur, l'interception et l'enregistrement de communications en vertu d'un ordre d'une instance judiciaire ou administrative, ou l'enregistrement des données d'appel et d'identification) et/ou d'une façon telle que le service de téléphonie mobile de BELGACOM soit utilisé pour renvoyer des appels qui étaient passés à un autre endroit que le lieu où se trouve le client et ce dans le cadre d'une activité qui tombe sous l'article 3.6. point 2 des présentes conditions générales et/ou;

b° d'une manière telle que l'identification ou la localisation de l'appelant suite à un appel d'urgence ne soit plus possible, ou d'une manière par laquelle les tarifs d'interconnexion facturés par BELGACOM puissent être évités et/ou ;

c° avec un appareil dont l'utilisation, selon BELGACOM, implique les usages interdits en vertu des points a ou b susmentionnés.

Sauf preuve du contraire, les dispositions reprises dans cet article 3.6. sont considérées comme enfreintes par le client si celui-ci achète un nombre anormalement élevé de cartes SIM ou s'il a une consommation (appels entrant et sortant, SMS, utilisation du voice-mail, type d'appels) qui diffère de la consommation moyenne d'un autre client de téléphonie mobile de BELGACOM dans des circonstances de fait comparables.

La preuve des utilisations prohibées susmentionnées peut être fournie par BELGACOM, par tous moyens, y compris des données et aperçus provenant de ses propres systèmes ou de systèmes fournis par des tiers ou par ceux d'autres opérateurs en télécommunication par lesquels s'est déroulée la communication.

Le client et BELGACOM considèrent ces données et aperçus comme faisant foi, sauf preuve du contraire.

3.7. Le client s'interdit toute tentative de copie des données d'identification techniques contenues sur sa carte SIM et de manière générale tout usage abusif ou frauduleux de sa carte SIM.

3.8. Le client s'interdit d'utiliser le réseau PROXIMUS ainsi que tout service offert par BELGACOM en violation de l'ordre public et des bonnes mœurs.

3.9. Le client s'engage, dans le cadre du service de téléphonie mobile de BELGACOM à respecter les lois applicables ainsi que les droits de propriété intellectuelle et autres droits de tiers.

3.10. Tous les frais supportés et tous les paiements généralement quelconques faits par BELGACOM (par exemple dommages - intérêts à des tiers, frais de réparation, etc.) à la suite de la violation par le client du présent article 3, sont à la charge du client, sous réserve de tous autres droits ou actions de BELGACOM.

ARTICLE 4 : Dispositions liées à l'utilisation du portail Vodafone Live ! Et de l'accès à Internet

4.1. Le client peut à tout moment s'enregistrer et/ou souscrire à des services mis à sa disposition via le portail Vodafone Live ! ou via un accès à Internet. Toute utilisation du portail Vodafone Live ! est soumise aux présentes conditions générales, ainsi qu'aux conditions spécifiques d'utilisation mentionnées au sein du portail Vodafone Live !. Le client faisant usage du service de téléphonie mobile de BELGACOM pour accéder à Internet déclare en outre avoir connaissance du fonctionnement des services, de l'Internet et des règles d'usage de l'Internet, et les accepter.

L'accès aux services et produits proposés via le portail Vodafone Live ! ou via un accès à Internet peut dépendre des fonctionnalités techniques de l'appareil de communication mobile.

4.2. BELGACOM se réserve le droit de modifier ou de supprimer à tout moment certains services interactifs et d'en proposer de nouveaux.

4.3. Le client ne peut utiliser le portail Vodafone Live ! et l'accès à Internet qu'à des fins privées, à l'exclusion de toute fin commerciale. Le client s'interdit notamment de permettre à des tiers d'accéder aux services proposés via le portail Vodafone Live ! ou l'accès à Internet moyennant le versement par ceux-ci d'une contrepartie, financière ou autre.

4.4. Le client s'interdit de même de faire usage du portail Vodafone Live ! ou de l'accès à Internet de manière abusive, frauduleuse ou excessive, notamment en encombrant volontairement ou involontairement les serveurs de messagerie de BELGACOM et/ou de destinataires de données (spamming, junk e-mails,...) ou par l'envoi de messages générant un nombre important de réponses et pouvant ainsi perturber la disponibilité des serveurs ou du réseau PROXIMUS. BELGACOM se réserve le droit de bloquer la réception d'e-mails par ses serveurs qui ne sont pas protégés contre « l'open relay », c'est-à-dire des serveurs envoyant des e-mails qui ne lui sont pas destinés et, par la même, permettant l'envoi massif de messages non demandés.

4.5. Des données susceptibles d'être protégées par des droits de propriété intellectuelle ou d'enfreindre les dispositions légales en vigueur peuvent être accessibles au travers d'une connexion au portail Vodafone Live ! ou à Internet. Sous réserve de l'accord exprès de BELGACOM ou d'un tiers, le client s'interdit de stocker, copier, télécharger ou envoyer toute donnée prohibée, illicite, illégale, contraire aux bonnes mœurs ou à l'ordre public et portant atteinte ou susceptible de porter atteinte aux droits de tiers et notamment aux droits de propriété intellectuelle.

4.6. Lors d'une connexion à Internet, il appartient au client de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels, notamment de la contamination par d'éventuels virus circulant sur le réseau Internet ou de l'intrusion d'un tiers dans le système de son appareil de communication mobile. Le client reconnaît également être pleinement informé du défaut de fiabilité du réseau Internet, tout particulièrement en termes d'absence de sécurité relative à la transmission de données et de non garantie des performances relatives au volume et à la rapidité de transmission des données. Le client reconnaît être informé que l'intégrité, l'authentification et la confidentialité des informations, fichiers et données de toute nature qu'il souhaite échanger sur le réseau Internet ne peuvent être garanties sur ce réseau. Le client assume dès lors entièrement l'éventuelle violation de la confidentialité des données transmises par le biais du portail Vodafone Live ! ou de l'accès à Internet.

4.7. S'agissant des contenus, produits et services proposés par des sociétés tierces accessibles via Vodafone Live ! ou sur le réseau Internet, le client adresse directement aux sociétés tierces ayant commercialisé lesdits services, contenus et produits toute réclamation relative à l'exécution desdits services ou à la vente desdits contenus et produits. Le client peut obtenir les coordonnées des sociétés tierces dont le contenu est accessible via Vodafone Live ! en allant sur le site internet de BELGACOM, www.belgacom.be.

4.8. BELGACOM ne peut être tenue responsable :

- du contenu, de l'exactitude et/ou de l'intégrité des informations et données transmises en faisant usage du portail Vodafone Live ! ou de l'accès à Internet ;
- des dommages, dégâts, erreurs ou omissions, interruptions, défauts, vols, pertes et destructions de données, pouvant se produire lors de l'accès par le client ou un tiers au portail Vodafone Live ! ou à Internet, sauf en cas de dol ou de faute lourde de la part de BELGACOM;
- en cas de délais de réponse, de non accessibilité et/ou du non fonctionnement total ou partiel du portail Vodafone Live !, de l'accès à Internet ou de l'accès aux services proposés via Internet ;
- en cas de modifications à l'offre de services sur Vodafone Live ! et sur Internet du fait des éditeurs, producteurs et diffuseurs de contenus, ou imposées par des dispositions législatives ou réglementaires ;

- des infractions et fraudes commises par le client, ou tout tiers, par l'intermédiaire du portail Vodafone Live ! ou de l'accès à Internet.

4.9. Compte tenu du secret dont doivent bénéficier les correspondances privées, BELGACOM n'exerce aucun contrôle sur le contenu ou les caractéristiques des données transmises ou reçues par le client sur le réseau PROXIMUS et/ou sur le réseau Internet. Toutefois :

- BELGACOM se réserve le droit de traiter les données de communication relatives au portail Vodafone live! et à l'accès à Internet conformément à l'article 2.6 des présentes conditions générales ;
- afin d'assurer la bonne gestion du système d'accès à Vodafone Live ! et au réseau Internet, BELGACOM se réserve le droit de supprimer tout message ou d'empêcher toute opération du client susceptible de perturber le bon fonctionnement du réseau PROXIMUS, du portail Vodafone Live ! ou du réseau Internet ou ne respectant pas les règles d'usage habituelles. Le client reconnaît être informé que si BELGACOM est alertée par un tiers ou par les autorités judiciaires, et ce par quelque moyen que ce soit, de l'illicéité d'un contenu transmis par le réseau PROXIMUS, BELGACOM remettra ledit contenu aux autorités chargées de faire respecter la loi. En outre, BELGACOM se réserve le droit, après avoir été saisi d'une plainte comportant suffisamment d'éléments probants, de suspendre ou d'interrompre immédiatement l'accès au portail Vodafone Live ! ou à Internet au client qui émet ou transmet des contenus litigieux et ce, sans préavis ni indemnité.

4.10. BELGACOM n'exerçant aucun contrôle sur le contenu, les parents sont invités à surveiller l'usage que font leurs enfants mineurs de l'accès au portail Vodafone Live ! et à Internet grâce au service BELGACOM.

4.11. BELGACOM se réserve le droit de suspendre temporairement tout ou partie de l'accès au portail Vodafone Live ! ou à Internet en cas de force majeure ou pour assurer la maintenance de l'accès à ou du fonctionnement de ces services, sans préavis ni indemnité. Dans la mesure du possible, BELGACOM informera le client de cette suspension dans des délais raisonnables, par tout moyen jugé approprié, et fera le nécessaire afin que cette suspension soit réduite au strict minimum.

4.12. Le client s'engage à indemniser BELGACOM de tout dommage découlant du non respect par le client de ses obligations en vertu du présent article.

ARTICLE 5 : FACTURATION

5.1. Outre les mentions légalement prescrites, les factures indiquent au minimum:

- la redevance d'abonnement;
- le prix total des communications nationales;
- le prix total des communications internationales par pays;
- le prix total des communications avec les services mobiles;
- le prix total des communications avec les services à valeurs ajoutées
- le prix total des communications avec les numéros dits «à tarif zonal» (078.15);
- les périodes se rapportant aux redevances et aux communications facturées;

- la date limite de paiement, sans préjudice des dispositions fixées par l'article 60 des présentes conditions générales.
- Les appels gratuits, y compris aux services de secours, ne sont pas indiqués sur la facture.

Moyennant paiement, le client peut demander à recevoir un détail indiquant, outre les mentions énumérées au premier alinéa, le détail de toutes les communications.

Ce détail est envoyé à l'adresse de facturation mentionnée par le client. Dans ce cas, le client informe les co-utilisateurs de sa ligne téléphonique du fait que la facture reprend le détail des communications. Le client peut consulter gratuitement le détail de sa dernière facture ainsi que les communications encore à facturer sur le site internet de BELGACOM (<http://www.belgacom.be>).

En cas de contestation de la facture, le client peut obtenir gratuitement, sur demande, une facture détaillée.

5.2. Sauf convention contraire, La facture est envoyée tous les mois.

En cas de fraude avérée ou présumée ou de doute sérieux quant à la solvabilité du client, BELGACOM peut décider de facturer hebdomadairement ce client.

La facture est établie en simple exemplaire et transmise au client ou au tiers payeur désigné par celui-ci, selon le calendrier (échéances de facturation) fixé par BELGACOM.

5.3. Une facture intermédiaire peut être envoyée à la demande du client contre paiement.

Une facture intermédiaire ou une demande d'avance à valoir sur la facture suivante peut être envoyée par BELGACOM à tout moment.

5.4. En cas de fraude avérée ou présumée ou de doute sérieux quant à la solvabilité du client, BELGACOM se réserve le droit de demander à tout moment au client une garantie bancaire inconditionnelle et à première demande. Sans préjudice de l'article 12.1.1 des présentes conditions générales, BELGACOM se réserve le droit de suspendre totalement le service de téléphonie mobile au client qui refuse de produire la preuve de l'existence de cette garantie dans les trois jours ouvrables suivant la demande de BELGACOM.

ARTICLE 6 : CONTESTATIONS DE FACTURES

6.1 En cas de réclamation concernant la facture, le client est tenu de mentionner la rubrique et le montant contesté.

L'obligation de paiement de la somme en litige est alors suspendue, que la réclamation ait été adressée au Service à la clientèle ou au Service de Médiation pour les Télécommunications. La partie non contestée doit être payée dans les délais normaux.

En cas de rejet de la réclamation par BELGACOM, la somme litigieuse devient immédiatement exigible. Les délais de paiement de cette somme sont précisés dans la lettre portant décision de BELGACOM.

6.2. Toutes les contestations de factures qui lui sont soumises sont immédiatement prises en considération par BELGACOM.

S'il s'avère que le client a contesté à tort soit les deux factures précédentes, soit trois des six dernières factures, BELGACOM se réserve le droit d'exiger le paiement complet de la nouvelle facture contestée.

En outre, des frais de recherche pourront être facturés s'il s'avère que la nouvelle plainte est sans fondement.

6.3. Pour être recevable auprès de BELGACOM, toute réclamation relative aux sommes facturées doit être introduite dans les deux mois suivant la date d'établissement de la facture, sans préjudice de l'exercice d'autres voies de recours.

ARTICLE 7 : MODALITES DE PAIEMENT

7.1. Les sommes facturées par BELGACOM sont payables dans un délai de 15 jours calendrier à compter de la date de la facture..

Les sommes faisant l'objet d'une facture intermédiaire non sollicitée par le client ou une demande d'avance sur facture envoyée par BELGACOM doivent être payées dans les trois jours ouvrables à compter de la date d'envoi de la facture intermédiaire non sollicitée par le client ou de la demande d'avance sur facture.

Le paiement ne peut s'effectuer que par virement au numéro de compte indiqué par BELGACOM avec mention des références.

7.2. BELGACOM communique le montant à payer au client qui déclare n'avoir pas reçu sa facture. Si le client le demande, un duplicata de la facture lui est fourni. Les demandes répétées de duplicata et les demandes de duplicata de factures antérieures aux trois dernières factures du client peuvent donner lieu à la facturation de frais administratifs forfaitaires par duplicata fourni.

7.3. En cas de non-paiement d'une facture dans les délais prescrits par l'article 7.1 des présentes conditions générales, BELGACOM envoie un avis de rappel au client défaillant ou au tiers payeur désigné par celui-ci. Le rappel fixe la date à laquelle la fourniture du service sera suspendue si le paiement n'intervient pas immédiatement.

Les rappels donnent lieu à la facturation de frais administratifs forfaitaires, dont les montants sont fixés dans la liste des prix.

L'expiration du délai de paiement indiqué dans le rappel met de plein droit le client en demeure. Des intérêts moratoires calculés, pour les clients-consommateurs au taux légal augmenté de trois pour-cent et pour les clients-non consommateurs au taux d'intérêt prévu par la loi du 2 août 2002 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales sont dus sur le montant total non-contesté de la facture en cas de non-paiement à l'échéance de la facture.

Opmerking: Cette distinction est nécessaire

A l'expiration du délai de paiement indiqué dans le rappel, toutes les factures, échues ou non, deviennent immédiatement exigibles, sans qu'une mise en demeure soit nécessaire.

En cas de paiement partiel, le montant sera, sans dérogation conventionnelle possible, imputé par priorité sur les intérêts échus.

Lorsque BELGACOM confie la récupération de la créance à un tiers, un montant fixé à la liste des prix sera porté en compte. De la même manière, si le client, personne utilisant sa connexion à des fins excluant tout caractère professionnel, a une créance vis-à-vis de BELGACOM, le client a droit à ce même montant dans le cas où BELGACOM resterait en défaut de donner l'ordre de remboursement, suite à la demande de remboursement faite par le client.

ARTICLE 8 : RESPONSABILITE DE BELGACOM

8.1. De manière générale, la responsabilité de BELGACOM n'est engagée qu'en cas de dol ou de faute grave dans son chef ou dans le chef d'un de ses employés.
De plus le client reconnaît et accepte que BELGACOM n'assume aucune responsabilité pour des dommages immatériels ainsi que pour les dommages tels que les manques à gagner, les pertes de revenus, interruption d'activité, les pertes ou les détériorations de données.
Sans préjudice des dispositions légales impératives, dans tous les cas où BELGACOM serait éventuellement déclarée responsable, cette responsabilité est limitée à € 50.000.

8.2. BELGACOM ne peut être tenue responsable en cas de mauvaise utilisation du service PROXIMUS, en cas de mauvais fonctionnement de l'appareil de communication mobile et/ou de ses accessoires ou en cas d'un non-fonctionnement de la carte SIM dans un terminal non-agréé.

8.3. BELGACOM n'est pas responsable des dommages résultant du contenu des communications et messages. Elle ne peut être tenue responsable des services, ni de leur facturation, lorsque ceux-ci sont offerts par des tiers et accessibles par le service PROXIMUS.

8.4. BELGACOM ne peut être tenue responsable des dommages qui résultent de l'intervention d'un tiers.

8.5. BELGACOM ne peut être tenue responsable des dommages résultant de l'activation / la désactivation par le client de certains services / options, comme par exemple la désactivation du code PIN.

8.6. BELGACOM décline toute responsabilité pour tout dommage quelconque qui découlerait du choix du client de désactiver le PIN check.

8.7. Le client est informé des éventuels risques inhérents à l'utilisation d'un appareil de communication mobile, plus particulièrement des dangers pouvant résulter de l'utilisation de l'appareil de communication mobile.

BELGACOM ne pourra être tenue responsable du dommage qui résulterait d'un accident causé par l'utilisation de l'appareil de communication mobile .

Le client est informé des éventuelles perturbations que l'appareil de communication mobile peut induire sur certains équipements sensibles tels que des appareils médicaux, avions,... Il est dès lors impératif que les instructions données par les personnes responsables de tels équipements soient respectées de façon stricte.

BELGACOM ne pourra être tenue responsable du dommage qui résulterait du non-respect de ces instructions.

ARTICLE 9 : RESPONSABILITE DU CLIENT

9.1. Le client est responsable à l'égard de BELGACOM de tout dommage matériel ou immatériel résultant de son utilisation fautive des réseaux et/ou des services de téléphonie mobile de BELGACOM et est tenu d'indemniser BELGACOM du préjudice causé de ce chef.

9.2. Le client est responsable de tout dommage généralement quelconque causé à BELGACOM ou à des tiers à la suite de l'usage de la carte SIM, par quelque personne que ce soit et sur quelque appareil de communication mobile que ce soit, même en cas de perte ou de vol.

En cas de perte ou de vol, le client reste responsable des paiements dus en vertu de la convention, sauf s'il informe immédiatement BELGACOM par téléphone de la perte ou du vol et s'il requiert en même temps de BELGACOM de mettre sa ligne hors service. Dans ce cas, le client est exempt des paiements relatifs à l'usage de la carte SIM postérieur à cette information et à cette requête.

La déclaration du client doit être immédiatement confirmée, par lettre recommandée à la poste, adressée à BELGACOM.

La mise hors service de la ligne dans ces conditions n'entraîne pas la résiliation du contrat entre BELGACOM et le client : tout autre paiement reste dû. La ligne est remise en service dès réception de la demande du client en ce sens.

ARTICLE 10 : PORTABILITE DU NUMERO

Le client peut demander le transfert de son numéro vers un autre opérateur. Le client désirant un transfert de numéro vers un autre opérateur doit s'adresser à ce dernier. Au nom du client, le nouvel opérateur entreprendra les actions nécessaires auprès de BELGACOM relativement au transfert du numéro et la fin de la relation contractuelle entre le client et BELGACOM. La portabilité du numéro vers un autre opérateur entraînant la résiliation de la convention contrat par le client, les modalités reprises à l'article 12 seront d'application.

Seuls des numéros qui n'ont pas fait l'objet d'une désactivation peuvent être transférés. Les services dont bénéficiait un client chez BELGACOM ne sont pas transférés. De même BELGACOM ne peut garantir aux clients, qui portent leurs numéros vers elle, qu'elle pourra leur offrir les services dont ils bénéficiaient auparavant. Lors du transfert, le client sera quelques temps inaccessible.

BELGACOM refuse toutefois le transfert de numéro :

- si l'opérateur vers lequel le client désire transférer son numéro ne respecte pas la procédure légale de transfert de numéro ;
- dans le cas de fraude avérée ou présumée du client ou d'un tiers.

BELGACOM prendra toutes les mesures raisonnables au bon accomplissement du transfert de numéro.

Pour raisons techniques ou suite à l'intervention de tiers lors du transfert, il est possible que la facilité de transfert de numéro ne soit pas disponible ou que des fautes apparaissent lors du transfert du numéro.

BELGACOM ne peut être tenue responsable du dommage résultant du transfert fautif d'un ou de plusieurs numéros, de la non disponibilité technique ou de fautes survenues lors du transfert du numéro.

ARTICLE 11 : CESSION DE LA CONVENTION

Le client ne peut céder ses droits et obligations nés de la convention que s'il respecte les formalités requises par BELGACOM, que BELGACOM donne son consentement et que le client accepte les conditions financières d'un tel transfert. BELGACOM a le droit de céder en tout ou en partie ses droits et ses obligations nés de la convention à un tiers, sans le consentement du client.

ARTICLE 12 : SUSPENSION ET RESILIATION PAR BELGACOM

12.1.1. Si un client ne remplit pas ses obligations nées du présent contrat ou d'un autre contrat , BELGACOM peut suspendre totalement le service de téléphonie mobile offert au client après envoi d'un rappel resté sans effet pendant un délai de dix jours calendrier à compter de la date mentionnée sur le rappel. En cas de non-paiement d'une facture intermédiaire non sollicitée par le client ou d'une demande d'avance sur facture envoyée par BELGACOM conformément à l'article 5.3. des présentes conditions générales, le service de téléphonie mobile sera suspendu totalement après un délai de 3 jours ouvrables à compter de la date d'envoi de la facture intermédiaire non-sollicitée par le client ou de la demande d'avance sur la facture.

12.1.2. En cas de non-respect par le client des obligations qui lui incombent en vertu de l'article 3 des présentes conditions générales, BELGACOM peut suspendre totalement le service de téléphonie mobile offert au client après envoi d'une lettre informative restée sans effet pendant un délai de dix jours ouvrables à compter de sa date d'envoi. La suspension totale peut être immédiate si le client perturbe le trafic sur le réseau téléphonique public.

BELGACOM s'engage à informer le client de cette suspension dès que possible et au plus tard le jour ouvrable suivant. La suspension totale empêche le client de recevoir et d'émettre toute communication.

En cas de hausse exceptionnelle de la consommation du client, BELGACOM peut être amenée à suspendre tout ou une partie du service de téléphonie mobile, après en avoir averti ou avoir tenté d'avertir préalablement le client.

12.1.3. Une lettre informative précise dans tous les cas le motif de la mise en service minimum ou de la suspension totale.

La limitation ou la suspension totale du service de téléphonie mobile prend fin lorsque le client s'est conformé à ses obligations. Le rétablissement du service normal donne lieu à la facturation de frais forfaitaires mentionnés à la liste des prix.

12.2. Pendant toute la durée du service minimum ou de la suspension totale du service de téléphonie mobile, le paiement des redevances de base et des redevances complémentaires éventuelles reste dû.

12.3.. Si le client ne s'est pas mis en règle dans les dix jours calendrier suivant la suspension totale, BELGACOM peut résilier de plein droit le contrat moyennant préavis minimum de dix jours calendrier notifié par la voie postale ordinaire.

Dans ces cas, l'indemnité de dédit prévue à l'article 13 des présentes conditions générales sera facturée au client.

12.4. Sauf demande contraire du client, BELGACOM informe les correspondants appelant le numéro d'appel du client, pendant trois mois, de la résiliation du contrat. Cette communication est gratuite si le client accepte le message standard proposé par BELGACOM. Moyennant paiement, le client peut obtenir que le message standard soit remplacé par un autre message.

Si les conditions techniques le permettent, le client peut également obtenir, contre paiement, que ce service soit prolongé au-delà de la période de trois mois.

12.5. Le contrat est résolu de plein droit et sans mise en demeure, en cas de faillite du client, de concordat judiciaire, de règlement collectif de dette ou de liquidation.

Nonobstant cette résolution, BELGACOM peut conclure avec le curateur ou le liquidateur qui en fait la demande expresse pour les besoins de la faillite, du concordat judiciaire, ou de la liquidation, un nouveau contrat portant sur tout ou partie des numéros de téléphone précédemment attribués au client. Il appartient au curateur ou liquidateur de manifester son intention de bénéficier de cette faculté endéans les 8 jours de la résolution du contrat du client.

Le contrat nouvellement conclu a les caractéristiques d'être précaire, *intuitu personae* dans le chef du curateur ou du liquidateur et incessible. La conclusion du contrat pourra être subordonnée à la constitution d'une provision appropriée. Les créances nées dans le chef de BELGACOM de l'exécution du contrat sont des créances de la masse.

Pour le surplus, les présentes conditions générales seront intégralement applicables à ce contrat.

ARTICLE 13 : RESILIATION ET TRANSFERT PAR LE CLIENT

Le client peut résilier le contrat avant l'échéance de la première année, pour quelle que raison que ce soit, moyennant le paiement d'une indemnité de rupture équivalente aux redevances standard d'abonnement mensuelles dues jusqu'à l'échéance de la première année. Cette indemnité n'est pas soumise à la TVA.

A l'issue de la première année, le client peut mettre fin au contrat à tout moment moyennant un préavis de 1 mois ou à défaut moyennant le paiement d'une indemnité équivalente.

Le préavis doit être notifié soit par lettre recommandée à la poste, soit personnellement dans un point de vente de BELGACOM. Dans ce dernier cas, un accusé de réception sera remis au client.

Par ailleurs, le client peut renoncer à toute prestation complémentaire à tout moment moyennant préavis de 1 mois selon les mêmes modalités.

ARTICLE 14. PLAINTES ET LITIGES

14.1. Plainte introduite auprès de BELGACOM

14.1.1. En cas de difficulté relative à l'exécution du contrat, le client est invité à s'adresser au Service à la clientèle de BELGACOM.

14.1.2. Les plaintes relatives à une mise hors service injustifiée éventuelle de la connexion, doivent être introduites dans les cinq jours calendrier de la mise hors service. Si la plainte est introduite après ce délai, il n'est pas tenu compte, pour le calcul d'une indemnité éventuelle, de la durée comprise entre le cinquième jour et le jour où la plainte est introduite.

14.2. Plainte introduite auprès du Service de Médiation pour les Télécommunications

14.2.1. Le client peut s'adresser au Service de Médiation pour les Télécommunications (Place des Barricades 1 à 1000 Bruxelles, tél : 02/223.06.06 fax : 02/219.77.88, plaintes@mediateurtelecom.be, www.mediateurtelecom.be) institué légalement auprès de l'Institut belge des services Postaux et des Télécommunications.

Le Service de Médiation pour les Télécommunications fonctionne totalement indépendamment de BELGACOM. Dans les limites de ses attributions, il ne reçoit d'instruction d'aucune autorité.

Le client peut s'adresser, au choix, au médiateur francophone ou néerlandophone.

Seules les plaintes écrites sont admises. Le client peut néanmoins s'adresser verbalement au Service de Médiation pour les Télécommunications afin d'être éclairé au mieux de ses intérêts.

Les plaintes ne sont recevables que si le client peut montrer qu'il a entrepris une démarche préalable auprès de BELGACOM.

Le Service de Médiation pour les Télécommunications peut refuser de traiter une réclamation lorsque cette dernière se rapporte à des faits qui se sont produits plus d'un an avant l'introduction de la plainte.

L'examen d'une plainte prend fin lorsqu'elle fait l'objet d'un recours juridictionnel.

Une procédure judiciaire est toujours possible conformément à l'art. 14.3. des présentes conditions générales.

14.2.2. Le Service de Médiation pour les Télécommunications a les missions légales suivantes:

- a) examiner les plaintes des clients ayant trait aux activités de BELGACOM ;
- b) s'entremettre pour faciliter un compromis à l'amiable des différends entre BELGACOM et ses clients;
- c) adresser une recommandation à BELGACOM au cas où un compromis à l'amiable ne peut être trouvé. Une copie de la recommandation est adressée au plaignant. Dans ce cas, BELGACOM dispose d'un délai de vingt jours ouvrables pour motiver sa décision au cas où elle ne suivrait pas la recommandation reçue;

d) examiner la demande de tout client se prétendant victime d'une utilisation malveillante d'un réseau ou d'un service de communications électroniques visant à obtenir communication de l'identité et de l'adresse des utilisateurs de réseaux ou de services de communications électroniques l'ayant importuné, pour autant que ces données sont disponibles. Le Service de Médiation pour les Télécommunications accède à la demande si les conditions suivantes sont remplies:

- les faits semblent établis;
- la demande se rapporte à des dates et heures précises.

14.2.3. Le Service de Médiation pour les Télécommunications peut, dans le cadre d'une plainte dont il est saisi, prendre connaissance, sur place, des livres, de la correspondance, des procès verbaux et généralement de tous les documents et de toutes les écritures de BELGACOM ayant trait directement à l'objet de la plainte. Il peut requérir des administrateurs et du personnel de BELGACOM toutes les explications ou informations et procéder à toutes les vérifications qui sont nécessaires pour son examen.

L'information ainsi obtenue est traitée par le Service de Médiation pour les Télécommunications comme confidentielle lorsque la divulgation pourrait nuire à l'entreprise sur un plan général.

14.3. Tribunaux compétents

Toute contestation relative à l'interprétation ou à l'application du contrat est de la compétence exclusive des tribunaux belges ordinaires.

14.4. Droit applicable

Les dispositions du contrat sont soumises au droit belge.