

Avis sur les conditions générales de téléphonie fixe, Internet et téléphonie mobile de KPN Belgium

Bruxelles, le 23 décembre 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 23 décembre 2009 du Comité Consultatif pour les télécommunications (ci-après « le Comité »), le Comité formule les remarques ci-après concernant les conditions générales de téléphonie fixe, Internet et téléphonie mobile de KPN Belgium (ci-après « KPN »). Le Comité renvoie en outre à l'avis de la Commission des Clauses abusives du 11 juin 2002 sur les conditions générales pour les abonnements de téléphonie mobile et du 29 mars 2006 sur les conditions générales des exploitants de services de téléphonie fixe. Vous trouverez ces avis sur le site Internet du SPF Economie (www.economie.fgov.be), sous « Commissions et Conseils » (en bas à droite), « Commission des Clauses abusives ».

En ce qui concerne la partie téléphonie fixe et Internet**Art. D.2.1**

Le Comité se demande si cela signifie qu'une famille qui possède deux ordinateurs doit prendre deux abonnements.

Art. D.2.3

En ce qui concerne l'accès à l'Internet, l'on peut au minimum attendre de KPN une obligation de moyens. Il n'en est nulle part question dans cette disposition. Il y est toutefois fait référence à l'article F.2. Au début des conditions générales, il est néanmoins indiqué qu'en cas de contradiction entre les dispositions relatives à un service spécifique et les conditions mentionnées dans le chapitre

F, les dispositions relatives au service spécifique prévalent. Dans ce cas, la disposition du point D.2.3 prévaut donc et KPN ne contracte donc pas d'obligation de moyens.

Art. D.4.1

Cette disposition porte atteinte au droit du client au respect de sa vie privée (art. 2 de la loi du 8 décembre 2009 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel). Ainsi, les données ne sont par exemple pas collectées pour des finalités déterminées et explicites (art. 4, § 1^{er}, 2^o, de la loi précitée).

Dispositions communes à la partie téléphonie fixe et Internet et la partie téléphonie mobile

Art. F.1.5

La clause qui tend à laisser décider unilatéralement le vendeur de la demande d'une garantie ou d'un acompte, ainsi qu'à fixer unilatéralement le montant de la garantie, est contraire à l'article 32.5., alinéa 2, 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."). Tel est le cas lorsqu'il est renvoyé à des critères à remplir de manière discrétionnaire par le vendeur tels que "lorsque le contrôle de crédit le fait apparaître".

Etant donné qu'aucun intérêt n'est payé sur la somme versée à titre de garantie, il y a un déséquilibre manifeste entre les droits et les obligations des deux parties de sorte qu'il s'agit-là d'une clause abusive (article 31, § 1^{er}, L.P.C.C.).

Art. F.3 versus art. F.6.4

Il y a un déséquilibre manifeste entre les droits et les obligations des deux parties, principalement en ce qui concerne l'art. F.6.4.2 de sorte qu'il s'agit-là d'une clause abusive (article 31, § 1^{er}, L.P.C.C.).

Art. F.5.1

Cet article stipule que les données du client sont traitées à des fins de marketing. Il conviendrait d'y ajouter que cela ne peut se faire qu'avec le consentement préalable du client (art. 122, § 3, 2^o, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques).

Art. F.6.1.1

Il découle de l'article 30 de la L.P.C.C. qu'il y a une obligation active dans le chef du vendeur qui veut invoquer ses conditions contractuelles, de dûment informer son client sur l'existence et le contenu de ces conditions contractuelles, et ce au plus tard avant qu'il ne marque son accord sur les principaux points de l'offre.

En ce qui concerne la possibilité effective de prendre connaissance des conditions générales, une publication de ces conditions générales sur le site Internet de l'opérateur concerné n'est pas suffisante pour pouvoir parler d'une possibilité effective de prendre connaissance des conditions générales. En effet, tous les consommateurs ne disposent pas d'Internet.

A quel moment les conditions générales sont-elles communiquées au client? Cet article n'apporte aucune clarté à ce sujet.

Art. F.6.5

Les implications des conditions spécifiques dont il est question n'apparaissent pas clairement. Etant donné que le vendeur se voit conférer le droit exclusif d'interpréter une clause du contrat, cette disposition constitue une clause abusive au sens de l'art. 32.5 de la L.P.C.C.

Art. F.7.3

Cet article ne fait pas apparaître clairement sur la base de l'indice de quelle année, l'indice des prix à la consommation est calculé.

Art. F.8.6

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. Enfin, il n'y a pas de réciprocité en ce qui concerne l'article F.8.7. Etant donné que pour déterminer le montant de l'indemnité due par le consommateur, il n'est pas prévu d'indemnité du même ordre à charge du vendeur qui n'exécute pas ses obligations, il s'agit ici d'une clause abusive au sens de l'art. 32.15 de la L.P.C.C.

Art. F.10.2.1

Une suspension ne serait possible qu'après expiration du délai de contestation d'une facture dont question à l'article F.8.8.

Une mise en demeure par lettre recommandée est en outre 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.

Art. F.10.3.2.3

L'indemnité prévue est excessivement élevée.

Art. F.10.3.2.4

L'indemnité prévue est excessivement élevée.

Art. F.10.3.2.5

La loi ne requiert pas de lettre recommandée lorsque le client souhaite résilier son contrat en cas d'augmentation tarifaire (article 108, § 2, alinéa 2, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques). Une lettre recommandée ne peut dès lors pas être rendue obligatoire. Voir également l'article F.12.

Art. F.13.3

La clause formulée ici selon laquelle tout litige éventuel est porté exclusivement devant les tribunaux de Bruxelles, est contraire à l'article 32.20 de la L.P.C.C.

3. Commentaires de KPN Belgium**En ce qui concerne la téléphonie fixe et l'Internet****Art. D.2.1**

Cette disposition n'est pas appliquée/contrôlée dans les faits mais en cas d'abus, elle permet toutefois de prendre des mesures.

Art. D.2.3

Il n'y a pas de contradiction entre l'article D.2.3 et l'article F.2. L'article D.2.3 ne stipule pas que KPN n'assume pas d'obligation de moyens. L'article D.2.3 stipule seulement que KPN ne donne aucune garantie en cas de problèmes qui ne sont pas dus à KPN. L'obligation de moyens de l'article F.2 reste par conséquent également valable dans de tels cas.

Art. D.4.1

En acceptant ces conditions générales, le client autorise KPN à contrôler son modem (à distance). Un tel contrôle peut parfois être nécessaire lorsque le service Internet ne fonctionne pas comme il se doit. Le but d'un tel contrôle est de vérifier où survient éventuellement un problème qui empêche l'exécution correcte du contrat (fourniture du service Internet). Il n'est nullement question ici d'une infraction à la loi du 8 décembre 1992. Tout d'abord, l'on peut se demander s'il

s'agit ici de l'obtention de données à caractère personnel au sens de la loi. KPN connaît naturellement son client et l'installation de celui-ci étant donné que le client utilise justement via cette installation le service Internet offert par KPN. Lors de tels contrôles, KPN vérifie uniquement si le modem fonctionne convenablement, c.-à-d. s'il se connecte au réseau que KPN fournit à son client. Le client sait en outre que KPN, en qualité de fournisseur d'un service ADSL, peut naturellement voir si un client est actif sur Internet ou non, et il attend également que son fournisseur d'accès à l'Internet garde un œil sur certaines choses afin d'assurer le bon fonctionnement du service.

Dispositions communes à la partie téléphonie fixe et Internet et la partie téléphonie mobile

Art. F.1.5

Tout d'abord, il convient de faire une distinction entre « garantie » et « avance ».

Une garantie est demandée avant que le client ne conclue un contrat avec KPN. Si le client ne souhaite pas fournir de garantie, il ne pourra pas non plus conclure de contrat. L'article 32.5, alinéa 2, de la L.P.C.C., n'est par conséquent pas d'application.

Une avance peut être demandée pendant l'exécution du contrat lorsqu'il s'avère que le client utilise des services de manière telle qu'une facture élevée est à craindre. KPN n'utilise pas cette possibilité à la légère, mais lorsqu'elle le fait, cela protège non seulement KPN même mais aussi le client qui est prévenu à temps que sa facture est en train de devenir très élevée.

La garantie versée est remboursée au client à partir du 3^e mois (au moyen d'une compensation avec les montants facturés dus) et l'avance (qui peut être au maximum le montant non encore payé au moment où l'avance est demandée) est toujours déduite dans les premières factures suivantes. Il est donc question d'un montant sans intérêt de maximum 186 EUR (dans le cas d'une garantie) pendant 3 ou 4 mois, ce qui correspond à un montant de moins de 2 EUR (si taux d'intérêt à 3% par an). Pour une avance qui est déjà déduite dans la première facture suivante, le montant d'intérêt « perdu » est encore plus petit (à moins que des services soient acquis pour des montants très élevés). L'on peut difficilement parler ici de « déséquilibre manifeste ». Un « déséquilibre manifeste » signifie notamment que le vendeur est clairement avantagé au détriment du consommateur. Il n'est pas question ici d'avantage pour le vendeur. Les coûts encourus par le vendeur pour gérer le traitement des garanties et des avances sont plus élevés que l'intérêt généré. L'article 31, § 1^{er}, de la L.P.C.C. ne vise en outre pas à garantir une égalité économique entre les parties.

Art. F.3 vs art. F.6.4

L'article F.3 exclut la responsabilité de KPN pour les dommages subis par le client suite à des facteurs externes et/ou des actes du client lui-même. La responsabilité de KPN même n'est pas exclue par l'article F.3. Au contraire, l'article F.3.4. stipule clairement qu'il peut y avoir des cas de responsabilité, et cette responsabilité est limitée à un maximum de 50 000 EUR (sauf en cas de fraude ou de faute grave).

Art. F.5.1

Le client doit être informé au préalable et doit donner son consentement libre, spécifique et informé. En l'espèce, le client est bien informé et il donne son consentement de manière libre et spécifique. Lorsqu'un client conclut un contrat, il signe en effet un document sur lequel il peut indiquer expressément qu'il ne souhaite pas que ses données soient utilisées à des fins de marketing.

Art. F.6.1.1

Le client reçoit toujours un exemplaire des conditions générales avant qu'il ne souscrive à un produit ou un service. Lorsque le client signe le contrat, il confirme d'ailleurs qu'il a reçu, lu et accepté les conditions générales. Cette confirmation est indiquée en caractères gras, juste au-dessus de l'endroit où il appose sa signature.

Art. F.6.5

Un client qui souscrit à un plan tarifaire déterminé, s'engage pour une durée déterminée. En contrepartie d'avantages spécifiques que le client se voit offrir lorsqu'il souscrit à un plan tarifaire déterminé, il s'engage pour une durée déterminée. Il est donc tout à fait normal que le client ne puisse pas changer de plan tarifaire pendant cette période déterminée, à moins que KPN ne l'y autorise expressément. Lorsque, dans le cadre de la location d'un immeuble, quelqu'un bénéficie de plusieurs mois de loyer gratuit, cette personne ne peut pas non plus déménager sans l'accord du bailleur après que les mois « gratuits » se soient écoulés.

Les conditions spécifiques que KPN peut imposer lorsque KPN marque tout de même son accord sur un changement de plan tarifaire avant l'expiration de la période fixée contractuellement dépendront donc du plan tarifaire original que le client souhaite quitter et du nouveau plan tarifaire auquel le client souhaiterait souscrire. Au cas où les conditions spécifiques de ce changement, qui seront naturellement soumises au client, ne seraient pas acceptables pour celui-ci, il devra continuer à respecter le temps restant du plan tarifaire auquel il a initialement souscrit.

Il n'est donc pas question de quelque interprétation que ce soit d'une clause contractuelle. Un contrat conclut doit être respecté. Quiconque souhaite tout de même y mettre fin pour conclure un autre contrat aura besoin de l'accord de KPN pour le faire et KPN expliquera au client les conditions auxquelles un tel changement est possible. En l'espèce, il n'est donc pas question d'une interprétation unilatérale de certaines conditions contractuelles par KPN.

Art. F.7.3

En cas d'indexation au mois de janvier d'une année déterminée, cette indexation se fera toujours sur la base de l'indice du mois de janvier de l'année précédente.

Art. F.8.6

L'article 32.21 de la L.P.C.C. interdit de fixer des montants de dommages et intérêts qui dépassent manifestement l'étendue du préjudice susceptible d'être subi par le vendeur. En l'espèce, les conditions générales prévoient que KPN peut prétendre (i) à des intérêts moratoires (taux d'intérêt légal x 1,5) et (ii) à une indemnité forfaitaire égale à 15% des montants qui n'ont pas été payés avec un minimum de 60 EUR. L'indemnité forfaitaire couvre (une partie de) les frais administratifs et frais de recouvrement (en dehors d'une procédure judiciaire). KPN ne considère certainement pas cela comme « dépassant manifestement » le préjudice subi par KPN lorsqu'un client ne paie pas. Dans l'avis de la Commission des clauses abusives du 11 juin 2002, la Commission a examiné une indemnité forfaitaire comparable qui était alors combinée à un coût administratif par lettre de relance. La Commission avait alors fait remarquer que les frais de recommandé sont normalement considérés comme faisant partie du montant forfaitaire d'indemnisation (qui n'a pas été remis en question en soi) (Recommandations à l'égard d'Orange – article 7.2.5.). Dans les présentes conditions générales, KPN a maintenu l'indemnité forfaitaire mais a laissé tomber les coûts séparés pour les lettres de relance conformément à la remarque formulée en 2002. KPN est dès lors d'avis qu'il n'est pas question d'une violation de la L.P.C.C.

Réclamer une indemnité de procédure en plus des intérêts moratoires et de l'indemnité forfaitaire pour les frais administratifs et les frais de recouvrement en dehors d'une procédure judiciaire n'est pas contraire aux articles 1022 et 1023 du Code judiciaire. L'indemnité de procédure est une intervention dans les coûts de l'avocat auquel il doit être fait appel lorsque le client ne paie pas et lorsqu'il s'avère qu'un recouvrement à l'amiable n'est pas non plus possible. Avant de faire appel à cet avocat, KPN a donc déjà dû faire des frais administratifs qui ne sont pas couverts par l'indemnité de procédure.

En ce qui concerne la prétendue absence de réciprocité en ce qui concerne l'article F.8.7, KPN n'est pas non plus d'accord avec l'assertion du Comité. L'article F.8.7 stipule clairement que le client peut réclamer une indemnité de 60 EUR si KPN reste en défaut de respecter son engagement contractuel après avoir été mis en demeure par le client. KPN ne voit pas pourquoi ce montant ne serait pas équivalent à l'indemnité que KPN peut réclamer lorsque le client reste en défaut. Dans l'avis de la Commission des clauses abusives du 11 juin 2002, la Commission a stipulé expressément que de telles clauses ne doivent pas fixer les mêmes montants pour être réciproques (Remarques générales, 3, lit. h).

Art. F.10.2.1

Dans la pratique, il n'y a pas de suspension en cas de non-paiement avant que cette période d'un mois ne soit écoulée. Le client qui ne paie pas, reçoit d'abord un rappel de paiement et une mise en demeure de sorte qu'une période d'un mois s'écoule entre-temps. En cas de fraude ou d'insolvabilité notoire, une suspension a toutefois lieu plus rapidement parce qu'il est alors évident qu'une période d'un mois peut faire subir un dommage important à KPN que le client ne remboursera (ne pourra pas rembourser) de toute manière.

KPN ne voit pas pourquoi un courrier recommandé serait nécessaire. Si l'envoi d'une mise en demeure est contesté par le client, c'est à KPN qu'il revient de prouver qu'elle a envoyé une mise en demeure.

Art. F.10.3.2.3

Dans le domaine de la mobilophonie, une telle indemnité est déjà généralement acceptée depuis des années (également par la Direction générale Contrôle et Médiation du SPF Economie). Les autres opérateurs possèdent d'ailleurs des clauses similaires.

En ce qui concerne l'Internet et la téléphonie fixe, cette clause n'est pratiquement jamais d'application chez KPN parce que la plupart des contrats d'Internet et de téléphonie fixe sont conclus pour une période de 12 mois. Des contrats de 24 mois ne sont conclus qu'en cas de renouvellements avec des avantages particuliers. Les clients qui souscrivent à un contrat de 24 mois le font parce qu'ils obtiennent alors des avantages supplémentaires et en connaissance de cause. Dans ces circonstances, il est normal qu'une rupture anticipée soit sanctionnée et il n'est donc nullement question d'une indemnité excessivement élevée.

Art. F.10.3.2.4

Il s'agit d'une indemnité qu'un client professionnel doit payer lorsqu'il a conclu un contrat pour une durée déterminée mais qu'il rompt le contrat anticipativement. Il n'y a pas de raison pour qu'un client professionnel qui rompt anticipativement un contrat ne doive pas payer une telle indemnité. Les redevances d'abonnement pour ce type de contrats sont calculées en fonction de la durée du contrat et le client signe le contrat en connaissance de cause. Si ce client devait conclure un contrat de location pour des bureaux pour une durée de 3 ans et quitter l'immeuble sans l'accord du propriétaire après 2 ans, il devrait également payer les montants de loyer restant.

Art. F.10.3.2.5

Dans la pratique, une lettre recommandée n'est pas exigée. Cette clause vise uniquement à pouvoir protéger KPN lorsqu'un client prétend avoir envoyé un courrier que KPN n'a jamais reçu.

Art. F.13.3

Cette disposition n'exclut pas qu'un client s'adresse à un autre tribunal si possible en vertu de l'article 624 du Code judiciaire. Il est prévu expressément qu'un autre tribunal que celui de Bruxelles peut être compétent si une disposition légale le prévoit.

4. Remarque finale

Le Comité se demande pourquoi KPN ne signale pas qu'elle reprendra effectivement certaines explications dans le texte des conditions générales. Parfois, un simple ajout peut s'avérer suffisant, par exemple en ce qui concerne la remarque au sujet de l'article F.7.3: il serait préférable de reprendre les explications données ci-dessus par KPN concernant l'indice utilisé dans le texte des conditions générales même. Suite à cette remarque, KPN s'engage à examiner au niveau interne si les remarques du Comité peuvent aboutir à des modifications concrètes des conditions générales afin de les rendre plus claires pour l'utilisateur.

KPN BELGIUM – CONDITIONS GENERALES

Les présentes conditions générales comprennent plusieurs chapitres. Les concepts utilisés dans ces conditions générales sont définis dans le chapitre A. Les chapitres C et D traitent respectivement de la téléphonie fixe et de l'ADSL/Internet. Le chapitre E précise les règles applicables lorsque le Client opte pour une formule combinant plusieurs services de KPNB. Le chapitre F énonce les règles générales qui s'appliquent à tous les services et types d'abonnement.

En cas de contradiction entre (i) les dispositions relatives à un service spécifique ou les éventuelles Conditions particulières et (ii) les conditions mentionnées dans le chapitre F, les dispositions relatives au service spécifique ou les Conditions particulières en cause prévalent sur les conditions générales du chapitre F. Les Conditions particulières prévalent toujours sur les dispositions relatives à un service spécifique.

KPN Belgium sa offre ses services notamment sous la dénomination commerciale BASE.

A. Définitions

Dans les présentes conditions générales, nous entendons par:

Abonnement : le Contrat en vertu duquel le Client fait usage d'un ou plusieurs Services pendant une durée déterminée ou indéterminée. La formule consistant en un forfait d'appel mensuel faisant l'objet d'une facture est également considérée comme un Abonnement.

Client : la/les personne(s) physique(s) ou morale(s), société(s) sans personnalité juridique ou association(s) de fait qui utilise(nt) les Services et/ou achète(nt) un Produit.

Carte SIM : la carte à puce qui est mise à disposition du Client par KPNB et qui doit être insérée dans le téléphone mobile du Client pour pouvoir utiliser le réseau de mobilophonie.

Conditions générales : les présentes Conditions générales, dont le texte est disponible auprès de KPNB et des Distributeurs et lequel peut être consulté sur le site www.base.be

Conditions particulières : il est possible que pour certains Services, certaines conditions particulières dérogeant aux Conditions générales s'appliquent. Le cas échéant, ces Conditions particulières seront communiquées au Client avant la conclusion du Contrat et feront partie intégrante du Contrat. Le texte des Conditions particulières est, tout comme celui des Conditions générales, disponible auprès de KPNB et des Distributeurs, ainsi que sur le site www.base.be.

Consommateur(s) : toute personne physique qui est un Client et qui utilise les Services ou achète les Produits exclusivement à des fins non professionnelles.

Contenu : les informations qui sont mises à la disposition du Client via l'internet (réseau public), l'intranet (réseaux d'entreprises) ou d'autres applications, sans considération de l'identité du Fournisseur de contenu et auquel le Client peut avoir accès via son téléphone mobile grâce aux Services Data.

Contrat : la relation contractuelle entre le Client et KPN Group Belgium sa / KPN Belgium sa relative à l'achat des Produits et/ou à l'utilisation des Services. Le Contrat comprend les Conditions générales et, le cas échéant, la Demande d'abonnement, le

Plan tarifaire choisi et éventuellement les Conditions particulières et des spécifications techniques.

Contrat Data : le contrat auquel le client adhère pour pouvoir utiliser les Services Data.

Demande d'abonnement : le formulaire de demande, dûment complété et signé par le Client, par lequel celui-ci sollicite la fourniture des Services par Abonnement.

Distributeurs : l'ensemble des Points de vente et des distributeurs indépendants agréés par KPNB.

Forfait d'appel prépayé : le montant prépayé qui permet au Client consommateur d'avoir accès, via sa Carte SIM, à certains Services Mobiles à concurrence de ce même montant, et pour lequel aucune facture n'est établie.

Fournisseur de contenu : les personnes physiques ou morales responsables de la conception, de la gestion et de la distribution de Contenu.

KPN Belgium sa : Avenue Reine Astrid 166, 1780 Wemmel, RPM 0463.193.905.

KPN Group Belgium sa : Rue Neerveld 105, 1200 Bruxelles, RPM 0462.925.669.

Pack : une combinaison spécifique de plusieurs Services offerte au Client dans le cadre d'un seul Abonnement.

Plan tarifaire : la formule tarifaire choisie par le Client dans la liste des tarifs au moment de ou après la conclusion du Contrat. Les différents Plans tarifaires pour les différents Services peuvent être consultés auprès des Distributeurs et du service de clientèle de KPNB.

Point de vente : un magasin distributeur de Services et/ou Produits de KPNB et qui est exploité par une entreprise du groupe KPN.

Produit(s) : le nom commun d'un ou de plusieurs produits que le Client achète à KPNB ou qui sont mis à la disposition du Client par KPNB.

Réseau : le réseau de mobilophonie de KPN Group Belgium sa utilisé par KPNB et/ou le réseau ADSL ou de téléphonie utilisé par KPNB pour la livraison de Services.

Services : l'ensemble des services (Mobile et/ou ADSL/Internet et/ou Téléphonie) auxquels le Client s'est inscrit.

Services ADSL/Internet : le service d'Internet et les services supplémentaires y relatifs fournis par KPNB.

Services Mobiles : le service de téléphonie mobile et les services supplémentaires y relatifs fournis par KPNB.

Services Téléphonie : le service de téléphonie fixe et les services supplémentaires y relatifs fournis par KPNB.

Services Data : les Services Mobiles proposés au Client par KPNB ou par un Fournisseur de contenu et qui permettent au Client d'avoir accès à l'internet (réseau public), l'intranet (réseaux d'entreprises) ou d'autres applications (Blackberry, wap, mms, sms) via son téléphone mobile par le biais du Réseau.

SMS : désigne les brefs messages écrits de maximum 160 caractères que le Client peut envoyer et recevoir via son téléphone mobile.

KPNB : KPN Belgium sa.

B. Pas applicable

C. Téléphonie fixe

C.1. Service Téléphonie sans autre service supplémentaire (CPS – présélection)

C.1.1. Procédure de raccordement et d'activation

C.1.1.1. Seules les personnes ayant souscrit un abonnement à une ligne fixe auprès de Belgacom peuvent avoir accès aux Services CPS présélection. Le Client qui désire avoir accès aux Services Téléphonie CPS présélection doit communiquer sa Demande d'abonnement conformément à l'article F.1.1 des présentes conditions, ainsi que l'original signé du document autorisant KPNB à effectuer les démarches nécessaires auprès de Belgacom. KPNB informera le Client par lettre du moment de l'activation du Service Téléphonie.

C.1.1.2. L'accès au Service Téléphonie s'obtient de deux manières possibles :

- Soit par sélection manuelle, en composant le code «1602» avant chaque appel
- Soit par présélection automatique des appels, auquel cas tous les appels passeront automatiquement via KPNB sans qu'aucune autre manipulation ne soit nécessaire pour ce faire. Le client qui choisit la présélection automatique doit être le titulaire de l'abonnement téléphonique auprès de l'opérateur d'accès.

C.1.1.3. L'activation du Service Téléphonie CPS présélection est gratuite.

C.1.1.4. Belgacom reste responsable de la fourniture du raccordement téléphonique et continue à facturer (i) l'abonnement du raccordement et (ii) les options et services éventuellement souscrits par le Client auprès de Belgacom. La présélection automatique des appels par KPNB cessera automatiquement dès lors que (i) le ou les numéro(s) du raccordement téléphonique sont modifiés et/ou (ii) le contrat relatif au raccordement téléphonique Belgacom est résilié, cédé à un tiers ou annulé et/ou (iii) le Client demande que ses appels téléphoniques soient traités automatiquement par un autre opérateur et/ou (iv) il est mis fin à l'interconnexion entre KPNB et Belgacom.

C.1.2. Plans tarifaires et conditions d'accès aux Plans tarifaires

C.1.2.1. Plusieurs Plans tarifaires ont été développés pour le Service Téléphonie CPS présélection. La liste des différents Plans tarifaires peut être consultée sur le site www.base.be ou être obtenue auprès de KPNB. Si un certain type d'appel n'est pas expressément compris dans le Plan tarifaire choisi par le Client, pareil appel sera facturé au tarif normal standard pour ce type d'appel.

C.1.2.2. Le Client peut souscrire à un Plan tarifaire à condition d'avoir une présélection active chez KPNB. Si la présélection du Client est désactivée, le Plan tarifaire est résilié de plein droit.

C.1.2.3. Les Plans tarifaires sont disponibles sur les lignes téléphoniques analogiques (PSTN) ou digitales du type ISDN-2 Standard, Twin, DuoLine, à l'exclusion des lignes ISDN-30, ISDNIndialing et ISDNCascade.

C.1.2.4. L'accès aux Plans tarifaires est strictement réservé aux Consommateurs et à un usage normal personnel et privé, à l'exclusion de tout usage à des fins professionnelles. Le Plan tarifaire est valable pour un seul numéro de téléphone et pour une seule adresse d'installation physique.

C.1.3. Prise d'effet d'un Plan tarifaire

C.1.3.1. Si la ligne téléphonique du Client est déjà en présélection chez KPNB et que le Client souscrit à un Plan tarifaire spécifique par téléphone, ledit Plan prend effet le jour ouvrable qui suit la souscription à celui-ci. Si la ligne téléphonique du Client est déjà en présélection chez KPNB et que le Client souscrit par écrit à un Plan tarifaire spécifique, la date de l'activation dudit Plan lui sera notifiée. Si la ligne téléphonique n'est pas encore en présélection chez KPNB, le Plan tarifaire auquel le Client souscrit, sera activé le jour ouvrable qui suit l'installation de la présélection.

C.1.3.2. KPNB se réserve le droit de résilier le(s) Plans tarifaire(s) en vigueur à tout moment, moyennant le respect d'un préavis d'un mois calendrier.

C.1.4. Paiement de la redevance et tarifs

Si le Plan tarifaire choisi par le Client prévoit le paiement d'une redevance mensuelle, le Client paie pour le premier mois la redevance au prorata du nombre de jours dont il a profité de la formule. Ensuite, la redevance est facturée sur base mensuelle. Si le Client résilie le Plan tarifaire, il perd la partie de la redevance mensuelle qui n'a pas été utilisée. En aucun cas, KPNB n'effectuera un remboursement au Client.

C.1.5. Suspension

La suspension du Service Téléphonie sur une ligne présélectionnée empêche d'émettre toute communication, à l'exception des numéros spéciaux et d'urgence.

C.1.6. Résiliation

C.1.6.1. L'Abonnement est conclu entre KPNB et le Client pour une durée indéterminée.

C.1.6.2. Le Client peut résilier son Abonnement à tout moment en avertissant KPNB, soit par téléphone, soit par l'envoi d'une lettre. Si le Client a choisi le service de présélection automatique, il devra informer Belgacom de sa décision de résilier son Abonnement. Le Contrat ne prendra fin que lorsque Belgacom aura annulé la présélection automatique.

C.1.6.3. KPNB peut résilier l'Abonnement à tout moment moyennant un préavis de quinze (15) jours.

C.2. Service Téléphonie faisant partie d'un Pack

C.2.1. Si le Client a souscrit un Abonnement à un Pack comprenant un Service Téléphonie et un Service ADSL/Internet, le Service Téléphonie sera fourni par le Réseau ADSL utilisé par KPNB et non par l'intermédiaire du réseau de Belgacom.

C.2.2. KPNB attribue un nouveau numéro de téléphone pour le Service Téléphonie faisant partie d'un Pack, sauf si le Client a signé le formulaire d'autorisation de transfert de son ancien numéro à KPNB.

C.2.3. Plusieurs Plans tarifaires ont été développés pour le Service Téléphonie faisant partie d'un Pack. La liste peut être consultée sur le site www.base.be ou peut être obtenue auprès de KPNB et des Distributeurs. Si un certain type d'appel n'est pas expressément compris dans le Plan tarifaire choisi par le Client, pareil appel sera facturé au tarif normal standard pour ce type d'appel.

C.2.4. L'accès aux Plans tarifaires est strictement réservé aux Consommateurs et à un usage normal personnel et privé, à l'exclusion de tout usage à des fins professionnelles. Le Plan tarifaire est valable pour un seul numéro de téléphone et pour une seule adresse physique d'installation.

D. Service ADSL/Internet

D.1. Abonnement

Le Client peut avoir accès au Service ADSL/Internet via la souscription d'un Abonnement conformément à l'article F.1 des présentes Conditions générales.

D.2. Contenu du Service ADSL/Internet

D.2.1. KPNB fournit au Client un accès à Internet à partir des équipements informatiques du Client à l'adresse indiquée par le Client. Le Client n'est pas autorisé à faire un usage nomade (c-à-d un usage à une autre adresse que celle du Client) du Service ADSL/Internet. Le Client peut également commander des services additionnels optionnels. Le débit maximum en téléchargement et en envoi est conforme aux valeurs reprises dans les spécifications techniques disponibles sur www.base.be, avec éventuellement un volume mensuel maximum de transit. Le Service ADSL/Internet est exclusivement réservé aux Consommateurs et un usage normal personnel et privé, à l'exclusion de toute utilisation à des fins professionnelle. L'accès au Service ADSL/Internet est limité à un ordinateur et un numéro de téléphone uniques. Le Service ADSL/Internet comprend également l'accès aux Services Internet décrits à l'article D.3.

D.2.2. L'accès à l'internet est strictement personnel et incessible et ne permet qu'une seule connexion par Client.

D.2.3. L'accès à l'internet est disponible de façon permanente sans aucune limitation de durée, sous réserve d'interruptions relevant d'une cause étrangère à KPNB, qu'elles

soient inhérentes à la fiabilité technique du matériel ou de la technologie utilisée, ou à tout autre événement étranger à KPNB, mettant KPNB dans l'impossibilité de fournir l'accès à Internet. Sauf en cas de faute imputable à KPNB, aucune garantie ne peut être apportée par KPNB quant au temps d'accès à Internet, aux délais de la transmission des données ou de leur qualité et aux éventuelles restrictions d'accès à des réseaux et des serveurs connectés à l'internet. Le Client a l'obligation de s'abstenir de raccorder tout matériel ou d'installer tout logiciel susceptible d'influencer négativement les réseaux de KPNB et/ou de Belgacom.

D.3. Services Internet

D.3.1. Le Service ADSL/Internet donne également accès à différents services Internet tels que définis au présent article.

D.3.2. La page personnelle. KPNB met à la disposition du Client un espace lui permettant de mettre en ligne des pages personnelles éditées par lui, dans une limite qui est indiquée dans les spécifications techniques disponibles sur www.base.be. Le Client s'engage à ne faire figurer sur les pages personnelles qu'il édite et qui sont hébergées par KPNB aucune information présentant un caractère illicite. KPNB se réserve le droit, de sa propre initiative ainsi qu'à la demande de toute autorité compétente, de divulguer, supprimer, modifier ou déplacer, en partie ou en totalité, toute page personnelle éditée par le Client dont le contenu contreviendrait aux dispositions du présent article.

D.3.3. L'archivage. KPNB met à la disposition du Client un espace lui permettant de stocker des informations, dans une limite totale qui est indiquée dans les spécifications techniques disponibles sur www.base.be. Le Client s'engage à ne stocker aucune information présentant un caractère illicite.

D.3.4. Les courriers électroniques. KPNB fournit au Client un maximum de 5 mailbox et 5 alias réservés à son usage exclusif ou à celui des membres de son foyer. Chaque mailbox est accessible par le biais d'un identifiant et d'un mot de passe choisi par le Client, sous réserve de la disponibilité de ceux-ci. En cas de perte ou de vol d'un des éléments d'identification du Client, celui-ci doit immédiatement en informer KPNB qui procédera à leur annulation et lui communiquera de nouveaux éléments d'identification. La capacité maximale de stockage de chaque mailbox mis à la disposition du Client est indiquée dans les spécifications techniques disponibles sur www.base.be. En cas de dépassement de ce plafond, KPNB peut effacer, par ordre d'ancienneté, le nombre de messages électroniques nécessaire pour que la taille de l'ensemble des mailbox mis à la disposition du Client n'excède pas cette limite. Le Client accepte le fait qu'il ne pourra plus recevoir des messages si la capacité maximale de stockage qui lui est impartie est atteinte. Le Client ne peut émettre des messages que par le serveur SMTP sortant de KPNB. Les messages reçus ou émis par le biais d'un de ces mailbox ne sont conservés par KPNB que pour une durée maximale de 90 jours consécutifs. Les messages placés dans le répertoire « courriers indésirables » par le Client ou par KPNB ne sont conservés que 15 jours, et les messages placés dans la corbeille ne sont conservés que 5 jours. KPNB peut désactiver, sans préavis, une ou plusieurs de ces mailbox, lorsque celui-ci/ceux-ci n'a/n'ont pas été utilisé(s) depuis plus de 90 jours consécutifs (i) à partir de POP3 ou Webmail ou (ii) à partir de l'accès à Internet de KPNB. KPNB peut annuler le mailbox ainsi que tous les messages lorsque celui-ci n'a pas été utilisé depuis plus de

120 jours consécutifs (i) à partir de POP3 ou Webmail ou (ii) à partir de l'accès à Internet de KPNB. KPNB peut, en vue de rechercher des virus et du spamming, scanner et filtrer tout courrier électronique entrant ou sortant, et peut détruire, sans notification préalable au Client, tout courrier électronique entrant ou sortant qui (i) pourrait contenir un virus ou toute autre donnée nuisible; (ii) résulterait d'un multipostage abusif (spam) ou de mailing de masse ou contiendrait le sujet MAILER-DEMON en réponse à des messages non acceptés; (iii) proviendrait d'un fournisseur de service Internet répertorié sur la liste noire RBL (Realtime Blackhole List). KPNB a également le droit de suspendre la connexion du Client aussi longtemps que ce dernier n'aura pas assaini son ordinateur de telle sorte que celui-ci ne représente plus une nuisance/danger pour le Réseau et/ou les autres Clients.

D.3.5. KPNB a le droit de modifier l'adresse ip ou une ou plusieurs adresses e-mail du Client pour des raisons opérationnelles, techniques, de netiquette ou légales, et de désactiver ou d'annuler l'accès à l'internet ou à un ou plusieurs services. KPNB informera le Client, dans la mesure du possible, suffisamment à l'avance de telles modifications.

D.3.6. KPNB peut bloquer ou restreindre l'accès à certains ports ou adresses Internet qui ne respectent pas la loi.

D.4. Utilisation du Service ADSL/Internet

D.4.1. Le Client autorise KPNB à surveiller et contrôler à distance à tout moment le modem du Client. Le modem ne peut en aucun cas être déplacé sans l'intervention de KPNB, à l'exception du cas où le Client choisit d'installer lui-même le Service. En aucun cas le Client ne peut modifier les paramètres du modem.

D.4.2. L'utilisation du Service peut présenter des risques d'intrusions des tiers ou de virus contre le système informatique du Client à qui il appartient de prendre toutes les mesures appropriées afin de protéger ses données et logiciels. KPNB n'est pas responsable de la divulgation de données confidentielles stockées sur le système informatique du Client, ni de tout autre dommage qui serait causé par des tiers ou des virus.

D.4.3. KPNB peut, de sa propre initiative ou à la demande de toute autorité compétente, divulguer, supprimer, modifier ou déplacer tout contenu qui manquerait aux termes du Contrat ou serait répréhensible de quelque façon que ce soit.

D.5. Responsabilité

Les activités de scanning et de filtrage mentionnées à l'article D.3.4 et D.4. sont réalisées sur base d'efforts raisonnables et KPNB ne peut pas garantir leur efficacité. KPNB ne peut en aucun cas être tenue responsable, si, malgré les efforts livrés, du courrier électronique indésirable devait entrer ou sortir, des virus devaient pénétrer ou en cas d'intrusions de tiers dans le matériel du Client. Le Client doit protéger adéquatement son propre matériel, notamment contre les virus et intrusions et en supporte toute responsabilité

E. Packs

E.1. Packs disponibles

KPNB propose à ses Clients des Packs, c'est-dire des combinaisons spécifiques de plusieurs Services. La liste des différents Packs disponibles, accompagnée d'informations détaillées sur leur contenu, les options éventuelles et les tarifs, peut être obtenue auprès de KPNB et des Distributeurs et peut être consultée sur le site www.base.be.

E.2. Abonnement

Le Client peut bénéficier d'un Pack en souscrivant un Abonnement conformément à l'article F.1 des présentes Conditions générales.

E.3. Conditions applicables

Des Plans tarifaires spéciaux ont été développés pour les Packs. Hors ces tarifs, les conditions spécifiques à chacun des Services faisant partie d'un Pack demeurent applicables au Service concerné.

E.4. Suspension des Services faisant partie d'un Pack

Lorsque KPNB est autorisée, conformément à l'article F.10.2.1, à suspendre un Service faisant partie d'un Pack, KPNB aura le droit de suspendre au même moment tous les Services faisant partie du même Pack.

E.5. Résiliation d'un Service faisant partie d'un Pack

Si KPNB ou le Client décident de résilier un Service faisant partie d'un Pack, tous les Services faisant partie du Pack seront automatiquement résiliés au même moment.

F. Général

F.1. Abonnement

F.1.1. Le Client qui désire avoir accès aux Services doit:

- a. soit remettre l'original de sa Demande d'abonnement auprès de KPNB ou d'un Distributeur.
- b. soit transmettre à KPNB l'original de sa Demande d'abonnement, accompagné d'une photocopie des informations mentionnées au point F.1.2, par courrier dans les trois (3) jours ouvrables suivant l'activation de l'Abonnement.

F.1.2. KPNB se réserve le droit de ne pas considérer la Demande d'abonnement comme valable si celle-ci n'est pas accompagnée des documents suivants:

a. pour les personnes physiques:

- l'original de la carte d'identité ou du passeport belge valide ou, le cas échéant, l'original de la carte d'identité pour étrangers délivrée en Belgique qui doit encore être valable au moins jusqu'à la fin de la durée de l'Abonnement);
- la preuve d'un domicile ou d'une résidence fixe en Belgique pour autant que cela ne ressorte pas des documents précédents;

b. pour les personnes morales:

- la publication au Moniteur belge des statuts et de leurs modifications éventuelles, la preuve de l'identité de la personne physique qui représente la personne morale et la preuve de son pouvoir de représentation;

c. pour les sociétés sans personnalité juridique et les associations (de fait) :

- une copie certifiée conforme des statuts et de leurs modifications éventuelles de la société ou de l'association, preuve de l'identité de la personne physique qui représente la société ou l'association et la preuve de son pouvoir de représentation;

d. pour les mandataires :

- la preuve de l'identité du mandataire et la procuration;
- suivant le cas, les documents mentionnés au point F.1.2. (a), au point F.1.2. (b) ou au point F.1.2. (c).

F.1.3. KPNB a le droit de demander à tout Client la communication de pièces complémentaires de nature à attester de sa solvabilité.

F.1.4. KPNB peut refuser de donner suite à une Demande d'abonnement ou à une demande d'activation d'un Service supplémentaire lorsque, entre autres, (i) le Client ne respecte pas les obligations lui incombant en vertu d'un autre contrat conclu avec KPNB, ou (ii) l'accès au Service ne peut être réalisé dans des conditions techniques satisfaisantes, ou (iii) le Client est enregistré aux fichiers de l'a.s.b.l. Preventel (voir également article F.5.1.).

F.1.5. KPNB a le droit de réclamer au Client, avant l'acceptation de la Demande d'abonnement et/ou pendant la durée du Contrat, le paiement d'une garantie ou d'une avance. Elle peut demander une garantie lorsque le contrôle de crédit effectué préalablement à l'acceptation du Contrat, ainsi que les informations objectives fournies par le Client, font apparaître que ce dernier ne peut se permettre financièrement de téléphoner ou d'utiliser l'Internet de manière intensive. Le montant maximum que KPNB peut réclamer à titre de garantie est de 186 euros par raccordement de téléphone mobile, de 150 euros par raccordement de téléphone fixe et de 150 euros par raccordement ADSL/Internet. La garantie versée est remboursée au Client qui respecte ses obligations contractuelles à partir du troisième mois qui suit la date du paiement de la garantie à KPNB, au moyen d'une compensation entre d'une part, le montant de la garantie à rembourser, et d'autre part, les factures dues par le Client. KPNB peut solliciter une avance pendant l'exécution du Contrat lorsqu'il s'avère que le Client fait usage d'un ou de plusieurs Services de manière telle qu'une facture élevée est à craindre. Le montant maximum que KPNB peut réclamer à titre d'avance est le montant non encore payé au moment où l'avance est demandée. Ce montant peut être vérifié par le biais du helpdesk de KPNB. Une avance payée est toujours déduite dans les premières factures suivantes adressées au Client et ne produit aucun intérêt. Le Client

peut demander au helpdesk de KPNB de plus amples informations sur les cas dans lesquels une garantie ou une avance peut être demandée.

F.2. Obligations de moyens

KPNB n'est tenue que d'une obligation de moyen quant à la fourniture des Services. KPNB prendra toutes les mesures raisonnables afin d'assurer que l'accès, la sécurité, la fiabilité et le bon fonctionnement des Services se déroulent aussi paisiblement que possible. KPNB détermine les moyens techniques les plus adéquats de prestation de ces Services, mais KPNB n'a aucune obligation d'élargir le Réseau ou d'augmenter la capacité du Réseau. KPNB ne peut garantir une utilisation continue et sans perturbation des Services, ni que toutes les données envoyées et reçues au moyen des appareils mobiles convenant à cet usage pourront être livrées sans interruption, sous leur forme exacte et dans un délai précis. En cas d'utilisation de l'Internet ou de réseaux comparables, il est possible que des perturbations et/ou l'absence de disponibilité des connections avec le réseau public d'Internet ou d'autres réseaux de télécommunication entravent l'utilisation des Services.

F.3. Responsabilité de KPNB

F.3.1. KPNB s'engage à employer tous les moyens raisonnables en vue de prévenir tout dérangement pour le Client et, dans l'hypothèse ou de tels dérangements interviendraient malgré tout, à prendre toute mesure raisonnable pour limiter les dommages subis par ce dernier. Le Client comprend et accepte que KPNB ne peut être tenue responsable des dommages subis par le Client faisant suite (même uniquement partiellement) à des facteurs externes et/ou des actes du Client lui-même, tels que, sans que cette liste soit exhaustive:

- a. des perturbations ou des défauts de qualité des Services causés par des facteurs externes (tels qu'à titre d'exemple : dysfonctionnement ou défauts de qualité des réseaux et installations de tiers qui sont utilisés par KPNB ; dysfonctionnement ou défauts de qualité dus à des obstacles entravant la communication sans fil ; mesures imposées par les autorités belges ou européennes etc.);
- b. la perte de jouissance imputable à des travaux d'entretien, d'amélioration et/ou d'extension du Réseau, du terminal ou des autres installations de KPNB;
- c. la mauvaise utilisation ou l'utilisation erronée des Services par le Client;
- d. le mauvais fonctionnement du téléphone (mobile), de l'ordinateur, du modem, des accessoires ou, plus généralement, du matériel du Client. En cas de mauvais fonctionnement de son matériel ou de problème de réglage relatif à ce dernier, le Client doit s'adresser exclusivement au vendeur/producteur dudit matériel et non à KPNB;
- e. l'utilisation d'un téléphone (mobile), ordinateur ou modem par le Client (i) de manière non conforme au mode d'emploi ou aux termes du Contrat, ou (ii) qui n'a pas été dûment agréé conformément aux normes applicables, ou (iii) sans prendre les mesures de sécurité nécessaires contre des virus, les intrusions de tiers, etc. ;
- f. l'intervention de tiers malgré les mesures de sécurité de KPNB;
- g. l'utilisation ou l'abus du code PIN ou mot de passe du Client (i) suite à la divulgation volontaire ou involontaire de ce code ou mot de passe à un tiers, (ii) si le Client n'a pas transformé immédiatement le code PIN standard en un code PIN personnel, ou (iii) si le Client a transformé le code PIN standard en un code PIN personnel simple (par ex. 1234, 5555, ...).

F.3.2. KPNB ne peut en aucun cas être tenue responsable des dommages indirects et/ou consécutifs subis par le Client du chef du Contrat, tels que, sans que cette liste soit exhaustive: perte de gain ou de chiffre d'affaires, interruption des activités, perte ou l'endommagement de données, etc.

F.3.3. KPNB ne peut en aucun cas être tenue responsable :

- a. du contenu des conversations menées dans le cadre des Services ;
- b. des transactions conclues par le Client et un tiers et des services fournis par des tiers et/ou accessibles par le biais des Services;
- c. du contenu, de l'intégrité ou de l'exactitude des données transmises par le biais des Services et des informations fournies par des tiers ou accessibles par le biais des Services;
- d. d'une éventuelle violation de la confidentialité des données transmises par le biais des Services;
- e. des dommages aux et/ou de la perte de données transmises par le biais des Services.

F.3.4. Sauf en cas de fraude ou de faute grave de KPNB ou d'un de ses salariés, et sans préjudice des dispositions légales impératives en la matière, la responsabilité de KPNB est en tout état de cause limitée de manière globale, et pour chaque cas dans lequel la responsabilité de KPNB serait mise en cause, à au maximum cinq (5) fois la dernière facture du Client étant entendu que ce montant total ne pourra jamais dépasser cinquante mille (50.000) euros.

F.4. Achat d'un Produit - Garanties

F.4.1. Tout Produit devient la propriété du Client dès son achat par celui-ci. Le Client supporte à partir de ce moment le risque de vol ou de perte du Produit et ne peut faire valoir aucun droit à l'égard de KPNB à ce propos. Nonobstant le fait que le Client est propriétaire du Produit, il lui est interdit de modifier les paramètres spécifiques de celui-ci. En cas de non-respect de cette interdiction, le bon fonctionnement du Service ne pourra être garanti.

F.4.2. Si la Demande d'abonnement du Client est totalement ou partiellement refusée ou si l'Abonnement du Client est suspendu par KPNB en vertu des présentes Conditions générales, le Client n'a droit ni à la restitution ni au remboursement du prix du Produit préalablement acquis (par exemple un gsm), même si cette acquisition a eu lieu auprès d'un des Points de vente.

F.4.3. Sous réserve des dispositions impératives en la matière, KPNB est exonérée de toute responsabilité relative aux Produits au delà d'une période de deux (2) ans qui commence à courir à la date de l'achat par le Consommateur. Pour le surplus, les Produits vendus par KPNB sont uniquement couverts par les conditions de garantie standard du fabricant qui sont insérées dans l'emballage.

F.5. Données personnelles – Protection de la vie privée

F.5.1. Les données à caractère personnel, y compris les coordonnées électroniques (adresse électronique, numéro de téléphone, etc.), que le Client communique à KPNB ou que KPNB octroie au Client (login, mot de passe, numéro de téléphone, adresse e-mail), ainsi que les données relatives aux appels, au numéro d'appel et aux volumes de transit, aux localisations spatiales et temporelles des appels, sont enregistrées dans les fichiers de données de KPNB. KPNB est responsable du traitement de ces données et les bases de données correspondantes sont conservées au siège social de KPNB. Le traitement de ces données est soumis, entre autres, aux dispositions de la loi du 8 décembre 1992 relative à la Protection de la Vie Privée, et de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques. Ces données, qui peuvent être partagées avec d'autres sociétés du Groupe KPNB auquel appartient KPNB et/ou avec des sociétés avec lesquelles KPNB a conclu un contrat de fourniture de services, sont utilisées dans le cadre de l'exécution du Contrat (entre autres l'enregistrement de messages écrits ou oraux ou la fourniture de services localisés), de la gestion de la Clientèle (tels que l'établissement et l'envoi des factures, le suivi, la réception, la vérification et éventuellement le recouvrement des paiements, la gestion du contentieux), de la prévention et du dépistage des fraudes et des infractions, ainsi que du marketing et des études de marché relatifs aux Services et aux Produits. Dans ce dernier cas, les données peuvent être communiquées à des bureaux d'études de marché. Les coordonnées des anciens Clients pourront être utilisées durant une période de deux (2) ans prenant cours à la fin de l'Abonnement du Client pour informer les anciens Clients des nouveaux produits et services et promotions de KPNB.

Si le Client souhaite utiliser certains Services Data, il peut s'avérer nécessaire que KPNB traite de manière spécifique certaines données personnelles pour que le Client puisse avoir accès au Contenu fourni par certains Fournisseurs de contenu.

Le Client peut prendre connaissance des données personnelles le concernant contenues dans les fichiers de KPNB et demander leur rectification en envoyant à cette fin une demande datée et signée à l'adresse du siège de KPNB. Le Client peut de la même manière s'opposer à l'utilisation des données personnelles le concernant, y compris ses coordonnées électroniques, à des fins de marketing et d'études de marché.

Lors de la signature de la Demande d'abonnement, le Client accorde ou refuse, de la manière prévue par la loi, son autorisation pour que ses données personnelles soient reprises dans un annuaire téléphonique ou un service de renseignements par téléphone.

Dans le cadre de son obligation légale d'assistance aux services d'aide et aux instances judiciaires, KPNB se réserve le droit de communiquer certaines données personnelles aux autorités ou à des personnes dûment habilitées.

Dans le cadre de la prévention des fraudes et des infractions, KPNB se réserve le droit de comparer les données fournies par le Client avec les données contenues dans les fichiers de l'a.s.b.l. Preventel et de Graydon, et de transmettre les données personnelles des Clients qui ne respectent pas leurs obligations contractuelles à l'a.s.b.l. Preventel. L'a.s.b.l. Preventel inscrit cette information dans la base de données qu'elle gère, qui est commune à l'ensemble de ses membres et destinée à prévenir et à lutter contre les cas de non-paiement et de fraudes sur les réseaux de télécommunication et d'internet en Belgique. Les droits d'accès et de rectification relatifs aux fichiers détenus par l'a.s.b.l.

Preventel peuvent être exercés par écrit directement auprès de cette dernière, Uitbreidingstraat 84b3, 2600 Berchem. Si l'accès aux Services est refusé ou limité en raison de l'enregistrement du Client dans les fichiers gérés par l'a.s.b.l. Preventel, le Client peut adresser une réclamation directement à l'a.s.b.l. Preventel, à l'adresse précitée.

Certaines coordonnées (notamment les données de localisation) peuvent être rendues anonymes par KPNB (de sorte qu'il ne s'agit plus de données personnelles) et ces données anonymisées peuvent alors être utilisées à des fins statistiques, transmises à des tiers ou commercialisées.

Par la communication de ses données à caractère personnel, le Client autorise expressément KPNB à procéder aux traitements décrits ci-dessus, aux fins décrites plus haut.

Le Client peut également obtenir de plus amples renseignements sur les bases de données visées par le présent article en s'adressant au Registre Public de la Commission pour la Protection de la Vie Privée (www.privacycommission.be).

F.5.2. Le Client accepte expressément que les appels qu'il envoie à, ou reçoit de KPNB soient écoutés par des salariés ou consultants de KPNB qui ne sont pas les interlocuteurs directs du Client, à des fins de formation et de contrôle, ou qu'ils soient enregistrés pour servir de preuve des transactions commerciales.

F.5.3. Le Client accepte que KPNB prenne connaissance, à la demande du service de médiation pour les télécommunications, du SPF Economie ou de toute autre autorité compétente, du contenu des communications faisant l'objet d'une plainte ou d'une contestation et qu'elle le transmette à ces organismes le cas échéant.

F.6. Droits, obligations et responsabilités du Client

F.6.1. Information

F.6.1.1. Le Client reconnaît avoir reçu avant la conclusion du Contrat toutes les informations nécessaires relatives aux Services et aux Produits.

F.6.1.2. Le Client communiquera à KPNB immédiatement et par écrit toute modification des informations qu'il a transmises à KPNB tant lors de l'activation des Services que par la suite (par exemple une nouvelle adresse, une nouvelle dénomination sociale ou un nouveau numéro de compte pour les domiciliations bancaires). Les frais résultant du non-respect de cette obligation seront intégralement supportés par le Client.

F.6.2. Utilisation prudente

Le Client s'engage à utiliser les Services et les Produits comme un utilisateur normalement prudent, en respectant le Contrat, les dispositions légales applicables et les usages en matière d'ordre public ou de bonnes mœurs. Le Client est responsable de la garde de ses équipements. Il s'assurera qu'aucune autre personne n'a accès aux Services sans son autorisation.

Il est de ce fait entre autres interdit au Client d'utiliser les Services pour commettre des infractions ou de divulguer des informations illégales, ce qui comprend notamment l'accès illicite aux données des réseaux connectés, l'atteinte au bon fonctionnement des Services, la mise en danger de l'utilisation ou de la capacité des prestations pour d'autres utilisateurs, la détérioration ou la destruction de l'intégrité des données informatiques, l'envoi non sollicité d'un nombre important d'informations ayant le même contenu (spamming), le harcèlement des personnes, la divulgation de la pornographie ou des textes ou images à contenu raciste et du matériel portant atteinte aux bonnes mœurs, l'incitation à commettre des crimes et délits, l'encouragement à des jeux de hasard et paris illicites, etc.

Le Client s'engage à respecter les droits de propriété intellectuelle qui s'appliqueraient, le cas échéant, aux données faisant l'objet des Services ou aux données traitées dans le cadre d'un Service. A cet égard, tous logos, dénominations et signes utilisés par KPNB dans le cadre de ses Services sont des marques protégées dont il est interdit au Client de faire usage.

F.6.3. Utilisation normale dans le cadre d'une offre illimitée

Certaines dispositions des présentes Conditions générales, mais aussi des Conditions particulières et des Plans tarifaires font référence à « un usage normal personnel et privé » ou à « un usage normal professionnel » dans le cadre d'une offre illimitée.

Sauf si les notions "usage *normal* personnel et privé" ou "usage *normal* professionnel" sont définies autrement dans les Conditions particulières ou les Plans tarifaires, elles signifient ce qui suit :

L'usage normal personnel et privé et l'usage normal professionnel dans le cadre d'une offre illimitée permettent une utilisation véritablement intensive des Services concernés. Ce n'est qu'en cas de fraude (tels que, entre autres: usage commercial du contrat, notamment à des fins de call center ou de simbox, et/ou mise à disposition de tierces personnes), d'usage malhonnête ou, plus généralement, d'usage non conforme à celui qu'on est en droit d'attendre d'un Client qui a conclu un Abonnement bien déterminé (tel que notamment: usage du téléphone mobile comme baby phone) qu'il ne s'agit pas d'un usage normal.

Sauf en cas de promotions qui dérogeraient expressément aux limites mentionnées ci-dessous, un usage sera considéré comme frauduleux si le Client :

En ce qui concerne les Services Mobiles :

- appelle régulièrement plus de 6 heures par jour et/ou 30 heures par semaine ;
- appelle régulièrement plus de 3 heures de façon ininterrompue ou par le biais de conversations poursuivies immédiatement après leur interruption ;
- envoie plus de 300 SMS par jour et/ou plus de 5000 SMS par mois;
- envoie plus de 50 MMS par jour et/ou plus de 400 MMS par mois vers BASE et/ou adresses e-mail ;
- envoie plus de 20 MMS par jour et/ou plus de 100 MMS par mois vers les autres réseaux mobiles ;
- génère, dans le cadre de l'utilisation de Services Data, un transfert de données depuis la Belgique qui dépasse 500 MB par jour et/ou 5 GB par mois.

En ce qui concerne les Services Téléphonie :

- appelle régulièrement plus de 6 heures par jour et/ou 42 heures par semaine.

Dans chacun de ces cas, KPNB se réserve le droit de limiter la fourniture de Services ou de suspendre et/ou de résilier le Contrat.

F.6.4. Responsabilité

F.6.4.1. Sauf en cas de cession du Contrat effectuée en vertu de l'article F.9.2, le Client demeure seul responsable envers KPNB de l'exécution des obligations que lui impose le Contrat.

F.6.4.2. Le Client est responsable de tous les dommages subis par KPNB suite à la violation par le Client de l'une des obligations imposées dans le cadre du présent Contrat.

F.6.5. Modification du Plan tarifaire par le Client

Le Client n'est pas autorisé à changer de Plan tarifaire avant la fin de la période initiale de son contrat, sauf à y avoir été expressément autorisé par KPNB.

Quand bien même le Client aurait été autorisé à changer prématurément de Plan tarifaire, il reconnaît que s'il a initialement eu accès aux Services dans le cadre d'une offre promotionnelle grâce à laquelle il a reçu un avantage spécifique de la part de KPNB, cette dernière a le droit d'imposer des conditions spécifiques avant d'autoriser le Client à procéder audit changement.

F.7. Tarifs – Indexation des prix

F.7.1. Les différents Plans tarifaires relatifs aux différents Services peuvent être obtenus auprès des Distributeurs et du service de clientèle de KPNB. Sauf mention contraire expresse dans les Conditions spécifiques relatives au Service concerné, les tarifs de KPNB sont valables uniquement pour les appels / SMS / MMS /utilisation de Data en Belgique, numéros spéciaux exceptés.

F.7.2. Certains Plans tarifaires prévoient la possibilité de transférer la partie du forfait d'appel non utilisé du Client au mois prochain. Dans un tel cas, la consommation se déroule comme suit : le Client utilise d'abord le forfait d'appel du « nouveau » mois et le forfait d'appel transféré n'est consommé qu'après épuisement du « nouveau » forfait.

F.7.3. KPNB peut revoir et adapter les prix des Plans tarifaires une fois par an, dans le courant du mois de janvier, en fonction de l'indice des prix à la consommation. Etant donné qu'il s'agit d'une indexation au sens de l'article 108§2 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques et non d'une augmentation tarifaire, le Client n'a pas le droit de résilier le Contrat conformément à l'article F.10.3.2.5 .

F.8. Facturation et paiement

F.8.1. La facture qui est adressée au Client reprend les données suivantes :

- les frais de connexion le cas échéant;
- la redevance d'Abonnement le cas échéant ou Forfait d'appel minimum éventuel, qui sont payables chaque mois par anticipation;
- la contribution complémentaire pour les options ou services supplémentaires;
- le coût détaillé des communications nationales;
- le coût détaillé des communications internationales;
- le coût détaillé de l'utilisation des services de roaming;
- le coût des appels vers des numéros spéciaux;
- le cas échéant, le loyer du matériel loué ou le prix d'achat du matériel commandé;
- le cas échéant, le prix des volumes de transit non compris dans la redevance d'abonnement mensuelle;
- les autres coûts et crédits éventuels à facturer au Client, parmi lesquels entre autres les abonnements que le Client a conclus auprès de certains Fournisseurs de Contenu pour avoir accès à leurs données et/ou services et qui sont perçus par KPNB pour le compte de ces Fournisseurs.

F.8.2. Moyennant l'indication de ce choix dans la Demande d'abonnement ou une demande écrite dans ce sens au cours du Contrat, le Client peut demander que lui soient adressées des factures non détaillées.

F.8.3. Sous réserve d'une convention dérogatoire ou, entre autres, de problèmes techniques, KPNB envoie la facture au Client sur base mensuelle.

Etant donné que KPNB a plusieurs cycles de facturation par mois, la période facturée ne correspondra pas pour tous les Clients à un mois calendrier. Il est dès lors possible que la première facture concerne une période plus courte qu'un mois. Les Tarifs relatifs à un mois seront facturés *pro rata temporis*, et le nombre de minutes d'appel et/ou de SMS et/ou MMS et/ou de Data gratuits ou inclus dans le Forfait d'appel mensuel sera calculé sur la même base. En cas de modification des tarifs par KPNB ou de migration du Client d'un type de service vers un autre (changement de Plan tarifaire), les tarifs modifiés sont également appliqués et facturés *pro rata temporis*. En cas de changement de Plan tarifaire à la demande du Client, le tarif modifié entrera en vigueur après l'envoi de la première facture suivant la demande, sauf si la demande est faite durant la période pendant laquelle une facture est établie, au quel cas le tarif modifié ne sera appliqué qu'après l'envoi de la facture suivante. Il en va de même si le Client demande de nouveaux services ou des services supplémentaires. Le Client reconnaît que les coûts des services de roaming peuvent être facturés plusieurs mois après la date de la fourniture du service de roaming, du fait que KPNB doit attendre à cette fin les informations des autres opérateurs concernés.

F.8.4. La facture est envoyée au Client en un (1) exemplaire. Pour autant que cette possibilité existe et que le Client ait marqué son accord préalable ou ait demandé à KPNB de payer ses factures par domiciliation bancaire, cet envoi pourra se faire par voie électronique. Le Client pourra toujours, sans frais, revenir à une facturation papier traditionnelle. Il pourra également toujours, dans ce cas, demander un ou plusieurs duplicatas de sa facture moyennant le paiement du montant indiqué par KPNB.

F.8.5. Tous les montants facturés sont payables dans le délai indiqué sur la facture et, à défaut d'un tel délai, dans les quatorze (14) jours suivant la date de facturation, par l'un des moyens de paiement suivants :

- virement bancaire ou postal ;
- domiciliation bancaire, en remplissant le coupon joint à cet effet au formulaire de demande ou par tout autre document servant cet effet;
- pour certains Services : domiciliation de carte de crédit Visa, MasterCard, American Express, en remplissant le formulaire mis à disposition par KPNB.

Les frais supplémentaires engendrés par l'utilisation d'autres moyens de paiement pourront être facturés par KPNB.

F.8.6. Si KPNB ne reçoit aucun paiement des montants facturés dans le délai de paiement stipulé, des intérêts moratoires s'appliqueront de plein droit à partir de l'expiration du délai de paiement. Leur montant sera égal au taux d'intérêt légal multiplié par 1,5. KPNB peut en outre facturer une indemnité forfaitaire égale à 15% des montants facturés qui n'ont pas été payés à l'échéance, avec un minimum de 60,00 euros, sans préjudice de son droit à une indemnité de procédure.

F.8.7. Le Client peut, après l'envoi d'une mise en demeure, réclamer une indemnité de 60,00 euros si KPNB reste en défaut de respecter, dans un délai de cinq (5) jours ouvrables suivant la réception de la mise en demeure, son principal engagement contractuel, à savoir « employer tous les moyens raisonnables pour donner accès au Client au Réseau et aux Services ».

F.8.8. La contestation d'une facture de KPNB doit, sous peine d'irrecevabilité, être communiquée à KPNB, par lettre recommandée, dans un délai d'un mois à compter de la date de la facture. Cette possibilité ne porte pas préjudice à l'obligation du Client de payer cette facture dans le délai normal, sauf en cas de contestation justifiée par le Client du montant facturé. Le Client est néanmoins tenu de régler le montant non contesté des Services facturés, comme les factures postérieures si celles-ci ne donnent pas lieu à contestation.

F.8.9. S'il apparaît qu'un montant trop élevé a été facturé au Client et que ce dernier s'en est acquitté, la différence sera compensée, pour autant que possible, avec les montants facturés ultérieurement.

F.9. Cession du Contrat

F.9.1. KPNB peut céder, totalement ou partiellement, ses droits et/ou obligations découlant du Contrat à un tiers sans le consentement du Client. Cette cession ne peut cependant pas engendrer une réduction des garanties du Client.

F.9.2. Le Client ne peut céder à un tiers, partiellement ou totalement, ses droits et/ou obligations résultant du Contrat que moyennant (i) l'accord préalable et écrit de KPNB, et (ii) à condition que le Client et le cessionnaire aient entièrement complété et signé le formulaire de cession de KPNB destiné à cet effet et l'aient transmis à cette dernière.

F.10. Entrée en vigueur et résiliation de l'Abonnement - suspension des Services

F.10.1. Début et durée de l'Abonnement

L'Abonnement d'un Consommateur débute au moment de l'activation de l'Abonnement.

L'Abonnement d'un Client qui n'est pas un Consommateur débute au moment de l'activation de l'Abonnement, mais ce Client est lié par sa demande d'Abonnement dès qu'il l'a signée.

A moins que le Client n'ait expressément opté dans la Demande d'abonnement pour un Contrat à durée déterminée, l'Abonnement est conclu pour une durée indéterminée.

F.10.2. Suspension des Services

F.10.2.1. Par KPNB

KPNB peut refuser ou suspendre, totalement ou partiellement, les Services (y compris les services supplémentaires, les options, le roaming et/ou les communications internationales), après envoi d'un préavis au Client dans les cas suivants :

- lorsque le Client ne respecte pas les obligations que lui impose le Contrat, ou s'il utilise les Services d'une manière contraire aux dispositions légales et/ou réglementaires en vigueur;
- en cas de non-paiement total ou partiel du montant d'une facture pour un des Services dans le délai de paiement, ou en cas d'insolvabilité ou de présomption d'insolvabilité notoire;
- en cas de fraude ou de présomption de fraude notoire;
- lorsque le Client a donné des informations erronées, incomplètes ou fausses lors de la Demande d'abonnement, n'a pas communiqué la modification de ces informations conformément à l'article F.6.1.2, ou omet de remettre la Demande d'abonnement à KPNB conformément à l'article F.1.1;
- lorsque le Client a refusé de payer la garantie ou l'avance stipulée à l'article F.1.5 dans le délai indiqué;
- en cas de consommation anormale du Client (appels, téléchargement très élevé, ...)
- si KPNB constate que le téléphone (mobile), l'ordinateur ou le modem ou une autre installation qu'utilise le Client peut provoquer des perturbations sur le Réseau ou qu'il n'est pas agréé conformément aux normes applicables;
- sur la base d'exigences obligatoires fixées par la loi et relatives au Réseau ou installations de KPNB;
- en cas de non-respect par le Client des obligations qui lui impose un autre contrat avec KPNB.

KPNB peut également suspendre, totalement ou partiellement, les Services avec effet immédiat et sans préavis dans les cas suivants :

- sur la base d'exigences légales impératives,
- lorsque le bon fonctionnement du Réseau ou de ses installations est compromis,
- en cas de rupture du Contrat ou de défaut de paiement,

- en cas de fraude découverte ou présumée d'une nature telle que la non-suspension des Services pourrait avoir des conséquences graves pour KPNB et/ou pour des tiers.
- en cas de faillite, de demande de sursis de paiement, de liquidation ou de dissolution du Client ou de violation irréparable du Contrat.

En cas de suspension avec effet immédiat et sans préavis, KPNB fournira au Client, à la demande écrite expresse de celui-ci, les explications nécessaires dans les trois (3) jours ouvrables suivant la réception de sa demande.

Dans les cas de suspension susmentionnés, le Client n'a droit à aucun dédommagement de la part de KPNB, sauf en cas de suspension injustifiée ou non fondée. Le Client demeure en outre tenu de respecter ses obligations contractuelles, y compris ses obligations de paiement. Le Client reconnaît et accepte à cet égard que l'éventuelle redevance d'Abonnement ou les forfaits d'appel minimums restent dus pendant la période de suspension des Services. En cas de suspension injustifiée, le Client recevra une note de crédit pour l'éventuelle redevance d'Abonnement ou les forfaits d'appel minimums qui lui ont été facturés pendant la période de suspension. La suspension est levée dès que KPNB reçoit la preuve de la régularisation de la situation. Les frais de désactivation et d'activation peuvent être facturés au Client.

F.10.2.2. Par le Client

Le Client peut demander à KPNB, pour des motifs qui lui sont propres (par exemple : un long séjour à l'étranger ou à l'hôpital), de suspendre les Services pendant une période déterminée. L'éventuelle redevance d'Abonnement ou les forfaits d'appel minimums restent dus pendant la période de suspension. Une suspension peut durer six (6) mois au maximum et est uniquement levée à la demande écrite expresse du Client à cette fin, adressée à KPNB par fax ou recommandé. Cette disposition ne s'applique pas lorsque le Client estime devoir annuler ou suspendre le Contrat parce que KPNB n'aurait pas respecté ses obligations contractuelles.

F.10.3. Résiliation de l'Abonnement

F.10.3.1. Par KPNB

F.10.3.1.1. KPNB a le droit de résilier unilatéralement l'Abonnement par lettre recommandée moyennant un préavis de quinze (15) jours calendriers :

- si la suspension des Services visée à l'article F.10.2.1 se poursuit pendant quinze (15) jours;
- si le Client n'a pas remédié à une violation du Contrat dans un délai de quinze (15) jours après avoir été mis en demeure de ce faire par KPNB.

F.10.3.1.2. En cas de faillite, de demande de sursis de paiement, de liquidation ou de dissolution du Client ou de violation irréparable du Contrat, l'Abonnement est considéré comme résilié d'office sans qu'une mise en demeure ou qu'une intervention judiciaire préalable soient requises.

F.10.3.1.3. La résiliation de l'Abonnement par KPNB effectuée conformément aux articles F.10.3.1.1. et F.10.3.1.2. ne donne pas au Client le droit de percevoir

d'indemnité quelle qu'elle soit et ne supprime pas l'obligation du Client de payer les sommes dues.

F.10.3.2. Par le Client

F.10.3.2.1. Le Client peut mettre fin à un Abonnement à durée indéterminée par lettre recommandée moyennant un préavis d'un (1) mois.

F.10.3.2.2. Un Abonnement à durée déterminée est automatiquement prolongé à son échéance pour une durée indéterminée, à moins que le Client ne le résilie par lettre recommandée au moins un mois avant l'expiration de ladite durée déterminée.

F.10.3.2.3. Si le Client est un Consommateur et rompt unilatéralement l'Abonnement avant l'expiration de la durée déterminée, il doit payer une indemnité égale à la redevance d'Abonnement ou aux forfaits d'appel minimums pour la période allant jusqu'à la fin de la durée déterminée. Toutefois, si la durée du Contrat excède quinze (15) mois, l'indemnité due par le Consommateur sera calculée comme si le Consommateur était lié par un Contrat d'une durée déterminée de quinze (15) mois.

F.10.3.2.4. Si le Client n'est pas un Consommateur et rompt le Contrat avant l'expiration de la durée déterminée, il doit payer une indemnité égale à la redevance d'Abonnement ou aux forfaits d'appel minimums pour la période allant jusqu'à la fin de la durée déterminée. En outre, le Client doit payer une indemnité de 75% du montant que KPNB avait facturé pour des Services pendant les trois derniers mois précédant la rupture ou résiliation anticipée. Les redevances d'Abonnement ou les Forfaits d'appel minimums ne seront pas pris en compte pour le calcul de l'indemnité.

F.10.3.2.5. Si le Client n'accepte pas les augmentations tarifaires notifiées, autres que l'augmentation des tarifs de roaming, il a le droit de résilier moyennant lettre recommandée son Abonnement sans pénalité au plus tard le dernier jour du mois qui suit la réception de la première facture suivant l'entrée en vigueur des modifications. En cas de proposition par KPNB d'une modification des Conditions générales portant sur un autre sujet que le tarif applicable, le Client a le droit de résilier moyennant lettre recommandée son Abonnement sans pénalité au plus tard le dernier jour du mois qui suit l'entrée en vigueur de ladite modification. Si l'augmentation tarifaire ou la modification des Conditions générales porte uniquement sur un Service supplémentaire déterminé, le droit du Client se limite à la possibilité de résilier le Service supplémentaire concerné, selon les mêmes modalités et moyennant les mêmes conditions.

F.10.3.2.6. Toute résiliation du Contrat entraîne l'effacement automatique de l'ensemble des données éventuellement stockées par KPNB pour le Client (entre autres messages électroniques, pages personnelles, etc). Le Client doit donc sauvegarder, régulièrement et sur un support distinct, l'ensemble des données dont il confie le stockage à KPNB.

F.11. Modifications par KPNB

F.11.1. KPNB informera dûment le Client au moins un mois avant l'entrée en vigueur d'une modification du Contrat, d'une augmentation tarifaire (autre qu'une augmentation des tarifs de roaming) ou d'une modification des caractéristiques techniques des

Services si la modification ou de l'augmentation prévues ont des implications pour le Client. Les Conditions générales et les tarifs peuvent toujours être consultés sur www.base.be.

F.11.2. Si le Client n'accepte pas l'augmentation tarifaire (autre que l'augmentation des tarifs de roaming) ou la modification du Contrat ou des caractéristiques techniques annoncée, il peut résilier unilatéralement et anticipativement l'Abonnement sans paiement de la moindre pénalité ou indemnité conformément aux dispositions de l'article F.10.3.2.2. des Conditions générales.

F.11.3. Le Client qui utilise les Services à l'aide d'un Forfait d'appel prépayé et qui n'accepte pas l'augmentation tarifaire, ou la modification du Contrat ou des caractéristiques techniques annoncée n'aura en aucun cas droit au remboursement du Forfait d'appel prépayé déjà acheté. Le Client qui achète/recharge un Forfait d'appel prépayé après l'annonce des modifications est irréfragablement présumé avoir accepté les modifications.

F.11.4. Si la modification du Contrat par KPNB a pour conséquence qu'il devient impossible pour le Client d'utiliser le Forfait d'appel prépayé dont il disposait avant la modification, KPNB aura pour unique obligation de remplacer les Forfaits d'appel prépayés devenus inutilisables par des nouveaux forfaits d'appel prépayés de même valeur. Le Client n'aura en aucun cas droit au remboursement du Forfait d'appel prépayé devenu inutilisable.

F.12. Signature du Client

À moins que les Conditions générales ou des Conditions particulières prescrivent une autre forme de notification, une notification effectuée par le Client par télécopie ou par courrier électronique sera considérée comme une notification effectuée par le Client par écrit. Si KPNB a des doutes sur l'authenticité de la notification, elle demandera immédiatement au Client de lui envoyer un exemplaire original signé et sera en droit de ne pas donner suite à la notification aussi longtemps que ledit original écrit et signé ne lui sera pas parvenu.

F.13. Questions, réclamations et litiges

F.13.1. Le Client peut adresser ses questions et réclamations écrites relatives aux Services, ou signaler le vol, la perte ou le défaut d'une carte SIM, téléphone ou d'un modem, au service clientèle de KPNB en utilisant l'un des canaux indiqués ci-après :

Par lettre : Avenue Reine Astrid 166, 1780 Wemmel
Par télécopie : 070/22.55.05
Par e-mail : pour des questions techniques : support@base.be
pour des questions administratives : info@base.be
Par téléphone : 02/60.80.600
pour des questions techniques : du lundi au samedi de 8h à 22h
et le dimanche de 10h à 18h30
pour des questions administratives : du lundi au vendredi de 8h à 20h et le samedi de 9h à 17h30

F.13.2. KPNB s'engage à résoudre le plus rapidement possible les problèmes dont elle est informée et auxquels elle est en mesure de remédier. Si le Client n'est pas satisfait de la solution proposée par KPNB, ou s'il est victime d'appels malveillants, il peut s'adresser au service de médiation pour les télécommunications : Place des Barricades, 1 – 1000 Bruxelles - plaintes@mediateurtelecom.be. Les plaintes soumises au service médiation ne sont recevables que si le Client peut démontrer qu'il a entrepris une démarche préalable auprès de KPNB.

F.13.3. Compétence judiciaire

Tout litige relatif au Contrat, à l'exécution ou à l'interprétation de celui-ci qui n'a pas pu être réglé par l'intermédiaire de KPNB ou du service de médiation, relève de la compétence exclusive des tribunaux de Bruxelles en tant que lieu de naissance de l'engagement, sauf si une loi particulière impose une autre compétence.

F.13.4. Loi applicable

Le Contrat est régi par le droit belge.

Informations utiles

Si vous souhaitez poser des questions techniques, n'hésitez pas à contacter KPNB. Une équipe de collaborateurs spécialisés et multilingues se tient à votre disposition du lundi au samedi de 8h à 22h et le dimanche de 10h à 18h30.

Pour des questions administratives, vous pouvez nous contacter du lundi au vendredi de 8h à 20h et le samedi de 9h à 17h30.

Service clientèle pour particuliers :

à partir de tout téléphone, fixe ou mobile, en Belgique : 0486 19 19 90 ou 02/608.06.00
à partir de tout téléphone, fixe ou mobile, à l'étranger : +32.2.608.06.00

Pour plus d'informations sur les Produits et Services :

- surfez sur **www.BASE.be**
- rendez-vous dans un **Point de vente** ou chez un **Distributeur**.

Version : Septembre 2009

La société KPN Belgium sa ne peut être tenue responsable d'éventuelles erreurs d'impression ou de toute autre erreur apparaissant dans la présente édition. Les caractéristiques des produits et services peuvent être modifiées sans préavis. Consultez les conditions générales de KPNB pour des informations plus détaillées.

© par KPN Belgium sa, tous droits réservés.

E.R. : KPN Belgium sa, Avenue Reine Astrid 166, 1780 Wemmel.

KPN BELGIUM – CONDITIONS GENERALES

Les présentes conditions générales comprennent plusieurs chapitres. Les concepts utilisés dans ces conditions générales sont définis dans le chapitre A. Le chapitre B s'applique spécifiquement aux services de téléphonie mobile. Le chapitre E précise les règles applicables lorsque le Client opte pour une formule combinant plusieurs services de KPNB. Le chapitre F énonce les règles générales qui s'appliquent à tous les services et types d'abonnement.

En cas de contradiction entre (i) les dispositions relatives à un service spécifique ou les éventuelles Conditions particulières et (ii) les conditions mentionnées dans le chapitre F, les dispositions relatives au service spécifique ou les Conditions particulières en cause prévalent sur les conditions générales du chapitre F. Les Conditions particulières prévalent toujours sur les dispositions relatives à un service spécifique.

KPN Belgium sa offre ses services notamment sous la dénomination commerciale BASE.

A. Définitions

Dans les présentes conditions générales, nous entendons par:

Abonnement : le Contrat en vertu duquel le Client fait usage d'un ou plusieurs Services pendant une durée déterminée ou indéterminée. La formule consistant en un forfait d'appel mensuel faisant l'objet d'une facture est également considérée comme un Abonnement.

Client : la/les personne(s) physique(s) ou morale(s), société(s) sans personnalité juridique ou association(s) de fait qui utilise(nt) les Services et/ou achète(nt) un Produit.

Carte SIM : la carte à puce qui est mise à disposition du Client par KPNB et qui doit être insérée dans le téléphone mobile du Client pour pouvoir utiliser le réseau de mobilophonie.

Conditions générales : les présentes Conditions générales, dont le texte est disponible auprès de KPNB et des Distributeurs et lequel peut être consulté sur le site www.base.be

Conditions particulières : il est possible que pour certains Services, certaines conditions particulières dérogeant aux Conditions générales s'appliquent. Le cas échéant, ces Conditions particulières seront communiquées au Client avant la conclusion du Contrat et feront partie intégrante du Contrat. Le texte des Conditions particulières est, tout comme celui des Conditions générales, disponible auprès de KPNB et des Distributeurs, ainsi que sur le site www.base.be.

Consommateur(s) : toute personne physique qui est un Client et qui utilise les Services ou achète les Produits exclusivement à des fins non professionnelles.

Contenu : les informations qui sont mises à la disposition du Client via l'internet (réseau public), l'intranet (réseaux d'entreprises) ou d'autres applications, sans considération de l'identité du Fournisseur de contenu et auquel le Client peut avoir accès via son téléphone mobile grâce aux Services Data.

Contrat : la relation contractuelle entre le Client et KPN Group Belgium sa / KPN Belgium sa relative à l'achat des Produits et/ou à l'utilisation des Services. Le Contrat comprend les Conditions générales et, le cas échéant, la Demande d'abonnement, le

Plan tarifaire choisi et éventuellement les Conditions particulières et des spécifications techniques.

Contrat Data : le contrat auquel le client adhère pour pouvoir utiliser les Services Data.

Demande d'abonnement : le formulaire de demande, dûment complété et signé par le Client, par lequel celui-ci sollicite la fourniture des Services par Abonnement.

Distributeurs : l'ensemble des Points de vente et des distributeurs indépendants agréés par KPNB.

Forfait d'appel prépayé : le montant prépayé qui permet au Client consommateur d'avoir accès, via sa Carte SIM, à certains Services Mobiles à concurrence de ce même montant, et pour lequel aucune facture n'est établie.

Fournisseur de contenu : les personnes physiques ou morales responsables de la conception, de la gestion et de la distribution de Contenu.

KPN Belgium sa : Avenue Reine Astrid 166, 1780 Wemmel, RPM 0463.193.905.

KPN Group Belgium sa : Rue Neerveld 105, 1200 Bruxelles, RPM 0462.925.669.

Pack : une combinaison spécifique de plusieurs Services offerte au Client dans le cadre d'un seul Abonnement.

Plan tarifaire : la formule tarifaire choisie par le Client dans la liste des tarifs au moment de ou après la conclusion du Contrat. Les différents Plans tarifaires pour les différents Services peuvent être consultés auprès des Distributeurs et du service de clientèle de KPNB.

Point de vente : un magasin distributeur de Services et/ou Produits de KPNB et qui est exploité par une entreprise du groupe KPN.

Produit(s) : le nom commun d'un ou de plusieurs produits que le Client achète à KPNB ou qui sont mis à la disposition du Client par KPNB.

Réseau : le réseau de mobilophonie de KPN Group Belgium sa utilisé par KPNB et/ou le réseau ADSL ou de téléphonie utilisé par KPNB pour la livraison de Services.

Services : l'ensemble des services (Mobile et/ou ADSL/Internet et/ou Téléphonie) auxquels le Client s'est inscrit.

Services ADSL/Internet : le service d'Internet et les services supplémentaires y relatifs fournis par KPNB.

Services Mobiles : le service de téléphonie mobile et les services supplémentaires y relatifs fournis par KPNB.

Services Téléphonie : le service de téléphonie fixe et les services supplémentaires y relatifs fournis par KPNB.

Services Data : les Services Mobiles proposés au Client par KPNB ou par un Fournisseur de contenu et qui permettent au Client d'avoir accès à l'internet (réseau public), l'intranet (réseaux d'entreprises) ou d'autres applications (Blackberry, wap, mms, sms) via son téléphone mobile par le biais du Réseau.

SMS : désigne les brefs messages écrits de maximum 160 caractères que le Client peut envoyer et recevoir via son téléphone mobile.

KPNB : KPN Belgium sa.

B. Téléphonie Mobile

B.1. Procédures de raccordement et d'activation

Le Client peut avoir accès aux Services Mobiles soit par la souscription d'un Abonnement, soit par l'achat d'un Forfait d'appel prépayé.

B.1.1. Abonnement

Le Client qui choisit d'avoir accès aux Services Mobiles par le biais d'une souscription à un Abonnement doit communiquer une Demande d'Abonnement conformément aux dispositions de l'article F.1 des présentes Conditions générales.

B.1.2. Forfait d'appel prépayé

B.1.2.1. Un Forfait d'appel prépayé donne au Client un accès direct à certains Services Mobiles à concurrence du montant de ce Forfait d'appel. Les Services Mobiles disponibles et les tarifs applicables varient en fonction du type de Forfait d'appel prépayé choisi. De plus amples informations à ce sujet peuvent être obtenues auprès de KPNB, des Distributeurs et sur le site Internet www.base.be. Le Forfait d'appel prépayé est un produit réservé aux Consommateurs, à l'exclusion des utilisateurs professionnels, et ne pourra à ce titre jamais faire l'objet d'une facture.

B.1.2.2. Le Client peut effectuer des appels grâce au numéro d'appel qui lui a été attribué aussi longtemps que le Forfait d'appel prépayé n'a pas été totalement épuisé ou définitivement perdu en application de l'article B.2.2 des Conditions générales. Tant que KPNB n'a pas supprimé ce numéro conformément à l'article B.2.2 des Conditions générales, le Client peut continuer à recevoir des appels en Belgique.

B.1.2.3. Le Client ne pourra jamais prétendre à aucun remboursement de la quotité non épuisée de son Forfait d'appel prépayé, même en cas d'application de l'article B.2.2 des Conditions générales, sauf en cas de migration vers un Abonnement. Dans ce dernier cas, un montant maximal de 30 EUR de valeur d'appel effectivement achetée par le Client peut être transféré, tout transfert de valeur d'appel reçue gratuitement dans le cadre de promotion étant exclu.

B.1.2.4. Le Client qui utilise un Forfait d'appel prépayé sans s'être au préalable enregistré auprès de KPNB accepte que son identité n'est dès lors pas connue de KPNB et que cette dernière n'est par conséquent pas en mesure de lui communiquer des informations, fussent-elles obligatoires, autrement que de manière extrêmement succincte par le biais d'un SMS.

B.1.3. Activation

L'activation du Client est effectuée par un Distributeur ou par le Client lui-même. Dans ce dernier cas, et dépendant de la formule choisie, soit le premier appel effectué avec la carte SIM aboutit automatiquement à KPNB, qui active le Client, soit le Client doit envoyer un SMS avec son code pin au numéro qui lui aura au préalable été communiqué suite à sa Demande d'abonnement et après réception duquel il est activé conformément à la procédure applicable.

B.2. Prestations de KPNB

B.2.1. Roaming et appels internationaux

Selon les options, le type d'Abonnement, le versement éventuel d'une garantie ou d'une avance, le type de Forfait d'appel prépayé ou la date depuis laquelle le Client est Client, KPNB offre au Client la possibilité d'effectuer ou de recevoir des appels à partir d'un certain nombre d'autres pays que la Belgique ("roaming") ou d'effectuer des appels à partir de la Belgique vers certains réseaux étrangers (appels internationaux). La liste de ces pays et les prix facturés pour ces services de roaming et ces appels internationaux sont disponibles auprès du service d'assistance de KPNB et sur le site internet www.base.be. Les tarifs roaming et internationaux sont constamment adaptés en fonction des accords que KPNB conclut avec ses partenaires. Ceci implique notamment que les tarifs roaming sont susceptibles de changer pendant le séjour du Client à l'étranger.

Selon le pays où le client se trouve, la carte SIM sélectionne ou non automatiquement un réseau partenaire de KPNB. Toutefois, le Client conserve toujours la possibilité de sélectionner manuellement le réseau de son choix à la condition que KPNB ait conclu un accord de roaming dans ce pays avec l'opérateur de cet autre réseau.

Il revient également au Client de sélectionner le réseau utile dès son entrée dans le pays dans l'hypothèse où il souhaite bénéficier de tarifs spécifiques propres à l'un de ces partenaires roaming de KPNB.

La couverture du réseau et la disponibilité du service à l'étranger dépendent entièrement de l'opérateur étranger dont on utilise le réseau et KPNB ne peut dès lors être tenue responsable en cas de dérangement ou de qualité non satisfaisante des Services à l'étranger.

B.2.2. Numéro d'appel

KPNB s'engage à activer la Carte SIM le plus rapidement possible. Elle attribue un numéro d'appel par raccordement au Client au plus tard lors de cette activation. Le Client ne peut exiger ni de recevoir un numéro spécifique lors de l'activation (sauf dans le cadre de la portabilité de son numéro vers KPNB auquel cas il peut conserver le numéro qui lui a été attribué initialement par son ancien opérateur), ni de modifier son numéro par la suite. Au terme du contrat le Client perd définitivement tout droit sur son numéro d'appel, sauf à demander à conserver celui-ci conformément à la procédure de portabilité applicable chez KPNB. En tout état de cause, KPNB reste toujours en droit de modifier le numéro du Client pour des raisons de service impératives et sans être redevable de la moindre indemnité à ce dernier pour autant qu'il soit averti dudit changement au moins deux (2) mois à l'avance.

Dans le cas d'un Forfait d'appel prépayé et sauf convention contraire incluse dans des Conditions particulières, le Client accepte:

- (i) que le numéro soit définitivement perdu si le forfait d'appel figurant sur la Carte SIM a été égal à zéro (0) pendant plus de six (6) mois, sauf en cas d'échéance du Forfait d'appel, telle que décrite au point (ii) ci-dessous, auquel cas les dispositions de ce point (ii) ci-dessous sont exclusivement applicables.
- (ii) que le Forfait d'appel prépayé demeure valable pendant une durée de douze (12) mois au maximum après le dernier achat d'un forfait d'appel (premier achat ou rechargement). Après cette période, le Forfait d'appel

prépayé vient à échéance. Dans ce dernier cas, le Client accepte que le numéro d'appel soit définitivement perdu si le forfait d'appel figurant sur la Carte SIM a été égal à zéro (0) pendant plus de deux (2) mois à dater de la déchéance du Forfait d'appel prépayé.

Une modification des conditions applicables par KPNB (y compris, mais sans y être limité: la modification des tarifs intérieurs applicables) ne diminuera en aucun cas les droits du Client liés à un Forfait d'appel prépayé acheté antérieurement à la modification. Les anciennes conditions continuent à s'appliquer au Forfait d'appel prépayé qui a été acheté avant la prise d'effet des conditions modifiées, jusqu'à la prochaine recharge effectuée après l'entrée en vigueur des conditions modifiées. Le Client est supposé avoir accepté les conditions modifiées par le simple fait d'acheter un nouveau Forfait d'appel prépayé.

B.3. Droits, obligations et responsabilités du Client

B.3.1. Carte SIM - code PIN

B.3.1.1. Afin d'éviter les abus, le Client doit, dès réception de sa carte SIM, changer le code PIN standard en un code PIN secret personnel. Le Client est responsable de la stricte confidentialité de ce code et veillera donc à éviter tout code trop évident tel que 1111, 2222 ou 1234.

B.3.1.2. KPNB demeure l'unique propriétaire de la Carte SIM remise au Client. Le Client ne peut pas céder, prêter, détériorer ou détruire la Carte SIM. Si le Client souhaite que la Carte SIM puisse être utilisée par d'autres personnes, il doit indiquer au préalable les coordonnées de tous les utilisateurs sur le formulaire prévu à cet effet, et joindre ce formulaire à sa Demande d'abonnement. Le Client reste toutefois en tout état de cause seul responsable de l'exécution des obligations découlant du Contrat. Dans les sept (7) jours suivant la fin du Contrat, le Client restituera la Carte SIM à KPNB ou à l'un des Points de vente. Le Client doit utiliser la Carte SIM en bon père de famille. Toute tentative de reproduction des données d'identification techniques de la Carte SIM et tout usage frauduleux de la Carte SIM sont interdits et donneront lieu au retrait du numéro d'appel lié à la Carte SIM, sans préjudice d'autres mesures que KPNB pourrait prendre à l'égard du Client.

B.3.1.3. En cas de perte, de vol ou de dégradation de la Carte SIM, le Client demeure responsable de l'utilisation et du paiement des frais de communication et des autres frais jusqu'à ce que le Client ait demandé par téléphone à KPNB la suspension des Services Mobiles. Lors de cette demande, le Client doit pouvoir s'identifier comme le titulaire légitime de la Carte SIM. Cette demande doit être confirmée par écrit par le Client dans les huit (8) jours qui suivent la déclaration par téléphone. A la demande de KPNB, le Client doit communiquer le numéro du procès-verbal de la déclaration de perte ou de vol effectuée auprès de la police. Les éventuels frais d'Abonnement restent dus pendant la suspension. La durée de validité du Forfait d'appel prépayé n'est pas suspendue et vient donc à terme à la date initialement prévue KPNB fournit une nouvelle carte SIM au Client à la demande de ce dernier et moyennant le paiement du coût de celle-ci. KPNB s'engage à faire tous les efforts raisonnables pour lever la suspension de l'Abonnement du Client qui est en possession d'une nouvelle Carte SIM ou qui a retrouvé la Carte SIM perdue dans un délai de cinq (5) jours ouvrables avec, le cas échéant, maintien du

forfait d'appel restant. Si, pour quelque raison que ce soit, KPNB est dans l'impossibilité de lever la suspension de l'Abonnement du Client dans les cinq (5) jours ouvrables, aucun frais d'Abonnement ne sera facturé *pro rata temporis* au Client pendant le délai supplémentaire.

B.3.2. Téléphone mobile

B.3.2.1. Le Client s'engage à utiliser les Services Mobiles uniquement par le biais d'un téléphone qui est conforme aux normes belges et européennes et qui est adapté au Réseau et aux services que le Client souhaite utiliser. Le Client pourra trouver quelques conseils à cet égard sur le site www.base.be, qui fournit, à titre uniquement informatif, des informations utiles à cet égard. Quand bien même le GSM serait adapté au Réseau, KPNB ne garantit pas que toutes les fonctions du téléphone du Client puissent être utilisées sur ce dernier. Le Client respectera scrupuleusement le mode d'emploi de son téléphone mobile. Le Client doit se charger lui-même du remplacement de son téléphone mobile lorsque, pour des raisons techniques propres à l'appareil (par exemple parce qu'il est trop ancien), il ne peut pas avoir accès au Réseau ou que l'appareil n'est pas adapté à l'utilisation de certains Services Data. KPNB peut exiger que le Client présente son téléphone mobile à des fins de contrôle tant avant l'activation des Services Mobiles qu'ultérieurement. L'usage de tout autre appareil, y compris l'usage de SIMboxes ou de GSM gateways, est interdit, à moins que KPNB ait donné son consentement exprès et écrit et que le numéro IMEI de l'appareil ou de la SIMbox concernés ait été enregistré auprès de KPNB. Le Client accepte que les appels provenant de ou à destination d'appareils non autorisés soient bloqués automatiquement et sans avertissement préalable, et qu'un tel usage donne à KPNB le droit de suspendre et/ou de mettre fin immédiatement et sans avertissement préalable aux Services Mobiles.

B.3.2.2. KPNB attire l'attention sur le fait, malgré l'excellente qualité du Réseau, il ne lui est pas possible de garantir en toutes circonstances une couverture parfaite de l'ensemble du territoire de la Belgique.

B.3.2.3. Le Client reconnaît qu'il est informé des risques liés à l'utilisation de téléphones mobiles (notamment lors de la conduite d'un véhicule, de la prise de carburant ou à proximité de carburants et/ou d'explosifs ainsi que des perturbations que leur usage peut provoquer sur les appareils médicaux et dans les avions).

B.3.2.4. Il est conseillé au Client de signaler immédiatement par téléphone à KPNB la perte ou le vol de son téléphone mobile afin que KPNB puisse bloquer à distance l'accès du téléphone mobile concerné au Réseau et au réseau des opérateurs membres de l'EIR (Equipment Identity Register). En effet, le Client demeure responsable de l'utilisation et du paiement des frais de communication et des autres frais jusqu'à ce que le Client ait demandé par téléphone à KPNB la suspension des Services Mobiles. Le Client doit pour ce faire être en mesure de s'identifier comme étant le propriétaire du téléphone mobile et il doit adresser à KPNB dans les huit (8) jours qui suivent le signalement téléphonique une confirmation écrite de la perte ou du vol. A la demande de KPNB le Client doit communiquer le numéro du procès-verbal de déclaration de la perte ou du vol à la police.

B.3.3. Envoi de messages écrits ou verbaux

B.3.3.1. Il est interdit au Client d'envoyer par le biais du Réseau des messages écrits ou verbaux à des groupes de plus de vingt (20) utilisateurs de téléphone mobile, qu'ils aient ou non été préalablement identifiés.

B.3.3.2. Sauf en cas d'accord explicite du destinataire, il est interdit au Client d'envoyer à des tiers par le biais du Réseau des messages écrits ou verbaux ayant un contenu commercial quelconque.

B.4. Services Data

Sauf stipulation contraire, l'inscription et/ou l'utilisation d'un Service Data implique(nt) l'inscription préalable à un Service Mobile (Abonnement ou Forfait d'appel prépayé). Toute utilisation et/ou inscription à des Services Data emporte(nt) l'acceptation automatique par le Client des Conditions générales et de toutes Conditions particulières applicables au Service Data concerné.

Les Services Data sont tarifés notamment en fonction du nombre de kilobits téléchargés par le Client à l'aide de son téléphone mobile. Les tarifs propres à chaque Service Data peuvent être obtenus auprès des Distributeurs et du service clientèle de KPNB.

KPNB attire l'attention du Client sur le fait que KPNB est totalement étrangère à la relation contractuelle existant entre le Client et le Fournisseur de contenu. Si le Client souhaite utiliser un pareil Contenu et conclut un contrat avec le Fournisseur de contenu, il le fait à ses propres risques et KPNB ne peut en aucun cas être tenue responsable du contenu de ce Contenu fourni par le Fournisseur de contenu, ni des conditions de consultation du Contenu.

Le Client accepte que, sauf lorsqu'elle les propose sous son nom, KPNB soit totalement étrangère au Contenu auquel le Client peut accéder via le Réseau et KPNB ne peut dès lors en aucun cas être tenue responsable de celui-ci, pas plus que des informations consultées sur le site de tiers, ou des e-mails et/ou SMS envoyés ou réceptionnés dans le cadre de ces services de Contenu. KPNB ne peut pas d'avantage être tenue responsable d'une quelconque violation de la législation ou de la réglementation en vigueur commise par un Fournisseur de contenu, notamment en matière de droits de la propriété intellectuelle).

La consultation de certains Contenus n'est possible que conformément aux conditions de durée, de prix, d'âge et /ou à toute autre condition définie par le Fournisseur de contenu. Si le Client prend un abonnement pour la consultation payante du Contenu proposé par un Fournisseur de contenu, le Client sera alors redevable d'une redevance complémentaire pour la Consultation de ce Contenu, telle que définie par le Fournisseur de contenu dans ses conditions. L'adhésion du Client aux conditions du Fournisseur de contenu pour la consultation du site emporte l'acceptation par le Client du montant de l'abonnement.

Le Client s'engage à ne pas envoyer de données d'une façon automatisée à des groupes de destinataires.

B.5. Utilisation des Services Mobiles à des fins spécifiques

Sauf autorisation expresse et écrite de KPNB, il est en toutes circonstances interdit au Client de vendre, de donner, de sous-louer ou de commercialiser en tout ou partie et de quelque manière que ce soit (par exemple au moyen d'une SIM box) les Cartes SIM et/ou les Services Mobiles qui lui ont été attribués. Toute violation de cette interdiction sera considérée comme une violation irréparable du Contrat au sens de l'article F.10.3.1.2. avec les conséquences que cela emporte.

C. Pas d'application

D. Pas d'application

E. Packs

E.1. Packs disponibles

KPNB propose à ses Clients des Packs, c'est-dire des combinaisons spécifiques de plusieurs Services. La liste des différents Packs disponibles, accompagnée d'informations détaillées sur leur contenu, les options éventuelles et les tarifs, peut être obtenue auprès de KPNB et des Distributeurs et peut être consultée sur le site www.base.be.

E.2. Abonnement

Le Client peut bénéficier d'un Pack en souscrivant un Abonnement conformément à l'article F.1 des présentes Conditions générales.

E.3. Conditions applicables

Des Plans tarifaires spéciaux ont été développés pour les Packs. Hors ces tarifs, les conditions spécifiques à chacun des Services faisant partie d'un Pack demeurent applicables au Service concerné.

E.4. Suspension des Services faisant partie d'un Pack

Lorsque KPNB est autorisée, conformément à l'article F.10.2.1, à suspendre un Service faisant partie d'un Pack, KPNB aura le droit de suspendre au même moment tous les Services faisant partie du même Pack.

E.5. Résiliation d'un Service faisant partie d'un Pack

Si KPNB ou le Client décident de résilier un Service faisant partie d'un Pack, tous les Services faisant partie du Pack seront automatiquement résiliés au même moment.

F. Général

F.1. Abonnement

F.1.1. Le Client qui désire avoir accès aux Services doit:

- a. soit remettre l'original de sa Demande d'abonnement auprès de KPNB ou d'un Distributeur.
- b. soit transmettre à KPNB l'original de sa Demande d'abonnement, accompagné d'une photocopie des informations mentionnées au point F.1.2, par courrier dans les trois (3) jours ouvrables suivant l'activation de l'Abonnement.

F.1.2. KPNB se réserve le droit de ne pas considérer la Demande d'abonnement comme valable si celle-ci n'est pas accompagnée des documents suivants:

a. pour les personnes physiques:

- l'original de la carte d'identité ou du passeport belge valide ou, le cas échéant, l'original de la carte d'identité pour étrangers délivrée en Belgique qui doit encore être valable au moins jusqu'à la fin de la durée de l'Abonnement);
- la preuve d'un domicile ou d'une résidence fixe en Belgique pour autant que cela ne ressorte pas des documents précédents;

b. pour les personnes morales:

- la publication au Moniteur belge des statuts et de leurs modifications éventuelles, la preuve de l'identité de la personne physique qui représente la personne morale et la preuve de son pouvoir de représentation;

c. pour les sociétés sans personnalité juridique et les associations (de fait) :

- une copie certifiée conforme des statuts et de leurs modifications éventuelles de la société ou de l'association, preuve de l'identité de la personne physique qui représente la société ou l'association et la preuve de son pouvoir de représentation;

d. pour les mandataires :

- la preuve de l'identité du mandataire et la procuration;
- suivant le cas, les documents mentionnés au point F.1.2. (a), au point F.1.2. (b) ou au point F.1.2. (c).

F.1.3. KPNB a le droit de demander à tout Client la communication de pièces complémentaires de nature à attester de sa solvabilité.

F.1.4. KPNB peut refuser de donner suite à une Demande d'abonnement ou à une demande d'activation d'un Service supplémentaire lorsque, entre autres, (i) le Client ne respecte pas les obligations lui incombant en vertu d'un autre contrat conclu avec KPNB, ou (ii) l'accès au Service ne peut être réalisé dans des conditions techniques satisfaisantes, ou (iii) le Client est enregistré aux fichiers de l'a.s.b.l. Preventel (voir également article F.5.1.).

F.1.5. KPNB a le droit de réclamer au Client, avant l'acceptation de la Demande d'abonnement et/ou pendant la durée du Contrat, le paiement d'une garantie ou d'une avance. Elle peut demander une garantie lorsque le contrôle de crédit effectué

préalablement à l'acceptation du Contrat, ainsi que les informations objectives fournies par le Client, font apparaître que ce dernier ne peut se permettre financièrement de téléphoner ou d'utiliser l'Internet de manière intensive. Le montant maximum que KPNB peut réclamer à titre de garantie est de 186 euros par raccordement de téléphone mobile, de 150 euros par raccordement de téléphone fixe et de 150 euros par raccordement ADSL/Internet. La garantie versée est remboursée au Client qui respecte ses obligations contractuelles à partir du troisième mois qui suit la date du paiement de la garantie à KPNB, au moyen d'une compensation entre d'une part, le montant de la garantie à rembourser, et d'autre part, les factures dues par le Client. KPNB peut solliciter une avance pendant l'exécution du Contrat lorsqu'il s'avère que le Client fait usage d'un ou de plusieurs Services de manière telle qu'une facture élevée est à craindre. Le montant maximum que KPNB peut réclamer à titre d'avance est le montant non encore payé au moment où l'avance est demandée. Ce montant peut être vérifié par le biais du helpdesk de KPNB. Une avance payée est toujours déduite dans les premières factures suivantes adressées au Client et ne produit aucun intérêt. Le Client peut demander au helpdesk de KPNB de plus amples informations sur les cas dans lesquels une garantie ou une avance peut être demandée.

F.2. Obligations de moyens

KPNB n'est tenue que d'une obligation de moyen quant à la fourniture des Services. KPNB prendra toutes les mesures raisonnables afin d'assurer que l'accès, la sécurité, la fiabilité et le bon fonctionnement des Services se déroulent aussi paisiblement que possible. KPNB détermine les moyens techniques les plus adéquats de prestation de ces Services, mais KPNB n'a aucune obligation d'élargir le Réseau ou d'augmenter la capacité du Réseau. KPNB ne peut garantir une utilisation continue et sans perturbation des Services, ni que toutes les données envoyées et reçues au moyen des appareils mobiles convenant à cet usage pourront être livrées sans interruption, sous leur forme exacte et dans un délai précis. En cas d'utilisation de l'Internet ou de réseaux comparables, il est possible que des perturbations et/ou l'absence de disponibilité des connections avec le réseau public d'Internet ou d'autres réseaux de télécommunication entravent l'utilisation des Services.

F.3. Responsabilité de KPNB

F.3.1. KPNB s'engage à employer tous les moyens raisonnables en vue de prévenir tout dérangement pour le Client et, dans l'hypothèse ou de tels dérangements interviendraient malgré tout, à prendre toute mesure raisonnable pour limiter les dommages subis par ce dernier. Le Client comprend et accepte que KPNB ne peut être tenue responsable des dommages subis par le Client faisant suite (même uniquement partiellement) à des facteurs externes et/ou des actes du Client lui-même, tels que, sans que cette liste soit exhaustive:

a. des perturbations ou des défauts de qualité des Services causés par des facteurs externes (tels qu'à titre d'exemple : dysfonctionnement ou défauts de qualité des réseaux et installations de tiers qui sont utilisés par KPNB ; dysfonctionnement ou défauts de qualité dus à des obstacles entravant la communication sans fil ; mesures imposées par les autorités belges ou européennes etc.);

- b. la perte de jouissance imputable à des travaux d'entretien, d'amélioration et/ou d'extension du Réseau, du terminal ou des autres installations de KPNB;
- c. la mauvaise utilisation ou l'utilisation erronée des Services par le Client;
- d. le mauvais fonctionnement du téléphone (mobile), de l'ordinateur, du modem, des accessoires ou, plus généralement, du matériel du Client. En cas de mauvais fonctionnement de son matériel ou de problème de réglage relatif à ce dernier, le Client doit s'adresser exclusivement au vendeur/producteur dudit matériel et non à KPNB;
- e. l'utilisation d'un téléphone (mobile), ordinateur ou modem par le Client (i) de manière non conforme au mode d'emploi ou aux termes du Contrat, ou (ii) qui n'a pas été dûment agréé conformément aux normes applicables, ou (iii) sans prendre les mesures de sécurité nécessaires contre des virus, les intrusions de tiers, etc. ;
- f. l'intervention de tiers malgré les mesures de sécurité de KPNB;
- g. l'utilisation ou l'abus du code PIN ou mot de passe du Client (i) suite à la divulgation volontaire ou involontaire de ce code ou mot de passe à un tiers, (ii) si le Client n'a pas transformé immédiatement le code PIN standard en un code PIN personnel, ou (iii) si le Client a transformé le code PIN standard en un code PIN personnel simple (par ex. 1234, 5555, ...).

F.3.2. KPNB ne peut en aucun cas être tenue responsable des dommages indirects et/ou consécutifs subis par le Client du chef du Contrat, tels que, sans que cette liste soit exhaustive: perte de gain ou de chiffre d'affaires, interruption des activités, perte ou l'endommagement de données, etc.

F.3.3. KPNB ne peut en aucun cas être tenue responsable :

- a. du contenu des conversations menées dans le cadre des Services ;
- b. des transactions conclues par le Client et un tiers et des services fournis par des tiers et/ou accessibles par le biais des Services;
- c. du contenu, de l'intégrité ou de l'exactitude des données transmises par le biais des Services et des informations fournies par des tiers ou accessibles par le biais des Services;
- d. d'une éventuelle violation de la confidentialité des données transmises par le biais des Services;
- e. des dommages aux et/ou de la perte de données transmises par le biais des Services.

F.3.4. Sauf en cas de fraude ou de faute grave de KPNB ou d'un de ses salariés, et sans préjudice des dispositions légales impératives en la matière, la responsabilité de KPNB est en tout état de cause limitée de manière globale, et pour chaque cas dans lequel la responsabilité de KPNB serait mise en cause, à au maximum cinq (5) fois la dernière facture du Client étant entendu que ce montant total ne pourra jamais dépasser cinquante mille (50.000) euros.

F.4. Achat d'un Produit - Garanties

F.4.1. Tout Produit devient la propriété du Client dès son achat par celui-ci. Le Client supporte à partir de ce moment le risque de vol ou de perte du Produit et ne peut faire valoir aucun droit à l'égard de KPNB à ce propos. Nonobstant le fait que le Client est propriétaire du Produit, il lui est interdit de modifier les paramètres spécifiques de celui-

ci. En cas de non-respect de cette interdiction, le bon fonctionnement du Service ne pourra être garanti.

F.4.2. Si la Demande d'abonnement du Client est totalement ou partiellement refusée ou si l'Abonnement du Client est suspendu par KPNB en vertu des présentes Conditions générales, le Client n'a droit ni à la restitution ni au remboursement du prix du Produit préalablement acquis (par exemple un gsm), même si cette acquisition a eu lieu auprès d'un des Points de vente.

F.4.3. Sous réserve des dispositions impératives en la matière, KPNB est exonérée de toute responsabilité relative aux Produits au delà d'une période de deux (2) ans qui commence à courir à la date de l'achat par le Consommateur. Pour le surplus, les Produits vendus par KPNB sont uniquement couverts par les conditions de garantie standard du fabricant qui sont insérées dans l'emballage.

F.5. Données personnelles – Protection de la vie privée

F.5.1. Les données à caractère personnel, y compris les coordonnées électroniques (adresse électronique, numéro de téléphone, etc.), que le Client communique à KPNB ou que KPNB octroie au Client (login, mot de passe, numéro de téléphone, adresse e-mail), ainsi que les données relatives aux appels, au numéro d'appel et aux volumes de transit, aux localisations spatiales et temporelles des appels, sont enregistrées dans les fichiers de données de KPNB. KPNB est responsable du traitement de ces données et les bases de données correspondantes sont conservées au siège social de KPNB. Le traitement de ces données est soumis, entre autres, aux dispositions de la loi du 8 décembre 1992 relative à la Protection de la Vie Privée, et de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques. Ces données, qui peuvent être partagées avec d'autres sociétés du Groupe KPN auquel appartient KPNB et/ou avec des sociétés avec lesquelles KPNB a conclu un contrat de fourniture de services, sont utilisées dans le cadre de l'exécution du Contrat (entre autres l'enregistrement de messages écrits ou oraux ou la fourniture de services localisés), de la gestion de la Clientèle (tels que l'établissement et l'envoi des factures, le suivi, la réception, la vérification et éventuellement le recouvrement des paiements, la gestion du contentieux), de la prévention et du dépistage des fraudes et des infractions, ainsi que du marketing et des études de marché relatifs aux Services et aux Produits. Dans ce dernier cas, les données peuvent être communiquées à des bureaux d'études de marché. Les coordonnées des anciens Clients pourront être utilisées durant une période de deux (2) ans prenant cours à la fin de l'Abonnement du Client pour informer les anciens Clients des nouveaux produits et services et promotions de KPNB.

Si le Client souhaite utiliser certains Services Data, il peut s'avérer nécessaire que KPNB traite de manière spécifique certaines données personnelles pour que le Client puisse avoir accès au Contenu fourni par certains Fournisseurs de contenu.

Le Client peut prendre connaissance des données personnelles le concernant contenues dans les fichiers de KPNB et demander leur rectification en envoyant à cette fin une demande datée et signée à l'adresse du siège de KPNB. Le Client peut de la même manière s'opposer à l'utilisation des données personnelles le concernant, y compris ses coordonnées électroniques, à des fins de marketing et d'études de marché.

Lors de la signature de la Demande d'abonnement, le Client accorde ou refuse, de la manière prévue par la loi, son autorisation pour que ses données personnelles soient reprises dans un annuaire téléphonique ou un service de renseignements par téléphone.

Dans le cadre de son obligation légale d'assistance aux services d'aide et aux instances judiciaires, KPNB se réserve le droit de communiquer certaines données personnelles aux autorités ou à des personnes dûment habilitées.

Dans le cadre de la prévention des fraudes et des infractions, KPNB se réserve le droit de comparer les données fournies par le Client avec les données contenues dans les fichiers de l'a.s.b.l. Preventel et de Graydon, et de transmettre les données personnelles des Clients qui ne respectent pas leurs obligations contractuelles à l'a.s.b.l. Preventel. L'a.s.b.l. Preventel inscrit cette information dans la base de données qu'elle gère, qui est commune à l'ensemble de ses membres et destinée à prévenir et à lutter contre les cas de non-paiement et de fraudes sur les réseaux de télécommunication et d'internet en Belgique. Les droits d'accès et de rectification relatifs aux fichiers détenus par l'a.s.b.l. Preventel peuvent être exercés par écrit directement auprès de cette dernière, Uitbreidingstraat 84b3, 2600 Berchem. Si l'accès aux Services est refusé ou limité en raison de l'enregistrement du Client dans les fichiers gérés par l'a.s.b.l. Preventel, le Client peut adresser une réclamation directement à l'a.s.b.l. Preventel, à l'adresse précitée.

Certaines coordonnées (notamment les données de localisation) peuvent être rendues anonymes par KPNB (de sorte qu'il ne s'agit plus de données personnelles) et ces données anonymisées peuvent alors être utilisées à des fins statistiques, transmises à des tiers ou commercialisées.

Par la communication de ses données à caractère personnel, le Client autorise expressément KPNB à procéder aux traitements décrits ci-dessus, aux fins décrites plus haut.

Le Client peut également obtenir de plus amples renseignements sur les bases de données visées par le présent article en s'adressant au Registre Public de la Commission pour la Protection de la Vie Privée (www.privacycommission.be).

F.5.2. Le Client accepte expressément que les appels qu'il envoie à, ou reçoit de KPNB soient écoutés par des salariés ou consultants de KPNB qui ne sont pas les interlocuteurs directs du Client, à des fins de formation et de contrôle, ou qu'ils soient enregistrés pour servir de preuve des transactions commerciales.

F.5.3. Le Client accepte que KPNB prenne connaissance, à la demande du service de médiation pour les télécommunications, du SPF Economie ou de toute autre autorité compétente, du contenu des communications faisant l'objet d'une plainte ou d'une contestation et qu'elle le transmette à ces organismes le cas échéant.

F.6. Droits, obligations et responsabilités du Client

F.6.1. Information

F.6.1.1. Le Client reconnaît avoir reçu avant la conclusion du Contrat toutes les informations nécessaires relatives aux Services et aux Produits.

F.6.1.2. Le Client communiquera à KPNB immédiatement et par écrit toute modification des informations qu'il a transmises à KPNB tant lors de l'activation des Services que par la suite (par exemple une nouvelle adresse, une nouvelle dénomination sociale ou un nouveau numéro de compte pour les domiciliations bancaires). Les frais résultant du non-respect de cette obligation seront intégralement supportés par le Client.

F.6.2. Utilisation prudente

Le Client s'engage à utiliser les Services et les Produits comme un utilisateur normalement prudent, en respectant le Contrat, les dispositions légales applicables et les usages en matière d'ordre public ou de bonnes mœurs. Le Client est responsable de la garde de ses équipements. Il s'assurera qu'aucune autre personne n'a accès aux Services sans son autorisation.

Il est de ce fait entre autres interdit au Client d'utiliser les Services pour commettre des infractions ou de divulguer des informations illégales, ce qui comprend notamment l'accès illicite aux données des réseaux connectés, l'atteinte au bon fonctionnement des Services, la mise en danger de l'utilisation ou de la capacité des prestations pour d'autres utilisateurs, la détérioration ou la destruction de l'intégrité des données informatiques, l'envoi non sollicité d'un nombre important d'informations ayant le même contenu (spamming), le harcèlement des personnes, la divulgation de la pornographie ou des textes ou images à contenu raciste et du matériel portant atteinte aux bonnes mœurs, l'incitation à commettre des crimes et délits, l'encouragement à des jeux de hasard et paris illicites, etc.

Le Client s'engage à respecter les droits de propriété intellectuelle qui s'appliqueraient, le cas échéant, aux données faisant l'objet des Services ou aux données traitées dans le cadre d'un Service. A cet égard, tous logos, dénominations et signes utilisés par KPNB dans le cadre de ses Services sont des marques protégées dont il est interdit au Client de faire usage.

F.6.3. Utilisation normale dans le cadre d'une offre illimitée

Certaines dispositions des présentes Conditions générales, mais aussi des Conditions particulières et des Plans tarifaires font référence à « un usage normal personnel et privé » ou à « un usage normal professionnel » dans le cadre d'une offre illimitée.

Sauf si les notions "usage *normal* personnel et privé" ou "usage *normal* professionnel" sont définies autrement dans les Conditions particulières ou les Plans tarifaires, elles signifient ce qui suit :

L'usage normal personnel et privé et l'usage normal professionnel dans le cadre d'une offre illimitée permettent une utilisation véritablement intensive des Services concernés. Ce n'est qu'en cas de fraude (tels que, entre autres: usage commercial du contrat, notamment à des fins de call center ou de simbox, et/ou mise à disposition de tierces personnes), d'usage malhonnête ou, plus généralement, d'usage non conforme à celui qu'on est en droit d'attendre d'un Client qui a conclu un Abonnement bien déterminé (tel

que notamment: usage du téléphone mobile comme baby phone) qu'il ne s'agit pas d'un usage normal.

Sauf en cas de promotions qui dérogeraient expressément aux limites mentionnées ci-dessous, un usage sera considéré comme frauduleux si le Client :

En ce qui concerne les Services Mobiles :

- appelle régulièrement plus de 6 heures par jour et/ou 30 heures par semaine ;
- appelle régulièrement plus de 3 heures de façon ininterrompue ou par le biais de conversations poursuivies immédiatement après leur interruption ;
- envoie plus de 300 SMS par jour et/ou plus de 5000 SMS par mois ;
- envoie plus de 50 MMS par jour et/ou plus de 400 MMS par mois vers BASE et/ou adresses e-mail ;
- envoie plus de 20 MMS par jour et/ou plus de 100 MMS par mois vers les autres réseaux mobiles ;
- génère, dans le cadre de l'utilisation de Services Data, un transfert de données depuis la Belgique qui dépasse 500 MB par jour et/ou 5 GB par mois.

En ce qui concerne les Services Téléphonie :

- appelle régulièrement plus de 6 heures par jour et/ou 42 heures par semaine.

Dans chacun de ces cas, KPNB se réserve le droit de limiter la fourniture de Services ou de suspendre et/ou de résilier le Contrat.

F.6.4. Responsabilité

F.6.4.1. Sauf en cas de cession du Contrat effectuée en vertu de l'article F.9.2, le Client demeure seul responsable envers KPNB de l'exécution des obligations que lui impose le Contrat.

F.6.4.2. Le Client est responsable de tous les dommages subis par KPNB suite à la violation par le Client de l'une des obligations imposées dans le cadre du présent Contrat.

F.6.5. Modification du Plan tarifaire par le Client

Le Client n'est pas autorisé à changer de Plan tarifaire avant la fin de la période initiale de son contrat, sauf à y avoir été expressément autorisé par KPNB.

Quand bien même le Client aurait été autorisé à changer prématurément de Plan tarifaire, il reconnaît que s'il a initialement eu accès aux Services dans le cadre d'une offre promotionnelle grâce à laquelle il a reçu un avantage spécifique de la part de KPNB, cette dernière a le droit d'imposer des conditions spécifiques avant d'autoriser le Client à procéder audit changement.

F.7. Tarifs – Indexation des prix

F.7.1. Les différents Plans tarifaires relatifs aux différents Services peuvent être obtenus auprès des Distributeurs et du service de clientèle de KPNB. Sauf mention contraire expresse dans les Conditions spécifiques relatives au Service concerné, les tarifs de KPNB sont valables uniquement pour les appels / SMS / MMS /utilisation de Data en Belgique, numéros spéciaux exceptés.

F.7.2. Certains Plans tarifaires prévoient la possibilité de transférer la partie du forfait d'appel non utilisé du Client au mois prochain. Dans un tel cas, la consommation se déroule comme suit : le Client utilise d'abord le forfait d'appel du « nouveau » mois et le forfait d'appel transféré n'est consommé qu'après épuisement du « nouveau » forfait.

F.7.3. KPNB peut revoir et adapter les prix des Plans tarifaires une fois par an, dans le courant du mois de janvier, en fonction de l'indice des prix à la consommation. Etant donné qu'il s'agit d'une indexation au sens de l'article 108§2 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques et non d'une augmentation tarifaire, le Client n'a pas le droit de résilier le Contrat conformément à l'article F.10.3.2.5.

F.8. Facturation et paiement

F.8.1. La facture qui est adressée au Client reprend les données suivantes :

- les frais de connexion le cas échéant;
- la redevance d'Abonnement le cas échéant ou Forfait d'appel minimum éventuel, qui sont payables chaque mois par anticipation;
- la contribution complémentaire pour les options ou services supplémentaires;
- le coût détaillé des communications nationales;
- le coût détaillé des communications internationales;
- le coût détaillé de l'utilisation des services de roaming;
- le coût des appels vers des numéros spéciaux;
- le cas échéant, le loyer du matériel loué ou le prix d'achat du matériel commandé;
- le cas échéant, le prix des volumes de transit non compris dans la redevance d'abonnement mensuelle;
- les autres coûts et crédits éventuels à facturer au Client, parmi lesquels entre autres les abonnements que le Client a conclus auprès de certains Fournisseurs de Contenu pour avoir accès à leurs données et/ou services et qui sont perçus par KPNB pour le compte de ces Fournisseurs.

F.8.2. Moyennant l'indication de ce choix dans la Demande d'abonnement ou une demande écrite dans ce sens au cours du Contrat, le Client peut demander que lui soient adressées des factures non détaillées.

F.8.3. Sous réserve d'une convention dérogatoire ou, entre autres, de problèmes techniques, KPNB envoie la facture au Client sur base mensuelle.

Etant donné que KPNB a plusieurs cycles de facturation par mois, la période facturée ne correspondra pas pour tous les Clients à un mois calendrier. Il est dès lors possible que la première facture concerne une période plus courte qu'un mois. Les Tarifs relatifs à un mois seront facturés *pro rata temporis*, et le nombre de minutes d'appel et/ou de SMS et/ou MMS et/ou de Data gratuits ou inclus dans le Forfait d'appel mensuel sera calculé

sur la même base. En cas de modification des tarifs par KPNB ou de migration du Client d'un type de service vers un autre (changement de Plan tarifaire), les tarifs modifiés sont également appliqués et facturés *pro rata temporis*. En cas de changement de Plan tarifaire à la demande du Client, le tarif modifié entrera en vigueur après l'envoi de la première facture suivant la demande, sauf si la demande est faite durant la période pendant laquelle une facture est établie, au quel cas le tarif modifié ne sera appliqué qu'après l'envoi de la facture suivante. Il en va de même si le Client demande de nouveaux services ou des services supplémentaires. Le Client reconnaît que les coûts des services de roaming peuvent être facturés plusieurs mois après la date de la fourniture du service de roaming, du fait que KPNB doit attendre à cette fin les informations des autres opérateurs concernés.

F.8.4. La facture est envoyée au Client en un (1) exemplaire. Pour autant que cette possibilité existe et que le Client ait marqué son accord préalable ou ait demandé à KPNB de payer ses factures par domiciliation bancaire, cet envoi pourra se faire par voie électronique. Le Client pourra toujours, sans frais, revenir à une facturation papier traditionnelle. Il pourra également toujours, dans ce cas, demander un ou plusieurs duplicatas de sa facture moyennant le paiement du montant indiqué par KPNB.

F.8.5. Tous les montants facturés sont payables dans le délai indiqué sur la facture et, à défaut d'un tel délai, dans les quatorze (14) jours suivant la date de facturation, par l'un des moyens de paiement suivants :

- virement bancaire ou postal ;
- domiciliation bancaire, en remplissant le coupon joint à cet effet au formulaire de demande ou par tout autre document servant cet effet;
- pour certains Services : domiciliation de carte de crédit Visa, MasterCard, American Express, en remplissant le formulaire mis à disposition par KPNB.

Les frais supplémentaires engendrés par l'utilisation d'autres moyens de paiement pourront être facturés par KPNB.

F.8.6. Si KPNB ne reçoit aucun paiement des montants facturés dans le délai de paiement stipulé, des intérêts moratoires s'appliqueront de plein droit à partir de l'expiration du délai de paiement. Leur montant sera égal au taux d'intérêt légal multiplié par 1,5. KPNB peut en outre facturer une indemnité forfaitaire égale à 15% des montants facturés qui n'ont pas été payés à l'échéance, avec un minimum de 60,00 euros, sans préjudice de son droit à une indemnité de procédure.

F.8.7. Le Client peut, après l'envoi d'une mise en demeure, réclamer une indemnité de 60,00 euros si KPNB reste en défaut de respecter, dans un délai de cinq (5) jours ouvrables suivant la réception de la mise en demeure, son principal engagement contractuel, à savoir « employer tous les moyens raisonnables pour donner accès au Client au Réseau et aux Services ».

F.8.8. La contestation d'une facture de KPNB doit, sous peine d'irrecevabilité, être communiquée à KPNB, par lettre recommandée, dans un délai d'un mois à compter de la date de la facture. Cette possibilité ne porte pas préjudice à l'obligation du Client de payer cette facture dans le délai normal, sauf en cas de contestation justifiée par le Client du montant facturé. Le Client est néanmoins tenu de régler le montant non contesté des Services facturés, comme les factures postérieures si celles-ci ne donnent pas lieu à contestation.

F.8.9. S'il apparaît qu'un montant trop élevé a été facturé au Client et que ce dernier s'en est acquitté, la différence sera compensée, pour autant que possible, avec les montants facturés ultérieurement.

F.9. Cession du Contrat

F.9.1. KPNB peut céder, totalement ou partiellement, ses droits et/ou obligations découlant du Contrat à un tiers sans le consentement du Client. Cette cession ne peut cependant pas engendrer une réduction des garanties du Client.

F.9.2. Le Client ne peut céder à un tiers, partiellement ou totalement, ses droits et/ou obligations résultant du Contrat que moyennant (i) l'accord préalable et écrit de KPNB, et (ii) à condition que le Client et le cessionnaire aient entièrement complété et signé le formulaire de cession de KPNB destiné à cet effet et l'aient transmis à cette dernière.

F.10. Entrée en vigueur et résiliation de l'Abonnement - suspension des Services

F.10.1. Début et durée de l'Abonnement

L'Abonnement d'un Consommateur débute au moment de l'activation de l'Abonnement.

L'Abonnement d'un Client qui n'est pas un Consommateur débute au moment de l'activation de l'Abonnement, mais ce Client est lié par sa demande d'Abonnement dès qu'il l'a signée.

A moins que le Client n'ait expressément opté dans la Demande d'abonnement pour un Contrat à durée déterminée, l'Abonnement est conclu pour une durée indéterminée.

F.10.2. Suspension des Services

F.10.2.1. Par KPNB

KPNB peut refuser ou suspendre, totalement ou partiellement, les Services (y compris les services supplémentaires, les options, le roaming et/ou les communications internationales), après envoi d'un préavis au Client dans les cas suivants :

- lorsque le Client ne respecte pas les obligations que lui impose le Contrat, ou s'il utilise les Services d'une manière contraire aux dispositions légales et/ou réglementaires en vigueur;
- en cas de non-paiement total ou partiel du montant d'une facture pour un des Services dans le délai de paiement, ou en cas d'insolvabilité ou de présomption d'insolvabilité notoire;
- en cas de fraude ou de présomption de fraude notoire;
- lorsque le Client a donné des informations erronées, incomplètes ou fausses lors de la Demande d'abonnement, n'a pas communiqué la modification de ces informations conformément à l'article F.6.1.2, ou omet de remettre la Demande d'abonnement à KPNB conformément à l'article F.1.1;

- lorsque le Client a refusé de payer la garantie ou l'avance stipulée à l'article F.1.5 dans le délai indiqué;
- en cas de consommation anormale du Client (appels, téléchargement très élevé, ...)
- si KPNB constate que le téléphone (mobile), l'ordinateur ou le modem ou une autre installation qu'utilise le Client peut provoquer des perturbations sur le Réseau ou qu'il n'est pas agréé conformément aux normes applicables;
- sur la base d'exigences obligatoires fixées par la loi et relatives au Réseau ou installations de KPNB;
- en cas de non-respect par le Client des obligations qui lui impose un autre contrat avec KPNB.

KPNB peut également suspendre, totalement ou partiellement, les Services avec effet immédiat et sans préavis dans les cas suivants :

- sur la base d'exigences légales impératives,
- lorsque le bon fonctionnement du Réseau ou de ses installations est compromis,
- en cas de rupture du Contrat ou de défaut de paiement,
- en cas de fraude découverte ou présumée d'une nature telle que la non-suspension des Services pourrait avoir des conséquences graves pour KPNB et/ou pour des tiers.
- en cas de faillite, de demande de sursis de paiement, de liquidation ou de dissolution du Client ou de violation irréparable du Contrat.

En cas de suspension avec effet immédiat et sans préavis, KPNB fournira au Client, à la demande écrite expresse de celui-ci, les explications nécessaires dans les trois (3) jours ouvrables suivant la réception de sa demande.

Dans les cas de suspension susmentionnés, le Client n'a droit à aucun dédommagement de la part de KPNB, sauf en cas de suspension injustifiée ou non fondée. Le Client demeure en outre tenu de respecter ses obligations contractuelles, y compris ses obligations de paiement. Le Client reconnaît et accepte à cet égard que l'éventuelle redevance d'Abonnement ou les forfaits d'appel minimums restent dus pendant la période de suspension des Services. En cas de suspension injustifiée, le Client recevra une note de crédit pour l'éventuelle redevance d'Abonnement ou les forfaits d'appel minimums qui lui ont été facturés pendant la période de suspension. La suspension est levée dès que KPNB reçoit la preuve de la régularisation de la situation. Les frais de désactivation et d'activation peuvent être facturés au Client.

F.10.2.2. Par le Client

Le Client peut demander à KPNB, pour des motifs qui lui sont propres (par exemple : un long séjour à l'étranger ou à l'hôpital), de suspendre les Services pendant une période déterminée. L'éventuelle redevance d'Abonnement ou les forfaits d'appel minimums restent dus pendant la période de suspension. Une suspension peut durer six (6) mois au maximum et est uniquement levée à la demande écrite expresse du Client à cette fin, adressée à KPNB par fax ou recommandé. Cette disposition ne s'applique pas lorsque le Client estime devoir annuler ou suspendre le Contrat parce que KPNB n'aurait pas respecté ses obligations contractuelles.

F.10.3. Résiliation de l'Abonnement

F.10.3.1. Par KPNB

F.10.3.1.1. KPNB a le droit de résilier unilatéralement l'Abonnement par lettre recommandée moyennant un préavis de quinze (15) jours calendriers :

- si la suspension des Services visée à l'article F.10.2.1 se poursuit pendant quinze (15) jours;
- si le Client n'a pas remédié à une violation du Contrat dans un délai de quinze (15) jours après avoir été mis en demeure de ce faire par KPNB.

F.10.3.1.2. En cas de faillite, de demande de sursis de paiement, de liquidation ou de dissolution du Client ou de violation irréparable du Contrat, l'Abonnement est considéré comme résilié d'office sans qu'une mise en demeure ou qu'une intervention judiciaire préalable soient requises.

F.10.3.1.3. La résiliation de l'Abonnement par KPNB effectuée conformément aux articles F.10.3.1.1. et F.10.3.1.2. ne donne pas au Client le droit de percevoir d'indemnité quelle qu'elle soit et ne supprime pas l'obligation du Client de payer les sommes dues.

F.10.3.2. Par le Client

F.10.3.2.1. Le Client peut mettre fin à un Abonnement à durée indéterminée par lettre recommandée moyennant un préavis d'un (1) mois.

F.10.3.2.2. Un Abonnement à durée déterminée est automatiquement prolongé à son échéance pour une durée indéterminée, à moins que le Client ne le résilie par lettre recommandée au moins un mois avant l'expiration de ladite durée déterminée.

F.10.3.2.3. Si le Client est un Consommateur et rompt unilatéralement l'Abonnement avant l'expiration de la durée déterminée, il doit payer une indemnité égale à la redevance d'Abonnement ou aux forfaits d'appel minimums pour la période allant jusqu'à la fin de la durée déterminée. Toutefois, si la durée du Contrat excède quinze (15) mois, l'indemnité due par le Consommateur sera calculée comme si le Consommateur était lié par un Contrat d'une durée déterminée de quinze (15) mois.

F.10.3.2.4. Si le Client n'est pas un Consommateur et rompt le Contrat avant l'expiration de la durée déterminée, il doit payer une indemnité égale à la redevance d'Abonnement ou aux forfaits d'appel minimums pour la période allant jusqu'à la fin de la durée déterminée. En outre, le Client doit payer une indemnité de 75% du montant que KPNB avait facturé pour des Services pendant les trois derniers mois précédant la rupture ou résiliation anticipée. Les redevances d'Abonnement ou les Forfaits d'appel minimums ne seront pas pris en compte pour le calcul de l'indemnité.

F.10.3.2.5. Si le Client n'accepte pas les augmentations tarifaires notifiées, autres que l'augmentation des tarifs de roaming, il a le droit de résilier moyennant lettre recommandée son Abonnement sans pénalité au plus tard le dernier jour du mois qui suit la réception de la première facture suivant l'entrée en vigueur des modifications. En cas de proposition par KPNB d'une modification des Conditions générales portant sur un autre sujet que le tarif applicable, le Client a le droit de résilier moyennant lettre

recommandée son Abonnement sans pénalité au plus tard le dernier jour du mois qui suit l'entrée en vigueur de ladite modification. Si l'augmentation tarifaire ou la modification des Conditions générales porte uniquement sur un Service supplémentaire déterminé, le droit du Client se limite à la possibilité de résilier le Service supplémentaire concerné, selon les mêmes modalités et moyennant les mêmes conditions.

F.10.3.2.6. Toute résiliation du Contrat entraîne l'effacement automatique de l'ensemble des données éventuellement stockées par KPNB pour le Client (entre autres messages électroniques, pages personnelles, etc). Le Client doit donc sauvegarder, régulièrement et sur un support distinct, l'ensemble des données dont il confie le stockage à KPNB.

F.11. Modifications par KPNB

F.11.1. KPNB informera dûment le Client au moins un mois avant l'entrée en vigueur d'une modification du Contrat, d'une augmentation tarifaire (autre qu'une augmentation des tarifs de roaming) ou d'une modification des caractéristiques techniques des Services si la modification ou de l'augmentation prévues ont des implications pour le Client. Les Conditions générales et les tarifs peuvent toujours être consultés sur www.base.be.

F.11.2. Si le Client n'accepte pas l'augmentation tarifaire (autre que l'augmentation des tarifs de roaming) ou la modification du Contrat ou des caractéristiques techniques annoncée, il peut résilier unilatéralement et anticipativement l'Abonnement sans paiement de la moindre pénalité ou indemnité conformément aux dispositions de l'article F.10.3.2.2. des Conditions générales.

F.11.3. Le Client qui utilise les Services à l'aide d'un Forfait d'appel prépayé et qui n'accepte pas l'augmentation tarifaire, ou la modification du Contrat ou des caractéristiques techniques annoncée n'aura en aucun cas droit au remboursement du Forfait d'appel prépayé déjà acheté. Le Client qui achète/recharge un Forfait d'appel prépayé après l'annonce des modifications est irréfragablement présumé avoir accepté les modifications.

F.11.4. Si la modification du Contrat par KPNB a pour conséquence qu'il devient impossible pour le Client d'utiliser le Forfait d'appel prépayé dont il disposait avant la modification, KPNB aura pour unique obligation de remplacer les Forfaits d'appel prépayés devenus inutilisables par des nouveaux forfaits d'appel prépayés de même valeur. Le Client n'aura en aucun cas droit au remboursement du Forfait d'appel prépayé devenu inutilisable.

F.12. Signature du Client

À moins que les Conditions générales ou des Conditions particulières prescrivent une autre forme de notification, une notification effectuée par le Client par télécopie ou par courrier électronique sera considérée comme une notification effectuée par le Client par écrit. Si KPNB a des doutes sur l'authenticité de la notification, elle demandera immédiatement au Client de lui envoyer un exemplaire original signé et sera en droit de ne pas donner suite à la notification aussi longtemps que ledit original écrit et signé ne lui sera pas parvenu.

F.13. Questions, réclamations et litiges

F.13.1. Le Client peut adresser ses questions et réclamations écrites relatives aux Services, ou signaler le vol, la perte ou le défaut d'une carte SIM, téléphone ou d'un modem, au service clientèle de KPNB en utilisant l'un des canaux indiqués ci-après :

Par lettre : Avenue Reine Astrid 166, 1780 Wemmel
Par télécopie : 070/22.55.05
Par e-mail : pour des questions techniques : support@base.be
pour des questions administratives : info@base.be
Par téléphone : 02/60.80.600
pour des questions techniques : du lundi au samedi de 8h à 22h
et le dimanche de 10h à 18h30
pour des questions administratives : du lundi au vendredi de 8h à
20h et le samedi de 9h à 17h30

F.13.2. KPNB s'engage à résoudre le plus rapidement possible les problèmes dont elle est informée et auxquels elle est en mesure de remédier. Si le Client n'est pas satisfait de la solution proposée par KPNB, ou s'il est victime d'appels malveillants, il peut s'adresser au service de médiation pour les télécommunications : Place des Barricades, 1 – 1000 Bruxelles - plaintes@mediateurtelecom.be. Les plaintes soumises au service médiation ne sont recevables que si le Client peut démontrer qu'il a entrepris une démarche préalable auprès de KPNB.

F.13.3. Compétence judiciaire

Tout litige relatif au Contrat, à l'exécution ou à l'interprétation de celui-ci qui n'a pas pu être réglé par l'intermédiaire de KPNB ou du service de médiation, relève de la compétence exclusive des tribunaux de Bruxelles en tant que lieu de naissance de l'engagement, sauf si une loi particulière impose une autre compétence.

F.13.4. Loi applicable

Le Contrat est régi par le droit belge.

Informations utiles

Si vous souhaitez poser des questions techniques, n'hésitez pas à contacter KPNB. Une équipe de collaborateurs spécialisés et multilingues se tient à votre disposition du lundi au samedi de 8h à 22h et le dimanche de 10h à 18h30.

Pour des questions administratives, vous pouvez nous contacter du lundi au vendredi de 8h à 20h et le samedi de 9h à 17h30.

Service clientèle pour particuliers :

à partir de tout téléphone, fixe ou mobile, en Belgique : 0486 19 19 90 ou 02/608.06.00
à partir de tout téléphone, fixe ou mobile, à l'étranger : +32.2.608.06.00

Pour plus d'informations sur les Produits et Services :

- surfez sur **www.BASE.be**
- rendez-vous dans un **Point de vente** ou chez un **Distributeur**.

Version : Septembre 2009

La société KPN Belgium sa ne peut être tenue responsable d'éventuelles erreurs d'impression ou de toute autre erreur apparaissant dans la présente édition. Les caractéristiques des produits et services peuvent être modifiées sans préavis. Consultez les conditions générales de KPNB pour des informations plus détaillées.

© par KPN Belgium sa, tous droits réservés.

E.R. : KPN Belgium sa, Avenue Reine Astrid 166, 1780 Wemmel.