

Avis sur les conditions générales de Colruyt Mobile

Bruxelles, le 29 février 2012

1. Cadre légal

L'article 108, § 3, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques (ci-après « LCE ») 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 cet article.

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 29 février 2012 du Comité Consultatif pour les télécommunications, le Comité formule les remarques suivantes concernant les conditions générales du service de téléphonie de Colruyt Mobile.

L'article 1.5 des conditions générales de Colruyt Mobile stipule:

COLRUYT MOBILE SA adopte, pour le roaming au sein de l'Union européenne, un système de transparence et de protection tarifaire en vertu duquel le Client sera averti, via son GSM, lorsqu'il aura atteint les 80 % d'un plafond fixé à € 50 (hors TVA). Grâce à ce système, les échanges de données seront interrompus dès lors que ce plafond financier sera atteint, sauf si le Client exprime la demande explicite de ne pas appliquer ce système. »

En vertu de la réglementation européenne en vigueur¹ tout opérateur doit à partir du 1^{er} juillet 2010 automatiquement suspendre les services Internet lorsque la facture de roaming international des services de données a atteint la limite de 50€ (hors TVA).

Lorsque le client a atteint 80 % du montant limite, l'opérateur doit en avertir son abonné par SMS, e-mail ou pop-up.

Lorsqu'il y a un risque que le client dépasse le montant de 50€ (hors TVA), l'opérateur doit à nouveau envoyer un SMS, un e-mail ou un pop-up pour expliquer à son client comment éviter la suspension des services de données. En outre, l'opérateur doit également préciser à son client à combien s'élèvent les coûts par méga-octet (Mo) des services de données.

Cette dernière notification fait défaut dans les conditions générales de Colruyt Mobile.

Le 2 février 2012, Colruyt Mobile a réagi en disant :

Concernant votre remarque sur l'article 1.5 (...), nous proposons de compléter cet article comme suit : « Ce même SMS avertissant le client que la limite de roaming est atteinte pour l'échange de données informe également le client des modalités de réactivation du service et des coûts liés à la poursuite d'échanges de données. »

L'article 4.1 des conditions générales de Colruyt Mobile stipule:

« COLRUYT MOBILE SA peut modifier les conditions générales et les tarifs en vigueur. Sauf dérogation éventuelle octroyée à COLRUYT MOBILE SA par l'IBPT (Institut Belge des services Postaux et des Télécommunications) ou de la part des pouvoirs publics, toute modification des conditions générales ou toute majoration de tarifs seront communiquées au Client, au moins un mois avant leur entrée en vigueur. La communication de ces adaptations peut se faire par SMS, dans les points de vente Colruyt Mobile et sur le Site Internet. Pour les Clients pour lesquels COLRUYT MOBILE SA disposerait de données de contact, la communication par SMS peut être remplacée par une communication par courrier ou par e-mail.

Il convient de vérifier si la modification ainsi proposée des conditions générales et des tarifs est conciliable avec l'article 108, § 2, LCE. Cet article stipule:

§ 2. « Sans préjudice de l'application du chapitre V, Section 2, de la loi du 14 juin 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur, dès lors qu'ils sont avertis d'un projet de modification des conditions contractuelles, les abonnés ont le droit de résilier leur contrat, sans pénalité. Les abonnés doivent en être avertis individuellement et dûment, en temps utile, au plus tard un mois avant ces modifications, et sont informés, au même moment, de leur droit de résilier ce contrat sans pénalité au plus tard le dernier jour du mois qui suit l'entrée en vigueur des modifications, s'ils n'acceptent pas les nouvelles conditions.

¹ Règlement (CE) n° 544/2009 du Parlement européen et du Conseil du 18 juin 2009 modifiant le Règlement (CE) n° 717/2007 concernant l'itinérance sur les réseaux publics de téléphonie mobile à l'intérieur de la Communauté et modifiant la Directive 2002/21/CE relative à un cadre réglementaire commun pour les réseaux et services de communications électroniques.

En cas d'augmentation tarifaire, l'abonné a le droit de résilier le contrat sans pénalité au plus tard le dernier jour du mois qui suit la réception de la première facture après l'entrée en vigueur des modifications, sauf si les conditions générales prévoient une augmentation liée à l'indice des prix à la consommation.

Cet article stipule donc qu'une modification des conditions générales ne peut avoir lieu qu'à condition que:

- a) tous les abonnés en sont informés individuellement ;
- b) cette information est communiquée aux abonnés au moins un mois avant l'entrée en vigueur de la modification;
- c) la possibilité est offerte aux abonnés de résilier leur abonnement sans pénalité ;
- d) cette possibilité reste offerte au plus tard jusqu'au dernier jour du mois qui suit l'entrée en vigueur des nouvelles conditions.

En cas de hausse tarifaire (autre qu'une indexation), les abonnés ont la possibilité de résilier leur abonnement sans pénalité jusqu'au dernier jour du mois qui suit la réception de la première facture dans laquelle la hausse tarifaire a été appliquée.

L'article 4.1 des conditions générales de Colruyt Mobile ne mentionne qu'en partie les conditions légales et contraignantes dans lesquelles une modification peut être apportée aux conditions générales et aux conditions tarifaires. En ce sens, ledit article 4.1 n'est pas conforme à l'article 108, § 2, LCE.

Le 2 février 2012, Colruyt Mobile a répondu "*nous sommes en règle avec la législation en la matière, car nous ne vendons pas de carte prépayée.*

A cet égard, les conditions sous c) et d) ne nous sont pas applicables. »

Colruyt Mobile déclare également :

« Entre-temps nous vous informons également que nos clients peuvent trouver rapidement et facilement toutes les informations complémentaires sur notre site Internet ou en prenant contact avec notre helpdesk. »

Cette forme d'information ne satisfait cependant pas aux conditions de l'article 108, § 2, LCE. En effet, cet article de loi stipule explicitement que les abonnés sont informés individuellement par l'opérateur de toute modification des conditions générales. Ce qui implique que chaque abonné est informé individuellement. Une mention sur un site Internet ne constitue pas une notification individuelle. La notification doit être effectuée par l'opérateur en même temps. L'abonné ne doit pas prendre la peine de chercher ou de rassembler lui-même les informations correctes, c'est l'opérateur qui doit les lui communiquer.



Il y a cependant lieu de souligner que les Conditions générales de Colruyt Mobile prévoient une notification individuelle des clients, à savoir par SMS. Ce mode de notification est conforme à l'article 108, § 2, LCE. Les Conditions générales de Colruyt Mobile prévoient également une notification par le biais des points de vente et du site Internet. Colruyt Mobile a ajouté oralement que cette forme de notification générale est complémentaire par rapport à la notification individuelle et ne constitue pas une alternative à celle-ci.

CONDITIONS GENERALES COLRUYT MOBILE (PREPAYE)

I. GÉNÉRALITÉS

Les présentes conditions générales sont d'application lorsque le Client fait usage de Colruyt Mobile en tant que formule prépayée.

1. Définitions

« Conditions générales »: les présentes conditions générales dont la version la plus récente peut toujours être consultée sur le Site Internet et dont le Client peut recevoir une copie sur simple demande auprès du Helpdesk de Colruyt Mobile.

« Client »: la personne physique qui utilise le Service, uniquement à des fins privées.

« Service »: Colruyt Mobile, c'est-à-dire l'ensemble des services mobiles proposés par COLRUYT MOBILE SA, dont le siège social est établi Edingensesteenweg 196, à 1500 Halle, Belgique.

« Réseau »: le réseau de communication utilisé pour la livraison du Service.

« Carte SIM Colruyt Mobile »: la carte à puce ('subscriber identity module') que le Client place dans son GSM afin d'avoir accès au Service. Elle identifie également le Client sur le Réseau.

« SMS »: la possibilité technique d'envoyer et de recevoir, via le GSM du Client, de brefs messages écrits dont le nombre de caractères est limité.

« Site Internet »: le site Internet de Colruyt Mobile, consultable à l'adresse www.colruytmobile.be.

2. Procédures de raccordement et d'activation du Service

Le Client peut avoir accès au Service par l'achat d'une Carte SIM Colruyt Mobile, laquelle comprend un forfait d'appel prépayé, et par l'activation de cette carte avant la date d'expiration mentionnée sur celle-ci.

Le Client peut utiliser le Service grâce au numéro d'appel qui lui a été attribué, aussi longtemps que le forfait d'appel activé n'a pas été totalement épuisé, n'a pas expiré ou que la Carte SIM Colruyt Mobile n'a pas été désactivée (voir plus loin).

Grâce au Service, le Client peut effectuer et recevoir des appels nationaux et internationaux, envoyer et recevoir des données, utiliser la messagerie vocale ("voicemail"), envoyer et recevoir des SMS, et ce, tant en Belgique qu'à l'étranger grâce au "roaming". L'utilisation du Service à l'étranger peut être limitée sur certains types de GSM. Veuillez consulter le mode d'emploi du GSM.

COLRUYT MOBILE SA informe le Client des conditions d'utilisation du Service et le Client reconnaît les accepter. Les conditions d'utilisation et les tarifs sont disponibles sur le Site Internet et dans les points de vente Colruyt Mobile. COLRUYT MOBILE SA se réserve le droit d'en modifier les modalités sans que cela ne puisse affecter les caractéristiques fondamentales du Service.

3. Recharge de la carte

Le Client peut recharger sa Carte SIM Colruyt Mobile en achetant un code de recharge valide dans un

point de vente Colruyt Mobile. Le code doit être activé dans les 6 mois suivant l'achat. Après ce délai, il expire automatiquement.

Le crédit d'appel chargé est valable 12 mois après l'activation du code tant que le crédit d'appel n'est pas épuisé ou que la Carte SIM Colruyt Mobile n'a pas été désactivée. Après cette période, le crédit d'appel restant est perdu.

Le Client n'a droit à aucun remboursement pour le crédit d'appel acheté.

4. Numéro d'appel

En recevant sa Carte SIM Colruyt Mobile, le Client se voit attribuer un numéro d'appel. Le Client n'a pas le droit d'exiger un numéro d'appel particulier sauf si, dans le cadre de la « portabilité des numéros mobiles », il transfère son numéro attribué par un autre opérateur vers Colruyt Mobile.

5. Roaming et appels internationaux

Le Client a la possibilité d'effectuer ou de recevoir des appels à partir d'autres pays que la Belgique. Il a également la possibilité d'appeler depuis la Belgique vers un réseau étranger. La liste des pays concernés et des tarifs appliqués est disponible sur le Site Internet. Ces données peuvent être adaptées par COLRUYT MOBILE SA à tout moment en fonction d'accords conclus avec les opérateurs étrangers.

Le Client reste seul responsable du choix de son opérateur à l'étranger. Il peut sélectionner manuellement un autre opérateur étranger que celui choisi automatiquement par la Carte SIM Colruyt Mobile. La couverture du Réseau et la disponibilité des services à l'étranger dépendent entièrement de l'opérateur étranger et COLRUYT MOBILE SA ne peut donc être tenue responsable des dérangements ou de la qualité non satisfaisante du Service à l'étranger.

COLRUYT MOBILE SA adopte, pour le roaming au sein de l'Union européenne, un système de transparence et de protection tarifaire en vertu duquel le Client sera averti, via son GSM, lorsqu'il aura atteint les 80% d'un plafond fixé à 50 € (hors TVA). Grâce à ce système, les échanges de données seront interrompus dès lors que ce plafond financier sera atteint, sauf si le Client exprime la demande explicite de ne pas appliquer ce système.

COLRUYT MOBILE SA informe également le Client que certains téléphones peuvent se connecter automatiquement et de manière incontrôlée au Réseau (roaming), et de cette façon, des données peuvent être téléchargées et que le Client peut désactiver cette fonction automatique de son GSM. Pour d'avantage d'informations à ce sujet, le Client se référera au mode d'emploi de son appareil.

6. Procédure de désactivation en raison d'une non-utilisation

Si le Client ne réalise pas d'activité payante ou n'effectue pas de recharge dans un délai de 63 jours calendrier, il en sera informé via un SMS et sera mis en statut « dormant » (« dormancy »).

Avec ce statut « dormant », le Client a encore un accès total au Service pendant 14 jours calendrier à dater de l'envoi du SMS. Si le Client réalise une activité payante ou effectue une recharge durant cette période, son statut redeviendra normal. S'il ne fait rien, le Client aura le statut « terminating pending » et en sera informé via un SMS.

Lorsque le Client possède le statut « terminating pending », il n'a plus accès au Service qu'en partie: il peut uniquement recevoir des SMS et peut utiliser les services gratuits (recharge, appel au Helpdesk de Colruyt Mobile ainsi que les appels d'urgence). Le statut « terminating pending » dure au maximum 14 jours calendrier. Si le Client recharge sa Carte SIM Colruyt Mobile durant cette période,

son statut redeviendra normal. Sinon, la Carte SIM Colruyt Mobile sera automatiquement désactivée et le numéro d'appel ainsi que le crédit d'appel restant éventuel expireront.

II. PRESTATIONS, OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉ DE COLRUYT MOBILE SA

COLRUYT MOBILE SA s'engage à mettre tout en œuvre afin d'assurer au Client un accès optimal au Réseau et au Service. Cette obligation est une obligation de moyens.

COLRUYT MOBILE SA utilisera tous les moyens raisonnables afin d'assurer que l'accès, la sécurité, la fiabilité et le fonctionnement du Service se déroulent le plus paisiblement possible. COLRUYT MOBILE SA ne peut garantir une utilisation continue et sans perturbation du Service, ni que toutes les données, envoyées et reçues au moyen d'un appareil mobile convenant à cet usage, pourront être livrées sans interruption, sous leur forme exacte et dans un délai précis. En cas d'utilisation d'internet ou d'autres réseaux comparables, il est possible que des perturbations et/ou une absence de disponibilité des connexions au réseau public d'internet ou à d'autres réseaux entravent l'utilisation de certains services.

Le Client est informé que le bon fonctionnement du Service est influencé par (liste non exhaustive):

- des perturbations de signaux radio provoquées par une source externe ou par des obstacles inhérents aux bâtiments, à la végétation ou au relief;
- des perturbations provoquées par des travaux d'entretien, de renforcement, de réaménagement ou d'extension du Réseau, et
- la qualité de l'appareil de téléphonie mobile utilisé.

COLRUYT MOBILE SA ne peut être tenue responsable des dégâts provoqués par/consécutifs à:

- une utilisation défectueuse ou erronée du Service par le Client;
- un mauvais fonctionnement ou une mauvaise utilisation de l'appareil de téléphonie mobile ou des accessoires;
- l'utilisation d'un matériel non agréé;
- des dérangements ou une mauvaise qualité du Service en raison de facteurs externes ou imputables à des travaux d'entretien, d'amélioration, de réaménagement ou d'extension du Réseau;
- l'intervention de tiers, en dépit des mesures de sécurité prises;
- l'interruption ou la suppression du Service, conformément aux présentes conditions générales, même si cette interruption ou suppression devait faire subir des inconvénients à des tiers, directement ou indirectement;
- des modifications consécutives aux règlements de l'IBPT ou d'autres organismes de régulation;
- les cas de force majeure.

COLRUYT MOBILE SA ne peut être tenue responsable du contenu des conversations téléphoniques, messages et flux de données ni des dommages que ceux-ci pourraient provoquer.

COLRUYT MOBILE SA ne peut pas non plus être tenue responsable d'une éventuelle violation de la confidentialité des données envoyées via le Service ou des dommages ou de la perte des données transmises par le biais du Service.

COLRUYT MOBILE SA ne peut en aucun cas être tenue responsable de dommages immatériels et/ou consécutifs, tels que des pertes financières ou économiques, des hausses de coûts, la perte de

données ou de contrats, des dommages causés par des retards ou la perturbation du planning, des dommages liés à la limitation des possibilités d'utilisation et la perte de chances.

III. DROITS, OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉ DU CLIENT

Le Client reconnaît avoir reçu avant la conclusion du contrat toutes les informations nécessaires relatives aux services.

Toute modification des données personnelles sera communiquée par le Client au service helpdesk de Colruyt Mobile et ce, de manière immédiate et par écrit. Les frais résultant du non-respect de cette obligation seront intégralement à la charge du Client.

1. Usage normal

Le Client s'engage à utiliser le Service en bon père de famille et uniquement pour son propre compte, conformément aux dispositions des conditions générales et des lois et règlements en vigueur. Il est interdit d'utiliser le Service en violation de l'ordre public et des bonnes mœurs.

Le Client s'engage également à faire un usage normal du Service. N'est pas considéré comme un usage normal (liste non exhaustive):

- un usage dans le but de détourner, directement ou indirectement, les communications en vue d'une revente du Service, de quelque façon que ce soit, à des tiers et sans que COLRUYT MOBILE SA n'ait au préalable donné son accord écrit;
- un usage de manière telle que certaines fonctions du Réseau ou d'un réseau normalement repris sur le Réseau ne puissent pas être exécutées de manière fiable et correcte. Des exemples d'exécution fiable et correcte sont la transmission du numéro d'identification de l'appelant (sauf instruction contraire), la transmission du numéro IMEI de l'appareil de téléphonie mobile émettant l'appel, l'interception et l'enregistrement des communications conformément à l'ordre d'une autorité judiciaire ou administrative compétente, ou l'enregistrement et la conservation des données d'appel et d'identification;
- un usage d'une manière qui ne permet pas l'identification ou la localisation géographique de l'appelant en cas d'appel d'urgence, ou qui cause la surcharge du Réseau ou gêne le bon fonctionnement de celui-ci;
- tous les autres usages que ceux dont le Client a été informé par COLRUYT MOBILE SA lors de la souscription du Service;
- l'usage qui s'écarte de façon significative des moyennes calculées pour les différents Clients du Service quant à la fréquence ou à la répartition entre les différents types de communication (à savoir téléphone, transmissions de données, SMS, MMS), ou quant au temps de connexion;
- un usage avec un appareil dont le mode d'utilisation tombe sous l'un des points mentionnés ci-dessus;
- tout autre usage contraire aux conditions générales applicables du Service.

COLRUYT MOBILE SA peut fournir la preuve qu'une des utilisations interdites, mentionnées ci-dessus, a eu lieu par toute voie de droit, y compris des données et des relevés provenant de ses propres systèmes ou ceux d'autres opérateurs de réseaux téléphoniques grâce auxquels la communication s'est déroulée. Le Client et COLRUYT MOBILE SA considèrent ces données et ses relevés comme confidentiels jusqu'à preuve du contraire.

La carte SIM Colruyt Mobile est uniquement destinée à être utilisée dans des appareils mobiles individuels (GSM). La carte ne peut en aucun cas être utilisée dans des appareils de type « simbox »,

des Dongles USB, cartes 3G pour ordinateur portable, GSM Gateway ou appareils similaires. Le « tethering », c'est-à-dire l'utilisation de l'appareil avec la carte SIM Colruyt Mobile en tant que modem Internet, n'est pas autorisé. La carte SIM Colruyt Mobile est exclusivement destinée à un usage personnel et ne peut en aucun cas être utilisée dans le cadre de la revente de communication, d'applications VoIP ou de reroutage.

Le Client s'engage à respecter les droits intellectuels et autres droits des tiers.

Sauf autorisation écrite préalable et explicite de COLRUYT MOBILE SA, le Client ne peut pas commercialiser le Service, en totalité ou en partie, directement ou indirectement. Il est interdit au Client d'envoyer à des tiers par le Réseau des SMS ayant un contenu commercial quelconque.

Le Client est seul responsable de l'usage du Service et de l'exécution de ses obligations contractuelles. Le Client est responsable des erreurs commises lors d'une recharge. De ce fait, COLRUYT MOBILE SA ne procédera pas au remboursement du montant rechargé sur un numéro de GSM erroné.

Le Client est seul responsable de tous les dommages qui résultent du non-respect de ses obligations à l'égard de COLRUYT MOBILE SA.

2. La carte SIM Colruyt Mobile

COLRUYT MOBILE SA reste propriétaire de la carte SIM Colruyt Mobile. Le Client s'engage à ne pas la transmettre, la céder, la louer, la détruire, à en permettre un quelconque usage par des tiers ou à l'endommager de quelque manière que ce soit. Le Client s'engage à restituer la carte SIM Colruyt Mobile immédiatement à la première demande de COLRUYT MOBILE SA.

Le Client prend toutes les précautions nécessaires afin d'éviter que sa carte SIM Colruyt Mobile ne soit utilisée erronément ou illégalement. Le Client s'engage à ne pas soumettre la carte SIM Colruyt Mobile à quelque décompilation, analyse ou rétrotechnique que ce soit.

En cas de perte ou de vol de la carte SIM Colruyt Mobile, le Client reste responsable de l'utilisation et du paiement jusqu'à ce que le Client prévienne COLRUYT MOBILE SA et lui demande de suspendre temporairement la carte SIM Colruyt Mobile.

Le Client recevra ensuite une nouvelle carte SIM Colruyt Mobile et le Service sera de nouveau activé. Des frais peuvent être occasionnés. Le Client est le seul responsable du placement correct de la carte SIM Colruyt Mobile dans son GSM.

Si la carte SIM Colruyt Mobile se bloque ou est endommagée suite à une mauvaise utilisation par le Client, une nouvelle carte SIM Colruyt Mobile sera mise à sa disposition après qu'il en ait fait la demande écrite. Des frais peuvent être occasionnés.

Si la carte SIM Colruyt Mobile est défectueuse en raison d'un défaut de fabrication ou d'une mauvaise configuration de la carte SIM Colruyt Mobile, le Client recevra gratuitement une nouvelle carte SIM Colruyt Mobile pourvue du même nombre d'unités et de la même date d'expiration que la carte défectueuse.

3. GSM

Le Client s'engage à n'utiliser que des GSM en parfait état de fonctionnement et agréés par la réglementation belge. Il est interdit de relier aux téléphones mobiles et à leurs accessoires tout appareil pouvant entraîner des perturbations du Réseau ou du Service.

COLRUYT MOBILE SA a le droit de prendre toutes les mesures nécessaires, notamment la suspension immédiate sans avis préalable, afin de protéger le Réseau s'il est constaté que le GSM, ou des appareils ou accessoires connectés, provoquent ou peuvent provoquer des perturbations, ou qu'un GSM est d'origine douteuse.

4. Services de transmission de données

Le Service permet au Client, sous certaines conditions, de transmettre des données (p. ex. grâce au SMS, WAP, GPRS, EDGE, UMTS/3G). COLRUYT MOBILE SA ne peut être tenue responsable des services de transmission de données fournis par des tiers, ni du contenu ou du caractère légal des services en question. COLRUYT MOBILE SA ne peut pas non plus être tenue responsable de l'utilisation de ces services par le Client.

COLRUYT MOBILE SA ne peut être tenue responsable si des causes externes, qui ne lui sont pas imputables, compliquent l'accès aux services mentionnés ci-dessus, le rendent impossible ou influencent la durée ou la quantité d'informations nécessaires pour recevoir les informations souhaitées.

Le coût de certains services de transmission de données n'est pas calculé sur la base de la durée de la communication mais bien de la quantité d'informations envoyées. COLRUYT MOBILE SA ne peut être tenue responsable des données de facturation imputées par des tiers pour des services qu'ils ont fournis.

Le Client peut uniquement utiliser les services de transmission de données à des fins privées, conformément aux dispositions des conditions générales et à la législation en vigueur.

COLRUYT MOBILE SA se réserve le droit, sans avis préalable, d'empêcher ou de limiter l'accès à certains services ou informations, en totalité ou en partie, ainsi que de modifier le contenu ou les informations s'il est possible que le contenu de ces services ou de ces informations soit en contradiction avec les lois en vigueur, les règlements, l'ordre public ou les bonnes mœurs, tels que d'application en Belgique ou dans toute autre juridiction d'où le Service est accessible. COLRUYT MOBILE SA se réserve également le droit de rendre l'accès à certains services ou informations tributaire de plusieurs conditions, susceptibles d'évoluer.

Le Client reconnaît qu'il peut recevoir plusieurs SMS en rapport avec des services de transmission de données proposés par des tiers et auxquels il a souscrit, et que COLRUYT MOBILE SA ne peut en être tenue financièrement responsable.

Les valeurs chargées pour la transmission de données viendront à expirer dans les cas suivants : 1) en cas de non-utilisation (c'est-à-dire effectuer une activité payante ou au moins une recharge) du Service pendant 63 jours calendrier; 2) la désactivation de la Carte SIM Colruyt Mobile; 3) si le Client demande de bloquer son numéro (p. ex. en cas de vol)

IV. MODIFICATION

1. Des conditions générales et des tarifs

COLRUYT MOBILE SA peut modifier les conditions générales et les tarifs en vigueur. Sauf dérogation éventuelle octroyée à COLRUYT MOBILE SA par l'IBPT (Institut Belge des services Postaux et des Télécommunications) ou de la part des pouvoirs publics, toute modification des conditions générales ou toute majoration de tarifs seront communiquées au Client, au moins un mois avant leur entrée en vigueur. La communication de ces adaptations peut se faire par SMS, dans les points de vente Colruyt.

Mobile et sur le Site Internet. Pour les Clients pour lesquels COLRUYT MOBILE SA disposerait de données de contact, la communication par SMS peut être remplacée par une communication par courrier ou par e-mail.

2. Des prestations

Si l'exploitation ou l'organisation du Service l'impose, COLRUYT MOBILE SA peut modifier le contenu ou les caractéristiques de ses prestations, sans toutefois modifier les caractéristiques fondamentales du Service. Cela ne donne droit à aucun dédommagement dans le chef du Client.

V. RESPECT DE LA VIE PRIVÉE

Le Client accepte que les conversations entre le Client et le service clientèle de Colruyt Mobile puissent être enregistrées ou écoutées par des personnes qui ne participent pas aux conversations et ce, dans le cadre de formations ou de supervision du personnel de COLRUYT MOBILE SA. Le Client a la possibilité de le refuser lors de chaque conversation.

COLRUYT MOBILE SA traite, en tant que responsable du traitement, les données relatives au Client, y compris les données électroniques telles que les adresses e-mail. COLRUYT MOBILE SA traite ces données en vue d'exécuter le Service, la facturation, la gestion des informations fournies par le Client, le traitement des questions soulevées par le Client, la lutte contre la fraude, des études de marché, de marketing et pour proposer au Client d'autres services ou biens et ce, pour une durée aussi longue que nécessaire.

COLRUYT MOBILE SA peut communiquer ces données aux autorités compétentes et aux services d'urgence de façon à ce qu'ils puissent répondre aux demandes qui leur sont adressées. Ces données du Client sont enregistrées dans les bases de données de COLRUYT MOBILE SA, propriété de COLRUYT MOBILE SA.

Dans les limites des dispositions légales en vigueur, la personne physique qui peut prouver son identité peut obtenir la communication ou demander la correction de ses données qui sont traitées par COLRUYT MOBILE SA en envoyant un courrier daté et signé au Helpdesk de Colruyt Mobile. Le Client peut, en s'adressant au Helpdesk de Colruyt Mobile, s'opposer, sans frais, à l'utilisation de ses données à des fins de marketing direct.

VI. SUSPENSION DU SERVICE

Indépendamment de l'application d'autres dispositions des Conditions générales, COLRUYT MOBILE SA peut suspendre, sans mise en demeure ni indemnité:

- le Client ne respecte pas ses obligations contractuelles ou les conditions d'utilisation du Service;
- il existe des preuves ou de sérieux soupçons de fraude;
- des augmentations anormales de la consommation par le Client sont constatées (dans ce cas, la suspension a lieu par mesure de précaution);
- en cas de force majeure;
- pour des motifs techniques.

VII. INFORMATIONS AU CLIENT

COLRUYT MOBILE SA attire l'attention du Client sur le danger potentiel qui existe lors de l'usage de son GSM pendant la conduite d'un véhicule et sur les perturbations que son GSM peut provoquer à proximité de combustibles, d'explosifs, d'appareils médicaux ou appareils de navigation. COLRUYT MOBILE SA ne peut en aucun cas être tenue responsable des dommages provoqués par les facteurs mentionnés ci-dessus, soit par le Client, soit par des tiers.

VIII. HELPDESK - PLAINTES

En cas de question et/ou plainte, le Client peut s'adresser au Helpdesk de Colruyt Mobile en téléphonant au 1972 (gratuit depuis un GSM) ou au 0491/87 19 72 (depuis un téléphone fixe), ou par écrit à: Helpdesk Colruyt Mobile, Edingensesteenweg 196, 1500 Halle, Belgique.

Si le Client n'est pas satisfait de la réponse fournie par le Helpdesk de Colruyt Mobile, il peut s'adresser au Service de Médiation pour les Télécommunications, Boulevard Bischoffsheim 29-35 à 1000 Bruxelles, TEL: 02 223 06 06, FAX: 02 219 77 88; adresse e-mail: plaintes@mediateurtelecom.be; site Internet: www.mediateurtelecom.be

IX. TRANSFERT

COLRUYT MOBILE SA a le droit de transférer ses droits et obligations, en vertu du présent accord, en totalité ou en partie, au groupe auquel elle appartient, ou à des tiers, sans que l'autorisation du Client soit exigée à cet effet. Un tel transfert ne peut pas entraîner une diminution des droits du Client.

X. DROIT APPLICABLE

La législation belge est d'application. Seuls les tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Bruxelles seront compétents pour connaître d'éventuels litiges.