

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

Bruxelles, 4 juillet 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 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 mercredi 4 juillet 2012 du Comité consultatif pour les télécommunications, le Comité formule les remarques suivantes concernant la modification des conditions générales de VOO.

Conformément à l'article 2 des conditions générales modifiées de VOO, VOO peut « à tout moment, offrir de nouveaux services à ses Clients ». Ces services peuvent être des services distincts ou être ajoutés à un ou plusieurs service(s) principal(aux). « Chaque nouveau service offert par VOO fera l'objet de conditions générales propres qui définiront sa nature, ses caractéristiques, son mode et ses conditions d'accessibilité, son coût, son mode de paiement, ... Les conditions générales propres aux éventuels nouveaux services compléteront et s'intégreront aux présentes conditions générales qui y seront également automatiquement applicables. Le Client sera informé des conditions générales propres à tout nouveau service avant toute souscription à celui-ci ou avant son activation si celle-ci est automatique. »

Il se peut par conséquent qu'un abonné de VOO soit soudain confronté à un nouveau service qui entraîne une modification des conditions générales et pour lequel tant la modification du service que des conditions générales sont appliquées automatiquement.

Tel que le passage en question est formulé actuellement dans les conditions générales, VOO a la possibilité de modifier automatiquement les conditions générales en fonction du nouveau service;

rien n'indique que cette modification automatique est communiquée au préalable aux abonnés. Il n'y a aucune indication non plus sur le fait que les abonnés qui ne sont pas d'accord avec la modification des conditions générales et/ou le nouveau service qui est automatiquement ajouté au service qu'ils reçoivent de VOO, ont la possibilité de résilier leur abonnement sans frais.

Le passage en question lui permet d'augmenter ses tarifs suite à l'ajout d'un nouveau service à un service existant. Etant donné que tant l'ajout du nouveau service que la modification des conditions générales qui s'y rapportent se font automatiquement, l'on peut supposer que, le cas échéant, VOO peut également appliquer automatiquement cette hausse de prix.

En raison des considérations précitées, le passage en question des conditions générales de VOO ne peut être considéré comme conforme à l'article 108, § 2, LCE. Cet article stipule en effet que:

*§ 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.*

*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 que si:

- 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.

Le passage en question dans les conditions générales de VOO permet au contraire à VOO de modifier automatiquement les conditions générales et le cas échéant, d'augmenter également automatiquement les tarifs. Ce passage ne peut par conséquent être considéré comme étant conforme à l'article 108, § 2, LCE.

VOO a réagi de la manière suivante:

*La première critique formulée a trait à l'article 2 des conditions générales de VOO dont il résulterait, à votre sens, qu'un abonné de VOO pourrait être confronté à un nouveau service qui entraînerait une modification des conditions générales et pour lequel tant la modification du service que les conditions générales s'appliquant à ce service seraient appliquées automatiquement.*

*Cette affirmation est erronée et résulte d'une mauvaise compréhension de l'article 2. En effet, contrairement à ce que vous affirmez, si un nouveau service assorti de conditions générales propres est offert au consommateur, l'article 2 précise que « Le Client sera informé des conditions générales propres à tout nouveau service avant toute souscription à celui-ci ou avant son activation si celle-ci est automatique ». Il va de soi que si le consommateur n'accepte pas les conditions du nouveau service, il pourra refuser l'activation de celui-ci.*

*Toutefois, afin d'éviter tout malentendu, nous proposons d'adapter, lors de la prochaine refonte des conditions générales, cette disposition comme suit:*

*« Chaque nouveau service offert par VOO fera, si nécessaire, l'objet de conditions générales propres qui définiront sa nature, ses caractéristiques, son mode et ses conditions d'accessibilité, son coût, son mode de paiement,... Ces conditions générales propres aux éventuels nouveaux services s'ajouteront aux présentes conditions générales. Le Client sera informé des conditions générales propres à tout nouveau service avant toute souscription à celui-ci ou avant son activation si celle-ci est automatique. Sans préjudice de l'application de l'article 12, le Client pourra refuser l'activation de tout nouveau service. Les services de VOO sont destinés à un usage exclusivement privé et personnel ».*

L'article 6 des conditions générales de VOO stipule:

*« Tous droits et taxes qui seraient mis à charge de VOO en exécution du Contrat seront répercutés sur le Client, VOO se réservant le droit de majorer les prix des services à due concurrence. »*

VOO a en effet le droit d'augmenter ses tarifs à due concurrence. Toutefois, étant donné que la hausse tarifaire en question ne concerne pas une indexation, elle devra remplir les conditions de l'article 108, § 2, alinéa 2.

VOO a réagi de la manière suivante:

*Bien que cette clause figurait déjà dans les précédentes conditions générales de VOO soumises à votre avis et n'avait suscité aucun commentaire, vous affirmez à présent qu'une telle modification de la grille tarifaire devrait entraîner pour les abonnés le droit de résilier leur contrat*

*conformément à l'article 108 §2 alinéa 2 LCE. Nous ne partageons pas cette interprétation.*

*L'alinéa 2 du § 2 de l'article 108 trouve son origine dans la proposition d'amendement n°51-1425 du 28 janvier 2005 dont le but était qu'en cas d'augmentation de prix, le consommateur dispose de la possibilité de résilier son contrat. Une exception était par ailleurs prévue lorsque cette augmentation était justifiée par une « hausse de l'indice des prix à la consommation ».*

*Le texte a finalement été amendé pour aboutir au libellé que nous connaissons aujourd'hui et sous réserve que cette hypothèse ait été prévue dans les conditions générales, une augmentation de prix liée à l'indice des prix à la consommation n'ouvre pas le droit à résiliation.*

*La répercussion sur le consommateur d'une taxe mise à charge de l'opérateur en exécution du contrat qui le lie au client est une hypothèse similaire à celle d'une augmentation de prix conséquente à une augmentation de l'indice. Partant, conformément à l'esprit de la loi et à la volonté du législateur lors de son adoption, elle doit être traitée de façon similaire. (...)*

*En outre, dans un tel cas, il n'y a pas d'augmentation du prix net du service fourni. En effet, si l'introduction d'une taxe ou l'augmentation d'une taxe grevant le contrat entre l'opérateur et son client a pour conséquence une augmentation tarifaire, c'est exclusivement en raison de l'obligation qui repose sur l'opérateur, en vertu de l'article 6 de la loi du 6 avril 2010 **relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur (ci-après LPMC)**, d'indiquer non pas le prix net du produit ou service mais le prix total à payer par le consommateur, en ce compris le coût des éventuelles taxes dues.*

*Cela correspond par ailleurs à la position adoptée par l'IBPT dans le cadre des discussions avec les opérateurs qui ont suivi l'augmentation du taux de TVA sur la télévision numérique à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2012.*

*Par conséquent et a fortiori, l'article 108 § 2 alinéa 2 ne trouve pas à s'appliquer dans l'hypothèse de la répercussion sur le prix toutes taxes comprises payé par le consommateur, d'une taxe ou d'une augmentation de la taxe mise à charge de l'opérateur.*

L'argumentation de VOO ne convainc pas le groupe de travail: l'article 108, § 2, LCE, prévoit le principe qu'une modification de prix doit permettre à l'abonné de résilier son contrat sans frais. La seule exception qui peut être faite à ce principe est une indexation des tarifs.

L'article 6 en question des conditions générales va cependant plus loin qu'une simple indexation mais s'applique à « tous droits et taxes qui seraient mis à charge de VOO ». Les possibilités de résiliation prévues à l'article 108, § 2, LCE, doivent par conséquent être appliquées dans la mesure où ces « droits et taxes » ne sont pas des adaptations de l'index.

A cet égard, il convient d'attirer l'attention sur le fait que dans le projet d'article 108, § 2, LCE, actuellement soumis au Parlement, une adaptation des tarifs à l'index n'est plus considérée comme une exception au principe selon lequel en cas de modification des tarifs, le client a le droit de résilier l'abonnement en question sous certaines conditions.

L'article 6 des conditions générales de VOO stipule également:

*« La garantie ne sera pas productive d'intérêts pour le Client. »*

Cette disposition est une clause abusive au sens de la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur (dénommée ci-après « LPMC »).

La définition de clauses abusives à l'article 2, 28°, LPMC, est la suivante: *« toute clause ou toute condition qui, à elle seule ou combinée avec une ou plusieurs autres clauses ou conditions, crée un déséquilibre manifeste entre les droits et les obligations des parties au détriment du consommateur. »*

La disproportionnalité de la disposition en question dans les conditions générales de VOO ressort de ce qui suit: dans certains cas, l'abonné de VOO ne dispose pas de la possibilité de bénéficier du service de VOO, à moins qu'il ne soit disposé à payer une garantie. Ainsi, il devra payer une garantie lorsqu'il a besoin d'un équipement de VOO (comme par exemple un modem).

Le but de cette garantie est de veiller à ce que l'abonné utilise l'équipement de VOO avec soin et y fasse attention.

Lorsqu'un abonné fait cela, l'on peut s'attendre à ce qu'il récupère sa garantie lorsqu'il restitue l'équipement et qu'aucun coût supplémentaire ne lui soit facturé pour l'utilisation de l'équipement. En raison de la déduction des intérêts de la garantie, des frais supplémentaires sont toutefois de facto imputés à l'abonné par VOO, qu'il ait utilisé ou non l'équipement de VOO avec le soin nécessaire et l'ait restitué ou non en bon état.

Une telle clause crée un déséquilibre entre les droits et les obligations de l'abonné et lui porte tout simplement préjudice. Conformément à l'article 75, § 1<sup>er</sup>, LPMC, une telle clause est interdite et nulle.

VOO a réagi de la manière suivante:

*Nous contestons cette affirmation. En effet, les montants perçus par VOO à titre de garantie sont minimes (soit un maximum de 35 euros) et ne génèrent donc que très peu d'intérêts (par exemple, en supposant un taux d'intérêt de 3% ce qui est supérieur au taux d'intérêt réel, une somme de 35 euros conservées à titre de garantie par VOO générerait par an un intérêt de 1,05 euro). Tenant compte des frais qu'impliqueraient la gestion et la conservation sur des comptes distincts des garanties déposées par les abonnés, il est inexact d'affirmer que la conservation par VOO des intérêts générés par ces sommes causerait un déséquilibre manifeste entre les droits et les obligations des parties au détriment du consommateur.*

Du point de vue de la transparence, il est souhaitable de mentionner dans les conditions générales que la garantie s'élève à 35 euros maximum.

L'article 11.1, alinéa 2, des conditions générales de VOO stipule également:

*Pour les réclamations en rapport avec la facturation, le Client dispose d'un délai de 30 jours à dater du débit de son compte bancaire ou de la réception de la facture ou de l'avis d'échéance pour en contester le montant. Au-delà de ce délai, le Client est réputé l'avoir accepté définitivement. En cas de réclamation, le paiement reste exigible à la date convenue.*

La dernière phrase de l'alinéa 2 cité n'est pas compatible avec l'article 43bis, § 6, de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques qui stipule:

*§ 6. Si la plainte d'un utilisateur est déclarée recevable par le service de médiation, la procédure de recouvrement est suspendue par l'opérateur pour une période de 4 mois au maximum à partir de l'introduction de la plainte auprès du service de médiation ou jusqu'à ce que le service de médiation ait formulé une recommandation ou jusqu'à ce qu'un compromis à l'amiable puisse être trouvé.*

L'article 11.1, alinéa 2, des conditions générales de VOO doit être adapté de manière à tenir compte de l'article 43bis, § 6, cité, de la loi du 21 mars 1991.

VOO a réagi de la manière suivante:

*Nous contestons cette affirmation.*

*En effet, la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques n'est pas applicable à la SCIRL TECTEO mais uniquement aux entreprises énumérées à l'article 1 § 4 de ladite loi.*

Il ne peut y avoir de doute quant au fait que la compétence du Service de médiation pour les télécommunications s'étend à tous les opérateurs et ce, conformément à l'article 43bis, § 1<sup>er</sup>, 1<sup>o</sup>, de la loi du 21 mars 1991.

Après vérification auprès du Service de médiation, il s'avère d'ailleurs que Tecteo/VOO a également signé le protocole avec le Service de médiation, conformément à l'article 136, § 3, LCE.

L'article 12 des conditions générales de VOO stipule:

*« VOO s'engage à informer le Client de toute modification des Conditions générales au moins un mois avant son entrée en vigueur.*

*Tout Client qui s'oppose aux modifications proposées a le droit de résilier sans frais le Contrat au plus tard le dernier jour du mois qui suit l'entrée en vigueur des nouvelles Conditions Générales, pour autant que celles-ci soient défavorables à la situation du Client. »*

Les modalités de résiliation visées à l'alinéa 2 de l'article 12 cité sont incompatibles avec l'article 108, § 2, LCE pour les raisons suivantes:

- a) L'abonné qui n'est pas d'accord avec les modifications proposées des conditions générales peut selon VOO résilier son contrat jusqu'au dernier jour avant l'entrée en vigueur des nouvelles conditions générales. L'article 108, § 2, LCE stipule en revanche que le client concerné a jusqu'au plus tard le dernier jour du mois qui suit l'entrée en vigueur des nouvelles conditions.
- b) VOO précise que le client ne peut résilier son abonnement que lorsque les nouvelles conditions générales sont défavorables au client. Une telle condition supplémentaire est inacceptable: VOO crée en effet une condition supplémentaire pour résilier le contrat que le législateur n'a pas prévu lui-même. En outre, VOO se réserve ainsi implicitement le droit de déterminer elle-même ce qui est dans l'intérêt ou non du client.

Pour les motifs précités, l'article 12 des conditions générales de VOO doit être supprimé.

VOO a réagi de la manière suivante:

**a)**

*La remarque formulée dans votre avis est difficilement compréhensible puisque le libellé des conditions générales de VOO en français – version qui prévaut conformément à l'article 1- est identique à celui de la loi.*

*Cette remarque s'explique cependant aisément à l'examen de la version en langue néerlandaise des conditions générales de VOO qui contient une erreur matérielle, la traduction étant incomplète et erronée (« Elke klant die zich verzet tegen de voorgestelde wijzigingen heeft het recht om zijn Contract uiterlijk de laatste dag voor de inwerkingtreding van de nieuwe Algemene Voorwaarden op te zeggen (...) »). Cette traduction sera corrigée.*

**b)**

*L'article 12 des conditions générales de VOO ouvre aux clients la possibilité de résilier leur*

*abonnement lorsque les modifications apportées aux conditions générales leurs sont défavorables. Vous estimez que ce faisant, VOO ajouterait à l'ouverture du droit de résiliation au bénéfice du consommateur, une condition complémentaire non prévue par la loi.*

*A nouveau, nous ne partageons pas cette opinion et soulignons d'ailleurs que cette disposition déjà présente dans les précédentes conditions générales de VOO n'avait pas suscité d'observations de votre part.*

*L'examen de l'exposé des motifs de la LCE révèle sans équivoque que l'article 108 § 2 LCE a pour but de permettre au consommateur de résilier son contrat en cas de modification des conditions générales en sa défaveur.*

*Ainsi, il a expressément été acté dans l'exposé des motifs que « Une modification de l'adresse ou de la possibilité de recevoir des informations sur les tarifs ne constitue par exemple pas une modification d'un élément essentiel. En outre, cette possibilité n'est pas d'application en cas de modification au profit de l'abonné (par exemple une baisse des tarifs ou des améliorations de la qualité) »(nous soulignons).*

*Par la suite, au motif que « dans l'intérêt des opérateurs (réduction de la paperasserie et des coûts qui en résultent), il convient de modifier l'obligation d'information des consommateurs par les opérateurs de telle sorte que seules les modifications préjudiciables au consommateur doivent être communiquées. Il n'est guère utile d'imposer aux opérateurs d'informer le consommateur de modifications du contrat qui lui sont profitables », un amendement visant à insérer expressément entre les mots «au § 1er » et les mots «, il en informe», les mots «au détriment de l'abonné» avait été proposé. Cet amendement sera rejeté lors de l'adoption de la loi car le ministre compétent estima «qu'il n'est pas toujours aisé de juger si une modification des conditions contractuelles est favorable ou défavorable au consommateur ». En cela, le ministre ne contestait toutefois aucunement le fait que la finalité de cette disposition est bien d'ouvrir au consommateur le droit de résilier son contrat lorsqu'une modification apportée aux conditions générales lui est défavorable.*

*En l'espèce, en outre, contrairement à ce que vous affirmez dans votre avis, l'ajout de cette précision non seulement est conforme à l'esprit du législateur mais ne permet pas à VOO de déterminer elle-même ce qui serait favorable ou défavorable à la situation du client, cette prérogative étant, en cas de contestation, réservée aux Cours et Tribunaux appelés à statuer sur un éventuel litige.*



## CONDITIONS GENERALES

Les présentes conditions générales et les conditions générales propres aux différents services qui en font partie, ci-après dénommées ensemble les « Conditions Générales » s'appliquent à toutes les relations contractuelles entre le client et VOO. Elles annulent et remplacent toutes les conditions générales antérieures applicables entre le Client et VOO et/ou tout autre câblo-opérateur dont les activités ont été reprises par VOO.

### 1. Définitions

**Activation** : Opération de mise en service pour les services qui requièrent une Activation

**Branchement** : Opération de connexion du Client au réseau de distribution de VOO.

**Client** : Toute personne qui est liée à VOO par un Contrat.

**Contrat** : Ensemble des droits et obligations entre le Client et VOO qui se matérialise par les documents contractuels suivants : le(s) contrat(s) d'abonnement(s), les avenants éventuels et les Conditions Générales ~~et les avenants éventuels~~, ci-après dénommés les « Documents Contractuels ». En cas de contradiction entre les différents documents contractuels, la hiérarchie suivante sera appliquée : 1 le contrat d'abonnement/l'avenant, 2 les conditions générales propres aux services, 3 les conditions générales. Seule la version française des Conditions Générales prévaut.

**Distributeur Agréé** : Personne physique ou morale exploitant un ou plusieurs point(s) de vente physique ou virtuel et chargée par VOO de commercialiser les services et produits de VOO. La liste des Distributeurs Agréés peut être consultée sur le site de VOO.

**Document de Travaux et Prestations** : Document reprenant les prestations effectuées afin de permettre le Raccordement, le Branchement et/ou l'Activation du Client ainsi que les prestations ponctuelles de tout autre service effectuées par VOO pour le Client, prestations qui seront facturées au Client.

**Équipements** : Équipements nécessaires pour l'installation de certains services (décodeur, modem,...), mis à disposition du Client par VOO et qui restent la propriété de VOO.

**Installation Intérieure** : Ensemble des biens mobiliers et immobiliers en aval du Point de Fourniture appartenant au Client et indispensable à la réception des services.

**Période Incompressible** : Période durant laquelle le contrat d'abonnement ne peut pas être résilié.

**Point de Fourniture** : Interface entre l'Installation Intérieure et le réseau de distribution de VOO. Il est placé dans un endroit facile d'accès au sein de l'immeuble du Client. Le Point de Fourniture peut être soit simple si l'Installation Intérieure ne comporte qu'une seule prise murale d'utilisation, soit multiple lorsque l'Installation Intérieure comporte plusieurs prises murales d'utilisation alimentées par un amplificateur.

**Raccordement** : Placement des canalisations, appareils, Points de Fourniture et accessoires appartenant à VOO permettant le Branchement de l'Installation Intérieure du Client et, le cas échéant, l'Activation de services.

**VOO** : Pour les présentes Conditions Générales, doivent être entendues par « VOO » les entités juridiques suivantes : TECTEO SCIRL dont le siège social est sis Rue Louvrex, 95 4000 Liège enregistrée sous le numéro d'entreprise 0204.245.277, et BRUTELE SCIRL dont le siège social est sis Chaussée d'Ixelles 168 1050 Ixelles, enregistrée sous le numéro d'entreprise 0205.954.655., agissant chacune pour le territoire qui la concerne.

Met opmaak: Lettertype: Arial, 10 pt

## **2. Principaux services offerts par VOO**

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

Différents services accessoires aux services décrits ci-dessus sont également offerts par VOO. Les services accessoires sont appelés « Options » s'ils sont souscrits dans le cadre d'une formule d'abonnement.

Le Client ne peut souscrire à un service accessoire que s'il a déjà, au préalable, souscrit au service principal correspondant.

VOO peut, à tout moment, offrir de nouveaux services à ses Clients. Ces nouveaux services pourraient être accessibles, soit directement, soit à titre accessoire à un ou plusieurs service(s) principal (aux). Chaque nouveau service offert par VOO fera l'objet de conditions générales propres qui définiront sa nature, ses caractéristiques, son mode et ses conditions d'accessibilité, son coût, son mode de paiement, ... Les conditions générales propres aux éventuels nouveaux services compléteront et s'intégreront aux présentes conditions générales qui y seront également automatiquement applicables. Le Client sera informé des conditions générales propres à tout nouveau service avant toute souscription à celui-ci ou avant son activation si celle-ci est automatique.

**Met opmaak:** Lettertype: (Standaard)  
Times New Roman, 11 pt

Les services de VOO sont destinés à un usage exclusivement privé et personnel.

## **3. Demande de souscription et entrée en vigueur du cContrat d'abonnement**

Le Client adresse toute demande de souscription à un Distributeur Agréé, via le call center de VOO, le site internet de VOO ou par tout autre moyen mis à sa disposition par VOO et, le cas échéant, porté à sa connaissance par voie de communication commerciale.

Si VOO peut donner suite à la demande du Client, un rendez-vous est fixé avec celui-ci pour procéder à l'installation des services par un technicien.

Le jour d'installation des services, les Documents Contractuels et le Document de Travaux et Prestations sont remis au Client par le technicien de VOO.

Le Client restituera au technicien de VOO les Documents Contractuels et le Document de Travaux et Prestations dûment signés.

Lorsque le service peut être activé à distance et donc que le déplacement d'un technicien n'est pas requis, VOO envoie les Documents Contractuels au Client. Celui-ci les renvoie dûment signés, par courrier ordinaire, à VOO dans les 8 jours au plus tard de l'Activation.

Cependant, en cas de commande à distance réalisée au moyen d'un service de la société de l'information ou d'un service de communication électronique, y compris via la télévision, VOO

envoi au Client uniquement une confirmation des informations qui lui ont été données avant la conclusion du contrat.

Le contrat d'abonnement est conclu et entre en vigueur à la date d'installation quand le déplacement d'un technicien est requis et à la date d'Activation du ou des service(s) concerné(s) quand aucun déplacement de technicien n'est requis.

En cas de vente à distance, le Client a le droit de notifier par lettre recommandée à VOO qu'il renonce à l'achat, sans pénalités et sans indication de motif, dans les 14 jours calendrier à dater du lendemain du jour de la conclusion du contrat d'abonnement, sauf pour les services dont l'exécution ~~ont~~ est déjà commencé avec l'accord du Client.

En tout état de cause, l'usage du service et / ou le paiement de toute facture/avis d'échéance y relatif par le Client entrainera de plein droit acceptation des termes et conditions du Contrat.

VOO peut refuser d'accéder à la demande de souscription du Client si :

- a) Le Client ou son mandataire refuse de s'identifier et/ou d'apporter la preuve d'un domicile ou d'une résidence dans l'Union Européenne sur base de documents officiels délivrés par une autorité belge ;
- b) Le Client ne respecte pas ou n'a pas respecté les obligations lui incombant dans le cadre d'un quelconque autre service fourni par VOO.
- c) Le Client refuse de constituer une garantie et /ou de verser un acompte demandé par VOO.
- d) Des raisons techniques ne permettent pas la fourniture du service par VOO.

Le Client peut introduire un recours contre le refus de VOO d'accéder à sa demande de souscription conformément à l'article 11 des Conditions Générales.

#### **4. Nouveau(x) contrat(s) abonnement(s)- Avenants - entrée en vigueur**

Le Client, peut, à tout moment ajouter ou soustraire des services (upsell-downsell) ou, au sein d'un même service, modifier sa formule d'abonnement (upgrade-downgrade). Toutefois, aucune modification ne pourra être effectuée au cours de la Période Incompressible du contrat d'abonnement si elle entraîne une réduction du prix mensuel global de l'abonnement.

Le Client adresse toute demande de modification à un Distributeur Agréé, via le call center de VOO, le site internet de VOO ou par tout autre moyen mis à sa disposition par VOO et, le cas échéant, porté à sa connaissance par voie de communication commerciale. Si la modification nécessite une installation complémentaire chez le Client, un nouveau contrat d'abonnement/avenant formalisant cette modification et un Document de Travaux et Prestations sont remis au Client par le technicien de VOO.

Le Client restituera au technicien de VOO le nouveau contrat d'abonnement/ l'avenant et le Document de Travaux et Prestations dûment signés.

Lorsque la modification demandée ne requiert pas le déplacement d'un technicien et donc que l'Activation du ou des service(s) concerné(s) peut être réalisée à distance, VOO envoie un nouveau contrat d'abonnement/avenant au Client. Celui-ci le renvoie dûment signé, par courrier ordinaire, à VOO dans les 8 jours au plus tard de l'Activation.

Cependant, en cas de commande à distance réalisée au moyen d'un service de la société de l'information ou d'un service de communication électronique, y compris via la télévision, VOO envoie au Client uniquement une confirmation des informations qui lui ont été données avant la conclusion du contrat.

Le nouveau contrat d'abonnement/avenant est conclu et entre en vigueur à la date d'installation quand le déplacement d'un technicien est requis et à la date d'Activation du ou des service(s) concerné(s) quand aucun déplacement de technicien n'est requis.

En cas de vente à distance, le Client a le droit de notifier par lettre recommandée à VOO qu'il renonce à l'achat, sans pénalités et sans indication de motif, dans les 14 jours calendrier à dater du lendemain du jour de la conclusion du nouveau contrat d'abonnement/ de l'avenant, sauf pour les services dont l'exécution a déjà commencé avec l'accord du Client.

En tout état de cause, l'usage du service et/ou le paiement de toute facture/avis d'échéance y relatif par le Client entrainera de plein droit acceptation des termes et conditions du Contrat.

## **5. Durée et résiliation**

### **5.1. Durée**

Sauf disposition contraire, les contrats d'abonnement aux différents services sont conclus pour une durée indéterminée comprenant chacun une Période Incompressible de douze mois. Sauf disposition contraire, les contrats d'abonnement aux différentes Options sont conclus pour une durée indéterminée comprenant chacun une Période Incompressible de 3 mois.

Si le contrat d'abonnement au service principal auquel une Option se rapporte est résilié, le contrat d'abonnement à cette Option sera, de plein droit, résilié anticipativement à la même date.

Lorsque le Client souscrit à un ensemble de services offerts pour un prix global, le (les) contrat(s) d'abonnement au(x) service(s) antérieurement souscrit(s) par ce Client qui se retrouve(nt) dans cet ensemble est (sont) résilié(s) de plein droit. Sauf disposition contraire, le nouveau contrat d'abonnement audit ensemble de services sera souscrit pour une durée indéterminée comprenant une Période Incompressible de douze mois.

Le service de télévision analogique pourra faire l'objet d'un contrat d'abonnement à durée déterminée. Le Client pourra être tenu de prépayer le service pour la durée convenue.

### **5.2. Résiliation par le Client**

A dater de l'échéance de chaque Période Incompressible, le Client peut, à tout moment, résilier le contrat d'abonnement correspondant, par lettre recommandée adressée à VOO, moyennant le respect d'un délai de préavis de 30 jours qui prend cours le 1<sup>er</sup> du mois suivant la notification ou, à défaut, moyennant le paiement d'une indemnité équivalente.

Le Client peut cependant résilier le Contrat à tout moment sans indemnité ni préavis, en cas de déménagement du Client en dehors des territoires desservis par VOO ou en cas de décès du Client. Dans ces hypothèses, le Client ou son ayant-droits joindra à sa demande de résiliation tous les justificatifs requis

### **5.3. Suspension - Résiliation par VOO**

VOO peut, sans préjudice du droit de réclamer des dommages et intérêts, suspendre partiellement ou totalement tout ou partie du/des service(s) offert(s) au Client sans préavis ni indemnité en cas de non-paiement par le Client de sommes dues à VOO 15 jours après l'envoi d'un 1<sup>er</sup> rappel resté sans suite, en cas de manquements du Client aux obligations résultant du Contrat (et ce, nonobstant le fait que les services fassent l'objet de contrats d'abonnement et/ou de facturations/avis d'échéance distincts) ou en cas d'injonction administrative ou judiciaire.

Le Client pourra, toutefois, bénéficier à nouveau des services après règlement intégral des sommes dues et/ou respect plein et entier de ses obligations et après paiement des frais de réactivation calculés sur base des tarifs en vigueur.

VOO s'engage à informer le Client de la suspension du/des service(s) dès que possible. Si le Client ne régularise pas sa situation avant la fin du mois suivant la suspension du/des service(s), VOO peut résilier de plein droit le Contrat sans préavis ni indemnité.

Le Client sera redevable de toutes les sommes qui lui incombent en vertu du Contrat pendant toute la durée de la suspension du/des service(s).

A dater de l'échéance de chaque Période Incompressible, VOO pourra également, à tout moment, résilier le contrat d'abonnement correspondant, par lettre recommandée adressée au Client, moyennant le respect d'un délai de préavis de 30 jours qui prend cours le 1<sup>er</sup> du mois suivant la notification.

### **5.4. Déménagement**

En cas de déménagement du Client vers une adresse raccordée au réseau de VOO, les services souscrits par le Client pourront, à sa demande, être transférés à sa nouvelle adresse sous réserve cependant de faisabilité technique et d'une situation régulière de paiement. Si cette nouvelle adresse se trouve sur le territoire de l'autre entité juridique agissant sous la dénomination VOO, le Contrat sera de plein droit transféré à cette autre entité juridique

Le Client doit informer VOO de son déménagement et de sa nouvelle adresse au moins un mois à l'avance, par courrier recommandé. Dans ce cas, VOO veillera à assurer la continuité des services à la nouvelle adresse.

Toutes prestations effectuées par VOO à l'occasion d'un déménagement du Client afin de lui permettre de conserver ses services lui sont facturées sur base des tarifs en vigueur.

Si le Client quitte son habitation sans résilier ou céder son Contrat, ce dernier reste en vigueur.

## **6. Conditions financières**

### **6.1. Prix – Garantie - Acompte**

Le prix de l'abonnement est, sauf disposition contraire, celui en vigueur au jour de l'enregistrement de la demande d'abonnement du Client dans les systèmes informatiques de VOO. Les frais variables de consommation des services et/ou les frais de location des Equipements seront, le cas échéant, facturés au Client en sus du prix de l'abonnement sur base des tarifs en vigueur.

En outre, des frais d'installation et toute autre prestation effectuée par VOO pour le Client sur base du Document de Travaux et Prestations ainsi que des frais d'Activation seront facturés au Client sur base des tarifs en vigueur.

Les tarifs en vigueur peuvent être consultés sur le site de VOO et seront envoyés à toute personne qui en fait la demande écrite à VOO.

Tous droits et taxes qui seraient mis à charge de VOO en exécution du Contrat seront répercutés sur le Client, VOO se réservant le droit de majorer les prix des services à due concurrence.

VOO se réserve le droit d'indexer ses tarifs une fois par an dans le courant du mois de ~~juillet~~ en fonction de l'indice des prix à la consommation. Une telle indexation ne donne pas le droit au Client de résilier son Contrat.

VOO se réserve le droit d'exiger du Client, avant la conclusion du Contrat, le versement d'une garantie.

VOO se réserve le droit d'exiger du Client, avant la conclusion du Contrat ou pendant la durée de celui-ci, le versement d'une garantie notamment dans les cas suivants :

-pour garantir la restitution d'un Equipement ;

-en cas de fraude avérée ou de doute sérieux quant à la solvabilité du Client (p.ex. informations erronées fournies par le client, défaut de paiement, saisie, procédure de règlement collectif de dettes, ...);

-domicile, résidence fixe ou adresse de facturation à l'étranger.

Si la garantie n'est pas constituée dans le délai imposé, VOO peut refuser de faire droit à la demande de souscription du Client, suspendre tout ou partie des services ou résilier le Contrat sans préavis ni indemnité. La garantie ne sera pas productive d'intérêts pour le Client. La garantie pourra être affectée par VOO au paiement de toutes les sommes qui lui seraient dues par le Client. En cas d'usage par VOO de tout ou partie de la garantie, le Client sera tenu de la reconstituer. A l'issue du Contrat, la garantie ou son solde éventuel sera remboursé au Client pour autant que celui-ci se soit acquitté de toutes les sommes dues à VOO.

VOO se réserve le droit d'exiger du Client, avant la conclusion du Contrat, le versement systématique d'un acompte ou de facturer les services au Client plus fréquemment que mensuellement, (2 fois par mois ou hebdomadairement).

VOO se réserve le droit, pendant la durée du Contrat, d'exiger du Client le versement systématique d'un acompte ou de facturer les services au Client plus fréquemment que mensuellement, (2 fois par mois ou hebdomadairement) dans l'hypothèse où le montant mensuel

total à facturer par service dépasse 100 € hors T.V.A (redevance(s) et consommations confondues) et/ou 50 € hors T.V.A pour les consommations VOD.

Si l'acompte n'est pas versé dans le délai imposé, VOO peut refuser de faire droit à la demande de souscription du Client, suspendre tout ou partie des services ou résilier le Contrat sans préavis ni indemnité.

## **6.2. Facturation - avis d'échéance - domiciliation**

Les services fournis par VOO font l'objet de factures ou d'avis d'échéance dont la fréquence mensuelle, bimestrielle, trimestrielle, semestrielle ou annuelle est déterminée dans le contrat d'abonnement et qui sont envoyés au choix du client soit à l'adresse de facturation soit à l'adresse e-mail soit à l'adresse PC banking fournie par le Client. VOO se réserve le droit de ne transmettre ses factures que par voie électronique. Lorsque le Client opte pour le système de la domiciliation pour le paiement d'un des services, cette domiciliation sera applicable pour le paiement de toutes les sommes dues à VOO dans le cadre de tous les autres services fournis par VOO (factures échues et à échoir) sauf si le Client s'y oppose formellement. VOO se réserve cependant le droit de réclamer le paiement par virement de la ou des première(s) échéance(s).

Si les paiements font l'objet d'une domiciliation, en cas de refus de prélèvement auprès de l'établissement bancaire, des frais de rejet d'un montant forfaitaire de 5 euros seront facturés au Client.

A la demande du Client, VOO lui fournira gratuitement un duplicata de chaque facture ou avis d'échéance. Tout duplicata complémentaire sera facturé au Client au prix forfaitaire de 5 euros.

A la demande du Client, les factures ou avis d'échéances peuvent être adressées et envoyées à un tiers payeur désigné par lui. La désignation d'un tiers payeur n'exonère pas, en de défaillance de celui-ci, le Client de son obligation de paiement. Le tiers payeur n'acquiert aucun droit résultant du contrat d'abonnement considéré.

Met opmaak: Frans (standaard)

## **6.3 Paiement**

Les montants dus à VOO sont payables dans les 15 jours de l'envoi par VOO de toute demande de paiement y relative ou, pour les Clients ayant choisi le paiement par domiciliation, le jour de la première présentation de toute domiciliation y relative.

VOO se réserve expressément le droit d'imputer les paiements du Client à l'apurement de n'importe quelle dette que le Client aurait envers VOO.

## **6.4. Retard de paiement**

En cas de retard ou défaut de paiement, même partiel, les montants dus à VOO à l'échéance font l'objet d'un rappel. Chaque rappel est facturé au Client au prix forfaitaire de 5 euros.

Toute somme impayée à son échéance portera de plein droit et sans mise en demeure intérêts au taux de 12% l'an, tout mois entamé étant dû en entier. Le Client sera en outre redevable d'une

indemnité forfaitaire égale à 15% des sommes impayées à leur échéance avec un minimum de 50 euros.

En cas de recouvrement de toute facture impayée, le débiteur est tenu de tous les frais d'encaissement, tant amiables que judiciaires ou extrajudiciaires (tels que frais de recherche, mise en demeure, sommation de paiement...) sans préjudice de toute demande en dommages et intérêts et autre action, y compris contentieuse, nécessaire à la sauvegarde des intérêts de VOO.

Si VOO ne paie pas au Client dans les délais convenus les montants dont il serait redevable, le Client a droit à des pénalités de retard similaires.

Met opmaak: Frans (België)

## **7. Raccordement, Installation Intérieure, Branchement, Activation, Equipements**

### **7.1. Le Raccordement**

Un Raccordement normal est facturé forfaitairement sur base des tarifs en vigueur. Il comprend le placement d'un Point de Fourniture simple. Toute autre prestation ou fourniture éventuelle est reprise dans le Document de Travaux et Prestations remis au Client par le technicien de VOO.

Tout Raccordement qui sort du cadre normal sera facturé au Client. Un tel Raccordement s'impose notamment dans les cas suivants :

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

Sauf autre délai convenu et si les conditions techniques le permettent, VOO s'engage à faire de son mieux pour réaliser le Raccordement dans un délai maximum de 7 jours s'il s'agit d'un Raccordement simple. Si ce délai ne peut être respecté, VOO en informera le Client, précisera les motifs du retard et lui indiquera son délai d'intervention.

Le Client doit permettre aux techniciens de VOO l'accès aisé à son Installation Intérieure tous les jours de 8 à 23 heures.

A défaut de respect par le Client d'un préavis de 48 h pour annuler ou reporter un rendez-vous, les frais de déplacement seront, sauf cas de force majeure, facturés au Client sur base des tarifs en vigueur.

Dans le cas où un Raccordement ne serait pas possible pour des raisons techniques, VOO a le droit de refuser la demande du Client, et ce, sans être redevable d'aucune indemnité.

### **7.2. L'Installation Intérieure**

L'Installation Intérieure qui comprend notamment les appareils terminaux du Client (téléviseurs, magnétoscopes, ordinateurs, postes téléphoniques, etc.) doit être conforme aux prescriptions de sécurité, aux prescriptions techniques ainsi qu'à toute autre disposition légale applicable.



Tout travail doit pouvoir être effectué sans que le technicien ne soit contraint de déplacer du mobilier chez le Client. VOO fera de son mieux pour effectuer l'installation sans conséquences dommageables. Cependant, VOO ne pourra jamais être tenue responsable pour les dégâts matériels, esthétiques ou autres qu'une installation est susceptible d'entraîner, sauf dol ou faute lourde de la part des techniciens de VOO.

Le Client devra déconnecter tout élément de son Installation Intérieure dont l'utilisation empêche ou perturbe le réseau de VOO dès que le Client le constate ou à la demande de VOO. Dans le cas contraire, VOO aura le droit de suspendre ou, éventuellement, de résilier le Contrat.

Le Client est seul responsable de la compatibilité de son Installation Intérieure avec le service. VOO tient à la disposition du Client des informations complémentaires sur les spécifications techniques relatives à la compatibilité de l'Installation Intérieure du Client avec le service.

VOO ne sera en aucun cas et d'aucune façon tenue à la remise en pristin état de l'Installation Intérieure du Client.

### **7.3. Le Branchement - l'Activation**

VOO est seul habilitée à procéder au Branchement et à l'Activation.

### **7.4. Les Equipements**

Afin de permettre la livraison de certains services, VOO est amenée à fournir des Equipements dont le descriptif est repris dans le contrat d'abonnement. Ces Equipements sont soit mis gratuitement à disposition dans le cadre du service souscrit, soit loués selon les dispositions prévues dans le contrat d'abonnement. En cas de suspension des services pour quelque cause que ce soit, les frais de location des Equipements restent dûs.

Les Equipements demeurent la propriété exclusive, incessible et insaisissable de VOO. Les Equipements sont mis à la disposition du Client en vue d'un usage exclusivement privé. Les Equipements ne peuvent être cédés ou mis à la disposition d'un tiers sous quelque forme que ce soit. Dans le cas contraire, VOO se réserve le droit de résilier le Contrat, sans préjudice du droit de réclamer des dommages et intérêts au Client.

Le Client reste responsable des Equipements et est tenu de veiller à leur conservation en bon père de famille pendant toute la durée du contrat d'abonnement y relatif et après la fin de celui-ci jusqu'à ce qu'il ait restitué les Equipements à VOO. Le Client s'interdit formellement d'effectuer toute intervention technique, transformation ou modification sur les Equipements.

En cas de saisie ou de toute autre prétention d'un tiers à des droits sur les Equipements, le Client est tenu de s'y opposer et d'en aviser VOO immédiatement.

En cas de perte, vol, ou détérioration des Equipements, le Client est tenu d'en informer VOO dans les 48 heures par courrier recommandé. Dans cette hypothèse, le Client est tenu d'indemniser VOO du coût de leur remplacement sur base des tarifs en vigueur sauf en cas de force majeure dont la preuve incombe exclusivement au Client.

Les Equipements mis à disposition du Client devront être restitués au(x) lieu(x) désigné(s) par VOO dans les 15 jours suivant la date de fin du contrat d'abonnement y relatif. En cas de

restitution des Equipements, la garantie éventuellement payée par le Client lui est remboursée au plus tard le dernier jour du mois suivant celui au cours duquel a eu lieu la restitution, déduction faite des éventuels coûts liés à une remise en état des Equipements ou au remplacement des éléments manquants et des dettes éventuelles du Client à l'égard de VOO.

En cas de non-restitution des Equipements, ceux-ci sont facturés au Client sur base des tarifs en vigueur. Dans ce cas, la garantie éventuellement payée par le Client reste acquise à VOO à concurrence de tout ou partie de la valeur des Equipements non restitués.

## **8. Réparation - Maintenance**

VOO prend en charge les travaux de réparation des Equipements sauf si ces travaux ont été rendus nécessaires suite à une faute ou à un acte intentionnel ou frauduleux du Client. VOO détermine de manière discrétionnaire les mesures à prendre. Si la réparation incombe au Client, celle-ci lui sera facturée par VOO sur base des tarifs en vigueur.

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

## **9. Les responsabilités**

### **9.1. La responsabilité de VOO**

La responsabilité de VOO n'est engagée que du fait de son dol, de sa faute lourde ou de celle de ses préposés ou mandataires ou du fait de toute inexécution d'une obligation consistant en une des prestations principales du Contrat. Sa responsabilité se limite, le cas échéant, à la réparation des seuls dommages prévisibles, directs, personnels, matériels et certains que le Client a subis à l'exclusion de la réparation de tous dommages indirects ou immatériels. VOO ne pourra être tenue responsable des interruptions ou perturbations de services dues à des grèves, à des intempéries, à des cas de force majeure ou à tous autres événements imputables au Client ou à un tiers. En tout état de cause, la responsabilité de VOO est plafonnée à un montant égal au total des sommes payées par le Client à VOO au titre d'abonnements au(x) service(s) au cours des vingt-quatre mois qui précèdent la survenance du dommage.

### **9.2. La responsabilité du Client**

Le Client est seul responsable de tout préjudice direct ou indirect, matériel ou immatériel, causé à VOO ou à des tiers par lui ou tout tiers utilisant le service souscrit par le Client. Le Client s'engage à indemniser VOO de tout préjudice résultant notamment de tout acte, réclamation ou condamnation en dommages et intérêts dont VOO ferait l'objet suite au comportement que le Client ou tout tiers utilisant le service souscrit par le Client aurait eu ou suite à une violation des droits intellectuels de tiers par le Client ou tout tiers utilisant le service souscrit par le Client.

Le Client sera responsable en cas de fraude sur le Raccordement, le Branchement, l'Activation et/ou les Equipements mis à sa disposition. En ce cas, sans préjudice du droit de VOO de

réclamer des dommages et intérêts, le Client sera redevable envers VOO d'un montant forfaitaire de 250 euros afin de couvrir les frais de remise en état et autres frais techniques et administratifs.

### **9.3. Protection des données**

Les données à caractère personnel fournies par le Client et les données collectées par VOO concernant l'usage que le Client fait des services de VOO sont traitées en vue :

- de permettre la bonne exécution du Contrat ;
- de gérer la clientèle de VOO;
- d'effectuer des études de marché et d'établir des profils d'utilisation;
- de détecter la fraude;
- de réaliser des opérations d'information et/ou de promotion sur les produits et services de VOO, des sociétés de son groupe et/ou de ses partenaires commerciaux, par tous moyens, notamment par courrier, téléphone et/ou e-mail. Le Client qui ne souhaite pas recevoir de telles informations peut le faire savoir à VOO par courrier ou par e-mail

Dans l'hypothèse où des offres sont commercialisées conjointement par VOO et un ou plusieurs autre(s) vendeur(s), ces données pourront également être transmises à l' (aux) autre(s) vendeur(s) pour vérifier le respect et/ou le maintien des éventuelles conditions d'accessibilité auxdites offres et pour effectuer ensemble des études de marché et établir des profils d'utilisation.

La fourniture de ses données à caractère personnel par le Client est nécessaire à l'exécution du Contrat et à la fourniture des services. Ces données à caractère personnel seront traitées par VOO ou par des tiers agissant pour son compte.

Le Client doit informer VOO par lettre recommandée de tout changement relatif à ses données à caractère personnel qu'il a transmises à VOO.

Le Client peut accéder aux informations le concernant et les faire rectifier ou supprimer, le cas échéant, en adressant un courrier à VOO.

Le Client accepte expressément que tout contact entre lui et VOO soit écouté, enregistré et/ou copié et utilisé à la seule fin d'améliorer la qualité du service offert par VOO.

### **10. Cession**

La cession par un Client de tout ou partie de ses droits et obligations résultant du Contrat à un tiers n'est autorisée que pour certains services et moyennant l'accord préalable et écrit de VOO. En cas de cession acceptée par VOO, tous les droits et obligations découlant du Contrat sont transférés au cessionnaire qui les accepte. Le cessionnaire et le cédant doivent faire parvenir à VOO un formulaire de demande de cession de Contrat dûment signé par les deux parties. Ce formulaire est disponible sur le site internet de VOO et est envoyé à toute personne qui en fait la demande écrite à VOO.

VOO peut céder librement tout ou partie de ses droits et obligations résultant du Contrat à tout tiers de son choix sans l'accord du Client par le biais d'une simple notification à celui-ci mentionnant l'identité du cessionnaire et la description des droits et/ou obligations cédés.

### **11. Réclamation et intervention du médiateur**

### **11.1. Réclamation introduite auprès chez VOO**

En cas de refus de VOO d'accéder à une demande de souscription introduite par un Client ou en cas de difficultés relatives à l'exécution du Contrat, le Client peut s'adresser au service clientèle de VOO par lettre recommandée.

Pour les réclamations en rapport avec la facturation, le Client dispose d'un délai de 30 jours à dater du débit de son compte bancaire ou de la réception de la facture ou de l'avis d'échéance pour en contester le montant. Au-delà de ce délai, le Client est réputé l'avoir accepté définitivement. En cas de réclamation, le paiement reste exigible à la date convenue.

Le Client dispose d'un délai de 5 jours calendrier à dater de la suspension du service pour introduire une réclamation. Au-delà de ce délai, le Client ne pourra réclamer aucune indemnité à VOO pour le préjudice résultant de cette suspension, pour la période comprise entre le cinquième jour et le jour où la réclamation est introduite.

### **11.2. Plainte introduite auprès du Service de Médiation**

Tout Client qui n'est pas satisfait du traitement réservé par VOO à une plainte qu'il a formulée peut s'adresser au Service de Médiation pour les Télécommunications institué légalement auprès de l'Institut belge des services Postaux et des Télécommunications:

Place des Barricades 1 à 1000 Bruxelles, tél : 02/223.06.06 fax : 02/219.77.88, [plaintes@mediateurtelecom.be](mailto:plaintes@mediateurtelecom.be), [www.mediateurtelecom.be](http://www.mediateurtelecom.be)

Le Service de Médiation pour les Télécommunications fonctionne totalement indépendamment de VOO. Dans les limites de ses attributions, il ne reçoit d'instruction d'aucune autorité. Le Client peut s'adresser, au choix, au médiateur francophone ou néerlandophone.

VOO communiquera au Client, sur simple demande, la procédure à suivre pour introduire une réclamation auprès du Service de Médiation.

Les plaintes ne sont recevables que si le Client peut démontrer qu'il a entrepris une démarche préalable auprès de VOO. Seules les plaintes écrites sont admises.

### **11.3 Preuves**

Le Client reconnaît que les encodages de ses demandes et les enregistrements du système informatique et du système de commande de VOO constituent des preuves formelles des demandes du Client telles que notamment les demandes de souscription et/ou d'Activation à un service ou à une Option, la modification du type de services souscrit par le Client, la commande de programmes, ...

## **12. Modifications des Conditions Générales**

VOO s'engage à informer le Client de toute modification des Conditions générales au moins un mois avant son entrée en vigueur.

Tout Client qui s'oppose aux modifications proposées a le droit de résilier sans frais le Contrat au plus tard le dernier jour du mois qui suit l'entrée en vigueur des nouvelles Conditions Générales,

pour autant que celles-ci soient défavorables à la situation du Client. ~~La résiliation du Contrat prend, le cas échéant, effet à la fin du mois suivant la demande de résiliation du Client.~~

### **13. Jurisdiction et droit applicable**

Le Contrat est régi par le droit belge. Tout différend concernant l'interprétation ou l'exécution du Contrat sera de la compétence exclusive des juridictions du siège social de l'entité juridique qui fournit le(s) service(s) au Client.

## **CONDITIONS GENERALES PROPRES AUX DIFFERENTS SERVICES**

### **14. Services de télévision analogique, numérique et numérique interactive**

#### **14.1 Préable**

La souscription au service de télévision analogique, numérique et numérique interactive suppose que le Client dispose d'un téléviseur.

La télévision numérique interactive et la télévision en HD ne sont disponibles que dans les zones géographiques qui permettent la réception du service. La liste de ces zones peut être consultée sur le site internet de VOO et est envoyée à toute personne qui en fait la demande écrite à VOO.

Sous réserve de contraintes techniques, VOO s'engage à mettre en œuvre tous les moyens dont elle dispose pour assurer l'accès du Client aux services souscrits. Toutefois, VOO ne donne aucune garantie, expresse ou implicite quant au fonctionnement sans erreur ou sans interruption du service ni quant à la capacité du service à répondre aux attentes ou aux besoins du Client.

#### **14.2. Droits d'auteur**

Les services offerts par VOO, leur contenu et les Equipements mis à la disposition du Client sont protégés notamment par la législation relative aux droits de propriété intellectuelle. Tout enregistrement, copie ou fixation dans un autre but que pour usage privé sur n'importe quel support ainsi que toute diffusion publique sont interdits. Les services et leur contenu sont

exclusivement destinés à être utilisés dans la sphère privée. Le Client ne peut pas autoriser un tiers à utiliser les services et leur contenu, soit en les diffusant, soit en les copiant. En cas de non-respect des obligations décrites ci-dessus, le Client garantit VOO contre toute plainte ou action émanant d'un tiers.

VOO doit, en application des législations en vigueur, payer des droits d'auteurs. Ceux-ci sont mis à charge du Client en tout ou en partie et sont inclus dans le prix de l'abonnement payé par le Client. Il en va de même des contributions obligatoires imposées par la Communauté française dans le cadre du décret sur la radiodiffusion.

### **14.3. Décodeur**

En vue de bénéficier du service de télévision numérique ou de télévision numérique interactive, le Client doit disposer d'un décodeur VOO, acheté [par lui](#) ou [mis à disposition du Client par VOO](#). Si le Client veut pouvoir bénéficier du service de télévision numérique ou de télévision numérique interactive sur plusieurs télévisions, il devra disposer d'un décodeur par télévision.

Suivant le type de décodeur VOO, l'installation peut se faire par le Client lui-même ou par VOO.

Si le Client installe le décodeur lui-même, il le fait à ses frais et veille à introduire dans celui-ci, à l'endroit prévu à cet effet, la carte à puce fournie en même temps que le décodeur et lui permettant l'accès au service de télévision numérique ou de télévision numérique interactive. Le Client installe le décodeur dans le respect du manuel d'installation fourni avec le décodeur.

Le Client ne peut utiliser ce décodeur et les services auxquels il donne accès qu'à son seul usage privé et à seule fin de décrypter les chaînes de télévision numériques auxquelles il a accès en vertu de son contrat d'abonnement et ce, sur un seul téléviseur.

Ce décodeur ne peut en aucun cas être utilisé directement ou indirectement en vue de permettre à un tiers de recevoir les services de télévision numérique/télévision numérique interactive de VOO.

En cas de panne du décodeur [mis à la disposition du Client](#) par VOO, ce décodeur est réparé ou échangé par VOO pour autant que le Client ne soit pas en défaut de respecter les obligations qui lui incombent en vertu du Contrat. Lors de l'échange ou de la réparation, VOO ne sera jamais tenue pour responsable en cas de perte de données personnelles du Client stockées par lui dans le décodeur.

### **14.4. Carte à puce**

La carte à puce fournie par VOO lors de l'achat ou [lors de la mise à disposition du Client par VOO](#) d'un décodeur VOO, demeure la propriété exclusive, incessible et insaisissable de VOO. Elle ne peut être cédée ou mise à disposition d'un tiers sous quelque forme que ce soit et ne peut être utilisée qu'avec le décodeur VOO.

En cas de perte ou de détérioration d'une carte, pour quelque cause que ce soit, le Client doit en informer VOO dans les 48 heures. La carte détériorée devra être renvoyée à VOO à l'adresse communiquée au Client sur simple demande.

Une nouvelle carte sera envoyée au Client par VOO dans les plus brefs délais. Elle sera facturée au Client sur base des tarifs en vigueur.

Dans l'intervalle, le Client est tenu de respecter les obligations qui lui incombent en vertu de son contrat d'abonnement à la télévision numérique ou numérique interactive.

Les cartes à puces mises à disposition du Client par VOO doivent être restituées à VOO, le cas échéant en même temps que le décodeur VOO, au lieu désigné par VOO, en parfait état, dans les 15 jours qui suivent la fin de son contrat d'abonnement à la télévision numérique ou numérique interactive.

A défaut de restitution de la carte à puce dans ce délai, le Client est redevable d'une indemnité calculée sur base des tarifs en vigueur sans préjudice de toutes autres sommes restant dues à VOO.

#### **14.5. Programmes**

VOO assure la diffusion des signaux de télévision numérique ainsi que des signaux de télévision analogique TV/FM des chaînes faisant partie de son offre.

Les programmes annoncés par les éditeurs des chaînes sont de la responsabilité de ceux-ci et peuvent être, à tout moment et sans préavis, modifiés par ceux-ci. VOO n'étant pas éditrice des programmes, elle ne saurait en aucun cas être tenue pour responsable de leur contenu.

VOO n'est pas seule responsable de la transmission des programmes et ne peut donc être tenue pour responsable des dommages directs ou indirects dus notamment à une panne, un retard ou une interruption dans la retransmission ou la réception des programmes.

VOO met à la disposition des Clients abonnés au service de télévision numérique et numérique interactive un guide électronique des programmes. Cette fonctionnalité permet de consulter les données de programmation de certaines chaînes. VOO ne peut être tenue pour responsable du contenu, de l'exactitude et [du caractère exhaustif](#) de ces données.

VOO a le droit de modifier à tout moment et sans préavis les caractéristiques techniques des services et leur composition, notamment le nombre et la nature des chaînes et la composition du catalogue de programmes proposés par VOO (VOD/SVOD).

#### **14.6. Service « A la demande » (SVOD/ VOD)**

Le service « à la demande » est un service accessoire qui permet au Client, sur simple demande, de commander et visionner un programme audiovisuel spécifique choisi dans un catalogue de programmes proposé par VOO. Ce service est accessible à la séance (VOD) ou dans le cadre d'un contrat d'abonnement (SVOD).

Le Client est averti des offres de services à la demande (programmes, horaires, durée, prix, etc) par tout moyen décidé par VOO. Le Client commande, par les moyens mis à sa disposition par VOO et portés à sa connaissance par voie de communication commerciale, le ou les programme(s) qu'il désire.

Le contrôle du processus de commande est assuré par l'utilisation d'un code d'identification personnel appelé Code PIN à introduire par le Client au moment de la commande. Le Client assume l'entière responsabilité du choix de son code PIN ou de la conservation du code PIN

initial proposé par VOO et de l'utilisation qui pourrait en être faite par lui et/ou un tiers. Le Client renonce expressément à tout recours généralement quelconque contre VOO à cet égard.

L'accès au service « à la demande » peut être limité grâce au code d'accès parental du terminal numérique. L'accès au service à la demande peut être supprimé ou réactivé sur demande écrite du Client.

Le programme est livré au Client directement après la commande. Ce dernier ne pourra ni annuler, ni modifier, ni postposer la commande passée. Le prix de chaque programme commandé est porté en compte au Client sur la première facture/avis d'échéance qui suit la commande ou, le cas échéant, débité lors de la prochaine domiciliation.

L'obligation de VOO de répondre aux commandes passées par le Client ne constitue qu'une obligation de moyen.

A l'échéance du contrat d'abonnement ou en cas de résiliation ou de suspension de celui-ci, quel qu'en soit le motif, le Client n'aura plus accès au service « à la demande » et ce, même si des programmes commandés n'ont pas été visionnés.

## **15. Service internet**

### **15.1. Conditions d'utilisation**

Pour garantir des conditions d'utilisation optimales du service, les offres de service internet illimité de VOO sont conditionnées à un usage privé et personnel du Client. Cet usage garantit au Client une utilisation intensive. Le caractère illimité du service ne sera pas assuré notamment en cas de fraude, d'usage malhonnête, d'usage portant atteinte aux droits de tiers, notamment aux droits intellectuels de tiers, ou d'usage constituant un abus de droit au sens de la jurisprudence.

### **15.2. Protection des données informatiques**

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

Le Client s'engage à utiliser le service en respectant toute législation en vigueur. De manière générale, le Client n'utilisera le service qu'en bon père de famille.

Il s'engage à respecter tous les droits d'auteur afférents aux données qu'il utilise ou transmet et décharge expressément VOO de toute responsabilité à cet égard.

VOO ne peut dès lors en aucun cas être tenue responsable des conséquences découlant de cette utilisation ou du contenu des données transmises ou reçues par le Client.



Le Client reconnaît que VOO n'a aucun contrôle sur ces données et n'a aucune obligation quant à un tel contrôle. Le Client renonce à tout recours contre VOO du chef de tout dommage, de quelque nature qu'il soit, qu'il aurait subi à l'occasion de l'utilisation, fautive ou non, du service.

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

En outre, le Client prendra toutes les mesures utiles et nécessaires pour éviter la cybercriminalité et les virus informatiques.

### **15.3. Droits d'auteur**

Les logiciels éventuellement mis à la disposition du Client sont protégés notamment par la législation relative aux droits de propriété intellectuelle. Par conséquent, le Client s'engage à ne pas copier les logiciels, sauf copie de sauvegarde, à ne pas les modifier et à respecter les obligations afférentes à leurs licences d'utilisation.

### **15.4. Mot de passe**

Le Client assume l'entière responsabilité du choix de son mot de passe et de son login ou de la conservation de ceux initialement proposés par VOO et de l'utilisation qui pourrait en être faite par lui et/ou par un tiers. Le Client renonce expressément à tout recours généralement quelconque contre VOO à cet égard.

## **16. Service de téléphonie**

### **16.1. Conditions d'utilisation**

Le Client s'engage à utiliser le service en respectant toute législation en vigueur. De manière générale, le client n'utilisera le service qu'en bon père de famille.

Constituent notamment des cas d'utilisation interdite du service :

- l'utilisation à des fins autres que personnelles et privées ;
- l'utilisation non-autorisée du service en tant que passerelle de réacheminement de communications ou de mise en relation,
- sur des lignes groupées ou sur une ligne RNIS,
- la connexion de la ligne téléphonique à un PABX.

En cas d'utilisation interdite du service, VOO se réserve le droit de suspendre immédiatement le service, et le cas échéant, de résilier le Contrat dans les conditions définies à l'article 5.3.

Quel que soit le type de service téléphonique souscrit par le Client, sa communication peut être interrompue par VOO au delà de 2 heures d'appel continu afin d'assurer la fluidité nécessaire sur le réseau au bénéfice de l'ensemble des Clients.

### **16.2. Service minimum**

Nonobstant les dispositions prévues à l'article 5.3 des Conditions Générales, si un Client ne remplit pas ses obligations en vertu de son contrat d'abonnement au service téléphonie ou de tout autre contrat d'abonnement à d'autres services fournis par VOO, cette dernière peut limiter la fourniture du service téléphonie à un service minimum.

La limitation du service au service minimum intervient après l'envoi d'un avis de rappel. Le service minimum permet au Client de recevoir des appels excepté les appels payables à l'arrivée, et d'en émettre à destination des services de secours et des numéros gratuits. Il empêche l'émission de tous autres appels.

VOO se réserve le droit de communiquer les données des Clients qui ne respectent pas leurs obligations de paiement à tout organisme ayant pour objet de centraliser les coordonnées de tels clients. VOO en informera, le cas échéant, préalablement le Client. Ce dernier a la possibilité de faire rectifier ses données auprès dudit organisme.

### **16.3. Annuaires**

Le Client peut demander son inscription dans l'annuaire de la localité de son domicile. L'insertion des coordonnées du Client dans cet annuaire s'effectue à titre gratuit. Le Client reste en tout état de cause seul responsable des informations qu'il a fournies en vue de leur parution dans l'annuaire. La parution de ces informations peut à tout moment être suspendue par VOO sans ouvrir droit à recours à l'encontre de VOO dans les cas suivants : en l'absence de production des justificatifs susceptibles de confirmer l'exactitude des informations mises en parution dans un délai de quinze jours à compter de la demande écrite adressée par VOO au Client; lorsque l'inscription a pour effet de nuire à l'image des annuaires; lorsque l'inscription est de nature à porter atteinte aux droits de tiers ; en cas d'atteinte aux bonnes mœurs ou en vue d'assurer la protection de l'enfance; et plus généralement dans tous les cas susceptibles de contourner les lois, les règlements et usages professionnels en vigueur.

Les annuaires ont pour fonction de permettre aux tiers de retrouver le numéro d'appel du Client sur base de son nom et de son adresse tels que communiqués à VOO. La distribution des annuaires s'effectue conformément à la réglementation en vigueur.

### **16.4. Portabilité**

La portabilité du numéro fixe permet au Client de conserver son numéro fixe lorsqu'il change d'opérateur de téléphonie fixe.

Lorsqu'un Client change d'opérateur et souhaite conserver son/ses numéro(s) de téléphone existant(s), il mandate son nouvel opérateur pour effectuer les démarches nécessaires auprès de l'opérateur cédant pour qu'il soit procédé à ce portage

Le transfert de son/ses numéro(s) existant(s) vers le nouvel opérateur ne dispense pas le Client de s'acquitter de ses obligations contractuelles envers l'opérateur cédant, afin soit de résilier son contrat avec ce dernier soit de l'adapter selon les modalités prévues par celui-ci.

VOO prend les mesures nécessaires pour réaliser le transfert demandé par le Client dans le respect des dispositions légales applicables. VOO ne peut cependant pas être tenue pour

responsable si le transfert n'est pas exécuté ou est exécuté tardivement pour toute raison imputable à l'opérateur cédant, au Client ou pour des raisons techniques.

Dans certaines circonstances, la portabilité ne pourra pas être opérée, notamment :

- si le Client demande de porter son numéro dans une autre zone téléphonique;
- si l'opérateur cédant ne respecte pas la procédure légale de portage.

Pour chaque demande de portabilité d'un numéro de téléphone faite auprès de VOO, des frais de gestion de la portabilité pourront être facturés au Client sur base des tarifs en vigueur.

#### **16.5. Responsabilité**

Dans le cas où le Client dispose d'un système de télévigilance, de télésurveillance ou d'alarme, VOO décline toute responsabilité en cas d'interruption du service téléphonique sauf en cas de dol ou de faute lourde.

#### **16.6. Appels malveillants ou dérangeants**

Le Client qui reçoit des appels malveillants ou dérangeants de tiers peut s'adresser à VOO qui prendra les mesures qu'elle juge nécessaires.

Si ces appels persistent, le Client a la possibilité d'introduire une réclamation auprès du Service de Médiation pour les Télécommunications à l'adresse suivante :

Place des Barricades 1 à 1000 Bruxelles, tél : 02/223.06.06 fax : 02/219.77.88, [plaintes@mediateurtelecom.be](mailto:plaintes@mediateurtelecom.be), [www.mediateurtelecom.be](http://www.mediateurtelecom.be)

Le Client a le choix de s'adresser au Service de Médiation en français ou en néerlandais. Pour être recevable, la réclamation doit être écrite et le Client doit démontrer qu'il a préalablement effectué les démarches nécessaires auprès de VOO.