

Conditions générales Telenet (pour les produits et services destinés aux indépendants et les petites entreprises)

Les conditions générales sont d'application aux services Telenet et aux équipements/produits vendus ou mis à disposition par Telenet qui sont destinés aux indépendants et les petites entreprises. La liste des produits et services auxquels ces conditions générales s'appliquent peut être consultée à l'adresse www.telenet.be.

Vous pouvez consulter à tout moment la dernière version des conditions générales à l'adresse www.telenet.be, dans une boutique Telenet ou sur simple demande auprès du Service Clientèle Telenet.

1. Définitions

1.1. Facture: l'état descriptif des coûts et des indemnités portant sur les services fournis ou à fournir et - le cas échéant- les équipements vendus ou loués par Telenet dans le cadre d'un Contrat et qui, en conformité avec la législation belge en matière de TVA comprend la confirmation d'une créance en espèces à l'encontre du Client. Le Client doit communiquer son numéro de TVA.

1.2. Client, Vous, Votre : la personne naturelle, la personne morale ou l'association qui dispose d'un numéro d'entreprise et avec qui Telenet conclut un contrat.

1.3 Utilisateur final la personne naturelle qui, à travers sa relation avec le Client, utilise les services Telenet et/ou des équipements/produits vendus ou mis à disposition par Telenet. En ce compris, mais non limité à, les consommateurs, clients, fournisseurs et le personnel (salarié ou non) du Client, mais à l'exclusion des membres de la famille du client.

1.4. Telenet et entreprise liée à Telenet: Telenet SPRL, ayant son siège social à 2800 Malines, Liersesteenweg 4, RPM Anvers, division Malines, TVA BE 0473.418. La définition d'une entreprise liée à Telenet est conforme à la législation relative aux sociétés. Vous trouverez un récapitulatif des entreprises liées à Telenet sur www.telenet.be ou sur demande en vous adressant au Service Clientèle Telenet.

2. Contrat

2.1. Le contrat entre Telenet et le client est régi par les présentes conditions générales exclusivement, ainsi que par d'éventuelles conditions particulières contenant des dispositions spécifiques à certains produits ou services et d'éventuelles conditions contractuelles (ci-après le "Contrat"). La description des produits ou services, ainsi que les conditions de l'offre des produits ou services offerts, tels qu'ils s'appliquent le jour de la commande, forment partie intégrante des conditions contractuelles applicables. En cas de contradiction, les conditions contractuelles prévalent sur les conditions générales, et les conditions particulières prévalent sur les conditions générales.

2.2. Par la simple commande et/ou l'utilisation d'un service et/ou d'un appareil, le Client reconnaît expressément avoir reçu ou avoir été mis au courant de l'existence des documents énumérés à l'article 2.1, en avoir pris connaissance et les accepter. En vertu de quoi, le Client renonce expressément à

l'application de ses propres conditions générales ou particulières, et ce malgré toute disposition contraire y figurant.

2.3. Tous les accords ou communications oraux ou écrits antérieurs portant sur le Contrat et/ou le(s) service(s) et/ou l'équipement sont considérés comme nuls et sont remplacés par ce Contrat.

2.4. Le Client ne peut en aucun cas modifier ou remplacer le Contrat, sauf convention contraire écrite.

3. Conditions relatives à la conclusion et à l'exécution du Contrat

3.1. Telenet se réserve le droit, sans être tenu à la moindre indemnité, de ne pas conclure de Contrat ainsi que de résilier, suspendre ou dissoudre un Contrat existant notamment dans l'une des situations suivantes:

- le Client ne satisfait pas (plus) aux conditions des articles 1.2 ou 3.2;
- pour des raisons techniques;
- les données du Client sont incorrectes ou il y a abus de ces données;
- indications sérieuses de fraude, de manque de crédit ou de non-paiement de nos services, ou sérieux doutes quant à la solvabilité du Client. Cela peut découler d'un historique de mauvais paiements ; Telenet est en droit de demander au Client de produire des documents supplémentaires établissant son crédit ;
- en cas d'utilisation d'un service Telenet contraire au contrat, aux dispositions légales ou réglementaires, au principe du bon père de famille, à l'ordre public ou aux bonnes mœurs, ou lorsque le bon fonctionnement ou l'intégrité du réseau Telenet sont endommagés ;
- Lorsque vous ne respectez pas les obligations d'autres Contrats conclus avec Telenet ou d'autres entreprises liées à Telenet.

3.2. Le Client remet à Telenet toute information que Telenet estime nécessaire à la conclusion du Contrat, en ce compris la documentation que Telenet estime nécessaire pour établir l'identité (du représentant) du Client et/ou les pouvoirs de représentation du représentant du Client. Le Client s'engage à informer immédiatement Telenet de toute modification de ses données de contact, de ses données sociales et de ses données à caractère personnel.

4. Entrée en vigueur et durée du Contrat

4.1 Le Contrat entre en vigueur respectivement le jour de l'installation ou de l'activation du service ou le jour de la fourniture de l'équipement.

4.2. Sauf disposition contraire du Contrat ou des articles 4.3.1 et 4.3.2, le contrat est de durée indéterminée.

4.3.1. Sauf dispositions contraire expresse, les Contrats pour les services mobiles et les Contrats relatifs aux options sont d'une durée d'un mois.

4.3.2. Les Contrats liés à un produit (gratuit ou à prix réduit) et les contrats relatifs aux packs de chaînes sont également des Contrats d'une durée déterminée. La durée du Contrat est indiquée dans l'offre, dans les conditions particulières ou contractuelles ou à l'adresse www.telenet.be.

4.4. Il sera tacitement reconduit pour une durée indéterminée à la date d'échéance de la durée minimale du Contrat. Les modalités de résiliation sont explicitées à l'article 11 des conditions générales, les conditions particulières et les conditions contractuelles.

Article 5 - Obligations de Telenet

5.1. Telenet s'engage à mettre en œuvre son savoir-faire et ses soins pour assurer que l'accès à, la sécurité, la fiabilité et le bon fonctionnement des services s'effectue avec le moins de perturbations possibles et de mettre en œuvre tout les moyens raisonnablement indiqués, conformément aux dispositions légales, réglementaire et contractuelles. Telenet fera de son mieux pour rapidement résoudre les éventuelles interruptions ou perturbations, ou procéder aux réparations requises. Tout engagement de Telenet doit être considéré comme une obligation de moyens, sauf accord contraire.

5.2. Sans préjudice de ce qui précède, et à l'exception du cas prévu à l'article 5.4, le client a le droit, en cas de perturbations ou d'interruptions persistantes de résilier le Contrat sans frais ou de demander que les frais d'abonnement correspondant à la durée de l'interruption susmentionnée lui soient crédités, sauf si cette interruption est imputable au client ou à un tiers.

5.3 Telenet fournit ses services jusqu'au point de connexion au réseau (point via lequel le client a accès aux services). Vous trouverez de plus amples renseignements sur la connexion Telenet et d'autres instructions techniques à l'adresse www.telenet.be.

5.4. L'entretien et l'extension du réseau Telenet peuvent amener Telenet à limiter ou suspendre le(s) service(s) pendant une courte période, sans que Telenet vous soit redevable d'une quelconque indemnité. Telenet s'engage à mettre tout en œuvre pour en informer le client dans les plus brefs délais.

5.5. Telenet assume les coûts inhérents à l'entretien et à l'extension du réseau Telenet et des équipements donnés en location par Telenet, ainsi qu'aux réparations des équipements vendus par Telenet et sous garantie chez Telenet, sauf en cas de tromperie, de faute ou de négligence grave du Client.

5.6. Les réparations des équipements du Client (sauf convention contraire) et les réparations dues à l'utilisation incorrecte des services ou des équipements seront effectuées aux frais du Client (tarifs: zie www.telenet.be).

5.7. Une indemnité de service forfaitaire peut être portée en compte pour les réparations non urgentes en dehors des heures de bureau zie www.telenet.be).

6. Obligations du Client

6.1. Le Client s'engage à n'utiliser les Services et l'équipement qu'à des fins légales, conformément au Contrat et aux consignes d'utilisation.

6.2. Le Client ne peut utiliser les produits et les services que pour sa propre activité professionnelle. Les produits et les services sont destinés exclusivement à l'usage du Client en tant qu'utilisateur final, et le

contenu des services ne peut pas être diffusé, commercialisé, vendu, loué, mis à disposition ou reproduit de quelque manière que ce soit et sur quelque support que ce soit au bénéfice de tout tiers, ni gratuitement ni à titre onéreux, sauf dans la mesure explicitement convenue dans le Contrat ou en cas d'approbation préalable, explicite, incontestable et écrite de Telenet.

6.3. Toute utilisation frauduleuse et/ou illégitime des équipements est strictement interdite. La licence d'utilisation des logiciels de Telenet ou d'un fournisseur de Telenet est personnelle et non cessible. Cette licence expire immédiatement en cas de résiliation du présent Contrat.

6.4. Le Client doit gérer en bon père de famille les équipements de Telenet, qui demeurent la propriété de Telenet. Les éventuelles perturbations ou interruptions doivent être signalées à Telenet par le Client. Le Client est responsable en cas de perte, de vol et d'endommagement des équipements donnés en location par Telenet. Les équipements de Telenet ne seront pas vendus, loués ou cédés par le Client.

6.5. Sauf dérogation préalable, écrite et explicite de Telenet, les équipements donnés en location par Telenet et le réseau de Telenet ne pourront être entretenus et réparés que par une personne désignée par Telenet. L'équipement loué doit toujours demeurer aisément accessible pour Telenet, afin de permettre un contrôle à tout moment. Telenet pourra réclamer à tout moment la restitution des équipements loués de Telenet, moyennant leur remplacement par des produits équivalents, sauf si le Client n'honore pas ses obligations en vertu des dispositions du Contrat.

6.6. Si vous ne pouvez honorer un rendez-vous d'installation et/ou de réparation avec Telenet, vous devez en avvertir Telenet. À défaut, Telenet vous facturera une indemnité pour déplacement inutile (tarifs: zie www.telenet.be).

6.7. S'il est fait référence dans le contrat à "une utilisation normale" dans le cadre d'une offre illimitée, cette notion signifie (sauf définition divergente par exemple dans les conditions particulières ou les plans tarifaires) ce qui suit : utilisation professionnelle normale dans le cadre d'une offre illimitée autorise une utilisation très intensive des services concernés. Il n'y a qu'en cas de fraude (comme par exemple : utilisation commerciale impropre, en particulier aux fins de callcenter ou simbox, et/ou la mise à disposition de tiers), utilisation malhonnête ou, plus généralement, une utilisation qui ne correspond pas à ce que l'on est en droit d'attendre d'un Client qui a souscrit un tel abonnement spécifique (par exemple l'utilisation du téléphone mobile comme baby-phone, utilisation d'une ligne mobile pour une connexion sans intervention humaine ou entre un modem industriel et un serveur (communication M2M)), qu'il est question d'une utilisation anormale. Dans chacun de ces cas, Telenet se réserve le droit de réduire la fourniture du service, de suspendre ou de résilier le Contrat, et/ou de prendre toute autre mesure jugée utile ou nécessaire.

7. Coûts et indemnités

7.1. Les coûts et indemnités dont vous êtes redevable pour les services et/ou équipements sont mentionnés dans la confirmation d'achat ainsi que sur www.telenet.be. Un récapitulatif détaillé de tous les tarifs et frais est également disponible sur www.telenet.be.

7.2 Adaptation des prix

7.2.1. Telenet a le droit d'adapter ses prix et tarifs une fois l'an à concurrence de 80% (du prix final) à son indice interne qui est directement lié aux paramètres représentant les coûts réels. L'indexation des

prix se fera selon la formule suivante : nouveau prix = ancien prix x (0,8 x dernier index fixé/index au moment de la précédente détermination de prix+ 0,2).

7.2.2. Les tarifs pour services peuvent à tout moment au cours du Contrat être adaptés par Telenet à condition de vous en avertir aux moins un (1) mois à l'avance. En cas d'augmentation du tarif, vous êtes en droit de résilier le Contrat conformément à l'article 11.6

7.3. Indemnité d'installation

7.3.1. Vous avez le choix entre différents types d'installation. Ces derniers vous sont expliqués sur www.telenet.be. Les frais d'installation facturés dépendront de l'installation choisie.

7.3.2. Le prix des équipements vendus par Telenet – adaptateur Powerline, station de base sans fil, câble HDMI, câble DVI, modem sans fil, multiprise, Digibox, Digicorder, etc. – n'est pas inclus dans les frais d'installation.

7.3.3. Après l'installation de l'équipement par Telenet vous devrez signer à titre d'approbation un certificat dit de qualité. Sauf mention contraire sur le certificat de qualité, l'installation est considérée comme réussie. À partir du moment où le certificat de qualité est signé, le risque de perte, de vol ou d'endommagement des équipements vous est transféré. En cas de livraison ou de remise d'équipements de Telenet, le risque de perte, de vol ou d'endommagement vous est transféré à partir du moment de livraison ou de remise.

7.3.4. Au cas où vous avez choisi un mode d'installation Self Starter, ou en l'absence d'une installation nécessairement effectuée par Telenet, Telenet ne peut être tenu responsable du fonctionnement défectueux des services ou de l'équipement qui en découle.

7.3.5. Si vous ne disposez pas d'un raccordement de câblodistribution existant et fonctionnel et que vous demandez à Telenet de le fournir, les frais en seront déterminés préalablement aux travaux et de commun accord entre vous et Telenet.

7.3.6. Vous déclarez disposer de toutes les licences requises pour le logiciel tournant sur vos équipements terminaux et vous êtes tenu de protéger convenablement vos équipements terminaux (contre, entre autres, les virus ou le piratage). Telenet n'assume en aucun cas une responsabilité pour le logiciel déjà installé sur votre appareil terminal et/ou pour (l'absence de) protection de vos équipements terminaux.

7.4. Frais d'abonnement

7.4.1. Les frais d'abonnement sont dus dès le premier jour de raccordement au réseau Telenet jusqu'au dernier jour de ce raccordement. Les frais d'abonnement se paient par anticipation pour une période d'un mois, sauf convention contraire écrite.

7.4.2. Les frais d'abonnement restent dus même si vous n'utilisez pas le service, par exemple en cas de défaillances ou de problèmes au niveau des équipements terminaux.

8. Modalités de facturation et de paiements.

8.1. Les services et -le cas échéant- les équipements vous sont portés en compte mensuellement. Telenet se réserve le droit de vous les facturer selon une autre fréquence en cas de volumes excessifs (soit le double d'une consommation moyenne pour le service concerné), pour des raisons de solvabilité (indications sérieuses de fraude, de manque de solvabilité ou de non-paiement des services Telenet) ou pour des raisons liées à la technique des systèmes (par ex. des problèmes informatiques).

8.2. Les factures sont envoyées ou sont disponibles à l'adresse e-mail, de facturation ou de PC-banking que vous aurez spécifiée. Telenet se réserve le droit de ne transmettre ses factures que par e-mail. Les différents modes de paiement sont détaillés sur www.telenet.be.

8.3. Un duplicata ou une version plus détaillée de votre facture vous sera remis à votre demande. Telenet se réserve le droit de facturer des coûts pour ce duplicata. Ces coûts figurent sur www.telenet.be.

8.4. La facture sera adressée à vous ou à un tiers payant désigné par vous. Si ce tiers payant reste en défaut de paiement, cela ne vous dispense pas de votre obligation de paiement. Le tiers payant n'acquiert aucun droit sur la connexion.

8.5. Les factures sont payables au plus tard à la date d'échéance mentionnée sur le relevé de compte. La facture n'est payable après réception qu'en l'absence d'une date d'échéance.

8.6. Le paiement doit être effectué sur le numéro de compte spécifié par Telenet, avec la communication structurée, sauf convention contraire. Si le paiement n'est pas effectué sur ce numéro de compte, ne mentionne pas les données de la facture ou mentionne d'autres données, le paiement sera imputé sur la plus ancienne facture.

8.7. Les factures mentionnent également "règlement de prestations de services de tiers cfr. circulaire TVA 50/2009". Cette consommation tierce ou ces services de tiers sont facturés et perçus par Telenet, mais vous devez adresser vos éventuelles réclamations au tiers même.

8.8. Non-paiement

8.8.1. En cas de non-paiement à l'échéance, Telenet vous enverra un rappel ou l'enverra au tiers payant désigné par vous. Des frais de rappel forfaitaires vous seront alors facturés (tarifs: zie www.telenet.be).

8.8.2. Par ailleurs, les factures, après la clôture des services et sans préjudice des dispositions de l'article 10, non payées à leur échéance seront majorées d'intérêts moratoires (calculés conformément à la loi concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales à partir de la date d'échéance jusqu'à la date de paiement intégral) ainsi que d'une indemnité forfaitaire s'élevant à 15 % (en vue d'indemniser les frais extrajudiciaires causés par le non-paiement) des montants en souffrance avec un minimum de 40 EUR, sans préjudice du droit de Telenet quant à réclamer une indemnité pour les frais de récupération par voie judiciaire causés par le non paiement ou pour d'autres pertes qui non pas été causées seulement par le non-paiement, moyennant preuve de telles pertes réelles supérieures.

9. Garantie et acompte

9.1. Telenet peut, avant la conclusion du Contrat ainsi que pendant la durée du Contrat, réclamer une garantie ou un acompte dans les cas suivants : si pendant la durée du contrat, le Client s'avère en défaut

de paiement alors que par le passé le Client s'est avéré en défaut de paiement (le cas échéant, dans le cadre d'un Contrat antérieur entre le Client et Telenet ou une entreprise liée à Telenet ou entre un utilisateur et Telenet), si les informations fournies par le Client sont incomplètes, en cas de demande d'itinérance (voix et données), en cas d'utilisation de numéros spéciaux, en cas de constat d'une consommation excessive (soit le double d'une consommation moyenne du service concerné) ou d'indications sérieuses de fraude ou en cas de sérieux doutes quant à la solvabilité du Client..

9.2. La garantie peut être utilisée intégralement pour le paiement (partiel) de factures impayées, après que Telenet en a informé le Client, à l'exception des trois (3) premières factures que vous recevrez après la date de paiement de la garantie.

9.3. Si le montant (restant) de la garantie ne peut être imputé comme décrit ci-dessus, Telenet vous remboursera le montant (restant) de la garantie dans un délai de deux mois après la date de fin du Contrat, pour autant que vous avez payé toutes les factures.

10. Suspension, résiliation et cessation pour cause de non-exécution du Contrat par le Client

10.1. Si vous n'honorez pas vos obligations dans le cadre du présent Contrat ou d'un autre contrat avec Telenet ou avec une entreprise liée à Telenet, Telenet peut, après rappel, décider de suspendre le Contrat, refuser la réactivation d'un ou plusieurs services; refuser d'effectuer une réparation ou rejeter une demande de services supplémentaires ou soumettre ces prestations à des conditions additionnelles jusqu'à ce que Telenet ait perçu le paiement de tous les montants en souffrance ou jusqu'à ce que vous ayez prouvé à Telenet que vous avez honoré vos obligations en vertu de ces Contrats. Ces mesures ne portent pas préjudice au droit de Telenet de réclamer le paiement intégral de tous les montants en souffrance, des frais d'activation, des intérêts légaux, des indemnités ainsi que d'autres indemnités contractuelles et, le cas échéant, des dommages-intérêts pour les préjudices subis par Telenet à la suite de vos actes ou de votre négligence.

10.2. Telenet a le droit de résilier le Contrat à tout moment, avec effet immédiat, sans autorisation judiciaire, sans mise en demeure préalable et sans paiement d'aucune indemnité, dans les cas suivants : (i) vous violez gravement ou à plusieurs reprises vos obligations telles qu'elles découlent du présent Contrat, ou d'un autre contrat avec Telenet, ou d'un contrat avec une entreprise liée à Telenet; (ii) vous ne payez pas vos factures à plusieurs reprises, (iii) vous vous trouvez en état de cessation de paiements ou avez demandé la faillite, (iv) vous concluez un règlement avec vos créanciers, (v) vous êtes déclaré insolvable, (vi) vous êtes mis en liquidation ou vous arrêtez vos activités, (vii) un curateur, un administrateur provisoire, un médiateur de dettes ou une personne similaire est nommé, (viii) Votre patrimoine fait (partiellement) l'objet d'une saisie. En cas d'une telle résiliation, Telenet se réserve le droit de réclamer le paiement intégral de toutes les sommes restant dues, les frais d'activation, les intérêts légaux, l'indemnité forfaitaire, ainsi que toute autre indemnité convenue contractuellement, et toutes les créances de Telenet deviennent immédiatement exigibles. A tout moment, même après la faillite ou toute autre forme de concurrence du client, Telenet est en droit de compenser les créances et les dettes entre Telenet (ou une entreprise liée à Telenet) et le client. Une telle compensation peut s'effectuer quelle que soit la forme ou l'objet des dettes et des créances, et que les dettes et créances mutuelles soient exigibles ou non. Le Client n'a pas le droit d'effectuer une compensation.

10.3. En cas d'urgence, ou ordre et/ou décision des autorités ou du tribunal, Telenet peut suspendre directement votre raccordement de plein droit, sans mise en demeure préalable et sans vous devoir la

moindre indemnité ou résilier le Contrat avec effet immédiat. Dans ce cas, vous recevez un avis justificatif écrit dans les plus brefs délais. Ces mesures ne portent pas préjudice au droit de Telenet de réclamer le paiement intégral de tous les montants en souffrance, des frais d'activation, des intérêts légaux, des indemnités ainsi que d'autres indemnisations contractuelles et des dommages-intérêts éventuels pour les préjudices subis par Telenet à la suite de vos actes ou de votre négligence.

10.4. Dans le cas d'un service de téléphonie mobile ou fixe, Telenet peut limiter ce service aux prestations minimales si vous ne respectez pas vos obligations en vertu du présent Contrat ou d'un autre Contrat avec Telenet ou d'un contrat avec une entreprise liée à Telenet. Il sera alors uniquement possible de recevoir des appels ou autres transferts de données entrants nationaux (à l'exception des appels payés par le destinataire) et il ne sera pas possible d'effectuer des appels sortants ou de transmettre des données, à l'exception des appels vers des numéros gratuits et des services d'urgence. Vous en serez averti au préalable. Cette mesure ne porte pas préjudice au droit de Telenet de réclamer le paiement intégral de tous les montants en souffrance, des frais d'activation, des intérêts de retard, des indemnités ainsi que d'autres indemnisations contractuelles et, le cas échéant, des dommages-intérêts pour les préjudices subis par Telenet à la suite de vos actes ou de votre négligence. Les frais entraînés par vous pour la mise en œuvre/l'annulation du service minimal sont à votre charge.

11. Modalités de résiliation par le client

11.1. Le Client peut à tout moment déterminé par lui, et même immédiatement, mettre fin au Contrat de durée indéterminée ou déterminée. Telenet procédera le plus rapidement possible à la clôture des services concernés, et en enverra une confirmation écrite au Client.

11.2. En cas de cessation d'un contrat de durée indéterminée, le Client reste redevable d'une indemnité égale aux frais d'abonnement correspondant au reste de la durée du Contrat. Toutefois, pour les contrats de durée déterminée de plus de six mois, l'indemnité ne sera jamais supérieure aux frais d'abonnements restants pour la période restante jusqu'au sixième mois suivant l'entrée en vigueur du Contrat.

11.3. En cas de décès du Client, un proche peut mettre fin au Contrat immédiatement, même si celui-ci est de durée déterminée, sans délai de préavis et sans devoir payer une indemnité de préavis ou des dommages-intérêts. Il suffit pour cela d'envoyer à Telenet une notification écrite du décès, avec une preuve à l'appui.

11.4. Au cas où le client a reçu à titre gratuit ou à prix réduit un produit (par exemple un GSM ou une tablette), l'obtention duquel était lié à la conclusion d'un abonnement, une indemnité égale à la valeur résiduelle de la ristourne sur le(s) produit(s) reçu(s) du/des produit(s) reçu(s) au moment de la cessation du Contrat, reste due dans le cas d'une cessation dans les premiers 24 mois (même en cas de décès). La valeur résiduelle est indiquée dans un tableau d'amortissement joint au contrat au moment de sa conclusion.

11.5. Une modification du plan tarifaire demandée par le Client, et approuvée par Telenet, peut dans le contexte du présent article être considérée comme une cessation du contrat.

11.6. AU cas où le Client n'est pas d'accord avec une augmentation du tarif annoncée (dans le sens de l'article 7.2.2.), sauf dans le cas des tarifs de roaming, il a le droit de mettre fin au contrat par écrit sans indemnité, au plus tard le dernier jour du mois qui suit la première facture suivant l'entrée en vigueur de l'augmentation.

AU cas où Telenet propose une modification des conditions générales (dans les sens de l'article 17.2.2.), autre qu'une modification tarifaire, le client a le droit de mettre fin au contrat par écrit sans indemnité, au plus tard le dernier jour du mois qui suit l'entrée en vigueur de la modification. Si l'augmentation tarifaire ou la modification des conditions générales n'a trait qu'à un service complémentaire spécifique, le droit du Client de mettre fin au contrat de la même manière et dans les mêmes conditions, se limite au dit service complémentaire. Le présent article 11.6 ne porte pas préjudice à l'article 11.4, qui demeure intégralement applicable en dépit de la cessation conforme au présent article 11.6.

11.7. Chaque rupture du Contrat entraîne l'effacement automatique de toutes les données que Telenet a le cas échéant stockées pour le Client (entre autres les messages électroniques, les pages d'accueil personnelles, etc.). Le Client doit donc veiller à conserver toutes les données dont il a confié le stockage à Telenet, régulièrement et sur un serveur séparé.

11.8. Vous pouvez résilier le Contrat, au cours de la durée déterminée (si applicable) et après, à tout moment, immédiatement et sans frais en cas de perturbations ou d'interruptions sérieuses (voir l'article 5.2.), en cas de modifications telles que prévues dans l'article 17.1. et si vous déménagez vers une zone Telenet non raccordable à condition d'en avertir Telenet au moins un mois avant la date du déménagement et de fournir une preuve de ce déménagement à Telenet. Le présent article 11.8 ne porte pas préjudice à l'article 11.4, qui demeure intégralement applicable en dépit de la cessation conforme au présent article 11.8.

11.9 Si vous n'avez pas résilié le Contrat au plus tard un (1) mois avant la fin de la durée déterminée du Contrat (ce qui peut se faire par tout moyen écrit et sans motivation) celui-ci est automatiquement reconduit pour une durée indéterminée.

11.10. A la fin de ce Contrat le Client paiera à Telenet tous les montants qu'il lui doit dans le cadre de ce Contrat.

11.11. Sauf résiliation de votre chef du Contrat pendant la durée déterminée du Contrat, Telenet vous remboursera les éventuels frais d'abonnement et/ou droits d'auteur prépayés.

11.12. Les appareils Telenet mis à la disposition du Client doivent être restitués en bon état à Telenet à la fin du Contrat, à moins que Telenet ne vous fournisse d'autres instructions à ce sujet. Si le Client néglige de restituer l'équipement à Telenet dans le délai prévu à cet effet ou le restitue dans un état incorrect, il s'engage à payer à Telenet une indemnité forfaitaire fixée par Telenet pour l'équipement, sans préjudice du droit pour Telenet de réclamer un montant plus élevé s'il peut démontrer un dommage plus important (plus d'info sur les indemnités: zie www.telenet.be).

12. données à caractère personnel - protection de la vie privée

12.1. Les données à caractère personnel communiquées à Telenet dans le contexte des services Telenet et/ou produits Telenet, les données à caractère personnel que Telenet attribue au Client ou à l'utilisateur final (en ce compris les données électroniques telles que l'adresse email, le numéro de téléphone, le code login, le mot de passe, etc.), les données relatives à l'utilisation des services et des produits (entre autres les données relatives au service Film à la Carte, tels que le choix de films, le moment, la durée, les appels, les numéros appelés et les volumes de transit, la localisation et le moment des appels, etc.), les données de facturation et de paiement et techniques sont enregistrées par Telenet et se trouvent au siège social de Telenet, ou sont en tout cas accessibles à travers ce siège social.

Ces données sont traitées par Telenet en vue de:

- l'exécution du Contrat (l'enregistrement de messages textes et vocaux, ou de données relatives à la localisation du Client, aux fins d'assister le Client en cas de problèmes (de réseau), d'offrir au Client des services liés à la localisation lorsque le client a souscrit de tels services auprès de Telenet ou auprès d'une tierce partie ou y a consenti préalablement d'une autre manière);
- gestion de la clientèle (telle que la production et l'envoi de factures, le suivi, la réception, la vérification et le cas échéant, le recouvrement, la gestion des différends;
- la mise en œuvre d'études de marché et l'établissement de profils d'utilisation ;
- des objectifs de promotion et de prospection tel que le marketing direct (plus particulièrement pour tenir le Client régulièrement informé des nouveaux avantages, des produits ou services et des promotions en cours chez Telenet ou chez les entreprises liées à Telenet);
- l'amélioration du service.
- l'octroi de recommandations ou de préférences.
- la prévention de la fraude et la prévention et détection de violations.

Le traitement de ces données est soumis aux dispositions de la loi relative à la protection de la vie privée du 8 décembre 199, et la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques (la "Législation applicable en matière de vie privée").

Telenet conserve les données à caractère personnel pendant un maximum de dix ans à compte du jour où une personne n'est plus client. Certaines catégories de données, telles que celles concernant le trafic de communications et de connexions, ne sont jamais conservées pendant plus de 12 mois.

12.1.1. *En ce qui concerne le traitement des données à caractère personnel du client*

Telenet est responsable pour le traitement des données à caractère personnel et les bases de données du Client qui s'y rapportent. En communiquant à Telenet ses données de nature personnelle, le Client autorise Telenet expressément à procéder au traitement de données décrit au présent article, en vue des objectifs décrits ci-dessus. Au cas où le Client désire s'opposer au traitement de données relatives à

son utilisation des services (ou le cas échéant, celle des membres de sa famille), il peut en faire part au Service Clientèle Telenet, Liersesteenweg 4, 2800 Mechelen.

12.1.2. En ce qui concerne le traitement des données à caractère personnel de l'utilisateur final

C'est le Client, et non pas Telenet qui est responsable du traitement des données à caractère personnel des Utilisateurs finaux, et dès lors:

- respectera ses obligations telles que découlant de la législation en matière de vie privée. Le Client s'engage à ne rien faire, ne rien causer ou ne rien autoriser qui pourrait résulter en une infraction à ladite législation;
- il informera convenablement les Utilisateurs finaux de (i) l'applicabilité des services et/ou produits Telenet, (ii) du fait que leurs données à caractère personnel seront traitées par Telenet dans ce contexte et (iii) que le Client est responsable pour le traitement.
- il obtiendra des utilisateurs finaux toutes les autorisations requises avant de soumettre leurs données à caractère personnel au traitement dans le cadre des services et/ou produits Telenet;
- il n'utilisera pas les services et/ou produits Telenet pour collecter des données à caractère personnel en contradiction avec les dispositions des présentes conditions générales ou de la législation relative à la vie privée en vigueur, ni pour accéder lui-même de manière illégale aux données à caractère personnel des Utilisateurs finaux. Le Client ne modifiera, n'adaptera, ne changera, n'utilisera pas les données à caractère personnel à ses propres fins, et ne les fournira ou ne les communiquera pas d'une autre façon à des tiers.
- s'informerera auprès de Telenet sur le niveau de protection des produits et services Telenet et sera responsable de mettre en place les mesures techniques et organisationnelles qu'il estimera appropriées pour protéger de manière convenable les données à caractère personnel contre un traitement non autorisé ou illicite, et contre toute destruction illicite ou non délibérée, toute perte non délibérée, toute falsification, distribution non autorisée, modification, tout endommagement, accès non autorisé ou publication;
- prendra toute mesure raisonnable pour s'assurer de la fiabilité de ses employés, agents, contractants et sous-contractants ayant accès à des données à caractère personnel;

Le Client garantira Telenet pour toute réclamation de tiers, ou toute réclamation potentielle de tiers contre Telenet pour cause d'infraction aux lois nommées ci-dessus, et qui sont imputables au Client.

12.2. Les données susmentionnées du Client et utilisateurs finaux peuvent à des fins identiques être communiquées (i) aux entreprises liées à Telenet ainsi (ii) qu'à des tiers travaillant et/ou effectuant des ventes au nom et pour le compte de Telenet et avec qui Telenet a conclu un contrat de prestation de services. Les entreprises liées à Telenet peuvent, dans les cas prévus et autorisés par la législation relative à la vie privée, être établies dans un pays ne faisant pas partie de l'Union Européenne s'il offre un niveau de protection adéquat. Cela est entre autres le cas si le pays en question est reconnu par la Commission Européenne ou lorsque la protection des données à caractère personnel est garantie par des dispositions contractuelles adaptées. Si le Client ne souhaite pas recevoir de publicités de Telenet ou

d'entreprises liées à Telenet, il est tenu de le signaler à l'adresse suivante : Telenet, Service Clientèle, Liersesteenweg 4, 2800 Malines.

12.3. Sauf dans les cas prévus à l'article 12, ou sauf disposition contraire expresse dans le Contrat, Telenet ne transmet en principe aucune donnée personnelle à des tiers sauf pour respecter des obligations légales, en cas de demande expresse des autorités judiciaires ou des services de police, ainsi que dans les cas et conditions stipulés ci-dessous:

(I) Dans l'éventualité où Telenet fournit certaines données à caractère personnel à des tiers, il le communique explicitement, en expliquant l'objet de la communication et du traitement, au tiers, ainsi que la possibilité d'opposition de la part du Client.

(II) Le Client reconnaît et accepte que son utilisation des services (numériques) interactifs peut impliquer que certaines données à caractère personnel soient communiquées à des tiers avec l'autorisation du Client comme, par exemple, les stations ou les annonceurs belges ou étrangers qui proposent ces services interactifs. Avant toute communication de ces données à caractère personnel à des tiers, un message d'avertissement apparaîtra toujours, et il sera demandé au Client de donner son autorisation pour la communication de ses données à caractère personnel. Telenet décline toute responsabilité quant au traitement des données à caractère personnel du Client et des Utilisateurs finaux par ces tiers.

(III) La Digibox/le Digicorder est équipé(e) d'un logiciel qui permet l'enregistrement des opérations effectuées avec la Digibox. Ces données sont enregistrées dans le but de découvrir d'éventuels problèmes techniques ou autres, d'améliorer la fourniture de services (mises à jour de logiciels, amélioration du fonctionnement ou optimisation des services, etc.) et d'augmenter l'efficacité des services. Ces données ne sont pas transmises à des tiers. Toutefois, des données statistiques peuvent être publiées sous une forme compilée à l'intention de tiers.

12.4. Le Client et, dans le cas du service de télévision, les utilisateurs ont le droit d'obtenir la communication des données à caractère personnel les concernant qui sont traitées par Telenet. Si celles-ci sont incorrectes, incomplètes ou ne sont plus d'application, ils peuvent en demander la correction ou la suppression. S'ils souhaitent faire usage de ce droit, ils peuvent adresser une demande écrite, datée, signée et accompagnée d'une copie de leur carte d'identité au Service Client Telenet, Liersesteenweg 4, 2800 Mechelen.

12.5. Le Client accepte expressément que des appels à partir de ou vers Telenet peuvent être écoutés par des employés ou consultants de Telenet ou de prestataires de services (comme par exemple le call centre qui traite l'appel) autres que l'interlocuteur direct du Client, et ceci aux fins de formation et de contrôle, ou peuvent être enregistrés pour servir de preuve de transactions commerciales.

12.6. Le Client accepte qu'à la requête du service de médiation pour les télécommunications, ou du SPF Economie ou de quelle autorité publique que ce soit, Telenet prend connaissance du contenu de communications qui font l'objet d'une plainte ou d'un différend, et le transmet le cas échéant à ces autorités.

13. Responsabilité de Telenet

13.1. Telenet ne peut être tenu responsable qu'à condition que vous établissiez que Telenet a commis une faute contractuelle, ou dans le cas d'intention, de fraude ou d'escroquerie. Dans ce cas, la

responsabilité de Telenet sera limitée à l'indemnisation du dommage prévisible et certain que vous avez souffert, à l'exclusion des dommages indirects, immatériels et/ou consécutifs : pertes de chiffre d'affaires ou de bénéfices, pertes commerciales, perte de clientèle ou de contrats, perte ou endommagement de données, frais administratifs ou de personnel, augmentation des frais généraux. En tout cas, le responsabilité contractuelle et extracontractuelle de Telenet sera limitée au montant total que vous avez payé à Telenet pour ses services pendant une période de six (6) mois précédant la cause du dommage, et en aucun cas celui-ci n'excédera une somme de 25.000 EUR par an.

13.2. Telenet ne peut être tenu pour responsable de retards ou d'insuffisances dans l'exécution du ou des services et des conséquences qui en découlent en raison d'une force majeure.

13.3. Telenet décline toute responsabilité pour les actes ou négligences de tiers (à l'exception de ses sous-traitants) créant des perturbations de courte ou longue durée au niveau du ou des services. Telenet ne peut pas non plus être tenu pour responsable en cas de suspension ou d'arrêt du ou des services mis à votre disposition.

13.4. Telenet met uniquement le ou les services et produits concernés à disposition. Vous savez et reconnaissez que Telenet n'a aucun contrôle sur les informations, la qualité, la sécurité ou le prix des données, programmes ou services auxquels vous avez accès via le ou les services et le ou les produits, et que Telenet ne contrôle pas le contenu des informations que vous envoyez, téléchargez et/ou recevez via le ou le(s) service(s) et le ou les produits. Telenet exclut toute responsabilité en rapport avec le contenu des informations envoyées ou reçues, de quelque nature que ce soit. En ce qui concerne les services de tiers fournis via le réseau Telenet ou dont vous pouvez faire usage via le ou les services et le ou les produits, vous savez et reconnaissez que Telenet agit uniquement en tant qu'intermédiaire pour la facturation et la perception des montants dus. Telenet ne peut en aucun cas être considéré comme offrant ces services en son nom propre et pour son propre compte.

14. Responsabilité du Client

14.1. Le Client est responsable de l'utilisation des services et des produits ainsi que du respect de ses obligations contractuelles en vertu du présent Contrat, même si plusieurs utilisateurs ont été spécifiés et même en cas de perte ou de vol des appareils terminaux requis. Le Client est responsable, vis-à-vis de Telenet, pour tout dommage occasionné à Telenet et à des tiers si ces dommages découlent de l'utilisation du ou des services et du ou des produits et ne proviennent pas d'une erreur de Telenet.

14.2. Le Client est responsable des appareils Telenet mis à disposition, du fonctionnement irréprochable des appareils terminaux raccordés au réseau Telenet, du raccordement correct et la protection (entre autres contre les virus, le hacking et autres formes de criminalité informatique) des appareils terminaux au réseau Telenet et de l'utilisation adéquate de ses appareils terminaux ou des appareils de Telenet.

14.3. Le Client s'engage à informer Telenet de la perte ou du vol des appareils terminaux et/ou des appareils de Telenet. Le contenu de la communication que vous effectuez en utilisant le ou les services ou le ou les produits reste en tous les cas de votre responsabilité, et Telenet n'est pas censé le limiter ou le surveiller. Vous préserverez Telenet de toute revendication de tiers à l'encontre de Telenet suite à votre utilisation fautive et/ou illégale du service ou du produit. Vous vous engagez en outre à prendre toutes les mesures nécessaires pour préserver l'intégrité et la confidentialité de vos données,

notamment contre les virus et la cybercriminalité. Vous trouverez de plus amples informations à ce sujet notamment sur www.telenet.be.

15. Réclamations

15.1. Les réclamations doivent être adressées au Service Clientèle de Telenet. Cette démarche peut être menée via le formulaire à compléter disponible sur le site web de Telenet ou via l'envoi d'une lettre à Telenet. Les réclamations doivent être rédigées de façon claire et être motivées, avec mention du montant contesté, le cas échéant.

15.2. Les réclamations doivent être adressées à Telenet dans les deux mois suivant la date de la facture ou le sinistre. L'obligation de paiement du montant contesté et les éventuelles mesures prises à la suite d'un non-paiement seront alors suspendues. Le montant non contesté devra être payé dans le délai normal. Si, après analyse, la réclamation est rejetée par Telenet, le montant contesté sera immédiatement exigible dans son intégralité.

15.3. Si vous n'êtes pas d'accord avec la décision relative à votre réclamation, vous pouvez vous adresser au Service de médiation pour les Télécommunications. Données de contact du service de médiation: Boulevard Bischoffsheim 29-35, 1000 Bruxelles ou www.ombudsmantelecom.be. Si votre réclamation est déclarée recevable par le Service de médiation pour les Télécommunications, vous ne devrez pas payer de frais administratifs et la procédure de perception sera suspendue pour une période maximale de quatre (4) mois à partir de l'introduction de la réclamation auprès du Service de médiation pour les Télécommunications. Vous pouvez également vous adresser au Service de médiation pour les Télécommunications en cas d'appels malveillants et dérangeants à caractère persistant.

16 Transfert du Contrat

16.1. Transfert par Telenet

Telenet a le droit de transférer ses droits et devoirs contractuels, en tout ou en partie, à un tiers sans en demander l'autorisation au Client et sans que ce dernier puisse exiger de dédommagement eu égard à ce transfert. Un droit de résiliation sans aucuns frais est prévu si ce transfert entraîne une modification des conditions dans le sens de l'article 17.2.

16.2. Transfert par le Client

Le Client peut transférer l'intégralité de ses droits et devoirs contractuels à un tiers (personne physique ou morale) moyennant l'autorisation écrite préalable de Telenet et après que le Client et le repreneur ont complété et signé le formulaire de reprise établi par Telenet.

17 Modifications

17.1. Modifications en tout temps Telenet peut modifier les prix, les conditions et/ou les propriétés des services Telenet dès que cela s'avère nécessaire en raison de facteurs externes objectifs qui ne dépendent pas purement de sa volonté. Les parties conviennent d'entendre par facteurs externes objectifs: (i) modifications du cadre légal et/ou réglementaire en vigueur, (ii) décisions des autorités réglementaires compétentes, (ii) développements techniques et/ou technologiques requis, et (iv) l'annulation des chaînes de l'autorisation de diffuser leurs programmes. Dans ce cas, il n'est pas

question d'une modification unilatérale de la part de Telenet. En cas de développements techniques et/ou technologiques nécessaires, un droit de résiliation gratuit est accordé pour les services Telenet concernés, conformément à l'article 11.6 des présentes conditions générales.

17.2. Modification après la durée minimale du Contrat

17.2.1. 17.2.1. Telenet peut modifier les présentes conditions générales et les conditions de prix, ou adapter les spécifications techniques ou les propriétés de ses services après la fin de la durée minimale du présent Contrat, pour quelque raison que ce soit.

17.2.2. En cas de majoration de prix ou de modifications unilatérales dans le sens de l'article 108 § 2 de la Loi du 13 juin 2005 relative à la communication électronique, vous en serez averti un mois à l'avance de l'entrée en vigueur de ces changements. Vous acceptez d'en être informé par e-mail ou par le biais de votre facture, et vous reconnaissez que cela constitue une notification suffisante, raisonnable et individuelle.

17.2.3. Si vous n'êtes pas d'accord avec une modification unilatérale dans le sens de l'article 108 § 2 de la Loi du 13 juin 2005 relative à la communication électronique, vous avez le droit de résilier le présent Contrat sans frais et par écrit conformément à l'article 11.6 des présentes conditions générales. En cas d'augmentation de prix unilatérale, vous avez le droit de résilier le présent Contrat sans frais et par écrit conformément à l'article 11.6 des présentes conditions générales.

17.3. Vous devez informer Telenet à temps de tout changement en rapport avec vos données d'adresse e-mail, d'identification, d'adresse et de facturation, afin que nous puissions continuer à vous fournir correctement nos services. Vous pouvez contacter le Service Clientèle de Telenet gratuitement à cette fin ou procéder vous-même à ces modifications via My Telenet.

18 Droit en vigueur – tribunal compétent

Le présent Contrat est régi par le droit belge. En cas de litige, seuls les tribunaux de l'arrondissement judiciaire Anvers, division Malines sont compétents.

Conditions particulières pour Telenet Internet

1. Courrier électronique, adresse e-mail, espace web et nom de domaine

1.1. Courrier électronique et adresse e-mail

1.1.1. Dès le début du Contrat, Telenet vous attribue une ou plusieurs adresses e-mail, selon l'abonnement internet que vous avez choisi. Vous conserverez la même adresse e-mail jusqu'à la fin du présent Contrat, à moins qu'elle ne soit modifiée par Telenet pour des raisons techniques, opérationnelles ou légales ou à votre initiative. Vous n'aurez droit à aucune indemnité en cas de modification de ce genre.

1.1.2. Si vous n'utilisez pas l'adresse e-mail Telenet, vous vous engagez à informer Telenet de l'existence d'une autre adresse e-mail ou à gérer cette adresse e-mail vous-même via My Telenet, de sorte que les

e-mails puissent être envoyés vers une adresse e-mail opérationnelle et que nous puissions maintenir une communication orientée client.

1.1.3. L'adresse Telenet qui vous a été attribuée ne pourra pas être conservée au cas de résiliation du présent Contrat, sauf convention contraire.

1.2. Espace Web

1.2.1. Telenet met un espace web à la disposition de ses clients selon l'abonnement internet qu'ils ont choisi, de sorte qu'ils puissent gérer un site web.

1.2.2. Le Client sait et reconnaît qu'en cas de dépassement du volume de trafic web autorisé, Telenet devra prendre des mesures adaptées pour maintenir son trafic web dans certaines limites.

1.2.3. Le trafic en provenance et à destination de ce site web est également limité. Il dépend de l'abonnement internet choisi par le Client et ne peut dépasser l'espace web mis à la disposition du Client.

1.2.4. En cas de résiliation du service internet de Telenet, vous devrez assurer vous-même le transfert du site web vers un autre opérateur éventuel, sauf convention contraire.

1.3. 1.3. Noms de (sous-)domaine

1.3.1. Le ou les noms de (sous-)domaine enregistrés à votre demande (le cas échéant) vous sont attribués dans le cadre d'une licence. L'utilisation de ces noms de (sous-)domaine est soumise non seulement à ces conditions générales, mais aussi aux conditions générales relatives à l'enregistrement de noms de domaine et imposées par le gestionnaire de noms de domaine concerné. Nous ne pouvons donc offrir au Client aucune garantie concernant le nom de domaine qu'il demande auprès d'un gestionnaire de noms de domaine.

1.3.2. Vous utilisez un tel nom de domaine à vos risques et sous votre responsabilité. Vous préserverez Telenet de tout préjudice que Telenet pourrait encourir à la suite d'une utilisation illégitime par vous-même ou un autre utilisateur de ce nom de (sous-)domaine.

1.3.3. Si le Client souhaite un nouveau nom de (sous-)domaine pendant la durée du Contrat, il devra réitérer les formalités d'enregistrement afin que ce nom de (sous-)domaine puisse lui être octroyé sous licence.

1.3.4. À l'expiration de la licence relative au nom de (sous-)domaine, vous devrez respecter les droits et obligations découlant des conditions générales du gestionnaire de noms de domaine. En cas de résiliation de l'enregistrement du nom de (sous-)domaine, Telenet pourra facturer une indemnité de préavis au Client.

1.3.5. En cas de résiliation du présent Contrat, pour quelque raison que ce soit, le Client pourra utiliser le nom de (sous-)domaine, si nécessaire et à sa demande écrite et explicite préalable, dans le cadre des services fournis par un autre prestataire de services internet, pour autant que la licence ne soit pas encore expirée. Dans pareil cas, le Client devra assurer lui-même le transfert de ses fichiers.

2. Obligations spécifiques de Telenet dans le cadre du Service internet

2.1. Telenet s'engage à intégrer des protections dans le réseau Telenet afin de minimiser les risques d'abus. Telenet n'est pas en mesure d'exclure de cette façon toute utilisation inappropriée. Telenet décline dès lors toute responsabilité pour les virus, les e-mails indésirables, les intrus pénétrant votre ordinateur via des ports non surveillés ou d'autres formes de criminalité informatique perpétrée par des tiers.

2.2. Telenet prendra des mesures à l'encontre des abus commis sur le réseau Telenet par ses Clients et les utilisateurs de ses services, pour autant que Telenet en ait connaissance. Si une situation s'avère particulièrement urgente, Telenet peut suspendre immédiatement la connexion à titre temporaire afin de préserver l'intégrité du réseau. Si l'abus ne cesse pas, Telenet peut décider de suspendre l'abonnement concerné ou prendre d'autres mesures conformément aux conditions générales.

2.2.1. Pour les abus commis sur d'autres réseaux ou par des personnes ayant des adresses IP non octroyées par Telenet, le gestionnaire de l'adresse IP concernée devra être informé afin de pouvoir identifier son client et prendre les mesures requises. Teneinde te weten wie de betrokken beheerder is, kunt U de WHOIS databanken consulteren (zie daarover meer op www.telenet.be).

2.3. Sur demande de tiers compétents, Telenet peut procéder au blocage de certaines informations illégitimes sur internet. Dans ce cas, vous n'avez pas le droit de résilier le Contrat au sens des articles 11.1. et 17.1. des conditions générales.

3. Obligations spécifiques du Client dans le cadre du Service internet

3.1. Utilisation des noms d'utilisateur et mots de passe

3.1.1. Pour avoir accès au service internet, le Client reçoit un ou plusieurs noms d'utilisateur et mots de passe personnels. Le Client est responsable de leur sécurité, de leur confidentialité et de leur utilisation appropriée. À cette fin, le Client devra prendre toutes les mesures nécessaires pour garantir la confidentialité, la sécurité et l'usage approprié de tous les noms d'utilisateur et mots de passe liés au service internet, et veiller à ce qu'ils ne soient pas divulgués à des tiers. Votre mot de passe et votre nom d'utilisateur ne seront pas demandés par Telenet, sauf si cela s'avère absolument nécessaire et uniquement dans le cadre d'une intervention téléphonique ou en réaction à un e-mail du Client.

3.1.2. Toute utilisation d'un service quel qu'il soit après identification par un nom d'utilisateur et un mot de passe valides sera irrévocablement considérée comme preuve d'utilisation par le Client. Vous devez informer Telenet immédiatement si vous avez une raison de penser qu'un nom d'utilisateur ou un mot de passe est connu d'une personne non autorisée à l'utiliser ou qu'un nom d'utilisateur ou un mot de passe est ou pourrait être utilisé de manière non autorisée.

3.1.3. Si Telenet a des raisons de penser que la confidentialité et/ou la sécurité sont en danger ou enfreintes ou que le service internet fait l'objet d'un abus, Telenet peut changer votre nom d'utilisateur ou mot de passe et vous en informer.

3.1.4. Si vous oubliez votre nom d'utilisateur ou mot de passe, vous pouvez demander un nouveau mot de passe via My Telenet à condition de satisfaire aux contrôles de sécurité définis par Telenet à cet effet.

3.2. Utilisation du service internet, limitation en termes d'accès et code de conduite

3.2.1. Le Client s'engage à utiliser le service internet sans perturber d'autres utilisateurs ni le réseau de Telenet de quelque manière que ce soit. Le Client s'engage à respecter les informations concernant l'accès et l'utilisation du service internet, notamment en termes de volume, de vitesse et d'utilisation de peer-to-peer, disponibles sur www.telenet.be.

3.2.2. Telenet peut être tenu, pour des raisons techniques, de modifier temporairement ou définitivement certaines spécifications de la formule d'abonnement de votre choix, en vue d'assurer la continuité du service à tous ses clients. De telles modifications sont nécessaires pour assurer à tous les clients la continuité du service de votre choix. De telles modifications sont nécessaires pour poursuivre le service de votre choix et ne constituent pas une modification unilatérale de la part de Telenet.

4. Dispositions relatives au service Telenet Security Pack

4.1. Description et champ d'application du service Telenet Security Pack

4.1.1. Le service Telenet Security Pack (ou aussi : service TSP) vous confère une licence pour le logiciel F-Secure (ou aussi: logiciel TSP), qui protège mieux votre PC contre les virus et les attaques au travers de ports non surveillés.

4.2. Installation du logiciel TSP et utilisation du service TSP

4.2.1. Le Client s'engage à effacer toute autre application de sécurité avant d'installer le logiciel TSP.

4.2.2. Tous les droits qui vous sont octroyés en vertu des présentes conditions générales, dont le droit d'utiliser le service TSP, sont attribués à la condition résolutoire expresse que vous acceptiez et respectiez les conditions de licence distinctes relatives au logiciel TSP.

4.2.3. Vous utilisez le logiciel TSP à vos risques et sous votre responsabilité. Vous préserverez Telenet de tout préjudice que Telenet ou le fournisseur du logiciel TSP pourrait encourir à la suite d'une utilisation illicite de votre part.

4.3. Dispositions complémentaires relatives à la responsabilité de Telenet

4.3.1. Vu l'évolution permanente de la criminalité informatique et l'ingéniosité des technologies utilisées à cette fin, Telenet ne peut pas garantir que tous les virus seront contenus, ni qu'aucun e-mail indésirable ne vous parviendra, ni que votre ordinateur sera totalement préservé d'intrus pénétrant via des ports non surveillés.

4.3.2. Compte tenu des limitations techniques existantes et de l'évolution constante des technologies, Telenet ne peut, entre autres, offrir aucune garantie que le service TSP sera toujours accessible et fonctionnel ni qu'il sera totalement exempt d'interruptions ou d'erreurs.

4.3.3. Telenet décline toute responsabilité pour les dommages susceptibles d'être occasionnés sur ce plan à vos appareils terminaux et/ou à vos logiciels.

4.4. Dispositions complémentaires en matière de vie privée

4.4.1. Pour faciliter la fourniture du service TSP, il peut s'avérer nécessaire d'installer certains programmes et applications (par ex. des cookies) sur vos équipements terminaux. Vous acceptez l'installation de tels programmes et applications sur vos équipements terminaux.

Conditions particulières pour Telenet Télévision (Télévision analogique et numérique)

Le Client sait et accepte qu'il n'est pas possible de conclure un Contrat pour la télévision digitale sans disposer d'un abonnement actif à la télédistribution.

1. Smartcard

1.1. Pour assurer l'accès du Client au service de télévision digitale, la Digibox ou le Digicorder est pourvu(e) d'une smartcard. Le Client doit faire activer sa Smartcard par un revendeur Telenet ou en contactant Telenet.

2. Téléviseurs et Digibox ou Digicorder

2.1. Le Client a le droit de raccorder quatre (4) téléviseurs maximum par abonnement. Une Digibox ou un Digicorder de Telenet doit être connecté(e) à chaque téléviseur pour permettre l'accès au service de télévision digitale sur chaque téléviseur, sauf pour Telenet d'offrir d'autres possibilités techniques

2.2. Le Client cédant à un tiers le Digicorder ou la Digibox qu'il a acheté(e) en avertira immédiatement Telenet. Telenet désactivera alors la Smartcard du Client et, le cas échéant, la connexion (interactive) à la plate-forme de télévision digitale. Dans le cas d'une telle cession, Telenet invitera le Client à céder aussi la Smartcard. Le Client demeurera responsable de l'utilisation et de la consommation des services par le biais du Digicorder ou de la Digibox cédé(e) jusqu'au moment de la notification de la cession.

3. Dispositions complémentaires en matière de responsabilité:

3.1. L'information sur la programmation figurant au guide TV est fournie par les stations de télévision. Il s'agit de communications à titre strictement informatifs. Le Client reconnaît et accepte que Telenet ne porte aucune responsabilité concernant le contenu qui est fourni par les stations et intégré dans le guide TV, la programmation ou les applications interactives enregistrées illégalement par une chaîne, ou les informations fournies par des tiers pour les jeux et services payants. Cette énumération n'est pas limitative.

3.2. Telenet ne porte aucune responsabilité pour les produits et services fournis par des tiers via la plate-forme de télévision digitale, ni pour le contenu des informations sur ce plan, ni pour le suivi/service après-vente relatif aux commandes.

4. Sécurité

4.1. Utilisateurs de la connexion

4.1.1. Au moyen d'un code PIN personnel, le Client peut donner accès au service de télévision digitale à un nombre maximal d'utilisateurs fixé par Telenet. Les utilisateurs, dont le nombre aura été communiqué à Telenet, disposeront d'un code PIN unique qui les identifiera d'une façon unique sur le réseau de Telenet.

4.1.2. Le Client reste, vis-à-vis de Telenet et des tiers éventuels, seul responsable de l'utilisation qui est faite du service de télévision digitale par le biais de son raccordement. Toute utilisation des services par les utilisateurs sera donc toujours et exclusivement portée en compte au Client.

4.1.3. Le Client est seul responsable pour la fixation des droits d'utilisation des utilisateurs. À cet effet, il dispose des moyens de contrôle suivants:

- contrôle des chaînes et des programmes, qui permet au Client de déterminer qui a accès à des chaînes ou programmes individuels sur la base de codes d'âge ;
- protection des modalités de paiement, qui permet au Client de déterminer le montant à partir duquel une confirmation est requise par un code PIN et quels sont les utilisateurs qui peuvent procéder à des paiements au-dessus de ce montant et
- contrôle du budget, qui permet au Client d'instaurer une limite journalière ou mensuelle pour tous les utilisateurs (y compris le Client) et qui ne peut être dépassée.

4.2. Codes PIN

4.2.1. Le Client est seul responsable de la confidentialité de son code PIN et des codes PIN des utilisateurs. Toute utilisation qui est faite des Services après l'introduction du code PIN du Client ou des codes PIN des utilisateurs est réputée avoir été faite par le Client ou avec l'autorisation du Client.

4.2.2. Avec le code PIN du Client, il est possible:

- (i) d'avoir accès à la boîte aux lettres électronique du Client;
- (II) de créer et modifier l'accès des utilisateurs aux services;
- (III) d'activer ou de désactiver toutes les protections des différents utilisateurs;
- (IV) de modifier ses propres codes PIN et ceux des utilisateurs;
- (V) de déterminer le montant à partir duquel une confirmation avec un code PIN est requise pour les paiements;
- (VI) de modifier les informations personnelles du Client (nom, adresse, code PIN,...); et
- (VII) de fixer toutes les fonctions des utilisateurs.

5. Offre de chaînes

Le Client reconnaît et accepte que l'offre de chaînes analogique et numérique de Telenet peut être soumise à des modifications en raison de circonstances indépendantes de la volonté de Telenet. Pour ces raisons, le Client accepte que Telenet modifie son offre de chaînes en cas de faillite d'une station, si une chaîne décide de terminer un émetteur, si Telenet et la station concernée ne parviennent pas à trouver un accord sur les conditions de transport et/ou de distribution, si les chiffres d'audimat révèlent qu'une chaîne n'intéresse qu'un public très limité, si les restrictions de capacité sur le réseau Telenet (par ex. en cas de besoin croissant d'une capacité numérique) nécessitent une modification de l'offre de chaînes, ou suite une décision légale ou judiciaire. Dans ce cas, vous n'avez pas le droit de

résilier le Contrat au sens des articles 11.8. et 17.1. des conditions générales. Dans la mesure du possible, Telenet mettra tout en œuvre pour remplacer les chaînes concernées par des chaînes équivalentes dans les plus brefs délais.

Conditions particulières pour la location d'un(e) Digibox (HD)/Digicorder (HD) (ci-après dénommés "l'équipement")

1. Location et installation de l'Appareil

1.1. Telenet loue l'Appareil au Client, qui l'accepte, pour la durée contractuelle mentionnée dans ces conditions particulières. Le Client reconnaît avoir reçu l'équipement en bon état.

1.2. Les risques liés à l'Appareil sont transférés au Client au moment de sa livraison au Client.

1.3. Telenet reste à tout moment propriétaire de l'Appareil.

1.4. Le Client veillera à ce que l'Appareil soit installé dans un espace adéquat pour la sécurité de l'installation, de l'entretien, du fonctionnement et de l'enlèvement de l'Appareil. Le Client garantit que les raccordements électriques requis sont présents sur le lieu de l'installation.

1.5. Le Client ou, le cas échéant, la personne désignée par Telenet installera l'Appareil conformément à la notice d'utilisation de l'Appareil.

1.6. L'activation des fonctions interactives de l'Appareil sera exclusivement assurée par un préposé de Telenet, sauf convention contraire. Après un rendez-vous, le Client accordera le libre accès à cette personne au lieu de l'installation et à tous les autres locaux auxquels elle doit avoir accès pour activer les fonctions interactives. Lors de la première activation d'un Appareil, le Client s'engage à régler immédiatement le montant de l'activation à la première demande de Telenet.

2. Utilisation de l'Appareil

2.1. Le Client utilisera l'Appareil en bon père de famille et ce, conformément aux dispositions stipulées dans la notice explicative et à toutes autres directives ou recommandations de Telenet. Il n'y apportera pas ou n'y fera pas apporter de modifications ou d'adaptations.

2.2. Le Client gardera l'Appareil en sa possession et sous son contrôle exclusif sur le lieu de l'installation. Le Client ne (re)vendra pas, ne louera pas, ne cèdera pas, ne mettra pas à gage ou ne mettra à disposition de tiers d'aucune autre façon l'Appareil, et préservera l'Appareil de toute saisie ou de toute autre charge. Il utilisera l'Appareil exclusivement en conformité à l'article 6.2 des conditions générales. Le Client est entièrement responsable de toute perte ou de tout vol de l'Appareil. Le Client conservera l'Appareil en bon état et informera immédiatement Telenet de toute perte ou dommage, et communiquera toute panne grave ou persistante dans les plus brefs délais. Le Client communiquera à Telenet la nature des problèmes constatés ainsi que le numéro de l'Appareil. À la fin de ce Contrat, lors de la restitution de l'Appareil, Telenet aura le droit de porter en compte au Client les dommages qu'il aura constatés à l'Appareil. Dans ce but, il communiquera par écrit au Client les dommages constatés lors de la restitution de l'Appareil. Les données (programmes, films, photos, etc.) que le Client peut enregistrer avec le Digicorder HD sont notamment protégées par la législation relative à la protection des droits d'auteur et les droits connexes. Telenet ne peut en aucun cas être tenu pour responsable du

contenu des données stockées par le loueur sur le disque dur. Le Client préservera Telenet de toutes réclamations découlant d'une utilisation impropre, illégale ou frauduleuse du Digicorder HD.

3. Réparations

3.1. Le Client accepte que, lors d'une réparation ou d'un remplacement du Digicorder (HD), les données qu'il a enregistrées sur le disque dur du Digicorder (HD) peuvent être endommagées ou perdues en totalité ou en partie. Telenet ne peut être tenu pour responsable des conséquences directes ou indirectes de ces pertes ou dommages.

4. Modalités de résiliation et reprise de l'Appareil

4.1. Le Contrat peut être résilié via la restitution de l'Appareil en bon état à Telenet après résiliation du service de télévision digitale de Telenet, sauf convention contraire. À la fin de ce Contrat, quelle qu'en soit la raison, le Client restituera l'Appareil à Telenet conformément aux instructions fournies au moment de la résiliation.

4.3. Si le Client néglige de restituer l'Appareil à Telenet dans le délai prévu à cet effet ou le restitue dans un état incorrect, il s'engage à payer à Telenet une indemnité forfaitaire fixée par Telenet pour l'Appareil, sans préjudice du droit pour Telenet de réclamer un montant plus élevé s'il peut démontrer un dommage plus important (plus d'info sur les indemnités: zie www.telenet.be).

Conditions particulières pour la Téléphonie Fixe de Telenet

1. Obligations spécifiques du Client dans le cadre du service de Téléphonie Fixe

1.1. Le service de téléphonie fixe vous permet d'établir une connexion à l'aide d'un téléphone fixe ou d'un fax, au sein du réseau Telenet et avec tout autre réseau téléphonique et inversement. Ces connexions peuvent être limitées, à votre demande ou par Telenet selon les possibilités techniques, en cas de volumes d'appels excessifs (soit le double d'une consommation moyenne du service concerné), pour des raisons de solvabilité. Vous en serez dûment informé.

1.2. Vous vous engagez à ne pas utiliser le service de téléphonie fixe pour établir une connexion qui soit contraire à la législation belge, européenne ou internationale. Vous vous engagez également à n'utiliser le service de téléphonie fixe qu'à des fins honorables, non contraires à l'ordre public et conformes aux normes acceptées de bonnes vie et mœurs.

2. Obligations spécifiques de Telenet dans le cadre du Service de Téléphonie Fixe

2.1. Telenet ne peut être tenu responsable pour le fonctionnement irréprochable de certaines installations d'alarme, de centrales téléphoniques, d'autres appareils terminaux spécifiques ou de certains sites web connectés au réseau Telenet.

3. Dispositions complémentaires concernant les indemnités, coûts et modalités de facturation

3.1. La durée des communications nationales et internationales automatiques est mesurée en secondes. La durée d'une communication est le temps compris entre le moment où l'appelé décroche et le moment où l'appelant raccroche.

3.2. Outre les frais de conversation ou les coûts liés au transfert de données, des frais de connexion peuvent être portés en compte.

4. Transfert de numéro et numéro secret

4.1. En cas de transfert de numéro, Telenet mettra tout en œuvre pour que ce transfert se déroule au mieux. Il se peut néanmoins que ce transfert s'avère impossible pour des raisons techniques.

4.2. Lors de votre demande de raccordement, vous pouvez demander un numéro secret afin que votre numéro d'appel n'apparaisse pas dans les annuaires, ni lors d'un appel téléphonique ou de l'envoi d'un fax. Telenet ne fournira pas non plus de renseignements à ce sujet à des tiers, sauf à la demande des services d'urgence, en cas d'obligation légale ou sur injonction d'une instance judiciaire ou administrative.

5. Annuaires et services de renseignements

5.1. Le détenteur d'une ligne téléphonique a droit à une mention sans frais de ses données dans l'annuaire des Pages Blanches, comme stipulé par la loi. Si vous avez plusieurs lignes téléphoniques à la même adresse ou dans la même localité, vous pouvez obtenir sans frais une ligne supplémentaire de texte par ligne téléphonique.

5.2. Conformément à la législation en vigueur, les données portant sur votre identité et votre raccordement, ainsi que toute modification y afférente, sont transmises aux éditeurs des annuaires pour publication et aux opérateurs avec lesquels nous avons conclu un accord pour la fourniture de renseignements destinés aux abonnés de ces opérateurs. En vue de la réédition annuelle de l'annuaire des Pages Blanches, nous devons, en exécution des accords conclus, communiquer ces données aux éditeurs de l'annuaire au plus tard 3 mois avant leur publication. Les raccordements effectués après ce délai susmentionné ne pourront plus être repris dans la prochaine édition des Pages Blanches. Telenet ne peut en être tenu pour responsable. Toute modification des données sera reprise le plus rapidement possible dans les Pages Blanches et dans le fichier du service des renseignements téléphoniques.

5.3. Les services de renseignements des opérateurs avec lesquels nous avons conclu un accord communiquent à tous ceux qui le demandent un numéro non secret – ceci est aussi possible via internet – ainsi que les renseignements sur un raccordement qui sont repris dans l'annuaire ou destinés à y être repris.

Conditions particulières des services mobiles Telenet

1. Transfert de numéro

1.1. 4.1. En cas de transfert de numéro, Telenet mettra tout en œuvre pour que ce transfert se déroule au mieux. Il se peut néanmoins que ce transfert s'avère impossible pour des raisons techniques.

1.2. En cas de résiliation d'un abonnement, le Client doit tenir compte du fait que le numéro mobile existant peut être conservé jusqu'à 6 mois. Après ces périodes, le numéro mobile est retransféré à l'opérateur qui est propriétaire du numéro (numéros non Telenet) ou peut être attribué à un autre client (numéros Telenet).

2. Carte SIM

2.1. Par numéro attribué, Telenet remettra au Client une carte SIM destinée à l'utilisation des services mobiles Telenet.

2.2. Le Client s'engage à ne pas utiliser la carte SIM d'une manière autre que celle prévue dans le Contrat. Les cartes SIM ne peuvent être utilisées que dans des appareils mobiles individuels (combinés) et ne peuvent en aucun cas être utilisées dans des appareils du type "Sim box", "GSM gateway" ou dans des appareils similaires.

2.3. Les cartes SIM sont exclusivement destinées à un usage personnel et ne peuvent en aucun cas être utilisées dans le cadre d'une revente de communication ou de reroutage. Les infractions aux points ci-dessus donneront lieu à une indemnité forfaitaire de 1.000 EUR par infraction.

2.4. Le Client prendra toutes les précautions nécessaires pour éviter que sa carte SIM soit utilisée de manière inadaptée ou illégitime. Le Client est responsable de tous les dommages occasionnés à Telenet ou à des tiers suite à l'utilisation de la carte SIM par qui que ce soit et dans n'importe quel appareil de téléphonie mobile, même en cas de perte ou de vol. En cas de perte ou de vol de la carte SIM, le Client reste responsable de l'utilisation et du paiement jusqu'au moment où le Client avertit Telenet et demande une suspension temporaire de la carte SIM. Dans l'attente d'une suspension définitive, le Client recevra ensuite une nouvelle carte SIM - moyennant paiement, le cas échéant – et les services mobiles Telenet seront réactivés dans les plus brefs délais.

3. Obligations spécifiques du Client dans le cadre des Services Mobiles Telenet

3.1. Les services mobiles Telenet vous permettent d'établir une connexion à l'aide d'un téléphone fixe ou d'un fax, dans le réseau Telenet et avec tout autre réseau téléphonique et inversement. Ces connexions peuvent être limitées, à votre demande ou par Telenet selon les possibilités techniques, en cas de volumes d'appels excessifs (soit le double d'une utilisation moyenne du service concerné), pour des raisons de solvabilité. Vous en serez dûment informé.

3.2. Vous vous engagez à ne pas utiliser les services mobiles Telenet pour établir une connexion qui soit contraire à la législation belge, européenne ou internationale. Vous vous engagez également à n'utiliser les services mobiles Telenet qu'à des fins honorables, non contraires à l'ordre public et conformes aux normes acceptées de bonnes vie et mœurs.

3.3. Utilisation normale

3.3.1. Le Client s'engage à utiliser les services mobiles Telenet qui lui sont fournis par Telenet en bon père de famille et uniquement pour son usage personnel, conformément aux dispositions du Contrat et des lois et règlements en vigueur. Il est interdit d'utiliser les services mobiles Telenet de manière contraire à l'ordre public et aux bonnes mœurs.

3.3.2. Le Client s'engage également à faire un usage normal des services mobiles Telenet. N'est pas considéré comme un usage normal (liste non exhaustive)

- un usage visant à détourner les communications, directement ou indirectement, ou en vue d'une revente de quelque manière que ce soit des services mobiles Telenet à des tiers sans l'accord écrit préalable de Telenet;

- un usage d'une manière qui perturbe le fonctionnement fiable et correct de certaines fonctions du réseau Telenet ou d'un réseau normalement repris par le réseau Telenet. Les exemples d'un fonctionnement fiable et correct sont la communication du numéro d'identification de l'appelant (sauf instruction contraire), la communication du numéro IMEI de l'appareil pour la téléphonie mobile qui émet l'appel, l'interception et l'enregistrement de communications en raison d'une injonction des autorités judiciaires ou administratives compétentes, ou l'enregistrement et la conservation des données d'appel et d'identification;
- un usage de telle sorte que l'identification ou la localisation de l'appelant suite à un appel d'urgence ne soit plus possible, ou de sorte que le réseau Telenet soit saturé ou que son bon fonctionnement en soit perturbé;
- toute utilisation d'une autre manière que celle communiquée à Telenet par le Client à la conclusion du Contrat;
- une utilisation d'une manière qui diffère nettement en termes de fréquence, de répartition entre les différents types de communication (téléphonie, transmission de données, SMS, MMS,...) ou temps de connexion, des moyennes des différents Clients des services mobiles Telenet;
- l'utilisation d'un appareil dont le mode d'emploi tombe ou est tombé sous un des points précédents selon Telenet;
- tout autre usage contraire aux conditions particulières en vigueur des services mobiles Telenet.

3.4. L'article 6.8. des conditions générales est d'application pour un usage (professionnel) normal dans le cadre d'une offre illimitée.

3.5. Telenet peut fournir la preuve des utilisations interdites précitées par tous les moyens, y compris les données et relevés provenant de ses propres systèmes et de ceux d'autres opérateurs de réseaux de télécommunications par où est passée la communication. Le Client et Telenet considèrent ces données et relevés comme véridiques jusqu'à preuve du contraire.

4. Obligations complémentaires du Client

4.1. À la demande de Telenet, le Client lui communiquera le numéro d'identification de la carte SIM et/ou le numéro IMEI (permettant l'identification de l'appareil terminal) de l'Appareil terminal utilisé pour les services mobiles Telenet, et dont provient l'appel, afin que Telenet puisse intercepter, enregistrer et/ou sauvegarder certaines communications ou données d'appel et d'identification en raison d'une injonction d'autorités judiciaires ou administratives compétentes.

4.2. Sans préjudice des autres dispositions du présent Contrat, le Client s'abstiendra des actes suivants (liste non exhaustive) :

- usage de telle sorte que l'identification ou la localisation de l'appelant suite à un appel d'urgence ne soit plus possible, ou de sorte que le Réseau Telenet soit saturé ;
- toute tentative de copie des données d'identification techniques de la carte SIM et toute utilisation frauduleuse ou illégale de la carte SIM; la décompilation de la carte SIM ou sa soumission à l'analyse, le reverse engineering ou la création de logiciels dérivés.

5. Dispositions complémentaires relatives aux indemnités, coûts et modalités de facturation

5.1. Dispositions complémentaires relatives aux indemnités, coûts et modalités de facturation.

5.2. Outre les frais de conversation ou les coûts liés au transfert de données, des frais de connexion peuvent être imputés si le Client téléphone à un abonné d'un autre réseau.

5.3. Si vous séjournez à l'étranger, vous pouvez recourir à un opérateur de roaming alternatif. Plus d'informations sur www.telenet.be/roamingmogelijkheden