

Conditions Générales

Article 1. Définitions

- 1.1 **Backbone** : l'ensemble des moyens de télécommunication dont les points de terminaison sont les Nœuds de Telenet, en ce compris l'Équipement de Telenet dans ces nœuds. L'interface entre le Backbone et le Réseau d'accès fait partie intégrante du Réseau d'accès.
- 1.2 **Formulaire de commande** : le formulaire que le Client doit dûment compléter lorsqu'il place une commande.
- 1.3 **Délai brut de réparation** : le délai entre le moment où le Client signale le dérangement et le moment où le Service Clientèle annonce que le(s) Service(s) est/est/sont à nouveau à la disposition du Client.
- 1.4 **Control Desk** : point de contact prévu par Telenet, afin que le Client puisse signaler des problèmes techniques et poser des questions techniques. Le Control Desk est disponible chaque jour, 24 heures sur 24.
- 1.5 **Contrat** : la convention relative à la fourniture d'un (de) Service(s), composée des présentes Conditions Générales, du Contrat de Service et des annexes, ainsi que de toute modification écrite à cette convention.
- 1.6 **Service** : tout service fourni par Telenet au Client. Chaque Service est décrit dans un Contrat de Service.
- 1.7 **Escalade** : procédure selon laquelle des personnes de niveau hiérarchique comparable peuvent entrer en contact les unes avec les autres au sujet de la réponse à une question ou de la résolution d'un problème qui n'a pu être résolu à un niveau inférieur.
- 1.8 **Point d'escalade** : personne désignée par chacune des Parties pour l'autre Partie. Le Point d'escalade se voit soumettre des problèmes non résolus par le SPOC ou des questions auxquelles le SPOC n'a pas répondu.
- 1.9 **Ensemble des moyens de télécommunication** : tout ce qui est nécessaire pour transmettre, émettre ou recevoir des signes, des signaux, des documents, des images, des sons ou des données de toute nature, par fil, ondes radio, câbles en fibre optique ou un autre système électromagnétique.
- 1.10 **Helpdesk** : point de contact de Telenet constitué du Service Clientèle et du Control Desk.
- 1.11 **Heures de bureau** : tous les jours de 9.00 heures à 17.30 heures, sauf le samedi, le dimanche et les jours fériés.
- 1.12 **Service Clientèle** : point de contact prévu par Telenet à l'intention du Client, disponible durant les Heures de bureau.
- 1.13 **Nœud** : endroit physique où s'établit la connexion entre le Backbone et le Réseau d'accès.
- 1.14 **Date PPI** : date "prêt pour installation", à laquelle Telenet peut entamer les travaux d'installation sur le Site.
- 1.15 **Délai de livraison** : la période entre la date de réception d'un Formulaire de commande dûment complété et signé et la date RFS ("Ready For Service").
- 1.16 **Site** : tout site ou lieu ou partie de celui-ci dans lequel le(s) Service(s) est/est/sont fourni(s).
- 1.17 **Délai net de réparation** : la différence entre le Délai brut de réparation et les différents "Stop-Clocks" survenant durant les interventions. Seul le Délai net de réparation est pris en considération pour le calcul des éventuels remboursements à effectuer dans le cadre du SLA.
- 1.18 **SOC** ("Service Operation Center") : lieu central d'où sont gérés le Réseau de Telenet et les Services.
- 1.19 **Réseau de télécommunication public** : un réseau de télécommunication utilisé en tout ou en partie pour la livraison de services de télécommunication au public.
- 1.20 **Opérateur d'un réseau de télécommunication** : le titulaire d'une licence l'autorisant à établir et à exploiter un réseau de télécommunication. Telenet peut faire appel à l'Opérateur d'un réseau de télécommunication afin de prolonger son Backbone.
- 1.21 **Date RFS** ("Ready For Service") : la date à laquelle le(s) Service(s) a/ont été installé(s) par Telenet.
- 1.22 **SLA** ("Service Level Agreement") : les garanties de qualité sur le(s) Service(s) fourni(s) décrites dans le Contrat de Service conclu entre Telenet et le Client.
- 1.23 **Software** : l'ensemble des éléments de l'Équipement de Telenet protégés par un droit de propriété intellectuelle, en ce compris la documentation y afférente.
- 1.24 **SPOC** ("Single Point of Contact") : Point unique de contact désigné par chaque Partie pour l'autre.
- 1.25 **Stop-Clock** : période qui n'est pas prise en compte par Telenet lors du calcul du temps nécessaire pour mettre fin à une interruption de service.
- 1.26 **Réseau de Telenet** : le Backbone et le Réseau d'accès de Telenet qui, ensemble, forment le réseau de télécommunication utilisé par Telenet pour fournir au Client le(s) Service(s) prévu(s) dans le présent Contrat.
- 1.27 **Réseau d'accès de Telenet** : le Réseau d'accès fourni en tout ou en partie par Telenet et/ou commandé par Telenet auprès d'un ou de plusieurs Opérateur(s) de réseau(x) de télécommunication.
- 1.28 **Réseau d'accès** : l'Ensemble des moyens de télécommunication qui permettent de connecter, directement ou indirectement, le(s) Équipement(s) du Client au Backbone.
- 1.29 **Réseau d'accès du Client** : le Réseau d'accès commandé par le Client auprès d'un ou de plusieurs Opérateur(s) de réseau(x) de télécommunication.
- 1.30 **Numéro TT** ("Trouble Ticket Number") : le numéro de signalement d'un dérangement.
- 1.31 **Équipement du Client** : le matériel (y compris le Software) dont le Client a la garde, destiné à être connecté, directement ou indirectement, à un réseau de télécommunication et géré par le Client.
- 1.32 **Équipement de Telenet** : tout matériel (y compris le Software) installé par Telenet dans le Site du Client, destiné à être connecté au Réseau de Telenet.

Article 2. Description du (des) Service(s)

Le Client déclare avoir pris connaissance des caractéristiques techniques du (des) Service(s) et de l'Équipement de Telenet décrits dans le présent Contrat et reconnaît leur adéquation à ses besoins.

Article 3. Application des Conditions Générales

Sans préjudice de toute autre disposition dans le présent Contrat, toute commande d'un Service par le Client, qu'elle soit passée avant ou après la date de signature du Contrat, est, pendant la durée du Contrat, soumise aux dispositions des présentes Conditions Générales, et ce, même si cela n'est pas expressément mentionné lors de la commande du Service concerné.

Article 4. Durée du (des) Service(s)

Les présentes Conditions Générales sont d'application à partir de la date de la signature d'un ou de plusieurs Contrat(s) de Service ou Formulaire(s) de commande et restent d'application aussi longtemps qu'un Service est fourni au Client.

Il ne peut être mis fin à un Service :

- (i) qu'en cas de résiliation du Service par le Client conformément au délai de préavis spécifié dans ce Contrat, ou
- (ii) que dans le cas d'un accord écrit préalable des deux Parties, ou
- (iii) que dans le cas de paiement par le Client à Telenet d'une indemnité de rupture pour chaque Service terminé.

Cette indemnité de rupture se compose de :

- a) toutes les remises, réductions ... qui ont été attribuées pour le Service;
- b) la somme de tous les montants encore dus par le Client pour le Service depuis sa commande jusqu'à la fin de la période en cours, en ce compris les frais encourus par Telenet auprès de tierces parties. Pour le calcul des montants non encore échus, Telenet se base sur la moyenne des montants déjà facturés pour le Service concerné et/ou sur les frais d'abonnement fixés dans le Formulaire de commande; si un seuil d'utilisation minimum a été déterminé, au moins la somme mensuelle correspondant à ce seuil sera facturée;
- c) tous les coûts d'installation encourus par Telenet pour lui permettre de fournir le Service.

La durée d'un Service est déterminée dans le Formulaire de commande. Sans préjudice de toute autre disposition, tout Service commandé par le Client est fourni pour une durée minimale d'un (1) an qui débute à compter de la date RFS.

Article 5. SPOC, procédure de notification et d'escalade

- 5.1 Les Parties désignent chacune un SPOC et un Point d'escalade. Le SPOC est chargé de fournir une réponse aux questions ou de trouver une solution aux problèmes qui lui sont soumis. Lorsque le SPOC ne réagit pas ou ne réagit pas d'une manière satisfaisante, un contact est pris avec le Point d'escalade. Chacune des Parties peut changer le Point d'escalade et/ou le SPOC en adressant un fax ou un courrier à l'autre Partie au moins dix jours ouvrables avant l'entrée en vigueur de ce changement. Toutes les informations portées verbalement à la connaissance de l'autre Partie doivent être suivies d'une confirmation écrite par courrier ou par fax.
- 5.2 Le SPOC de Telenet est le Service Clientèle dont les coordonnées sont communiquées lors de l'installation. Le Service Clientèle est joignable durant les Heures de bureau et est disponible pour prendre note des problèmes techniques et pour des questions concernant la facturation et d'autres services de Telenet. Si Telenet constate elle-même des problèmes dans le fonctionnement d'un Service, un Trouble Ticket (ci-après dénommé "TT") est automatiquement créé. Dans ce cas, le Service Clientèle prend lui-même contact avec le Client. Seuls les dérangements signalés au SPOC ou au Point d'escalade entrent en ligne de compte pour la procédure de suivi décrite dans le SLA. Cette procédure sera également appliquée si Telenet a constaté elle-même le problème et a créé un TT.
- 5.3 En cas de dérangement d'un (de) Service(s), la procédure de notification suivante doit être appliquée : La notification d'un dérangement se fait en principe par téléphone et comporte au moins les données suivantes :
- nom et numéro de téléphone de la personne de contact chez le Client pour assurer le suivi ultérieur du dérangement ;
 - identification du circuit concerné par le dérangement (les numéros d'identification des circuits figurent sur la dernière facture) ;
 - description du dérangement ;
 - date et heure auxquelles le dérangement a été constaté. Pour toute notification d'un dérangement, un TT est créé. Ce TT reprend les coordonnées du Client, telles que son nom de société et son adresse. Le Numéro TT sert toujours de référence pour les communications entre les Parties. Dès que le dérangement est résolu, le Service Clientèle prend à nouveau contact avec le Client pour régler les formalités administratives de clôture du TT. Seule la résolution technique du problème entre en ligne de compte pour déterminer le délai dans lequel Telenet a résolu le problème. Les questions ou les problèmes purement administratifs sont de préférence signalés par e-mail ou par fax.

Article 6. Mise en service et obligations du Client

- 6.1 Mise en service
Le(s) Service(s) est/sont mis en service conformément à la procédure et selon les accords spécifiés dans le SLA. Les compensations dues en cas de retard dans la mise en service, qui sont prévues dans le SLA, ne seront pas octroyées si :
- le Client souhaite que l'installation soit réalisée à une date ultérieure à la date RFS initialement convenue, auquel cas cette date est remplacée par la date d'installation souhaitée par le Client. Dans ce cas, Telenet a le droit de facturer le(s) Service(s) à compter de la date RFS initialement convenue.
 - le Client est absent à la date d'installation convenue ou le Client n'a pas pris toutes les dispositions requises et le Site n'est ou n'était pas prêt pour l'installation. Dans ce

cas, Telenet a le droit de facturer le(s) Service(s) à compter de la date RFS initialement convenue ainsi que les frais supplémentaires éventuellement dus par Telenet à des tiers du fait du manquement précité.

- Telenet n'obtient pas l'autorisation requise d'une administration publique ou de toute autre tierce partie pour la réalisation de travaux, sur un terrain public ou privé, nécessaires pour la livraison du (des) Service(s) chez le Client.

- 6.2 Autres obligations
- 6.2.1 Le Client s'engage, à la signature du Contrat, à fournir à Telenet l'ensemble des informations nécessaires à l'installation du (des) Service(s), parmi lesquelles figurent les caractéristiques de l'Équipement du Client (y compris le Software) dont Telenet a besoin pour la détermination des paramètres techniques, la configuration de l'Équipement de Telenet et la mise à disposition du (des) Service(s).
- 6.2.2 Un Formulaire de commande original, complet et dûment rempli, doit être établi et signé par le Client pour chaque Service. Si le Contrat de Service est signé, les commandes peuvent être valablement passées par fax, e-mail ou électroniquement. Ces commandes engageront contractuellement le Client même si elles ne sont pas signées ou n'ont pas été confirmées par un exemplaire original, et ce, pour autant que Telenet puisse raisonnablement estimer qu'il s'agit bien d'une commande émanant du Client. Cette possibilité ne porte toutefois pas préjudice à la règle selon laquelle chaque commande doit être approuvée et acceptée par Telenet, au moyen d'une confirmation de la commande envoyée au Client, avant de pouvoir l'engager contractuellement.
- 6.2.3 Telenet est autorisée à réclamer au Client le remboursement de tous les coûts supplémentaires (coûts de déplacement, coûts de fonctionnement...) que Telenet doit supporter lors de l'installation, de l'entretien ou de la modification d'un Service suite au non-respect par le Client de l'une de ses obligations contractuelles (en ce compris les obligations relatives à la mise à disposition d'électricité ou à l'adaptation du Site aux exigences environnementales), et ce, aux tarifs en vigueur. Des coûts supplémentaires seront également facturés au Client si ce dernier n'est pas présent au lieu et à l'heure du rendez-vous qui auront été préalablement convenus avec Telenet.
- 6.2.4 Le Client apportera, à ses frais, toutes les adaptations à l'Équipement du Client (y compris le Software) nécessaires pour qu'il puisse accéder au(x) Service(s).
- 6.2.5 Le Client garantit qu'il est titulaire des licences et des autorisations requises en vertu des lois et des réglementations nationales, européennes et internationales pour mettre en service et connecter l'Équipement du Client. Le Client déconnectera tous les éléments de l'Équipement du Client qui ne seraient pas conformes aux lois et aux réglementations susmentionnées, ou susceptibles de causer la mort ou un dommage corporel ou de causer un dommage au Réseau de Telenet ou de rendre le Réseau de Telenet indisponible. Telenet se réserve le droit d'effectuer elle-même cette déconnexion aux frais et pour le compte du Client si ce dernier est en défaut de le faire. Telenet ne peut en aucune manière être tenue responsable des conséquences de tout manquement du Client dans l'exécution de ses obligations en application du présent paragraphe ou des conséquences de l'exercice des droits de Telenet conformément au présent paragraphe.

Article 7. Entretien et Site

- 7.1 Telenet effectue régulièrement des travaux sur son infrastructure y compris le déplacement, la mise à niveau ou les tests de l'Équipement de Telenet. Seuls Telenet et les entrepreneurs de Telenet habilités à cette fin sont autorisés à réaliser des travaux d'entretien et de réparation sur l'Équipement de Telenet et le Réseau de Telenet. Dans la mesure du possible, Telenet informera le Client de tout travail (planifié ou non) dont il est probable qu'il pourra avoir une influence sur le(s) Service(s), et ce, même si aucune interruption de service n'est prévue.
- En cas de travaux planifiés, Telenet s'efforcera de déterminer la planification en concertation avec le

- Client, de manière à réduire au strict minimum les conséquences de ces travaux pour la disponibilité du (des) Service(s).
Telenet communiquera au Client les informations suivantes, dans la mesure du possible :
- date et heure de l'intervention ;
 - référence du travail planifié ;
 - durée du travail ;
 - nature du travail (courte description).
- Si l'un des aspects d'un travail planifié pose problème au Client, ce dernier le fera savoir par écrit (par fax ou e-mail) à Telenet dans les 24 heures de la communication des informations par Telenet. Ce faisant, le Client indiquera clairement le nom et les coordonnées de la personne de contact responsable et soumettra une proposition de rechange clairement motivée.
- (ii) En principe, les travaux non planifiés sont uniquement réalisés en cas d'extrême urgence ou dans des circonstances exceptionnelles. Telenet s'efforce de réduire au minimum les conséquences de ces interventions sur la disponibilité du (des) Service(s).
- 7.2 Si l'Équipement de Telenet (ou des composantes de cet Équipement) doit être installé dans le Site, le Client mettra à disposition un espace suffisant, libre et adéquat (que le Site soit ou non la propriété du Client) et obtiendra pour le Site les permis et autorisations requis pour pouvoir réaliser gratuitement les travaux d'introduction et d'excavation nécessaires pour assurer un droit de passage gratuit pendant toute la durée des Services. Si le Client ne satisfait pas aux exigences ci-dessus mentionnées, Telenet aura le droit de lui facturer l'ensemble des coûts exposés pour quand même obtenir l'espace, les autorisations, le droit de passage nécessaires ou pour réaliser une solution alternative. Cet espace sera aménagé aux frais du Client conformément aux conditions d'environnement communiquées par Telenet, et éventuellement adapté sur la base d'un état des lieux qui aura été dressé au préalable.
- L'aménagement de l'espace sera conforme aux règles de l'art et devra permettre une installation et un entretien normaux. Le Client veillera plus particulièrement à mettre à disposition de Telenet : un espace suffisant ; l'approvisionnement en électricité ; l'accès à un point de terminaison - éventuellement sélectionné par Telenet - du Réseau de télécommunication public ; le maintien de la température et de l'humidité de l'air.
- Le Client informera immédiatement Telenet lorsque des installations techniques ou autres (eau, gaz, électricité, etc.) risquent d'être endommagées lors de l'installation ou de la maintenance de l'Équipement de Telenet. Telenet ne sera pas responsable des dommages qui résultent du non-respect par le Client de ses obligations en application du présent paragraphe.
- Le Client informera immédiatement Telenet de tout règlement en matière de sécurité et d'hygiène ; de toute substance dangereuse ou de tout objet dangereux ; et de toute exigence raisonnable de sécurité applicable au Site. Telenet fera de son mieux pour que ses employés et les représentants se trouvant sous son autorité observent ces règles (telles que communiquées à Telenet) lorsqu'ils seront présents sur le Site. Telenet ne sera pas responsable si, en se conformant auxdites règles, elle ne respecte pas les obligations qui lui incombent en vertu du présent Contrat. Préalablement à l'installation, Telenet pourra visiter le Site pour vérifier s'il est conforme aux normes prévues. Le Site jugé non conforme par Telenet devra faire l'objet de nouveaux aménagements par le Client sur la base des indications de Telenet. En cours d'exécution du Contrat, le Client permettra à Telenet ainsi qu'à l'Opérateur d'un réseau de télécommunication d'accéder à tout moment au Site où est installé l'Équipement de Telenet, que le Site soit ou non la propriété du Client. Si le Site n'est pas la propriété du Client, ce dernier veillera à ce que l'accès soit autorisé par le propriétaire.
- Article 8. Propriété**
- 8.1 Propriétaire de l'Équipement de Telenet
- 8.1.1 L'Équipement de Telenet, mis à la disposition du Client par Telenet en application du Contrat, reste la pleine propriété de Telenet.
- 8.1.2 Le Client gèrera la propriété de Telenet en bon père de famille et n'y apportera aucune modification.
- 8.1.3 En cas de fin d'un (de) Service(s), le Client s'engage à restituer l'Équipement de Telenet à la première demande. Dans ce cas, le Client autorise Telenet à pénétrer dans le Site pour y reprendre l'Équipement de Telenet.
- 8.2 Propriété intellectuelle
- Le contenu des sites Web ; tous les éléments, programmes (logiciel de communication et de protection), dénominations, raisons commerciales et noms de domaines, marques, logos et services, données, bases de données, graphiques, dessins et modèles ; tous les textes originaux ; toutes les présentations et créations multimédias ; ainsi que les éventuelles instructions d'utilisation qui ont été ou sont développées par Telenet (ci-après les "Informations") sont protégés par les droits de propriété intellectuelle qui appartiennent à Telenet ou à des tiers (ci-après les "Droits de Propriété Intellectuelle").
- Le Client mettra tout en œuvre pour respecter en permanence les Droits de Propriété Intellectuelle et ne commettra aucune infraction à ceux-ci.
- Le droit d'utiliser le(s) Service(s) de Telenet confère uniquement au Client un droit personnel et inaccessible sur la partie du (des) Service(s) protégée par les Droits de Propriété Intellectuelle, et ce, pour une durée déterminée ou indéterminée, selon ce qui aura été convenu avec Telenet. Sans l'accord écrit préalable de Telenet, il est interdit de sauvegarder les Informations (sauf si cela s'avère nécessaire pour pouvoir utiliser le(s) Service(s)), de les reproduire, de les modifier, de les rendre publiques, de les distribuer ou de les envoyer, de les vendre ou de les céder de quelque manière que ce soit ou d'accorder à des tiers un droit sur celles-ci.
- Le Client ne peut utiliser les Informations que dans le cadre de l'usage du (des) Service(s). Ce droit d'utilisation des Informations peut être retiré à tout moment par Telenet. Tout non-respect par le Client des obligations qui lui incombent en vertu du présent article peut constituer, pour Telenet, un motif de suspension de l'exécution du Contrat ou un motif de résiliation du Contrat sans que Telenet ne soit redevable d'une quelconque indemnité de rupture, et moyennant paiement par le Client de l'indemnité de rupture stipulée à l'article 4.
- Le présent article est applicable sans préjudice de la protection des Droits de Propriété Intellectuelle offerte par la législation relative à la protection des programmes informatiques et par les dispositions légales belges, européennes ou internationales en matière de propriété industrielle et intellectuelle.
- Article 9. Qualité du (des) Service(s) et garanties**
- 9.1 Dans l'exécution de ses obligations en vertu du Contrat, Telenet agira avec la prudence et la compétence professionnelle d'un opérateur fournissant des services de télécommunication au public.
- 9.2 Sauf disposition contraire dans le Contrat, les obligations de Telenet qui découlent du Contrat ont uniquement trait au Backbone, au(x) Service(s) fourni(s) par le biais du Backbone et à l'Équipement de Telenet y afférent.
- 9.3 Telenet s'engage à respecter ses obligations dans la mesure où :
- (i) le Client remplit les obligations qui lui incombent en vertu du présent Contrat et
 - (ii) un acte ou l'omission d'un acte d'un tiers (y compris l'Opérateur d'un réseau de télécommunication) auquel Telenet fait appel pour fournir le(s) Service(s) n'empêche pas Telenet de remplir correctement ses obligations.
- 9.4 Les garanties standard en matière de qualité qu'offre Telenet font partie du (des) Service(s) et sont définies dans le SLA.
- 9.5 L'application du SLA est suspendue si l'une des circonstances suivantes se présente, et ce, jusqu'à ce que le problème qui a

donné lieu à la suspension soit résolu (la liste ci-dessous n'est pas exhaustive) :

- (i) des problèmes provoqués par l'Équipement du Client tels que des erreurs de configuration, des interruptions du fonctionnement de l'Équipement du Client ou une incompatibilité avec les interfaces fixées par Telenet ;
- (ii) des problèmes sur le Site tels qu'une interruption du (des) Service(s) en raison d'un dommage occasionné à l'Équipement de Telenet, suite à des erreurs volontaires et/ou involontaires commises par le Client ou par des tiers qui ont accès pour le compte du Client à l'Équipement de Telenet ou à son site d'installation ; ou une interruption du (des) Service(s) à la suite de problèmes d'approvisionnement en électricité du Client ou d'une défaillance dans le Site où est installé l'Équipement de Telenet ;
- (iii) des activités d'entretien telles que celles visées à l'article 7 ;
- (iv) le non-respect de la procédure de notification mentionnée à l'article 5.3.

Article 10. Tarifs

- 10.1 Description
Les prix sont exprimés en euros hors taxes. Sauf en cas d'interdiction par la loi, sont ajoutés aux prix et payés par le Client, toutes les perceptions, rétributions, taxes, impôts nationaux, régionaux ou locaux ; les taxes sur la vente, l'utilisation, la propriété personnelle et la valeur ajoutée ; les privilèges ou accises ; et les montants substitués qui sont payables par le Client.
- 10.2 Révision des prix
Les tarifs peuvent être adaptés à tout moment par Telenet en cours de Contrat, à condition que Telenet en informe le Client au minimum un mois à l'avance. En cas d'augmentation des tarifs - sauf s'il s'agit d'une hausse inhérente à l'indice des prix à la consommation -, le Client a le droit de résilier le Contrat au plus tard le dernier jour du mois suivant la réception de la première facture après l'entrée en vigueur des modifications sans être redevable de la moindre indemnisation.

Article 11. Paiement du (des) Service(s)

- 11.1 Factures
Les sommes dues en vertu du Contrat sont mentionnées sur les factures adressées au Client. Les factures comportent également la mention « règlement de services de tiers » cf. Circulaire TVA 50/2009. Ces services de tiers sont facturés et perçus par Telenet, mais le Client doit adresser ses éventuelles réclamations au tiers lui-même. La facturation débute à la date RFS. Telenet ou une autre société, un autre département, etc., faisant partie de son groupe, émet les factures mensuellement et les fait parvenir à l'adresse du Client figurant dans le présent Contrat.
Si certains montants sont payés mensuellement et si la somme à payer par le Client n'est pas due pour l'ensemble du mois, le montant à payer sera calculé en multipliant le nombre de jours du mois incomplet par un trentième du montant de la mensualité.
- 11.2 Conditions de paiement
Toute facture émise par Telenet est réputée exigible à la date d'établissement de la facture (ci-après la "Date de la facture") et est payable, sauf dérogation écrite figurant sur la facture ou dans un document accepté par Telenet, à trente (30) jours calendrier après la date de la facture (ci-après la "Date d'échéance"), nette et sans escompte.
Toute réclamation relative aux factures ou à une partie de celles-ci doit être adressée au service financier de Telenet, par lettre recommandée, dans les quinze (15) jours calendrier suivant la date d'envoi de la facture en question. Passé ce délai, le Client est irrévocablement réputé avoir accepté le montant qui lui a été facturé. L'introduction d'une réclamation ne dispense pas le Client de ses obligations de paiement des montants non contestés.
- 11.3 Conséquences du défaut de paiement des factures
En cas de défaut de paiement (non-paiement de la facture à la Date d'échéance), les montants seront augmentés de plein droit et sans mise en demeure d'un intérêt de retard de 10 %

par an, ainsi que d'une clause pénale de 15 % avec un minimum de 124 euros.

En cas de non-paiement total ou partiel d'une facture à la Date d'échéance et après envoi d'un rappel resté sans suite, Telenet a le droit de suspendre, immédiatement, en tout ou en partie, le(s) Service(s) qui fait/ont l'objet du présent Contrat. Dans la mesure où cela est techniquement possible, Telenet peut limiter la suspension au(x) Service(s) impayé(s). Dans le cas précité de défaut de paiement, Telenet peut également résilier le Contrat après notification au Client. Dans un tel cas, Telenet est en droit d'exiger le paiement de l'indemnité de rupture visée à l'article 4.

11.4 Dépôt de garantie

Pendant l'exécution du Contrat, Telenet peut demander au Client d'effectuer un dépôt de garantie ou de l'adapter, dans les cas suivants :

- (i) le seuil de 1.000 euros - à défaut d'un autre montant mentionné dans le Formulaire de commande - est dépassé ; ou
- (ii) le Client envoie le trafic sur des circuits / liaisons qui ne sont contractuellement pas affectées à ce type de trafic ; ou
- (iii) le Client envoie du trafic qui n'est pas prévu dans le Contrat ou qui ne correspond pas avec la description faite dans le Contrat ; ou
- (iv) l'utilisation du/des Service(s) par le Client augmente de façon significative par rapport à sa consommation moyenne ; ou
- (v) en cas d'arriéré de paiements et/ou de non-respect des délais de paiement.

Si le Client n'effectue pas immédiatement le dépôt de garantie ou l'adaptation demandé, l'article 14 pourra être appliqué.

Le dépôt de garantie ne donne pas lieu au paiement d'intérêts par Telenet au Client.

Telenet ne peut recourir à ce dépôt de garantie pour apurer des créances ouvertes à charge du Client qui font l'objet de poursuites judiciaires.

A la fin du Contrat et après apurement complet des montants dus par le Client, Telenet remboursera le dépôt de garantie, sans intérêts, dans les soixante (60) jours de la fin du Contrat.

Article 12. Responsabilité

12.1 Régime de responsabilité

Sans préjudice des règles relatives à la responsabilité prévues dans le présent Contrat, la responsabilité de Telenet est soumise au droit commun, sans toutefois que Telenet ne soit tenue d'indemniser le Client, même en cas de faute grave, pour des dommages indirects ou des dommages en cascade, en ce compris les manques à gagner, pertes de chances et dommages absolument imprévisibles, sauf dans le cas de faute intentionnelle.

Sauf en cas de décès ou de blessure corporelle, le montant des dommages et intérêts dont Telenet peut être redevable à l'égard du Client sera en tout cas, même en cas de faute grave, limité à 1.000.000 d'euros par dommage et à 1.000.000 d'euros par an.

Chaque Partie contractera et gardera pendant la durée du Contrat une assurance adéquate qui indemnise tout dommage dont chaque Partie peut être tenue responsable en vertu du présent article vis-à-vis de l'autre Partie.

12.2 Responsabilités

Telenet ou les fournisseurs de celle-ci ne sera (ne seront) en aucun cas tenu(s) responsable(s) pour les interférences de tiers avec les systèmes informatiques du Client ; le Client est seul responsable de la protection de ses systèmes informatiques. Le Client est également seul responsable de la sécurité de son PABX et/ou d'autres systèmes. Le Client reconnaît et accepte qu'il est redevable de tous les coûts associés à l'utilisation et la consommation des Services, qu'une telle utilisation ait ou non été autorisée. Il relève en effet de la responsabilité du Client d'assurer la sécurité des moyens d'accès aux Services et d'empêcher tout accès non autorisé.

Le Client s'engage à utiliser le Réseau de Telenet, le(s) Service(s) ainsi que l'Équipement de Telenet mis à sa disposition, en bon père de famille, à ne pas perturber par voie d'action ou d'omission le trafic sur le Réseau de Telenet et à ne pas apporter de modification au Réseau de

télécommunication public sans autorisation expresse. Il assume, en outre, l'entière responsabilité de toutes les conséquences dommageables résultant de l'emploi erroné, abusif ou illicite du Réseau de Telenet et/ou du (des) Service(s) par lui-même, par ses utilisateurs ou par des tiers. Le Client s'engage à ne pas utiliser le(s) Service(s) dans un but illicite ou immoral, à ne pas tolérer pareille utilisation ; à se conformer au code de conduite de l'Internet ; et à respecter les réglementations d'usage applicables aux réseaux auxquels le Client accédera par le biais de(s) Service(s) (en ce compris les éventuels codes de comportement spécifiés sur le site Web de Telenet). Le Client est tenu de respecter la législation en vigueur lorsqu'il transmet les données par le biais de(s) Service(s). Les données interdites incluent, en particulier, mais pas exclusivement, les données illicites, incorrectes, obscènes et diffamatoires ; les données contraires à l'ordre moral et/ou aux bonnes mœurs ; les données qui portent atteinte à la vie privée des utilisateurs ; et les données qui incitent à la haine raciale ou à la xénophobie. Telenet demande au Client de l'informer de tout contenu illicite afin que Telenet puisse prendre les mesures nécessaires et appropriées pour supprimer les données ou les rendre inaccessibles.

Le Client mettra en outre à la disposition de Telenet toutes les données indispensables à Telenet pour lui permettre de remplir ses obligations conformément à : la Loi du 30 juin 1994 relative à la protection de la vie privée contre les écoutes, la prise de connaissance et l'enregistrement de communications et de télécommunications privées ; la Loi du 28 novembre 2000 relative à la criminalité informatique ; et à toute autre législation en vigueur concernant les écoutes, identifications, observations... que Telenet doit respecter. Les Parties s'engagent à collaborer de la meilleure manière qui soit afin de prévenir toute forme de fraude. Si une des Parties soupçonne qu'il y a fraude, les Parties collaboreront en vue d'identifier l'origine de la fraude et entreprendront toutes les actions appropriées en vue de mettre fin à ladite fraude. Pour l'application du présent article, il faut entendre par "fraude", tout acte ou toute manipulation, y compris par les clients de l'une des Parties, en vue d'obtenir davantage de services de télécommunication sans devoir payer le prix correspondant, ou de soutenir des activités criminelles (parmi lesquelles l'écoute téléphonique et la collecte de codes secrets). Les Parties reconnaissent que la nécessaire collaboration décrite ci-dessus devra s'effectuer en conformité avec les dispositions légales.

Le Client s'engage également à ne pas générer de trafic abusif, à ne pas envoyer de messages ou données non sollicités, à ne pas accéder illégalement à des données de réseaux connectés, à ne pas commettre de piratage informatique ou de hacking, à ne pas endommager ou détruire l'intégrité des données informatiques, à ne pas compromettre la capacité d'utilisation ou de performance des autres utilisateurs et à respecter les Droits de Propriété Intellectuelle (y compris les droits d'auteur) de Telenet ou de tiers.

Le Client prendra en outre toutes les mesures nécessaires afin que lesdits engagements soient également respectés par les tiers qui ont accès au(x) Service(s) par son intermédiaire. Telenet n'assume aucune responsabilité concernant le contenu, la qualité ou la légalité des informations transportées. En aucun cas, Telenet ne peut être tenue de réparer les dommages, directs ou indirects, subis par des tiers à la suite d'informations transmises ou d'opérations commerciales sous-jacentes.

Le Client remboursera l'intégralité des frais (en ce compris les frais de justice, frais d'avocat, etc.) encourus par Telenet suite à la violation du présent article.

Article 13. Cession du Contrat

Aucun des droits et obligations découlant du présent Contrat ne peut être cédé à des tiers sans l'autorisation préalable écrite de l'autre Partie, quelle que soit la forme de la cession (fusion, scission ou apport partiel de capital, par exemple). Néanmoins, une telle autorisation n'est pas exigée pour le transfert du Contrat ou des droits de Telenet qui découlent

du Contrat vers une autre société ou compagnie faisant partie de son groupe.

Article 14. Suspension et résiliation du Contrat

- 14.1 Suspension
Telenet peut suspendre immédiatement et de plein droit, en tout ou en partie, l'exécution du présent Contrat ou la livraison d'un (de) Service(s) en cas de cessation de paiement, de concordat judiciaire ou de situation similaire du Client, en cas de Force majeure telle que définie à l'article 15, en cas de protêt, de liquidation, ou d'emploi abusif ou illicite, ou si le Client ne respecte pas ses obligations contractuelles vis-à-vis de Telenet. Telenet notifiera ladite suspension au Client au préalable, aussi rapidement que possible. Si le Contrat doit être suspendu suite à un fait, un acte, une faute ou un manquement contractuel du Client, ce dernier remboursera à Telenet tous les frais encourus résultant de ladite suspension et/ou de la reprise de la fourniture du (des) Service(s). Telenet pourra recouvrer auprès du Client tout autre dommage résultant de ce fait, de cet acte, de cette faute ou de ce manquement contractuel. Telenet ne pourra être tenue responsable d'aucune perte, inconvénient ou dommage dont le Client souffrirait à la suite d'une suspension.
- 14.2 Résiliation anticipée
14.2.1 Retrait de la licence ou de l'autorisation
Telenet peut mettre fin au Contrat ou au(x) Service(s) si et dès le moment où sa (ses) licence(s) et/ou la (les) autorisation(s) qui confère(nt) à Telenet le droit de fournir le(s) Service(s) lui est/sont retirée(s) ou est/sont invalidée(s), et ce, sans que le Client n'ait le droit de réclamer des indemnités ou une pénalité à Telenet du fait d'une telle résiliation.
- 14.2.2 Illégalité ou ordre de l'autorité
Telenet se réserve le droit de modifier immédiatement les caractéristiques techniques et conditions d'un (de) Service(s) si la loi ou un règlement de quelque nature que ce soit l'exige ou si Telenet est obligée d'exécuter un ordre, une instruction ou une demande d'un gouvernement, d'un organisme de services d'urgence ou d'une autorité administrative compétente. Telenet pourra également faire usage de ce droit si l'exploitation ou les circonstances organisationnelles du Réseau de Telenet l'exigent ou si n'importe quel fournisseur de services impose à Telenet des modifications devant être suivies par Telenet. Le Client sera informé au moins un (1) mois au préalable de ces modifications relatives aux caractéristiques techniques et aux conditions du (des) Service(s). Le Client a le droit de mettre fin à la fourniture du (des) Service(s) ainsi modifié(s) moyennant notification préalable de trente (30) jours, à condition que le (les) Service(s) ait/aient fait l'objet d'un changement majeur modifiant substantiellement les caractéristiques du (des) Service(s).
- 14.2.3 Faillite
Telenet a le droit de résilier immédiatement le Contrat en cas de faillite, de cessation de paiement, de concordat judiciaire ou de toute situation similaire du Client.
- 14.2.4 Changement de contrôle
Telenet a le droit de résilier le présent Contrat après un préavis d'un (1) mois lorsque le Client n'est plus contrôlé directement ou indirectement par la société qui le contrôlait lors de la signature du contrat au sens des articles 5 à 9 du Code des sociétés, et à condition que Telenet estime raisonnablement que ce changement de contrôle a ou est susceptible d'avoir une influence négative sur la capacité du Client à remplir les obligations résultant du Contrat.
- 14.2.5 Résiliation après suspension
Sans préjudice de l'application des procédures spécifiques de suspension prévues à l'article suivant ("Force majeure") du présent Contrat, Telenet est toujours en droit de mettre immédiatement fin au Contrat ou au(x) Service(s) concerné(s), lorsque Telenet estime qu'un cas de suspension visé dans le présent article ne permet plus au Client de respecter à nouveau ses obligations contractuelles dans un délai raisonnable.

La suspension ou la résiliation du Contrat ou de la fourniture d'un (de) Service(s), sera sans préjudice de l'obligation du Client de payer tous les montants dus en application du présent Contrat avant la date de fin du Contrat ou du (des) Service(s), et n'empêchera pas certaines dispositions du Contrat de continuer à sortir leurs effets après la date de fin du Contrat ou du (des) Service(s) lorsque leur nature implique une telle prolongation.

En outre, Telenet a dans un tel cas de résiliation droit au paiement de l'indemnité de rupture visée à l'article 4.

Article 15. Force majeure

Outre les cas de force majeure classiques, sont également considérés comme des cas de force majeure les tempêtes, les inondations, les tremblements de terre, les épidémies, les émeutes, les guerres, les attentats, l'interdiction ou la restriction par les pouvoirs publics ou l'autorité administrative compétente de fournir des services de télécommunication, la non obtention des autorisations ou des licences requises, et la suspension ou la fin de la fourniture de services requis à Telenet par tout autre opérateur de télécommunication.

La Partie invoquant la force majeure le notifiera à l'autre Partie dans un délai de maximum cinq (5) jours ouvrables à compter de la survenance du cas de force majeure. En outre, elle identifiera et justifiera le cas de force majeure, précisera la date à laquelle le fait constitutif ou la circonstance constitutive de la force majeure s'est produit(e), indiquera l'obligation ou les obligations dont l'exécution est empêchée ou retardée par le cas de force majeure, et justifiera cet empêchement.

La force majeure entraîne la suspension des obligations que la Partie victime de la force majeure ne peut remplir et des obligations correspondantes de l'autre Partie ; elle dispense les Parties concernées de leur responsabilité contractuelle résultant des obligations suspendues. La durée de la suspension ne pourra pas excéder trois (3) mois à compter de la date à laquelle le cas de force majeure est survenu. Les Parties concernées s'engagent à se rencontrer le plus rapidement possible en vue d'étudier les mesures à mettre en œuvre. A défaut d'accord sur ces mesures ou à l'échéance de la durée de suspension de trois (3) mois, la Partie la plus diligente peut notifier à l'autre Partie la résiliation de la fourniture du (des) Service(s) ou du Contrat si l'ensemble des Services est concerné.

Article 16. Confidentialité et données personnelles

- 16.1 Confidentialité des informations
Les Parties s'engagent à considérer comme confidentiels le présent Contrat ainsi que son contenu et tous les documents, les informations et données, quel qu'en soit le support, qu'elles s'échangent à l'occasion de l'exécution du présent Contrat. En conséquence, elles s'interdisent de communiquer ou de divulguer les éléments précités à des tiers pour quelque raison que ce soit, sans l'accord préalable et écrit de la Partie concernée. Au cas où une divulgation serait requise par une autorité légalement compétente, la Partie tenue de divulguer des informations confidentielles doit en avertir préalablement l'autre Partie en vue d'une concertation sur l'ampleur et le contenu de cette divulgation. Cet engagement s'appliquera pendant la durée du Contrat et au cours des deux (2) années qui suivent l'expiration du Contrat.
Telenet considère comme confidentielles les informations transmises sur le Réseau de Telenet et, par conséquent, s'engage à ne pas prendre connaissance de la teneur des messages et données échangés si ce n'est à des fins qui découlent d'une obligation légale ou d'une décision judiciaire.
- 16.2 Données personnelles
Le Client autorise Telenet à faire référence au nom du Client dans sa liste de clients, sans que Telenet ne doive obtenir l'autorisation préalable du Client.
Les données personnelles concernant le Client sont reprises dans les fichiers de Telenet situés à 2800 Malines, Liersesteenweg 4. Ces données personnelles sont traitées à

des fins de gestion de la clientèle, des fournisseurs et/ou en vue de contacter le Client. Elles peuvent aussi être communiquées à des entreprises liées à Telenet ou à des tiers dans l'exercice de leur mission pour Telenet ou liés par contrat à Telenet, dont la liste peut être obtenue sur simple demande auprès de Telenet. Sur demande écrite, datée et signée adressée à Telenet, la personne de contact du Client, qui établit son identité en présentant une copie de sa carte d'identité, peut obtenir la transmission écrite des données personnelles concernant le Client ainsi que la possibilité de rectifier les données inexactes, incomplètes ou inutiles en l'espèce.

Les données enregistrées ou destinées à être enregistrées dans les annuaires sont communiquées aux personnes habilitées à publier un tel annuaire. Telenet garantit le droit de chaque Client de ne pas être mentionné dans les listes destinées à la mise en page des annuaires, et ce, contre paiement.

En cas de modification de ses coordonnées - en particulier en cas de changement de siège social, de forme juridique ou de nom commercial - le Client est tenu d'en informer Telenet par écrit dans les trois (3) jours ouvrables qui suivent le changement.

Si la modification en question doit également figurer dans les annuaires, le Client doit avertir Telenet de ladite modification au minimum deux (2) mois avant la publication des annuaires.

Article 17. Divisibilité et indépendance des clauses

Une clause nulle, annulable ou impossible à exécuter, en tout ou en partie, n'entraîne pas automatiquement la nullité du Contrat ni ne constitue un motif de résiliation.

Lorsqu'une clause est jugée illégale ou non valable, elle est considérée comme indépendante. Les autres dispositions continuent à s'appliquer et à lier les Parties comme si ladite clause n'existait pas. Le cas échéant, les Parties agiront de bonne foi et s'efforceront de remplacer la clause concernée par une clause légale ou valide correspondant au mieux à la clause remplacée.

Article 18. Accord complet et hiérarchie

- 18.1 Les titres contenus dans le présent Contrat sont insérés uniquement par souci de clarté. Ils ne font pas partie des termes et des conditions du Contrat et n'affectent en rien leur signification et leur interprétation.
- 18.2 Le présent Contrat exprime l'intégralité des obligations contractuelles des Parties. Les dispositions du présent Contrat annulent et remplacent tous les conventions, acceptations, accords, correspondances, appels d'offres ou propositions antérieurs relatifs au(x) même(s) Service(s).
- 18.3 En cas de contradiction entre les différents documents du Contrat, la hiérarchie suivante sera appliquée selon laquelle les documents classés plus haut priment sur les documents classés plus bas :
- (i) Contrat de Service
 - (ii) Conditions Générales
 - (iii) Formulaire de commande
 - (iv) Annexes
- 18.4 Le Contrat prime toujours sur l'offre/les offres. Chaque renvoi à l'offre a pour but de donner au Client un éclaircissement de la solution technique qui est offerte dans le Contrat ainsi que de la structure de prix qui est appliquée.

Article 19. Notification

Toutes les notifications dont il est question dans le présent Contrat doivent se faire par écrit à l'attention du SPOC, par lettre recommandée envoyée par la poste, par lettre transmise par un service de courrier ou par porteur avec accusé de réception. Un fax ou un e-mail est également autorisé à condition qu'un accusé de réception soit demandé et obtenu. La notification est censée avoir été reçue et être effective au moment de l'obtention de l'accusé de réception ; ceci ne s'applique pas à la notification téléphonique par le Client au numéro que Telenet a communiqué à cet effet. Une telle notification par téléphone

est censée reçue et effective lorsque Telenet a notifié un Numéro TT au Client.
Sauf disposition contraire dans le présent Contrat, les plaintes du Client doivent être notifiées à Telenet dans les quinze (15) jours calendrier après la survenance de l'incident. Dès que ce délai est dépassé, Telenet peut considérer la plainte du Client comme irrecevable.

Article 20. Pas d'association ni de société

Les Parties continueront à agir en tant qu'entités indépendantes dans le cadre de l'exécution du Contrat. Rien dans le Contrat ni dans le comportement des Parties lors de l'exécution du Contrat ne constituera ou ne pourra être considéré comme constituant une association, société, joint-venture, ou toute autre entité commune, entre les Parties.

Article 21. Renonciation et nullité

A moins qu'un délai déterminé obligatoire ne soit indiqué, le fait pour une des Parties d'omettre, à un moment donné, d'exercer ses droits ou de les exercer avec retard ou de proposer uniquement un compromis, n'est pas suffisant pour être considéré comme une renonciation aux droits dont elle dispose en vertu du Contrat et n'empêchera pas cette Partie d'exiger par la suite la stricte application des dispositions concernées ou des autres conditions du Contrat.
L'exercice total et/ou partiel d'un droit ou la proposition d'un compromis par une des Parties n'empêche pas l'exercice ultérieur ou l'exercice complet du droit en question ou de tout autre droit résultant du Contrat.

Article 22. Maintien

Les dispositions du Contrat qui en raison de leur concept et de leur portée sont destinées à continuer à exister après l'exécution par les Parties ou l'une des Parties continueront également à exister après la résiliation, l'échéance, l'achèvement ou l'annulation du Contrat.

Article 23. Litiges

Pour l'application, l'interprétation et l'exécution du présent Contrat, le droit belge est seul applicable.
Lorsque survient un différend, seuls les cours et tribunaux de Mechelen (Malines) sont compétents.