



# BUSINESS

## NEXTEL MOBILE TB SOLUTIONS (ANCIEN NEXTEL NV) - CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE -

Les conditions générales actuelles contiennent plusieurs chapitres :

**ART.1** contient une définition des termes utilisés dans ces Conditions générales.

**ART.2** s'applique spécifiquement aux Services mobiles.

**ART.3** précise les règles qui s'appliquent lorsque le **Client** opte pour une formule qui combine plusieurs services de **l'Intégrateur** .

**ART.4** définit les règles générales qui s'appliquent à tous les services et types d'abonnements.

Règles de priorité et d'interprétation :

En cas de contradiction entre : (1) les dispositions relatives à un service spécifique ou aux éventuelles Conditions particulières et (2) les conditions mentionnées dans **ART.6**, les dispositions relatives au service spécifique ou aux Conditions particulières en question priment sur les règles générales de ART 4.

Les Conditions particulières prévalent toujours sur les dispositions relatives à un service spécifique.



## BUSINESS

### ART 1. DÉFINITIONS

Dans les présentes conditions générales, on entend par :

#### Fournisseur de Contenu :

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

#### Abonnement :

le Contrat par lequel le **Client** utilise un ou plusieurs Services pour une durée déterminée ou indéterminée.

La formule selon laquelle un crédit d'appel mensuel forfaitaire est facturé au moyen d'une facture est également considérée comme un Abonnement.

#### Demande d'abonnement :

le formulaire de demande rempli et signé par le **Client** par lequel le **Client** demande la fourniture des Services dans le cadre d'un Abonnement.

#### Conditions générales :

les Conditions générales actuelles, dont le texte peut être obtenu auprès de **l'Intégrateur**.

#### Conditions particulières :

il se peut que certains Services soient soumis à des conditions particulières qui dérogent aux conditions générales.

Le cas échéant, ces conditions particulières seront communiquées au **Client** avant la conclusion du Contrat et feront partie intégrante du Contrat.

De tekst van de Bijzondere voorwaarden is verkrijgbaar bij **l'Intégrateur**.

#### Services de données :

Services mobiles offerts au **Client** par **l'Intégrateur** ou par un Fournisseur de contenu et qui permettent au **Client** d'accéder à internet (réseau public), à un intranet (réseaux d'entreprise) ou à d'autres applications (BlackBerry, WAP, MMS, SMS) via un téléphone mobile.

#### Services :

tous les services mobiles auxquels le **Client** est inscrit.

#### Contenu :

les informations mises à la disposition du **Client** via internet (réseaux publics), un intranet (réseaux d'entreprises) ou d'autres applications, quelle que soit l'identité du Fournisseur de contenu.

#### Client :

la personne morale, la société sans personnalité juridique ou l'association (de fait) qui utilise les Services et/ou achète un Produit.

#### L'Intégrateur :

**L'Intégrateur** dont le siège social est sis Liersesteenweg 4, 2800 Malines, inscrite au RPM d'Anvers, section Malines, sous le numéro BE 0473.416.418.

#### Services mobiles :

le service de téléphonie mobile et les services supplémentaires fournis par **l'Intégrateur**.

#### Réseau :

le réseau de téléphonie mobile mis à disposition par **l'Intégrateur**.

#### Contrat :

la relation contractuelle entre le **Client** et **l'Intégrateur** en rapport avec l'achat des Produits et/ou l'utilisation des Services. Le Contrat comprend les Conditions générales et, le cas échéant, la Demande d'abonnement, le Plan tarifaire choisi et éventuellement les Conditions particulières et les spécifications techniques.

#### Pack:

une combinaison spécifique de plusieurs Services offerts au **Client** dans le cadre d'un seul Abonnement.

#### Produit(s) :

le nom collectif d'un ou de plusieurs produits que le **Client** achète chez **l'Intégrateur** ou que **l'Intégrateur** met à sa disposition.

#### Carte SIM :

la carte à puce mise à disposition d'un **Client** par **l'Intégrateur** qui doit être insérée dans le téléphone mobile du **Client** pour pouvoir utiliser le Réseau de téléphonie mobile. Cette carte est et reste la propriété de **l'Intégrateur**.

#### SMS :

courts messages texte de 160 caractères maximum que le **Client** peut envoyer et recevoir via son téléphone mobile.

#### Plan tarifaire :

le plan tarifaire choisi par le **Client** dans les tarifs au moment de la conclusion du Contrat ou par la suite. Les différents Plans tarifaires pour les différents Services peuvent être consultés auprès du service **Clientèle** de **l'Intégrateur**.

#### Distributeurs :

Les distributeurs indépendants agréés par **l'Intégrateur**.



## BUSINESS

### ART.2. SERVICES MOBILES

#### 2.1. Procédures de raccordement et d'activation

Le **Client** peut accéder aux Services mobiles en concluant un Abonnement.

##### 2.1.1. Abonnement

Le **Client** qui choisit d'avoir accès aux Services mobiles en concluant un Abonnement doit soumettre une Demande d'abonnement conformément à l'ART.4.1. des présentes Conditions générales.

##### 2.1.2. Activation

L'activation du **Client** se fait soit par l'intermédiaire d'un Distributeur, soit par le **Client** lui-même. Dans ce dernier cas, et en fonction de la formule choisie, le **Client** devra contacter le service Clientèle de l'**Intégrateur** afin d'activer la carte SIM concernée.

### 2.2. Prestations de l'intégrateur

#### 2.2.1. Roaming et appels internationaux

En fonction des options, du type d'Abonnement, de l'établissement éventuel d'une caution ou d'un acompte, ou de la période pendant laquelle un **Client** est déjà **Client**, l'**Intégrateur** offre au **Client** la possibilité d'effectuer ou de recevoir des appels depuis ou vers un certain nombre de pays autres que la Belgique (« roaming »), ou d'effectuer des appels depuis la Belgique vers un certain nombre de réseaux étrangers (appels internationaux). La liste de ces pays et les prix facturés pour ces services de roaming et les appels internationaux sont disponibles via le helpdesk. Les tarifs de roaming et internationaux sont continuellement ajustés conformément aux accords que l'**Intégrateur** conclut avec ses partenaires à cet effet. Cela signifie que ces tarifs peuvent changer pendant que le **Client** se trouve à l'étranger. En fonction du pays où le **Client** se trouve, la carte SIM sélectionnera automatiquement ou non un réseau d'un partenaire de l'**Intégrateur**. Toutefois, il reste toujours possible pour le **Client** de sélectionner manuellement un autre réseau de son choix, à condition que l'**Intégrateur** ait conclu un accord de roaming dans ce pays avec l'opérateur de cet autre réseau. Si le **Client** souhaite bénéficier de tarifs spécifiques auprès d'un des partenaires de roaming de l'**Intégrateur**, il doit choisir le réseau approprié, dès son arrivée dans ce pays. La couverture réseau et la disponibilité du service à l'étranger dépendent entièrement de l'opérateur étranger dont le réseau est utilisé, et l'**Intégrateur** ne peut donc en aucun cas être tenue responsable, en cas de défaillance ou de qualité insuffisante des services à l'étranger.

#### 2.2.2. Roaming par des fournisseurs de roaming alternatifs

À partir du 1er juillet 2014, le règlement Européen en matière de roaming permet au **Client** d'acheter à tout moment des services de roaming (uniquement données ou un pack d'appels, de SMS et de données) auprès d'autres fournisseurs de services de roaming dans les États membres de l'UE au numéro d'appel fourni par l'**Intégrateur**. Cette modification sera effectuée gratuitement et en principe dans les 24 heures suivant la réception par l'**Intégrateur** de la demande du fournisseur de roaming alternatif. Dans ce cas, le fournisseur de roaming alternatif facture directement au **Client** les services de roaming concernés. Les tarifs de roaming de l'**Intégrateur** ne s'appliquent pas à ces services. Toutes les questions relatives à une demande d'abonnement auprès d'un fournisseur de roaming alternatif (telles que l'activation de l'abonnement, la modification des paramètres, les questions à propos de l'abonnement, des factures, de la disponibilité) relèvent de la responsabilité exclusive du fournisseur de roaming alternatif. L'attention du **Client** est attirée sur le fait qu'en cas de changement d'opérateur local national, le nouvel opérateur local national n'a pas l'obligation de prendre en charge les services de roaming offerts par un autre fournisseur de roaming spécifique. Il relève de la responsabilité exclusive du fournisseur de roaming alternatif d'informer le **Client** si certains services ou fonctionnalités de roaming ne sont pas disponibles. Il est nécessaire que le **Client** modifie ses paramètres APN (Access Point Name) lorsqu'il se trouve à l'étranger dans l'un des États membres de l'UE et qu'il choisit un fournisseur local étranger pour les services de roaming données uniquement. Le **Client** comprend que lorsqu'il rentre en Belgique, les paramètres APN doivent être modifiés pour rétablir le nom d'APN d'origine, faute de quoi les services de données mobiles ne fonctionneront pas en Belgique. Si seuls les services de roaming données sont achetés auprès d'un fournisseur de roaming alternatif, il peut s'avérer impossible de sélectionner manuellement un autre réseau pour les services vocaux et de SMS en roaming.

#### 2.2.3. Numéro d'appel

L'**Intégrateur** s'engage à activer la carte SIM dès que possible. Au plus tard lors de l'activation, un numéro d'appel par poste est attribué au **Client**. Le **Client** n'a pas le droit d'exiger un numéro spécifique (sauf dans le cas où le **Client** transfère son numéro d'un autre opérateur de téléphonie mobile à l'**Intégrateur**, auquel cas il peut conserver le numéro initialement attribué par cet autre opérateur), ni de le faire modifier par la suite. À la fin du contrat, le **Client** perd définitivement son numéro, sauf s'il demande à conserver son numéro conformément à la procédure de portabilité du numéro chez l'**Intégrateur**.



## BUSINESS

Dans tous les cas, l'**Intégrateur** est à tout moment en droit de modifier le numéro du **Client** pour des raisons de service impérieuses, à condition que le **Client** en soit informé au moins deux (2) mois à l'avance. L'**Intégrateur** ne sera en aucun cas redevable d'un dédommagement au **Client** pour cela. Si le **Client** demande un autre numéro, l'**Intégrateur** vérifiera dans quelle mesure cela est techniquement possible et l'**Intégrateur** est en droit de facturer les frais y afférents au **Client**.

### 2.2.4. Services d'urgence

L'**Intégrateur** donne accès aux services d'urgence et fournit les coordonnées de localisation de l'appelant aux services d'urgence.

### 2.2.5. Monitoring

L'**Intégrateur** utilise un système de monitoring central pour mesurer et orienter le trafic afin d'éviter la saturation de l'infrastructure. En cas de saturation imminente, l'**Intégrateur** prend toutes les mesures raisonnables afin de pouvoir garantir si possible la qualité et la continuité des Services mobile. Ces mesures peuvent, dans certains cas, consister en une modification temporaire des conditions d'utilisation des Services.

## 2.3. Droits, obligations et responsabilité du client

### 2.3.1. Carte SIM - code PIN

**2.3.1.1.** Pour éviter tout abus, le **Client** doit, dès réception de sa carte SIM, convertir le code PIN standard en un code PIN secret personnel. Le **Client** est responsable de la stricte confidentialité de ce code et veillera donc à ne pas choisir un code trop simple (par exemple 1111, 2222 ou 1234).

**2.3.1.2.** L'**Intégrateur** est et reste le seul propriétaire de la carte SIM qui est fournie au **Client**. Le **Client** ne peut pas se défaire de la carte SIM, la prêter, l'endommager ou la détruire. Si le **Client** souhaite que la carte SIM soit utilisée par d'autres personnes, il doit d'abord saisir les coordonnées de tous les utilisateurs sur le formulaire prévu à cet effet et joindre ce formulaire à sa Demande d'abonnement. Le **Client** reste dans tous les cas seul responsable envers l'**Intégrateur** de l'exécution de ses obligations en vertu du Contrat. Dans les sept (7) jours suivant la fin du Contrat, le **Client** retourne la carte SIM à l'**Intégrateur**. Le **Client** doit gérer sa carte SIM en bon père de famille.

Toute tentative de copie des données techniques d'identification de la carte SIM et toute utilisation frauduleuse de la carte SIM sont interdites et entraîneront le retrait du numéro d'appel associé à la carte SIM, sans préjudice de toute autre mesure que l'**Intégrateur** pourrait prendre à l'égard du **Client**.

**2.3.1.3.** En cas de perte, de vol ou d'endommagement de la carte SIM, le **Client** reste responsable de l'utilisation et du paiement des frais d'appel et autres jusqu'à ce que le **Client** ait demandé la suspension des Services mobiles par téléphone à l'**Intégrateur**.

Lors de cette demande, le **Client** doit être en mesure de s'identifier comme le titulaire légitime de la carte SIM. Cette demande doit être confirmée par écrit par le **Client** dans les huit (8) jours suivant la notification téléphonique. À la demande de l'**Intégrateur**, le **Client** doit communiquer le numéro du procès-verbal de déclaration de perte ou de vol à la police. Pendant la suspension, les éventuels Frais, d'abonnement restent dus. À la demande du **Client** et moyennant le paiement des frais y afférents, l'**Intégrateur** fournira au **Client** une nouvelle carte SIM. L'**Intégrateur** fera tous les efforts raisonnables pour lever la suspension de l'Abonnement du **Client**, qui est en possession d'une nouvelle carte SIM ou qui a récupéré la carte SIM perdue, dans un délai de cinq (5) jours ouvrables.

### 2.3.2. Téléphone mobile

**2.3.2.1.** Le **Client** n'utilisera les Services mobiles qu'avec un téléphone conforme aux normes belges et européennes et adapté au Réseau et aux services qu'il souhaite utiliser.

Le **Client** peut trouver des conseils sur le site [www.telenet.be](http://www.telenet.be), qui présente des informations utiles à ce sujet, à titre informatif uniquement. Même si le téléphone du **Client** est adapté au Réseau, l'**Intégrateur** ne garantit pas que toutes les fonctions du téléphone pourront être utilisées. Le **Client** se conformera strictement au mode d'emploi de son téléphone mobile. Le **Client** doit se charger de remplacer son téléphone mobile si, pour des raisons techniques spécifiques à l'appareil (par exemple parce qu'il est devenu obsolète), celui-ci ne peut pas accéder au Réseau ou n'est pas adapté à l'utilisation de certains Services de données. L'**Intégrateur** peut exiger que le **Client** présente son téléphone mobile pour inspection tant avant qu'après l'activation des services mobiles. Le **Client** accepte que les appels de ou vers des appareils non autorisés puissent être bloqués automatiquement et sans avertissement préalable, et qu'une telle utilisation donne à l'**Intégrateur** le droit de suspendre et/ou mettre fin aux Services mobiles immédiatement et sans avertissement préalable.

L'**Intégrateur** se réserve le droit de modifier les modes d'exploitation du Service et de modifier les caractéristiques techniques des performances si la qualité des Services l'exige. Si cela devait empêcher le **Client** d'utiliser son téléphone, celui-ci ne pourra jamais prétendre à une indemnisation.

**2.3.2.2.** L'**Intégrateur** précise que, malgré l'excellente qualité du Réseau, il ne lui est pas possible de garantir une couverture parfaite sur l'ensemble du territoire Belge en toutes circonstances.

**2.3.2.3.** Le **Client** reconnaît être conscient des risques liés à l'utilisation des téléphones mobiles (notamment lors de la conduite d'un véhicule, au moment de faire le plein d'essence ou à proximité des carburants et/ou d'explosifs), ainsi que des dysfonctionnements que leur utilisation peut entraîner sur les équipements médicaux et dans les avions.



## BUSINESS

**2.3.2.4.** Il est conseillé au **Client** de signaler immédiatement par téléphone la perte ou le vol de son téléphone mobile à **l'Intégrateur** afin que celle-ci puisse bloquer à distance l'accès de ce téléphone mobile au Réseau et au réseau des opérateurs membres de l'EIR (Equipment Identity Register). Le **Client** reste responsable de l'utilisation et du paiement des frais de communication et des autres frais jusqu'à ce qu'il ait demandé la suspension des Services mobiles par téléphone. À cette fin, le **Client** doit pouvoir s'identifier comme propriétaire du téléphone mobile et doit envoyer une confirmation écrite de la perte ou du vol à **l'Intégrateur** dans les huit (8) jours suivant la notification téléphonique. À la demande de **l'Intégrateur**, le **Client** doit communiquer le numéro du procès-verbal de déclaration de perte ou de vol à la police.

### **2.3.3. Envoi de messages textuels ou vocaux**

**2.3.3.1.** Il est interdit au **Client** d'envoyer des messages textuels ou vocaux via le Réseau à des groupes de plus de vingt (20) utilisateurs de téléphones mobiles, que ceux-ci soient ou non préalablement identifiés.

**2.3.3.2.** Sauf autorisation expresse du destinataire, il est interdit au **Client** d'envoyer à des tiers des messages textuels ou vocaux ayant une quelconque teneur commerciale.

### **2.4. Services de données**

Sauf dispositions contraires, la souscription d'un Service de données ou son utilisation ne sont possibles que si le **Client** a souscrit un Service mobile. Dans ce cas, l'utilisation des Services de données est possible, sauf si le **Client** a demandé par écrit à **l'Intégrateur** de ne pas autoriser l'utilisation des Services de données. Toute utilisation et/ou souscription de Services de données implique automatiquement que le **Client** accepte les Conditions générales et les Conditions particulières applicables au Service de données en question. Les Services de données font l'objet d'une tarification spéciale, notamment en fonction du nombre de kilobytes que le **Client** a téléchargés (upload et download) avec son téléphone mobile. Les tarifs de chaque Service de données peuvent être obtenus auprès du service **Clientèle** de **l'Intégrateur**. En outre, il ne peut à aucun moment être demandé à **l'Intégrateur** de fournir un relevé des sites web visités ou des actions effectuées. **L'Intégrateur** attire l'attention du **Client** sur le fait que **l'Intégrateur** est totalement étrangère à la relation contractuelle qui naît entre le **Client** et le Fournisseur de Contenu. Si le **Client** souhaite utiliser un tel Contenu et conclut un contrat avec le Fournisseur de Contenu à cette fin, il le fait à ses propres risques et **l'Intégrateur** ne peut en aucun cas être tenue responsable du contenu de ce Contenu fourni par le Fournisseur de Contenu, ni des conditions de consultation. Le **Client** ne peut pas demander à **l'Intégrateur** de prouver que le **Client** a ou non conclu un contrat avec un Fournisseur de Contenu.

Sauf si **l'Intégrateur** propose un Contenu sous son propre nom, le **Client** accepte que **l'Intégrateur** n'a rien à voir avec le Contenu auquel le **Client** a accès via le Réseau et ne peut donc en aucun cas être tenue responsable de ce contenu, ni des informations consultées sur les sites web de tiers, ni des e-mails et/ou SMS envoyés ou reçus dans le cadre de services liés au Contenu. **l'Intégrateur** ne peut pas non plus être tenue responsable de toute infraction à la législation ou à la réglementation en vigueur par un Fournisseur de Contenu (par exemple en ce qui concerne les droits de propriété intellectuelle). En outre, certains Contents ne peuvent être consultés que conformément à la durée, au prix, aux conditions d'âge et à toutes les autres conditions applicables éventuellement fixées par le Fournisseur de Contenu en question. Si le **Client** ne respecte pas certaines conditions, telles que les conditions spécifiques d'utilisation, fixées par le Fournisseur de Contenu, le **Client** est seul responsable des conséquences de cette infraction, telles que l'interruption du Contenu, et le **Client** sera redevable de tous les coûts et indemnités de quelque nature que ce soit en découlant. Si le **Client** s'abonne à la consultation payante d'un Contenu proposé par un Fournisseur de Contenu, le **Client** devra payer des frais supplémentaires pour la consultation de ce Contenu, conformément aux conditions du Fournisseur concerné. L'acceptation par le **Client** des conditions du Fournisseur de Contenu relatives à la consultation du site implique que le **Client** accepte également le prix de l'abonnement. Le **Client** s'engage à ne pas envoyer de données à des groupes de destinataires de manière automatisée.

### **2.5. Utilisation des services mobiles à des fins spécifiques**

**2.5.1.** Sauf autorisation écrite expresse de **l'Intégrateur**, il est toujours interdit au **Client** de vendre, donner, sous-louer ou commercialiser de toute autre manière les cartes SIM et/ou les Services mobiles qui lui ont été attribués, que ce soit en tout ou en partie. Toute violation de cette interdiction sera considérée comme une violation irréparable au sens de ART.4.10.3.1.2, avec les conséquences qui en découlent.

**2.5.2.** Moyennant autorisation écrite expresse de **l'Intégrateur**, le **Client** est autorisé à utiliser une carte SIM dans une simbox aux conditions suivantes :

- les cartes SIM de **l'Intégrateur** ne peuvent pas être utilisées dans une simbox pour les appels internationaux, le roaming ou les services premium les cartes SIM de **l'Intégrateur** ne peuvent pas être utilisées dans une simbox pour le trafic de données
- les cartes SIM de **l'Intégrateur** ne peuvent pas être utilisées dans une simbox pour envoyer des messages texte (SMS) ou des messages multimédias (MMS)
- les cartes SIM mises à disposition par **l'Intégrateur** pour être utilisées dans une simbox ne peuvent pas être utilisées à d'autres fins



## BUSINESS

- Les cartes SIM de **l'Intégrateur** ne peuvent pas être utilisées par le **Client** dans une simbox pour offrir des services de télécommunication à des tiers.
- En cas de violation de l'une des conditions précédentes, **l'Intégrateur** se réserve le droit de révoquer l'autorisation donnée au **Client** d'utiliser les cartes SIM dans les simbox, le cas échéant sans préavis.
- La résiliation, pour quelque raison que ce soit et à quel moment que ce soit, du service simbox entre le **Client** et **l'Intégrateur** n'entraîne que la résiliation du service simbox, sans affecter le ou les Contrats sous-jacents conclus entre le **Client** et **l'Intégrateur**, qui restent en vigueur jusqu'à leur échéance ou leur résiliation conformément aux dispositions applicables.

**2.5.3.** Moyennant autorisation écrite expresse préalable de **l'Intégrateur**, le **Client** est autorisé, aux conditions convenues entre les parties, d'utiliser une carte SIM dans le cadre de services Machine to Machine, qui constituent une application de télécommunication permettant un transfert d'informations entre le serveur du **Client** et une machine distante sans intervention humaine.

### ART.3. PACKS

#### 3.1. Packs disponibles

**L'Intégrateur** propose des Packs à ses **Clients**. Les Packs sont des combinaisons spécifiques de plusieurs Services. La liste des Packs disponibles, avec des informations détaillées sur leur contenu, les options possibles et les tarifs, est disponible auprès de **l'Intégrateur**. Elle peut être consultée sur le site web du produit concerné via [www.telenet.be](http://www.telenet.be).

#### 3.2. Abonnement

Le **Client** peut bénéficier d'un Pack en souscrivant un Abonnement conformément à l'ART. 4.1. des présentes Conditions générales.

#### 3.3. Conditions applicables

Des Plans tarifaires spéciaux ont été élaborés pour les Packs. En plus de ces tarifs, les conditions spécifiques à chacun des Services compris dans un Pack restent applicables au Service en question.

#### 3.4. Suspension des services compris dans un pack

Lorsque **l'Intégrateur** est autorisée, conformément à l'ART.4.10.2.1, à suspendre un Service faisant partie d'un Pack, **l'Intégrateur** a le droit de suspendre en même temps tous les Services faisant partie du même Pack.

### ART.4. GÉNÉRALITÉS

#### 4.1. Abonnement

**4.1.1.** Le **Client** qui souhaite avoir accès aux Services doit introduire une Demande d'abonnement auprès de **l'Intégrateur**

#### 4.1.2. L'Intégrateur

**L'Intégrateur** se réserve le droit de ne pas considérer une Demande d'abonnement comme valable si elle n'est pas accompagnée des documents suivants :

Pour les personnes morales :

- La publication au Moniteur belge des statuts et de toute modification des statuts, la preuve de l'identité de la personne physique représentant la personne morale et la preuve de son pouvoir de représentation ;

Pour les sociétés sans personnalité juridique et les associations (de fait) :

- Une photocopie certifiée conforme des statuts et de toute modification des statuts de la société ou de l'association,
- la preuve de l'identité de la personne physique qui représente la société ou l'association et la preuve de son pouvoir de représentation ;

**4.1.3.** **L'Intégrateur** peut demander à tout **Client** de lui soumettre des documents supplémentaires prouvant sa solvabilité.

**4.1.4.** **L'Intégrateur** peut refuser de donner suite à une Demande d'abonnement ou à une demande d'activation d'un Service supplémentaire si, entre autres, (i) le **Client** ne respecte pas ses obligations découlant d'un autre contrat avec **l'Intégrateur**, ou (ii) si l'accès au Service ne peut être réalisé dans des conditions techniques satisfaisantes, ou (iii) si le **Client** est repris dans les fichiers mentionnés à l'ART. 4.5.1.

**4.1.5.** **L'Intégrateur** a le droit, avant d'accepter la Demande d'abonnement et/ou pendant la durée du Contrat, de demander au **Client** le paiement d'une caution ou d'un acompte. Une caution peut être demandée si la vérification de la solvabilité avant l'acceptation du Contrat et les données objectives fournies par le **Client** montrent que celui-ci ne peut pas se permettre financièrement un comportement d'appel intensif. Le montant maximum que **l'Intégrateur** peut demander comme caution est de 500 euros par connexion téléphonique mobile. Lors de l'exécution du Contrat, **l'Intégrateur** peut demander un acompte s'il apparaît que le **Client**, utilise un ou plusieurs Services d'une manière qui pourrait entraîner une facturation élevée.



## BUSINESS

Le montant maximum que **l'Intégrateur** peut demander comme acompte est la consommation moyenne sur 3 mois consécutifs récents, abonnement compris. Ce montant peut être vérifié via l'helpdesk de **l'Intégrateur**. Le **Client** peut obtenir plus d'informations auprès du helpdesk de **l'Intégrateur** sur les cas où une garantie ou un acompte peut être demandé.

### 4.2. Obligation de moyens

**L'Intégrateur** n'a qu'une obligation de moyens en ce qui concerne la fourniture des Services. **L'Intégrateur** mettra en oeuvre tous les moyens raisonnables pour garantir que l'accès aux Services, leur sécurité, leur fiabilité et leur bon fonctionnement soient aussi peu perturbés que possible. **L'Intégrateur** détermine elle-même les moyens les plus indiqués techniquement pour fournir les Services, mais elle n'a aucune obligation d'étendre le Réseau ou d'en augmenter la capacité. **L'Intégrateur** ne garantit pas une utilisation continue et sans perturbation des Services ni que toutes les données envoyées et reçues au moyen d'un équipement mobile approprié peuvent être transmises sans interruption, sous la forme adéquate et dans un délai donné. Si internet ou des réseaux similaires sont utilisés, les dysfonctionnements et/ou l'indisponibilité des connexions à l'internet public et/ou à d'autres réseaux de télécommunication peuvent perturber l'utilisation de certains Services. Lors de l'utilisation des Services, des risques de sécurité peuvent survenir, par exemple en ce qui concerne l'intégrité des données du **Client** ou les données d'identité du **Client**. **L'Intégrateur** prend des mesures techniques et organisationnelles raisonnables en réaction aux incidents d'intégrité et de sécurité ou aux menaces et vulnérabilités que **l'Intégrateur** constate le cas échéant, sans toutefois pouvoir exclure ces risques.

### 4.3. Responsabilité de l'intégrateur

**4.3.1** En principe, **l'Intégrateur** ne peut être tenue responsable qu'en cas de dol ou de faute grave de sa part ou de celle d'un de ses collaborateurs. Sans préjudice des dispositions légales contraignantes, dans les cas où la responsabilité de **l'Intégrateur** serait engagée, celle-ci est limitée à un montant de 10.000 euros.

**4.3.2** **l'Intégrateur** s'engage à mettre en oeuvre tous les moyens raisonnables pour prévenir tout dysfonctionnement pour le **Client** et, en cas de dysfonctionnement, à prendre toutes les mesures raisonnables pour limiter le dommage subi par le **Client**. Le **Client** comprend et accepte que **l'Intégrateur** ne peut être tenue responsable des dommages subis par le **Client** en raison de facteurs (en partie) externes et/ou d'actions du **Client** lui-même, y compris mais sans s'y limiter :

- dysfonctionnements ou défauts de qualité des Services dus à des facteurs externes, par exemple : dysfonctionnements ou défauts de qualité dans les réseaux et installations de tiers utilisés par **l'Intégrateur**;

- dysfonctionnements ou défauts de qualité dus à des obstacles entravant la communication sans fil ; mesures imposées par les autorités belges ou européennes ;
- dysfonctionnement dû à des travaux de maintenance, d'amélioration et/ou d'extension du Réseau, du terminal ou d'autres installations utilisées par **l'Intégrateur** ;
- mauvaise utilisation ou erreur d'utilisation des Services par le **Client** ;
- mauvais fonctionnement du téléphone (mobile), de l'ordinateur, du modem, des accessoires ou de l'équipement en général du **Client**. En cas de mauvais fonctionnement ou de problèmes de réglage de son équipement, le **Client** doit s'adresser exclusivement au vendeur ou au fabricant de cet équipement et non à **l'Intégrateur** ;
- utilisation par le **Client** d'un téléphone (mobile), d'un ordinateur ou d'un modem (i) en contradiction avec le mode d'emploi ou le Contrat, ou (ii) qui n'a pas été approuvé conformément aux normes applicables, ou (iii) sans prendre les mesures de sécurité nécessaires contre les virus, les attaques par des tiers, etc...
- intervention de tiers malgré les mesures de sécurité de **l'Intégrateur** ;
- utilisation ou utilisation abusive du code PIN ou du mot de passe du **Client** (i) à la suite de la divulgation volontaire ou involontaire de ce code ou mot de passe à un tiers, (ii) si le **Client** n'a pas immédiatement modifié le code PIN standard en code PIN personnel, ou (iii) si le **Client** a modifié le code PIN standard en simple code PIN personnel (par exemple 1234, 5555, ...).

**4.3.3.** **l'Intégrateur** ne peut en aucun cas être tenue responsable des dommages indirects et/ou consécutifs subis par le **Client** dans le cadre du Contrat, tels que, mais sans s'y limiter, un manque à gagner ou une perte de chiffre d'affaires, une interruption des activités, la perte ou l'altération de données, ...

**4.3.4.** La responsabilité de **l'Intégrateur** ne peut en aucun cas être engagée pour :

- le contenu des appels passés dans le cadre des Services ;
- les transactions conclues par le **Client** et un tiers et les services fournis par des tiers ou accessibles via les Services ;
- le contenu, l'intégrité ou l'exactitude des données envoyées via les Services et les informations fournies par des tiers ou accessibles via les Services ;
- une éventuelle violation de la confidentialité des données transmises via les Services ;
- l'altération ou la perte des données envoyées via les Services.
- la perte des codes de connexion fournis pour la gestion des services mobiles via l'extranet.



## BUSINESS

### 4.4. Achat d'un produit – garanties

**4.4.1.** Chaque Produit devient la propriété du **Client** dès qu'il est acheté par ce dernier. À partir de ce moment, le **Client** supporte le risque de vol ou de perte du Produit et ne peut faire valoir aucun droit à l'encontre de **l'Intégrateur** à cet égard. Bien que le **Client** soit le propriétaire du Produit, il lui est interdit de modifier ses paramètres spécifiques. En cas d'infraction à cette interdiction, le bon fonctionnement du Service ne peut plus être garanti.

**4.4.2.** Si la demande d'Abonnement du **Client** est refusée en tout ou en partie ou si l'Abonnement du **Client** est suspendu par **l'Intégrateur** conformément aux présentes Conditions générales, le **Client** n'a pas droit à la restitution ou au remboursement du prix du Produit qu'il a acheté précédemment (par exemple un téléphone mobile).

**4.4.3.** Sous réserve de dispositions contraignantes à cet égard, après une période de deux (2) ans à compter de la date d'achat par le Consommateur, **l'Intégrateur** n'assume plus aucune responsabilité de quelque nature que ce soit en rapport avec les Produits. Par ailleurs, les produits vendus par **l'Intégrateur** sont uniquement couverts par les conditions de garantie standard du fabricant, qui figurent sur l'emballage.

### 4.5. Données personnelles – protection de la vie privée

**4.5.1.** **l'Intégrateur** s'engage à toujours traiter vos données personnelles avec soin, sécurité et confidentialité. Pour plus d'informations, consultez la déclaration de confidentialité : [www.telenet.be/fr/business/serviceClient/privacy-policy-tb-solutions](http://www.telenet.be/fr/business/serviceClient/privacy-policy-tb-solutions).

**4.5.2.** Le **Client** accepte expressément que des appels à partir de ou vers Telenet puissent être écoutés par des employés ou des consultants de **l'Intégrateur** autres que l'interlocuteur direct du **Client**, ceci à des fins de formation et de contrôle, ou puissent être enregistrés pour servir de preuve de transactions commerciales.

**4.5.3.** Le **Client** accepte que, à la requête du service de médiation pour les télécommunications, du SPF Économie ou de quelque autorité compétente que ce soit, **l'Intégrateur** prenne connaissance du contenu de communications qui font l'objet d'une plainte ou d'un litige et le transmette le cas échéant à ces autorités.

### 4.6. Droits, obligations et responsabilité du client

#### 4.6.1. Informations

**4.6.1.1.** Le **Client** reconnaît avoir reçu toutes les informations requises concernant les Services et les Produits avant la conclusion du Contrat.

**4.6.1.2.** Le **Client** doit immédiatement informer Telenet

BV par écrit de tout changement dans les informations qu'il a fournies à **l'Intégrateur** lors de l'activation des Services ou par la suite (par exemple une nouvelle adresse, une nouvelle dénomination sociale ou un nouveau numéro de compte pour la domiciliation bancaire). Tous les coûts résultant du non-respect de cette obligation devront être intégralement payés par le **Client**.

#### 4.6.2. Utilisation diligente

Le **Client** s'engage à utiliser les Services et les Produits comme un utilisateur normalement diligent, conformément au Contrat, aux dispositions légales et aux usages applicables en matière d'ordre public et de bonnes moeurs. Le **Client** est responsable de la surveillance de son installation. Il veille à ce qu'aucune autre personne n'ait accès aux Services sans son consentement.

Le **Client** doit immédiatement informer **l'Intégrateur** s'il soupçonne que les Services sont utilisés de manière frauduleuse. Sans préjudice des autres dispositions relatives à la responsabilité, **l'Intégrateur** ne peut être tenue responsable des dommages résultant d'une fraude si le **Client** ne l'a pas signalée dès qu'il en a eu connaissance ou aurait dû en avoir connaissance. Il est entre autres interdit au **Client** d'utiliser les Services pour commettre des actes illicites ou diffuser des informations illicites, notamment accéder sans autorisation à des données sur les réseaux connectés, porter atteinte au bon fonctionnement des Services, compromettre l'utilisation ou la capacité des performances pour d'autres utilisateurs, altérer ou détruire l'intégrité des données informatiques, envoyer de grandes quantités d'informations non sollicitées avec le même contenu (spamming), harceler des personnes et diffuser de la pornographie, des textes ou des images à caractère raciste, du contenu portant atteinte aux bonnes moeurs, pousser à commettre des délits et des crimes, inciter aux jeux et paris illégaux. Le **Client** s'engage à respecter les droits de propriété intellectuelle qui peuvent être associés aux Services ou aux données traitées dans le cadre d'un Service. À cet égard, **l'Intégrateur** informe le **Client**, qui accepte que tous les noms commerciaux, logos, dénominations et marques utilisés par **l'Intégrateur** dans le cadre des Services sont protégés par le droit des marques et que leur utilisation par le **Client** est interdite.

#### 4.6.3. Utilisation normale dans le cadre d'une offre illimitée

Plusieurs dispositions des présentes Conditions générales, mais aussi des Conditions particulières et des Plans tarifaires font référence à une « utilisation professionnelle normale » dans le cadre d'une offre illimitée.





## BUSINESS

À moins que l'« utilisation professionnelle normale » soit autrement définie dans les

Conditions particulières ou les Plans tarifaires, elle signifie ce qui suit :

- Une utilisation professionnelle normale dans le cadre d'une offre illimitée permet une utilisation très intensive des Services concernés. Ce n'est qu'en cas de fraude (comme une utilisation commerciale du contrat, en particulier à des fins de call center ou de simbox, et/ou une mise à disposition de tiers), d'utilisation malhonnête ou, plus généralement, d'utilisation non conforme à l'usage que l'on peut attendre d'un **Client** ayant souscrit un Abonnement spécifique (par exemple l'utilisation du téléphone mobile comme babyphone), qu'il ne s'agit pas d'une utilisation normale. Sauf dans le cas de promotions spécifiques qui s'écarteraient explicitement des limites fixées cidessous, l'utilisation sera considérée comme frauduleuse si, par exemple, le **Client** :

En ce qui concerne les Services mobiles :

- appelle régulièrement plus de 6 heures par jour et/ou 30 heures par semaine ; ou
- appelle régulièrement pendant plus de 3 heures consécutives ; ou
- envoie plus de 350 SMS par jour et/ou 10.000 SMS par mois ; ou
- envoie plus de 50 MMS par jour et/ou 400 MMS par mois vers BASE et/ou des adresses e-mail ; ou
- envoie plus de 20 MMS par jour et/ou 100 MMS par mois vers les autres réseaux mobiles ; ou
- dans le cadre de l'utilisation des Services de données, génère un trafic de données depuis la Belgique supérieur à 500 MB par jour et/ou 5 GB par mois.

### 4.6.4. Responsabilité

**4.6.4.1.** Sauf en cas de transfert du Contrat conformément à l'ART.4.9.2, le **Client** est et reste seul responsable envers **l'Intégrateur** de l'exécution de ses obligations découlant du Contrat.

**4.6.4.2.** Le **Client** est responsable de tous les dommages subis par **l'Intégrateur** à la suite d'un manquement du **Client** à l'une de ses obligations découlant du Contrat.

### 4.6.5. Modification du Plan tarifaire par le Client

Sauf autorisation explicite de **l'Intégrateur**, le **Client** ne peut pas modifier le Plan tarifaire avant l'expiration de la durée initiale du Contrat. Si le **Client** a néanmoins obtenu le droit de passer anticipativement à un autre Plan tarifaire, le **Client** reconnaît que, s'il a obtenu l'accès aux Services dans le cadre d'une offre promotionnelle lui conférant un avantage spécifique de **l'Intégrateur**, **l'Intégrateur** est en droit d'imposer de conditions spécifiques à ce changement.

Tous les frais que **l'Intégrateur** supporterait à la suite d'un manquement du **Client** à ses obligations peuvent être facturés par **l'Intégrateur** au **Client**, sans préjudice d'autres droits et éventuelles réclamations de **l'Intégrateur**.

### 4.7. Tarifs - indexation des prix

**4.7.1.** Les différents Plans tarifaires des différents Services peuvent être obtenus auprès du service **Clientèle** de **l'Intégrateur**. Sauf disposition contraire expresse dans les Conditions particulières d'un service particulier, les tarifs de **l'Intégrateur** s'appliquent uniquement aux appels/SMS/MMS et à l'utilisation des données en Belgique ; les numéros spéciaux sont exclus.

**4.7.2.** **l'Intégrateur** peut réviser les prix des Plans tarifaires une fois par an, dans le courant du mois de janvier, et les adapter en fonction de l'indice des prix à la consommation.

### 4.8. Facturation et paiement

**4.8.1.** La facture envoyée au **Client** doit comporter les informations suivantes :

- les éventuels frais de connexion ;
- les éventuels Frais d'abonnement ;
- la contribution supplémentaire pour les options ou services supplémentaires ;
- le coût détaillé des appels nationaux ;
- le coût détaillé des appels internationaux ;
- le coût détaillé pour l'utilisation des services de roaming ;
- le coût des appels vers des numéros spéciaux ;
- le cas échéant, le prix de location du matériel loué ou le prix d'achat du matériel commandé ;
- le cas échéant, le coût des volumes de transit non compris dans les frais d'abonnement mensuels
- les éventuels autres coûts et crédits à facturer au **Client**, notamment les abonnements que le **Client** a souscrits auprès de certains Fournisseurs de Contenu pour accéder à leurs données et/ou services et qui sont perçus par **l'Intégrateur** pour le compte de ces fournisseurs.

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

**4.8.3.** Sauf convention contraire ou, entre autres, problèmes techniques, **l'Intégrateur** envoie la facture au **Client** sur une base mensuelle. Les packs ou articles supplémentaires activés après le premier du mois seront facturés au prorata. Il en va de même si le **Client** demande des services nouveaux ou supplémentaires. Le **Client** accepte que le coût des services de roaming puisse être facturé jusqu'à 6 mois après la date de fourniture du service de roaming, car **l'Intégrateur** doit attendre les informations à ce sujet des autres opérateurs concernés.



## BUSINESS

**4.8.4.** La facture sera envoyée au **Client** en un (1) exemplaire. Le **Client** accepte que cet envoi puisse être effectué par voie électronique. Le **Client** peut toujours revenir gratuitement à une facture papier classique sur demande écrite. Dans ce cas, il peut aussi toujours demander un ou plusieurs duplicatas de la facture, sous réserve du paiement du montant indiqué par **l'Intégrateur**.

**4.8.5.** Tous les montants facturés sont payables dans le délai indiqué sur la facture et, à défaut, dans les dix (10) jours suivant la date de la facture, par l'un des moyens de paiement suivants :

- virement bancaire ou postal ;
- domiciliation bancaire, en remplissant le coupon
- prévu joint au formulaire de demande ou tout
- autre document utile à cette fin ;

**4.8.6.** Si **l'Intégrateur** ne reçoit pas le paiement des montants facturés dans le délai de paiement indiqué, des intérêts de retard de 1% par mois sont applicables de plein droit à compter de l'expiration du délai de paiement. En outre, **l'Intégrateur** peut facturer une indemnité forfaitaire de 15% des montants facturés non payés à l'échéance, avec un minimum de 60,00 euros, sans préjudice du droit au remboursement des frais de justice et à une indemnité de procédure.

**4.8.7.** La contestation d'une facture de **l'Intégrateur** doit, sous peine d'irrecevabilité, être notifiée à **l'Intégrateur** par courrier recommandé dans les 30 jours suivant la date de la facture. Cette possibilité n'affecte en rien l'obligation du **Client** de payer cette facture dans le délai normal, sauf en cas de contestation fondée du **Client** quant au montant facturé. Le **Client** est néanmoins tenu de payer le montant non contesté des Services facturés, ainsi que les factures ultérieures si elles ne donnent pas lieu à contestation.

**4.8.9.** S'il apparaît qu'un montant excessif a été facturé au **Client** et que celui-ci l'a payé, la différence sera, dans la mesure du possible, compensée par les montants facturés dans les factures ultérieures.

### 4.9. Transfert du contrat

**4.9.1. L'Intégrateur** peut transférer ses droits et/ou obligations découlant du Contrat, en tout ou en partie, à un tiers sans le consentement du **Client**. Toutefois, ce transfert ne peut entraîner une réduction des garanties du **Client**.

**4.9.2.** Le **Client** peut transférer ses droits et/ou obligations découlant du Contrat à un tiers, en tout ou en partie, sous réserve (i) de l'accord écrit préalable de **l'Intégrateur**, et (ii) que le **Client** et le cessionnaire aient transmis à **l'Intégrateur** le formulaire de transfert prévu par **l'Intégrateur** dûment rempli et signé.

### 4.10. Entrée en vigueur et résiliation de l'abonnement - suspension des services

#### 4.10.1. Début et durée de l'Abonnement

L'Abonnement commence dès l'activation de l'Abonnement, mais le **Client** est lié par sa Demande d'abonnement dès sa signature. L'Abonnement est conclu pour une durée déterminée. Un Abonnement à durée déterminée est automatiquement renouvelé pour une durée indéterminée à son échéance et peut ensuite être résilié moyennant un préavis de 30 jours.

#### 4.10.2. Suspension des Services

##### 4.10.2.1. Par l'Intégrateur

**L'Intégrateur** peut refuser ou suspendre en tout ou en partie les Services (y compris les services supplémentaires, les options, le roaming et/ou les communications internationales) après avoir envoyé un préavis au **Client** dans les cas suivants :

- si le **Client** ne respecte pas ses obligations en vertu du Contrat ou s'il utilise les services en violation des dispositions légales et/ou réglementaires applicables
- en cas de non-paiement total ou partiel du montant de la facture d'un Service dans le
- délai de paiement, ou en cas d'insolvabilité ou de suspicion d'insolvabilité manifeste ;
- en cas de fraude ou de suspicion de fraude manifeste ;
- si le **Client** a fourni des informations incorrectes, incomplètes ou fausses avec la Demande d'abonnement, n'a pas signalé la modification de ces informations conformément à l'ART.4.6.1.2. ou omet de remettre la Demande d'abonnement à **l'Intégrateur** conformément à l'ART. 4.1.1. ;
- si le **Client** a refusé de payer la caution ou l'acompte prévu à l'ART.4.1.5. dans le délai imparti ;
- en cas de consommation anormale par le **Client** (appels, volumes de téléchargement très élevés, ...)
- si **l'Intégrateur** constate que le téléphone (mobile), l'ordinateur, le modem ou toute autre installation utilisée par le **Client** peut provoquer des interférences sur le Réseau ou n'a pas été approuvé conformément aux normes applicables ; sur la base des exigences légales en rapport avec le Réseau ou les installations de **l'Intégrateur** ;
- en cas de non-respect par le **Client** de ses obligations en vertu d'un autre contrat avec **l'Intégrateur**.



## BUSINESS

**L'Intégrateur** peut également suspendre les Services en tout ou en partie avec effet immédiat et sans préavis dans les cas suivants :

- sur la base d'exigences légales ;
- au cas où le bon fonctionnement du Réseau ou de ses installations serait compromis ;
- en cas de rupture de contrat ou de non-paiement
- en cas de fraude détectée ou suspectée, de nature telle que le fait de ne pas suspendre les Services pourrait avoir de graves conséquences pour **L'Intégrateur** et/ou des tiers ;
- en cas de faillite, de demande de report de paiement, de liquidation ou de dissolution du **Client**, ou de violation irréparable du Contrat.

En cas de suspension avec effet immédiat et sans préavis, **L'Intégrateur** fournira, à la demande écrite expresse du **Client**, les explications nécessaires dans les trois (3) jours ouvrables suivant la réception de la demande. Dans les cas de suspension susmentionnés, le **Client** n'a droit à aucune indemnisation de la part de **L'Intégrateur**, sauf en cas de suspension manifestement erronée ou injustifiée où il est démontré un dommage réellement subi directement lié à cette suspension. Par ailleurs, le **Client** reste lié par ses obligations en vertu du Contrat, y compris les obligations de paiement. À cet égard, le **Client** reconnaît et accepte que pendant la période de suspension des Services, les Frais d'abonnement ou le crédit d'appel minimum restent dus.

En cas de suspension erronée, le **Client** recevra une note de crédit pour les éventuels Frais d'abonnement ou le crédit d'appel minimum qui lui auront été facturés pendant la période de suspension. La suspension sera levée dès que **L'Intégrateur** recevra la preuve que la situation a été régularisée. Les coûts de désactivation et d'activation peuvent être facturés au **Client**.

### 4.10.3. Résiliation de l'Abonnement

#### 4.10.3.1. Par l'Intégrateur

**4.10.3.1.1. L'Intégrateur** a le droit de résilier unilatéralement l'Abonnement par courrier recommandé moyennant un préavis de quinze (15) jours civils :

- si la suspension des Services telle que prévue à l'ART.4.10.2.1. perdure pendant quinze (15) jours ;
- si le **Client** n'a pas remédié à une violation du Contrat dans les quinze (15) jours après
- avoir été mis en demeure à cet égard par **L'Intégrateur**.

**4.10.3.1.2.** En cas de faillite, de demande de report de paiement, de liquidation ou de dissolution du **Client**, ou de violation irréparable du Contrat, l'Abonnement peut être résilié sans mise en demeure préalable ni intervention judiciaire.

**4.10.3.1.3.** La résiliation de l'Abonnement par **L'Intégrateur** conformément aux articles 4.10.3.1.1. et 4.10.3.1.2. ne donne pas droit à une quelconque indemnisation et n'affecte pas l'obligation du **Client** de payer les montants dus.

#### 4.10.3.2. Par le Client

**4.10.3.2.1.** Un **Client** qui ne dispose pas de plus de cinq numéros d'appel au moment de la résiliation de l'Abonnement peut résilier l'Abonnement à durée indéterminée ou déterminée par écrit à tout moment et même immédiatement. **L'Intégrateur** procédera le plus rapidement possible à la clôture du Service concerné et enverra une confirmation écrite au **Client**. Le **Client** qui a souscrit un Abonnement à durée déterminée et qui dispose de plus de cinq numéros d'appel au moment de la résiliation de son Abonnement à durée déterminée doit payer lors de la résiliation anticipée une indemnité égale aux frais d'Abonnement ou au crédit d'appel minimum pour la période allant jusqu'à la fin de la durée déterminée. En outre, le **Client** concerné qui dispose de plus de cinq numéros d'appel est redevable d'une indemnité égale à 75% du montant que **L'Intégrateur** lui a facturé pour tous les Services qu'il a utilisés pendant les trois mois précédant la résiliation ou la rupture anticipée. Les Frais d'abonnement ou le crédit d'appel minimum ne sont pas compris dans le calcul de cette indemnité.

**4.10.3.2.2.** Si le **Client** n'est pas d'accord avec une augmentation tarifaire annoncée, autre qu'une augmentation des tarifs de roaming, il a le droit de résilier l'Abonnement par écrit sans indemnité au plus tard le dernier jour du mois qui suit la première facture suivant l'entrée en vigueur des modifications. Si **L'Intégrateur** propose une modification des Conditions générales, autre qu'une modification tarifaire, le **Client** a le droit de résilier l'Abonnement sans indemnité par courrier recommandé 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 supplémentaire spécifique, le droit du **Client** se limite à résilier le Service supplémentaire.

**4.10.3.2.3.** Toute rupture du Contrat entraîne l'effacement automatique de toutes les données que **L'Intégrateur** a éventuellement stockées pour le **Client** (entre autres les messages électroniques, les pages d'accueil personnelles, ). Le **Client** doit donc veiller à sauvegarder régulièrement et sur un serveur séparé toutes les données dont il a confié le stockage à **L'Intégrateur**.



## BUSINESS

### 4.11. Modifications par l'Intégrateur

**4.11.1. L'Intégrateur** informera dûment le **Client** au moins un mois avant l'entrée en vigueur d'une modification du Contrat, d'une augmentation tarifaire (autre qu'une augmentation des tarifs de roaming) ou d'une modification des caractéristiques techniques des Services de **l'Intégrateur** si la modification ou l'augmentation prévue a des implications pour le **Client**.

**4.11.2.** Si le **Client** n'accepte pas l'augmentation tarifaire annoncée (autre qu'une augmentation des tarifs de roaming) ou la modification du Contrat ou des caractéristiques techniques, il peut résilier unilatéralement et anticipativement l'Abonnement sans paiement de pénalité ou d'indemnité, conformément aux dispositions de l'ART.4.10.3.2.2. des présentes Conditions générales.

### 4.12. SIGNATURE DU CLIENT

Sauf si une autre forme de notification est prescrite dans les présentes Conditions générales, la notification par le **Client** par courrier électronique sera considérée comme une notification écrite par le **Client**. Si **l'Intégrateur** a des doutes quant à l'authenticité de cette notification, **l'Intégrateur** demandera au **Client** d'envoyer sans délai un exemplaire original signé et **l'Intégrateur** sera en droit de ne pas donner suite à cette notification tant qu'elle n'aura pas reçu le document original signé.

### 4.13. QUESTIONS, PLAINTES ET LITIGES

**4.13.1.** Le **Client** peut contacter le service **Clientèle** de **l'Intégrateur** responsable du Produit ou Service concerné pour toute question ou réclamation écrite concernant les Services ou pour signaler le vol, la perte ou un défaut d'une carte SIM, d'un appareil ou d'un modem. Pour les Produits et Services proposés sous le nom commercial Nextel, cela peut se faire par l'un des canaux suivants :

- Par courrier : Koralenhoeve 15, 2160 Wommelgem-
- Par téléphone : 03/355 40 80

**4.13.2. L'Intégrateur** s'engage à résoudre dans les plus brefs délais les problèmes dont elle est informée et auxquels elle peut remédier. Si le **Client** n'est pas satisfait de la solution proposée par **l'Intégrateur** ou si le **Client** est victime d'appels malveillants, il peut s'adresser au service de médiation pour les télécommunications : Boulevard Bischoffsheim 29-35 - 1000 Bruxelles - [plaintes@mediateurtelecom.be](mailto:plaintes@mediateurtelecom.be) (tél. 02/223.06.06 – fax 02/219.77.88).. Les plaintes soumises au service de médiation ne sont recevables que si le **Client** peut démontrer qu'il a préalablement tenté de trouver une solution avec **l'Intégrateur** .

### 4.13.3. Compétence judiciaire

Tout litige relatif au Contrat, à son exécution ou son interprétation, qui n'a pas pu être réglé par **l'Intégrateur** ou le service de médiation relève de la compétence exclusive des tribunaux de l'arrondissement judiciaire d'Anvers, division Malines.

### 4.13.4. Droit applicable

Le droit Belge s'applique au Contrat Nextel Mobile - Conditions générales de vente -v3/2020/05Page 3 de 13