

Conditions particulières **CLIC** (bureau)

■ 1 Généralités

Pour autant qu'il n'y soit pas dérogé dans les présentes conditions particulières, les conditions générales Telenet Business pour les produits et services destinés aux indépendants et aux petites entreprises (y compris leurs conditions particulières) (les « Conditions Générales »), les conditions d'utilisation et les caractéristiques produit de Telenet Business s'appliquent à CLIC et CLIC Bureau.

Les spécifications de CLIC (Bureau) sont indiquées sur la ou les pages du produit que le Client peut consulter sur www.telenet.be. Telenet propose différents abonnements CLIC (Bureau) parmi lesquels le Client peut choisir (p. ex. en fonction du nombre de cartes SIM souhaité ou du volume de données mobiles souhaité) ou que le Client peut composer (p. ex. en ajoutant la téléphonie fixe et/ou la TV digitale). Il va de soi que les conditions particulières énoncées ci-après ne s'appliquent que si et dans la mesure où elles concernent les services inclus dans l'abonnement CLIC (Bureau) du Client.

■ 2 Téléphonie fixe et mobile et données mobiles

Généralités

2.1 CLIC (Bureau) peut comporter un volume (forfaitaire ou illimité) de minutes d'appel et/ou de SMS et/ou de données mobiles inclus dans le prix de l'abonnement mensuel (le « Pack »). Si le Pack n'est pas (entièrement) utilisé à la fin de la période de facturation, les minutes et/ou SMS et/ou données mobiles restants ne sont pas reportés à la période de facturation suivante. Si l'éventuel volume de données mobiles inclus dans le Pack est entièrement utilisé, la consommation d'internet mobile sera mise en pause jusqu'à la fin de la période de facturation. Si l'éventuel volume de minutes et/ou de SMS inclus dans le Pack est entièrement utilisé, la consommation supplémentaire sera facturée.

2.2 À l'exception des appels/SMS de et vers des numéros spéciaux (070, 0900, ...) et de l'utilisation de services de tiers (qui sont toujours facturés en sus), les minutes et SMS inclus dans le Pack sont uniquement valables pour les appels/SMS (i) en téléphonie fixe et mobile : de la Belgique vers des numéros belges, et (ii) en téléphonie mobile : de la Zone UE vers les numéros belges et vers les numéros d'autres pays de la Zone UE. Les données mobiles incluses dans le Pack sont uniquement valables en Belgique et dans les autres pays de la Zone UE. Sauf indication contraire, toute autre consommation n'est jamais incluse dans le Pack et sera toujours facturée en sus.

2.3 Un éventuel volume « illimité » inclus dans le Pack est exclusivement valable sous réserve d'une utilisation normale telle que décrite dans les Conditions Générales. Dans le cas d'une offre de téléphonie mobile et/ou de SMS illimités, une consommation supérieure à 30.000 minutes et/ou 30.000 SMS ne sera en aucun cas considérée comme une utilisation normale du service ; au-delà de 30.000 minutes d'appel ou de 30.000 SMS envoyés, le service concerné sera mis en pause jusqu'à la fin de la période de facturation. Dans le cas d'une offre de données mobiles illimitées, le Client doit tenir compte :

- d'une limite de consommation en Belgique de 40 GB (CLIC 1 SIM données mobiles illimitées), 80 GB (CLIC 2 SIM données mobiles illimitées) et 200 GB (CLIC 5 SIM données mobiles illimitées). Si le Client dépasse ce seuil, il peut continuer à surfer à une vitesse réduite de 512 kbps jusqu'à la fin de la période de facturation ;

Conditions particulières **CLIC** (bureau)

- d'une limite de consommation dans les autres pays de la Zone UE de 40 GB (CLIC 1 SIM données mobiles illimitées), 80 GB (CLIC 2 SIM données mobiles illimitées) et 200 GB (CLIC 5 SIM données mobiles illimitées). Si le Client dépasse ce seuil, il peut continuer à surfer à vitesse normale jusqu'à la fin de la période de facturation, auquel cas toute consommation supplémentaire sera facturée à 0,003 EUR (hors TVA) par MB.

Téléphonie mobile et données

2.4 Les cartes SIM peuvent uniquement être mises à disposition des salariés ou préposés du Client, dans le cadre de leurs activités professionnelles. La ou les cartes SIM doivent être activées dans les quatorze jours suivant leur réception. L'absence d'activation de la carte SIM (dans les délais) est considérée comme une résiliation du contrat. Si l'activation peut pas être réalisée pour des raisons techniques, Telenet fournit au Client de nouvelles cartes SIM avec de nouveaux numéros mobiles. L'attribution d'un nouveau numéro mobile ne peut pas entraîner la dissolution du contrat aux frais de Telenet.

2.5 Dans le cadre de Free G, le Client reçoit, en plus du volume forfaitaire de données mobiles compris par défaut dans le Pack, un volume supplémentaire de données mobiles pour une sélection d'apps (Yelo Play, Play Sports, Facebook Messenger (sauf les jeux) et WhatsApp, ci-après dénommées les « apps Free G »). Pour Play Sports, le Client a besoin d'un abonnement supplémentaire. En fonction de l'abonnement CLIC et par période de facturation mensuelle, les limitations suivantes s'appliquent à l'utilisation des données des apps Free G :

- en Belgique : max. 20 GB (CLIC 1 SIM & 7,5 GB de données mobiles) max. 40 GB (CLIC 2 SIM & 15 GB de données mobiles), max. 100 GB (CLIC 5 SIM & 40 GB de données mobiles) et max. 200 GB (CLIC 10 SIM & 120 GB de données mobiles) ;
- dans les autres pays de la Zone UE : max. 12 GB (CLIC 1 SIM & 7,5 GB de données mobiles), max. 26 GB (CLIC 2 SIM & 15 GB de données mobiles), max. 67 GB (CLIC 5 SIM & 40 GB de données mobiles) et max. 162 GB (CLIC 10 SIM & 120 GB de données mobiles).

Si le Client dépasse les limites de consommation ci-dessus avec ses apps Free G, Free G s'arrête pour le reste de cette période de facturation et la consommation de données des apps Free G est déduite du volume de données mobiles compris par défaut dans le Pack. Lorsque le volume de données mobiles compris par défaut dans le Pack est atteint, Free G s'arrête également pour la durée restante de cette période de facturation, même si les limites de consommation Free G ci-dessus n'ont pas encore été atteintes. Pour plus d'informations, voir www.telenet.be/fr/business/serviceclient/free-g. Le Client peut voir sur My Telenet la quantité de données consommée avec Free G (dans « consommation »). Telenet se réserve le droit de remplacer les apps Free G par des apps similaires. Sur la base de décisions des autorités compétentes, Telenet peut être contrainte de modifier l'offre (par exemple, adaptation des limites de consommation).

2.6 Si le Client passe à un nouvel abonnement CLIC comprenant un volume internet mobile supérieur à celui de son abonnement CLIC actuel (un « Upgrade »), le nouvel abonnement CLIC sera immédiatement disponible pendant la période de facturation en cours. Si le Client passe à un nouvel abonnement CLIC comprenant un volume internet mobile inférieur à celui de son abonnement CLIC actuel (un « Downgrade »), le nouvel abonnement CLIC n'entrera en vigueur qu'à partir du premier jour de la période de facturation suivante. Le Client ne peut pas procéder à un Upgrade suivi d'un Downgrade au cours d'une même période de facturation. Le Client doit demander les Upgrades et Downgrades en toute bonne foi. Telenet se réserve le droit de porter en compte la consommation supplémentaire réelle en cas d'exécution frauduleuse d'Upgrades et de Downgrades.

Conditions particulières **CLIC** (bureau)

Phone2Go

2.7 Phone2Go est une solution de téléphonie numérique basée sur une application Webex de bureau et mobile (« **l'application** ») de Cisco Systems, Inc. (« **Cisco** ») qui ne peut être achetée qu'en option avec CLIC (et pas avec CLIC Bureau) moyennant le paiement d'une redevance mensuelle fixe supplémentaire. L'application exige une connexion internet (fixe ou mobile) en état de fonctionnement (dont les coûts sont à charge du client).

2.8 Cette application est régie par les conditions générales de Cisco, qui sont disponibles via les liens suivants :

- Cisco End User License Agreement (www.cisco.com/go/eula) ;
- Cisco Webex App and Webex Messaging Privacy Data Sheet ([Trust Portal - Cisco](#)) ;
- Politique de confidentialité (www.cisco.com/c/en/us/about/legal/privacy.html).

(ci-après dénommées conjointement : « **conditions de Cisco** »).

En commandant Phone2Go, le client déclare avoir pris connaissance des conditions de Cisco et s'engage à les accepter et à les respecter.

Cisco a le droit de modifier son application (ou certaines fonctionnalités de celle-ci) et/ou les conditions de Cisco conformément aux conditions de Cisco. Conformément aux conditions de Cisco, Cisco a également le droit d'interrompre la disponibilité de l'application (p. ex. à des fins d'entretien). Telenet n'a aucun contrôle sur ce point et ne peut donc pas être tenue responsable de ces changements, interruptions ou de toute déficience de l'application.

2.9 Chaque Phone2Go comprend deux licences d'utilisation, chacune d'elles correspondant à un numéro de téléphone fixe qui ne peut être utilisé que via l'application (et pas via un téléphone fixe).

Ces numéros de téléphone fixe sont attribués pour la zone géographique dans laquelle se trouve l'adresse d'installation de l'abonnement CLIC du client. En cas de changement de cette adresse vers une adresse située en dehors de cette zone géographique, Telenet attribuera de nouveaux numéros de téléphone fixe au client et l'application devra être reconfigurée par le client.

Avec les numéros de téléphone fixes attribués, le client ne peut appeler que des numéros fixes et mobiles belges, à l'exception des numéros payants.

Le client ne peut pas être connecté sur plusieurs appareils simultanément avec la même licence d'utilisateur.

2.10 Pour les appels vers les services de secours et les numéros d'urgence (100, 101, 112, ...), les règles suivantes sont d'application :

- l'application de bureau ne peut être utilisée que pour des appels vers ces numéros à partir de l'adresse d'installation de l'abonnement CLIC.
- l'application mobile ne peut être utilisée que pour des appels vers ces numéros à condition que :
 - (i) l'utilisateur final ait marqué l'autorisation, via son appareil mobile, d'utiliser ses données de localisation ; et
 - (ii) l'appareil mobile soit connecté à internet via le réseau mobile.Sans cette autorisation et/ou sans connexion internet mobile, l'appel peut être transmis à une centrale incorrecte et/ou la centrale risque de ne pas être en mesure de déterminer la localisation.

Le client s'engage à informer tous les utilisateurs finals des obligations et restrictions ci-dessus. Le client accepte les risques de non-respect de cet article et exonère Telenet de tous les dommages qui en découlent (p. ex. les dommages résultant de l'incapacité des services de secours et/ou d'urgence à localiser l'appelant (en temps utile)).

Conditions particulières **CLIC** (bureau)

■ 3 Internet fixe

3.1 Les éventuelles vitesses internet indiquées sont des vitesses maximales théoriques en cas de connexion d'un PC ou d'un ordinateur portable à un modem à l'aide d'un câble réseau. La vitesse internet réelle peut être influencée par le trafic sur internet et d'autres facteurs techniques (tels que le wifi, le câblage interne, le processeur...). La distance entre le raccordement et le nœud n'affecte toutefois pas la vitesse internet réelle que le Client peut atteindre. Plus d'infos : <https://www2.telenet.be/fr/business/serviceclient/quest-ce-qui-determine-la-vitesse-de-votre-connexion-internet>.

3.2 Si le Client souhaite utiliser le service Safesurf, il doit au préalable l'activer lui-même.

3.3 Si le Client souhaite bénéficier du service Internet Back-up, il doit au préalable demander à Telenet d'activer ce service. Toutefois, Telenet ne pourra procéder à l'activation qu'à condition que la couverture mobile soit suffisante à l'endroit concerné. Dans certains cas, Telenet devra d'abord remplacer le modem du Client.

■ 4 Télévision

4.1 Si Replay TV est compris avec la TV digitale (Telenet TV), il est toutefois possible qu'une chaîne n'ait pas de droit de replay pour certaines émissions. Pour toute information sur Replay TV, voir www.telenet.be/fr/serviceclient/quest-ce-que-replay-tv

4.2 Avec la TV digitale, le Client peut utiliser Yelo Play/Telenet TV. Seuls les administrateurs désignés par le Client ont accès à Yelo TV/Telenet TV ; les autres utilisateurs de carte SIM n'y ont pas accès. Le nombre d'écrans sur lesquels on peut regarder la TV digitale simultanément via Yelo Play/Telenet TV est limité. Pour plus d'informations, voir www.telenet.be/fr/serviceclient/des-restrictions-pour-regarder-via-lappli-yelo-sur-yelotvbe. Yelo Play/Telenet TV peut être regardé dans tous les pays de l'Union européenne, mais certains films, séries ou programmes ne peuvent être regardés que sur le réseau internet de Telenet. Pour plus d'informations sur Yelo Play/Telenet TV, voir www.telenet.be/fr/serviceclient/quest-ce-lappli-telenet-tv-yelo

■ 5 Dispositions diverses

5.1. Les abonnements CLIC (Bureau) sont des contrats à durée indéterminée et peuvent être résiliés gratuitement à tout moment. Si le Client - en combinaison avec la souscription ou la conservation d'un abonnement CLIC (Bureau) - a obtenu une réduction sur l'achat d'un ou plusieurs appareils, Telenet facturera toutefois au Client, lors de la résiliation de son abonnement CLIC (Bureau), une indemnité égale à la valeur résiduelle de la réduction sur le(s) appareil(s), si la période minimale pour l'obtention de la réduction sur appareil n'a pas encore expiré au moment de la résiliation. Le Client trouvera plus d'informations dans le tableau « valeur résiduelle réduction sur appareil » du contrat.