

Conditions générales et politique de protection de la vie privée de Telenet



Conditions générales de Telenet	2
Conditions particulières pour Telenet Internet	7
Conditions particulières pour Telenet Télévision	9
Conditions particulières pour la location d'un(e) Digibox (HD)/Digicorder (HD)	10
Conditions particulières pour la Téléphonie Fixe de Telenet	10
Conditions particulières des services mobiles Telenet	11
Politique de protection de la vie privée	13

Conditions générales de Telenet

Les conditions générales de Telenet s'appliquent aux services de Telenet. Chaque service distinct fait également l'objet de conditions particulières incluant des dispositions spécifiques et des conditions contractuelles audit service. En cas de contradiction, les conditions contractuelles prévalent sur les conditions générales, et les conditions particulières prévalent sur les conditions générales.

1. Définitions

- Relevé de compte/Facture:** l'état descriptif des coûts et indemnités liés au(x) service(s) qui vous a (ont) été ou doi(ven)t vous être fourni(s) et – éventuellement – aux appareils vendus par Telenet dans le cadre du Contrat. Une Facture, que Telenet doit obligatoirement remettre à certains Clients en vertu de la législation belge en matière de TVA, comporte une confirmation de l'existence d'une créance liquide vis-à-vis du Client. Le Client doit communiquer son numéro de TVA. Les articles applicables aux Relevés de compte le sont aussi aux Factures.
- Client, Vous, Votre :** la personne physique, la personne morale ou l'association de fait avec laquelle Telenet conclut le présent Contrat, en ce compris toute personne qui agit ou dont nous pouvons raisonnablement penser qu'elle agit avec votre autorisation ou consentement.
- Telenet et entreprise liée à Telenet :** Telenet sprl, ayant son siège social à 2800 Malines, Liersesteenweg 4, RPM Anvers, division Malines, TVA BE 0473.416.418. La définition d'une entreprise liée à Telenet est conforme à la législation relative aux sociétés. Vous trouverez un récapitulatif des entreprises liées à Telenet sur www.telenet.be ou sur demande en vous adressant au Service Clientèle Telenet.

2. Application des conditions générales et composition du Contrat

- Les présentes conditions générales décrivent l'ensemble des droits et obligations entre le Client et Telenet eu égard au(x) service(s). Le Client déclare (i) avoir été suffisamment informé sur le contenu de ces conditions générales et des caractéristiques du (des) service(s) Telenet ainsi que les conditions générales et (ii) avoir reçu et accepté ces conditions générales. Vous pouvez consulter à tout moment la dernière version des conditions générales à l'adresse www.telenet.be ou sur simple demande auprès du Service Clientèle Telenet.
- Outre les conditions générales, le Contrat inclut aussi la confirmation d'achat, les conditions particulières, les conditions contractuelles et les autres dispositions spécifiées dans les présentes conditions générales ou la confirmation d'achat et tout amendement écrit du présent Contrat. (ci-après désigné "le Contrat").
- Tous les accords ou communications oraux ou écrits antérieurs portant sur le Contrat et/ou le(s) service(s) sont considérés comme nuls et sont remplacés par ce Contrat.
- Le Client ne peut en aucun cas modifier ou remplacer le Contrat, sauf convention contraire écrite.

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

- Telenet se réserve le droit, sans être tenu à la moindre indemnité, de ne pas conclure de Contrat ainsi que de résilier, suspendre ou dissoudre un Contrat existant notamment dans l'une des situations suivantes :
 - raisons techniques ;
 - données du Client incorrectes ou abus de ces données ;
 - indications sérieuses de fraude, de manque de solvabilité ou de non-paiement de nos services. Ces indications peuvent ressortir, par exemple, d'un historique précédant de défaut de paiement ;
 - utilisation d'un service Telenet en contradiction avec le Contrat, les dispositions légales ou réglementaires en vigueur, l'ordre public ou les bonnes mœurs, ou
 - nuisant au bon fonctionnement ou à l'intégrité du réseau Telenet ;
 - non-respect des obligations d'autres Contrats conclus avec Telenet ou des entreprises liées à Telenet.
- Le Client fournira à Telenet toutes les informations que Telenet estime nécessaires pour conclure le Contrat. Le Client s'engage à informer immédiatement Telenet de toute modification de ses données de contact et de ses données personnelles.

4. Entrée en vigueur et durée du Contrat

- Le Contrat entre en vigueur le jour de l'installation ou de l'activation du service.
- La durée du Contrat est également mentionnée sur la confirmation d'achat.
- Les contrats Telenet sont des contrats à durée indéterminée, à l'exception des contrats Telenet Mobile avec appareil (p ex. GSM, smartphone ou tablette) et les contrats Telenet pour les packs de chaînes payants. Les différentes durées de ces contrats sont mentionnées dans la liste des prix (voir www.telenet.be).
- Il sera tacitement reconduit pour une durée indéterminée à la date d'échéance de la durée minimale du Contrat. Les modalités de résiliation sont explicitées en article 11 des conditions générales, les conditions particulières et les conditions contractuelles.

5. Obligations de Telenet

- Telenet s'engage à mettre en œuvre tout son savoir-faire pour vous fournir des services ininterrompus de la meilleure qualité possible, conformément aux dispositions légales, réglementaires et contractuelles. Telenet fera de son mieux pour résoudre rapidement les éventuelles interruptions ou perturbations, ou pour procéder aux réparations requises à court terme.
- Sans préjudice de ce qui précède, vous avez le droit, en cas de perturbations ou d'interruptions persistantes de résilier le Contrat sans frais ou de demander que les frais d'abonnement correspondant à la durée de l'interruption susmentionnée vous soient crédités, sauf si cette interruption est imputable à vous-même ou à un autre opérateur.
- Telenet fournit ses services jusqu'au point de connexion au réseau (point via lequel vous avez accès aux services). Vous trouverez de plus amples renseignements sur la connexion Telenet et d'autres instructions techniques sur www.telenet.be.
- L'entretien et l'extension du réseau Telenet peuvent amener Telenet à limiter ou suspendre le(s) service(s) pendant une courte période, sans que Telenet vous soit redevable d'une quelconque indemnité. Telenet s'engage à mettre tout en œuvre pour vous en informer dans les plus brefs délais.
- Telenet assume les coûts inhérents à l'entretien et à l'extension du réseau Telenet et des appareils Telenet, ainsi qu'aux réparations des appareils terminaux vendus par Telenet et sous garantie chez Telenet, sauf en cas de tromperie, de faute ou de négligence grave du Client.
- Les réparations d'appareils terminaux du client (sauf convention contraire) et les réparations dues à votre utilisation incorrecte seront effectuées à vos frais (tarifs : voir www.telenet.be).
- Une indemnité de service forfaitaire peut être portée en compte pour les réparations, qui ne nécessitent pas une intervention urgente, en dehors des heures de bureau (tarifs : voir www.telenet.be).
- Si l'installateur de Telenet n'honore pas le rendez-vous fixé pour la réparation sans vous avertir au préalable, vous pourrez obtenir un dédommagement forfaitaire (tarifs : voir www.telenet.be).

6. Obligations du Client

- Le Client s'engage à n'utiliser les Services qu'à des fins légales, conformément au Contrat et aux consignes d'utilisation.
- Les services et leur contenu ne peuvent être utilisés que dans un contexte privé, sauf convention contraire.
- Les services et leur contenu ne peuvent pas être diffusés, commercialisés, vendus, loués, mis à disposition ou reproduits de quelque manière que ce soit et sur quelque support que ce soit au bénéfice de tout tiers, ni gratuitement ni à titre onéreux, sauf en cas d'approbation préalable, explicite, incontestable et écrite de Telenet. Il est également interdit au Client d'envoyer à des tiers, via le réseau Telenet, des messages textuels ayant la moindre teneur commerciale.
- Toute utilisation frauduleuse et/ou illégitime des appareils de Telenet est strictement interdite. La licence d'utilisation des logiciels de Telenet est personnelle et non cessible. Cette licence expire immédiatement en cas de résiliation du présent Contrat.
- Vous devez gérer en bon père de famille les appareils de Telenet, qui demeurent la propriété de Telenet. Les éventuelles perturbations ou interruptions doivent être signalées à Telenet par le Client. Le Client est responsable en cas de perte, de vol et d'endommagement des appareils de Telenet. Les appareils de Telenet ne seront pas vendus, loués ou cédés par le Client.
- Sous réserve d'une dérogation préalable, écrite et explicite de Telenet, les appareils et le réseau de Telenet ne pourront être entretenus et réparés que par une personne désignée par Telenet. Les appareils de Telenet doivent toujours demeurer aisément accessibles pour Telenet, afin de permettre un contrôle à tout moment. Telenet pourra réclamer à tout moment la restitution des appareils de Telenet, moyennant leur remplacement par des produits équivalents, sauf si le Client n'honore pas ses obligations en vertu des dispositions du Contrat.
- Si vous ne pouvez honorer un rendez-vous d'installation et/ou de réparation avec Telenet, vous devez en avertir Telenet à temps. À défaut, Telenet vous facturera une indemnité pour déplacement inutile (tarifs : voir www.telenet.be).

7. Coûts et indemnités

- Les coûts et indemnités dont vous êtes redevable pour les services sont mentionnés dans la confirmation d'achat ainsi que sur www.telenet.be. Un récapitulatif détaillé de tous les tarifs et frais sont également disponibles sur www.telenet.be.
- Telenet a le droit d'adapter ses prix et tarifs une fois par an, à l'index des prix de consommation. L'indexation des prix sera réalisée selon la formule suivante : nouveau prix = ancien prix x (dernier index connu/index au moment de la précédente détermination de prix). En cas d'une indexation, vous en sera averti un mois à l'avance de l'entrée en vigueur. Vous acceptez d'en être informé par e-mail ou par le biais de votre Relevé de compte, et vous reconnaissez que cela constitue une notification suffisante, raisonnable et individuelle. En cas d'une indexation, vous avez le droit de résilier sans frais le contrat par lettre écrite au plus tard avant le dernier jour du mois suivant la réception du dernier Relevé de compte après l'entrée en vigueur de l'indexation.
- Frais d'installation**
 - Vous avez le choix entre différents types d'installation. Ces derniers vous sont expliqués sur www.telenet.be. Les frais d'installation facturés dépendront de l'installation choisie.
 - Le prix des appareils vendus par Telenet – adaptateur Powerline, station de base sans fil, câble HDMI, câble DVI, modem sans fil, multiprise, Digibox, Digicorder, etc. – n'est pas inclus dans les frais d'installation.
 - Après l'installation par Telenet, le certificat de qualité est signé. Sauf mention contraire sur le certificat de qualité, l'installation est considérée comme réussie. À partir du moment où le certificat de qualité est signé, le risque de perte, de vol ou d'endommagement des appareils de Telenet et des appareils terminaux vendus par Telenet vous est transféré. En cas de livraison ou de remise d'appareils de Telenet ou d'appareils terminaux vendus par Telenet, le risque de perte, de vol ou d'endommagement vous est transféré à partir du moment de livraison ou de remise.
 - Si vous avez opté pour une installation de type Self Starter ou si une installation n'est pas nécessaire (simple activation par Telenet), vous êtes censé avoir été correctement raccordé à partir du moment d'activation.
 - Si vous ne disposez pas d'un raccordement de câblodistribution existant et fonctionnel et que vous demandez à Telenet de le fournir, les frais en seront déterminés préalablement aux travaux et de commun accord entre vous et Telenet.

7.3.6. Vous déclarez disposer de toutes les licences nécessaires pour le logiciel installé sur votre appareil terminal. Telenet n'assume en aucun cas une responsabilité pour le logiciel déjà installé sur votre appareil terminal.

7.4. Frais d'abonnement

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

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

8. Modalités de facturation et de paiement

8.1. À moins que vous ne disposiez uniquement de la télédistribution de Telenet (relevé de compte annuel), les services vous seront facturés mensuellement. Telenet se réserve le droit de vous les facturer selon une autre fréquence en cas de volumes excessifs (soit le double d'une consommation moyenne pour le service concerné), pour des raisons de solvabilité (indications sérieuses de fraude, de manque de solvabilité ou de non-paiement des services Telenet) ou pour des raisons liées à la technique des systèmes (par ex. des problèmes informatiques).

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

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

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

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

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

8.7. Les relevés de compte comportent également la mention "règlement de services de tiers cf. Circulaire TVA 50/2009". Cette consommation tierce ou ces services de tiers sont facturés et perçus par Telenet, mais vous devez adresser vos éventuelles réclamations au tiers même.

8.8. Non-paiement

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

8.8.2. Par ailleurs, les Relevés de compte, après la clôture des services et sans préjudice des dispositions de l'article 10, non payés à échéance seront majorés, d'intérêts légaux (calculés à partir de la date d'échéance jusqu'à la date de paiement intégral) ainsi que d'une indemnité s'élevant à 15 % (en vue d'indemniser les frais extrajudiciaires contractés après la clôture) des montants en souffrance avec un minimum de 40 EUR, sans préjudice du droit de Telenet quant à réclamer une indemnité plus élevée moyennant preuve d'un dommage plus important réellement subi.

8.8.3. Si Telenet ne vous règle pas les éventuels montants qu'il vous doit dans le délai convenu, vous aurez droit à des intérêts de retard similaire à partir du moment où Telenet aura été informé du numéro de compte du Client.

9. Garantie et acompte

9.1. Telenet peut, avant la conclusion du Contrat ainsi que pendant la durée du Contrat, réclamer une garantie ou un acompte dans les cas suivants: si le Client s'avère en défaut de paiement pendant la durée du Contrat, si le Client s'est avéré en défaut de paiement dans le passé (le cas échéant, dans le cadre d'un Contrat antérieur entre le Client et Telenet ou entre un utilisateur et Telenet), si les informations fournies par le Client sont incomplètes, en cas de demande d'itinérance (voix et données), en cas d'utilisation de numéros spéciaux, en cas de constat d'une consommation excessive (soit le double d'une consommation moyenne du service concerné) ou d'indications sérieuses de fraude.

9.2. La garantie (maximum 2.500 euros) peut être utilisée intégralement pour le paiement (partiel) de Relevés de compte impayés, après que Telenet en a informé le Client, à l'exception des trois (3) premiers relevés de compte que vous recevrez après la date de paiement de la garantie.

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

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

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

10.2. Telenet peut décider, de plein droit, et sans mise en demeure préalable ni indemnité, de résilier le Contrat si vous avez commis une infraction grave et/ou répétée envers vos obligations découlant de ce Contrat, d'un autre Contrat avec Telenet ou d'un Contrat avec une entreprise liée à Telenet; si vous vous êtes abstenus à plusieurs reprises de payer vos Relevés de compte/Factures; si vous êtes en état de faillite ou de cessation de paiement; si vous avez conclu un arrangement avec vos créanciers; si vous êtes déclaré insolvable; si vous êtes mis en liquidation; ou si un curateur, un administrateur provisoire, un médiateur de dettes ou une personne similaire a été désigné. Ces mesures ne portent pas préjudice au droit de Telenet de réclamer le paiement intégral de tous les montants en souffrance, des frais d'activation, des intérêts de retard, des indemnités ainsi que d'autres indemnités contractuelles et des dommages-intérêts pour les préjudices subis par Telenet à la suite de vos actes ou de votre négligence.

10.3. En cas d'urgence, ou de mandat et/ou décision des autorités ou du tribunal, Telenet peut suspendre directement votre raccordement de plein droit, sans mise en demeure préalable et sans vous devoir la moindre indemnité ou résilier le Contrat avec effet immédiat. Dans ce cas, vous recevez un avis justificatif écrit dans les plus brefs délais. Ces mesures ne portent pas préjudice au droit de Telenet de réclamer le paiement intégral de tous les montants en souffrance, des frais d'activation, des intérêts de retard, des indemnités ainsi que d'autres indemnités contractuelles et des dommages-intérêts éventuels pour les préjudices subis par Telenet à la suite de vos actes ou de votre négligence.

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

11. Modalités de résiliation par le client

11.1. Vous pouvez résilier le Contrat durant la durée contractuelle minimale moyennant le paiement de frais administratifs de résiliation équivalant aux frais d'abonnement pour les mois restants jusqu'à la fin de la durée minimale, sauf mention contraire sur le Contrat et sauf telles que prévues dans l'article 11.2.

11.2. Vous pouvez résilier le Contrat immédiatement durant la durée minimale et sans frais en cas de perturbations ou d'interruptions sérieuses (voir l'article 5.2.), en cas de modifications telles que prévues dans l'article 17.1. et si vous déménagez vers une zone Telenet non raccordable à condition d'en avertir Telenet au moins un mois avant la date du déménagement et de fournir une preuve de ce déménagement à Telenet.

11.3. Si vous n'avez pas résilié le Contrat au plus tard un (1) mois avant la fin de la durée minimale par toutes les ressources écrites et sans motivation, celui-ci est automatiquement prolongé pour une durée indéterminée.

11.4. Vous pouvez en tout temps résilier le Contrat pour une durée indéterminée par toutes les ressources écrites et sans motivation au moment choisi par l'abonné. Nous mettons fin au service concerné le plus rapidement possible compte tenu de la technique et en communiquant à l'abonné une confirmation écrite.

11.5. À la fin de ce Contrat, quelle qu'en soit la raison, le Client paiera à Telenet tous les montants qu'il lui doit dans le cadre de ce Contrat.

11.6. Sauf résiliation de votre chef du Contrat durant la période minimale, Telenet vous remboursera les éventuels frais d'abonnement et/ou droits d'auteur prépayés.

11.7. Les appareils Telenet mis à la disposition du Client doivent être restitués en bon état à Telenet, à moins que Telenet ne vous fournisse d'autres Instructions à ce sujet.

12. Vie privée

12.1. Les données personnelles communiquées par le Client et les membres de sa famille, les données relatives à l'utilisation des services (notamment les données concernant l'utilisation du service Film à la carte, tel que le choix de film, l'heure, la durée, etc.), les données de facturation et de paiement ainsi que les données techniques sont traitées par Telenet pour

- l'exécution du Contrat;
- la gestion de la clientèle;
- la mise en œuvre d'études de marché et l'établissement de profils d'utilisation;
- des objectifs de promotion et de prospection tel que le marketing direct (plus particulièrement pour tenir le Client régulièrement informé des nouveaux avantages;
- produits ou services et promotions en cours de Telenet et des entreprises liées à Telenet);
- l'amélioration du service; et
- l'octroi de recommandations ou de préférences.

12.2. Si le Client souhaite s'opposer au traitement des données concernant son utilisation et l'utilisation par les membres de sa famille des services, il peut le signaler à l'adresse suivante: Telenet, Service Clientèle, Liersesteenweg 4, 2800 Malines.

12.3. Les données susmentionnées du Client et des membres de sa famille peuvent être communiquées aux entreprises liées à Telenet ainsi qu'à des tiers travaillant et/ou effectuant des ventes au nom et pour le compte de Telenet pour les mêmes fins. Si le Client ne souhaite pas recevoir de publicités de Telenet ou d'entreprises liées à Telenet, il est tenu de le signaler à l'adresse suivante: Telenet, Service Clientèle, Liersesteenweg 4, 2800 Malines.

12.4. Telenet ne transmet en principe aucune donnée personnelle à des tiers sauf pour respecter des obligations légales, en cas de demande expresse des autorités judiciaires ou des services de police, ainsi que dans les cas et conditions stipulés ci-dessous:

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

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

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

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

13. Responsabilité de Telenet

13.1. La responsabilité de Telenet ne peut être invoquée que dans la mesure où vous pouvez démontrer que Telenet a commis une faute contractuelle grave, en cas de malveillance ou si Telenet n'a pas respecté un engagement qui constitue une des principales prestations du Contrat. La responsabilité de Telenet est limitée à la réparation du dommage prévisible, direct et personnel que vous avez subi, à l'exclusion de tout dommage indirect ou immatériel, notamment, mais sans être limitatif, une perte commerciale, de revenus ou de bénéfices, une perte de clients ou de contrats, et une perte ou un endommagement de données ou d'enregistrements. En tous les cas, la responsabilité de Telenet se limite à l'équivalent de 3 mois de frais d'abonnement pour le service concerné.

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

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

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

14. Responsabilité du Client

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

14.2. Le Client est responsable des appareils Telenet mis à disposition, du fonctionnement irréprochable des appareils terminaux raccordés au réseau Telenet, du raccordement correct des appareils terminaux au réseau Telenet et de l'utilisation adéquate de ses appareils terminaux ou des appareils de Telenet.

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

15. Réclamations

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

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

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

16. Transfert du Contrat

16.1. Transfert par Telenet

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

16.2. Transfert par le Client

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

17. Modifications

17.1. Modifications en tout temps

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

17.2. Modification après la durée minimale du Contrat

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

17.2.2. En cas de majoration de prix ou de modifications unilatérales au sens de l'article 108 § 2 de la loi relative aux communications électroniques de 13 juin 2005, vous en sera averti un mois à l'avance de l'entrée en vigueur de ces changements. Vous acceptez d'en être informé par e-mail ou par le biais de votre Relevé de compte, et vous reconnaissez que cela constitue une notification suffisante, raisonnable et individuelle.

17.2.3. Si vous n'êtes pas d'accord avec une modification unilatérale au sens de l'article 108 § 2 de la loi relative aux communications électroniques de 13 juin 2005, vous avez le droit de résilier sans frais le Contrat par lettre écrite au plus tard avant le dernier jour du mois suivant l'entrée en vigueur des changements. En cas de majoration de prix unilatérale, vous avez le droit de résilier sans frais le contrat par lettre écrite au plus tard avant le dernier jour du mois suivant la réception du dernier Relevé de compte après l'entrée en vigueur des changements.

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

18. Droit applicable

Le présent Contrat est régi par le droit belge.

Conditions particulières pour Telenet Internet

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

1.1. Courrier électronique et adresse e-mail

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

1.1.2. Si vous n'utilisez pas l'adresse e-mail Telenet, vous vous engagez à informer Telenet de l'existence d'une autre adresse e-mail ou à gérer cette adresse e-mail vous-même via My Telenet, de sorte que les e-mails puissent être envoyés vers une adresse e-mail opérationnelle et que nous puissions maintenir une communication orientée client.

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

1.2. Espace web

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

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

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

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

1.3. Noms de (sous-)domaine

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

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

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

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

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

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

- 2.1. Telenet s'engage à intégrer des protections dans le réseau Telenet afin de minimiser les risques d'abus. Telenet ne pourra toutefois pas exclure toute forme d'utilisation inappropriée.
- 2.1.1. Telenet décline dès lors toute responsabilité pour les virus, les e-mails indésirables, les intrus pénétrant votre ordinateur via des ports non surveillés ou d'autres formes de criminalité informatique perpétrée par des tiers.
- 2.2. Telenet prendra des mesures à l'encontre des abus commis sur le réseau Telenet par ses Clients et les utilisateurs de ses services, pour autant que Telenet en ait connaissance. Si une situation s'avère particulièrement urgente, Telenet peut suspendre immédiatement la connexion à titre temporaire afin de préserver l'intégrité du réseau. Si l'abus ne cesse pas, Telenet peut décider de suspendre l'abonnement concerné ou prendre d'autres mesures conformément aux conditions générales.
- 2.2.1. Pour les abus commis sur d'autres réseaux ou par des personnes ayant des adresses IP non octroyées par Telenet, le gestionnaire de l'adresse IP concernée devra être informé afin de pouvoir identifier son Client et prendre les mesures requises. Pour connaître le gestionnaire concerné, vous pouvez consulter les banques de données WHOIS (voir www.telenet.be).
- 2.3. Sur demande de tiers compétents, Telenet peut procéder au blocage de certaines informations illégitimes sur internet. Dans ce cas, vous n'avez pas le droit de résilier le Contrat conformément aux articles 11.2. et 17.2. des conditions générales.

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

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

- 3.1.1. Pour avoir accès au service internet, le Client reçoit un ou plusieurs noms d'utilisateur et mots de passe personnels. Le Client est responsable de leur sécurité, de leur confidentialité et de leur utilisation appropriée. À cette fin, le Client devra prendre toutes les mesures nécessaires pour garantir la confidentialité, la sécurité et l'usage approprié de tous les noms d'utilisateur et mots de passe liés au service internet, et veiller à ce qu'ils ne soient pas divulgués à des tiers. Votre mot de passe et votre nom d'utilisateur ne seront pas demandés par Telenet, sauf si cela s'avère absolument nécessaire et uniquement dans le cadre d'une intervention téléphonique ou en réaction à un e-mail du client.
- 3.1.2. Toute utilisation d'un service quel qu'il soit après identification par un nom d'utilisateur et un mot de passe valide sera irrévocablement considérée comme preuve d'utilisation par le Client. Vous devez informer Telenet immédiatement si vous avez une raison de penser qu'un nom d'utilisateur ou un mot de passe est connu d'une personne non autorisée à l'utiliser ou qu'un nom d'utilisateur ou un mot de passe est ou pourrait être utilisé de manière non autorisée.
- 3.1.3. Si Telenet a des raisons de penser que la confidentialité et/ou la sécurité sont en danger ou enfreintes ou que le service internet fait l'objet d'un abus, Telenet peut changer votre nom d'utilisateur ou mot de passe et vous en informer.
- 3.1.4. Si vous oubliez votre nom d'utilisateur ou mot de passe, vous pouvez demander un nouveau mot de passe via My Telenet à condition de satisfaire aux contrôles de sécurité définis par Telenet à cet effet.

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

- 3.2.1. Le Client s'engage à utiliser le service internet sans perturber d'autres utilisateurs ni le réseau de Telenet de quelque manière que ce soit. Le Client s'engage à respecter les informations concernant l'accès et la consommation du service internet, notamment en termes de volume, de vitesse et d'utilisation de peer-to-peer, disponibles sur www.telenet.be/consommationinternet.
- 3.2.2. Telenet peut être tenu, pour des raisons techniques, de modifier temporairement ou définitivement certaines spécifications de la formule d'abonnement de votre choix, en vue d'assurer la continuité du service à tous ses clients. De telles modifications sont nécessaires pour assurer à tous les clients la continuité du service de votre choix. De telles modifications sont nécessaires pour poursuivre le service de votre choix et ne forment aucune modification unilatérale de la part de Telenet.

4. Dispositions relatives au service Telenet Security Pack

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

- 4.1.1. Le service Telenet Security Pack (abrégié "Service TSP") vous octroie une licence pour le logiciel F-Secure (abrégié "logiciel TSP"), qui optimise la protection de votre PC contre les virus et intrus pénétrant via des ports non surveillés.

4.2. Installation du logiciel TSP et utilisation du service TSP

- 4.2.1. Le Client s'engage à effacer toute autre application de sécurité avant d'installer le logiciel TSP.
- 4.2.2. Tous les droits qui vous sont octroyés en vertu des présentes conditions générales, dont le droit d'utiliser le service TSP, sont attribués à la condition résolutoire expresse que vous acceptiez et respectiez les conditions de licence distinctes relatives au logiciel TSP.
- 4.2.3. Vous utilisez le logiciel TSP à vos risques et sous votre responsabilité. Vous préserverez Telenet de tout préjudice que Telenet ou le fournisseur du logiciel TSP pourrait encourir à la suite d'une utilisation illégitime de votre part.

4.3. Dispositions complémentaires relatives à la responsabilité de Telenet

- 4.3.1. Vu l'évolution permanente de la criminalité informatique et l'ingéniosité des technologies utilisées à cette fin, Telenet ne peut pas garantir que tous les virus seront contenus, ni qu'aucun e-mail indésirable ne vous parviendra, ni que votre ordinateur sera totalement préservé d'intrus pénétrant via des ports non surveillés.
- 4.3.2. Compte tenu des limitations techniques existantes et de l'évolution constante des technologies, Telenet ne peut, entre autres, offrir aucune garantie que le service TSP sera toujours accessible et fonctionnel ni qu'il sera totalement exempt d'interruptions ou d'erreurs.
- 4.3.3. Telenet décline toute responsabilité pour les dommages susceptibles d'être occasionnés sur ce plan à vos appareils terminaux et/ou à vos logiciels.

4.4. Dispositions complémentaires en matière de vie privée

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

Conditions particulières pour Telenet Télévision (Télévision analogique et numérique)

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

1. Smartcard

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

2. Téléviseurs et Digibox ou Digicorder

- 2.1. Le Client a le droit de raccorder quatre (4) téléviseurs maximum par abonnement. Une Digibox ou un Digicorder de Telenet doit être connecté(e) à chaque téléviseur pour permettre l'accès au service de télévision digitale sur chaque téléviseur, sauf que dans le cas où Telenet offre des autres possibilités techniques.
- 2.2. Le Client cédant à un tiers le Digicorder ou la Digibox qu'il a acheté(e) en avertira immédiatement Telenet. Telenet désactivera alors la Smartcard du Client et, le cas échéant, la connexion (interactive) à la plate-forme de télévision digitale. Dans le cas d'une telle cession, Telenet invitera le Client à céder aussi la Smartcard. Le Client demeurera responsable de l'utilisation des services par le biais du Digicorder ou de la Digibox cédé(e) jusqu'au moment de la notification de la cession.

3. Dispositions complémentaires en matière de responsabilité:

- 3.1. Les informations relatives aux programmes figurant dans le guide TV sont fournies à titre purement informatif. Le Client reconnaît et accepte que Telenet ne porte aucune responsabilité concernant le contenu qui est fourni par les stations et intégré dans le guide TV, la programmation ou les applications interactives enregistrées illégalement par une chaîne, ou les informations fournies par des tiers pour les jeux et services payants. Cette énumération n'est pas limitative.
- 3.2. Telenet ne porte aucune responsabilité pour les produits et services fournis par des tiers via la plate-forme de télévision digitale, ni pour le contenu des informations sur ce plan, ni pour le suivi/service après-vente relatif aux commandes.

4. Sécurité

4.1. Chef de famille du raccordement

- 4.1.1. Au moyen d'un code PIN personnel, le Client peut donner accès au service de télévision digitale à un nombre maximal de membres de sa famille fixé par Telenet. Les membres de la famille, dont le nombre aura été communiqué à Telenet, disposeront d'un code PIN unique qui les identifiera d'une façon unique sur le réseau de Telenet.
- 4.1.2. Le Client reste, vis-à-vis de Telenet et des tiers éventuels, seul responsable de l'utilisation qui est faite du service de télévision digitale par le biais de son raccordement. Toute utilisation des services par les membres de la famille sera donc toujours et exclusivement portée en compte au Client.
- 4.1.3. Le Client est seul responsable pour la fixation des droits d'utilisation des membres de sa famille. À cet effet, il dispose des moyens de contrôle suivants :
- contrôle des chaînes et des programmes, qui permet au chef de famille de déterminer qui a accès à des chaînes ou programmes individuels sur la base de codes d'âge ;
 - protection des modalités de paiement, qui permet au chef de famille de déterminer le montant à partir duquel une confirmation est requise par un code PIN et quels sont les membres de la famille qui peuvent procéder à des paiements au-dessus de ce montant ; et
 - contrôle du budget, qui permet au chef de famille d'instaurer une limite journalière ou mensuelle pour toute la famille (y compris le chef de famille) et qui ne peut être dépassée.

4.2. Codes PIN

- 4.2.1. Le Client est seul responsable de la confidentialité de son code PIN et des codes PIN des membres de la famille. Toute utilisation qui est faite des Services après l'introduction du code PIN du Client ou des codes PIN des membres de la famille est réputée avoir été faite par le Client ou avec l'autorisation du Client.
- 4.2.2. Avec le code PIN du chef de famille, il est possible :
- (I) d'avoir accès à la boîte aux lettres électronique du chef de famille ;
 - (II) de créer et modifier l'accès des membres de la famille aux services ;
 - (III) d'activer et désactiver toutes les protections des différents membres de la famille ;
 - (IV) de modifier le code PIN des membres de la famille et du Chef de famille ;
 - (V) de déterminer le montant à partir duquel une confirmation avec un code PIN est requise pour les paiements ;
 - (VI) de modifier les informations personnelles des membres de la famille et du chef de famille (nom, adresse, code PIN,...) ; et
 - (VII) de fixer toutes les fonctions des membres de la famille.

5. Offre de chaînes

Le Client reconnaît et accepte que l'offre de chaînes analogique et numérique de Telenet peut être soumise à des modifications en raison de circonstances indépendantes de la volonté de Telenet. Pour ces raisons, le Client accepte que Telenet modifie son offre de chaînes en cas de faillite d'une station, si Telenet et la station concernée ne parviennent pas à trouver un accord sur les conditions de transport et/ou de distribution, si les chiffres d'audimat révèlent qu'une chaîne n'intéresse qu'un public très limité, si les restrictions de capacité sur le réseau Telenet (par ex. en cas de besoin croissant d'une capacité numérique) nécessitent une modification de l'offre de chaînes, ou suite une décision légale ou judiciaire. Dans ce cas, vous n'avez pas le droit de résilier le Contrat conformément aux articles 11.2. et 17.2. des conditions générales. Dans la mesure du possible, Telenet mettra tout en œuvre pour remplacer les chaînes concernées par des chaînes identiques dans les plus brefs délais.

Conditions particulières pour la location d'un(e) Digibox (HD)/Digicorder (HD)

(ci-après dénommés "l'Appareil")

1. Location et installation de l'Appareil

- 1.1. Telenet loue l'Appareil au Client, qui l'accepte, pour la durée contractuelle mentionnée dans ces conditions particulières. Le Client reconnaît avoir reçu l'Appareil en bon état.
- 1.2. Les risques liés à l'Appareil sont transférés au Client au moment de sa livraison au Client.
- 1.3. Telenet reste à tout moment propriétaire de l'Appareil.
- 1.4. Le Client veillera à ce que l'Appareil soit installé dans un espace adéquat pour la sécurité de l'installation, de l'entretien, du fonctionnement et de l'enlèvement de l'Appareil. Le Client garantit que les raccordements électriques requis sont présents sur le lieu de l'installation.
- 1.5. Le Client ou, le cas échéant, la personne désignée par Telenet installera l'Appareil conformément à la notice d'utilisation de l'Appareil.
- 1.6. L'activation des fonctions interactives de l'Appareil sera exclusivement assurée par un préposé de Telenet, sauf convention contraire. Après un rendez-vous, le Client accordera le libre accès à cette personne au lieu de l'installation et à tous les autres locaux où elle doit avoir accès pour activer les fonctions interactives. Lors de la première activation d'un Appareil, le Client s'engage à régler immédiatement le montant de l'activation à la première demande de Telenet.

2. Utilisation de l'Appareil

- 2.1. Le Client utilisera l'Appareil en bon père de famille et ce, conformément aux dispositions stipulées dans la notice explicative et à toutes autres directives ou recommandations de Telenet. Il n'y apportera pas de modifications ou d'adaptations.
- 2.2. Le Client gardera l'Appareil en sa possession et sous son contrôle exclusifs sur le lieu de l'installation. Le Client ne vendra pas, ne louera pas, ne cédera pas, ne mettra pas à gage ou ne mettra à disposition de tiers d'aucune autre façon l'Appareil, et préservera l'Appareil de toute saisie ou de toute autre charge. Il utilisera l'Appareil exclusivement pour un usage privé.
Le Client est entièrement responsable de toute perte ou de tout vol de l'Appareil.
Le Client conservera l'Appareil en bon état et informera immédiatement Telenet de toute perte ou dommage, et communiquera toute panne grave ou persistante dans les plus brefs délais.
Le Client communiquera à Telenet la nature des problèmes constatés ainsi que le numéro de l'Appareil. À la fin de ce Contrat, lors de la restitution de l'Appareil, Telenet aura le droit de porter en compte au Client les dommages qu'il aura constatés à l'Appareil. Dans ce but, il communiquera par écrit au Client les dommages constatés lors de la restitution de l'Appareil.
Les données (programmes, films, photos, etc.) que le Client peut enregistrer avec le Digicorder HD sont notamment protégées par la législation relative à la protection des droits d'auteur et les droits connexes. Telenet ne peut en aucun cas être tenu pour responsable du contenu des données stockées par le loueur sur le disque dur. Le Client préservera Telenet de toutes réclamations découlant d'une utilisation impropre, illégale ou frauduleuse du Digicorder HD.

3. Réparations

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

4. Modalités de résiliation et reprise de l'Appareil

- 4.1. Le Contrat peut être résilié via la restitution de l'Appareil en bon état à Telenet après résiliation du service de télévision digitale de Telenet, sauf convention contraire.
- 4.2. À la fin de ce Contrat, quelle qu'en soit la raison, le Client restituera l'Appareil à Telenet conformément aux instructions fournies au moment de la résiliation.
- 4.3. Si le Client néglige de restituer l'Appareil à Telenet dans le délai prévu à cet effet ou le restitue dans un état incorrect, il s'engage à payer à Telenet une indemnité forfaitaire fixée par Telenet pour l'Appareil, sans préjudice du droit pour Telenet de réclamer un montant plus élevé s'il peut démontrer un dommage plus important. (pour de plus amples informations sur les indemnités : voir www.telenet.be).

Conditions particulières pour la Téléphonie Fixe de Telenet

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

- 1.1. Le service de téléphonie fixe vous permet d'établir une connexion à l'aide d'un téléphone fixe ou d'un fax, au sein du réseau Telenet et avec tout autre réseau téléphonique et inversement. Ces connexions peuvent être limitées, à votre demande ou par Telenet selon les possibilités techniques, en cas de volumes d'appels excessifs (soit le double d'une consommation moyenne du service concerné), pour des raisons de solvabilité. Vous en serez dûment informé.
- 1.2. Vous vous engagez à ne pas utiliser le service de téléphonie fixe pour établir une connexion qui soit contraire à la législation belge, européenne ou internationale. Vous vous engagez également à n'utiliser le service de téléphonie fixe qu'à des fins honorables, non contraires à l'ordre public et conformes aux normes acceptées de bonnes vie et mœurs.

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

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

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

- 3.1. La durée des communications nationales et internationales automatiques est mesurée en secondes. La durée d'une communication est le temps compris entre le moment où l'appelé décroche et le moment où l'appelant raccroche.
- 3.2. Outre les frais de conversation ou les coûts liés au transfert de données, des frais de connexion peuvent être imputés.

4. Transfert de numéro et numéro secret

- 4.1. En cas de transfert de numéro, Telenet mettra tout en œuvre pour que ce transfert se déroule au mieux. Il se peut néanmoins que ce transfert s'avère impossible pour des raisons techniques.
- 4.2. Lors de votre demande de raccordement, vous pouvez demander un numéro secret afin que votre numéro d'appel n'apparaisse pas dans les annuaires, ni lors d'un appel téléphonique ou de l'envoi d'un fax. Telenet ne fournira pas non plus de renseignements à ce sujet à des tiers, sauf à la demande des services d'urgence, en cas d'obligation légale ou sur injonction d'une instance juridique ou administrative.

5. Annuaires et services de renseignements

- 5.1. Le détenteur d'une ligne téléphonique a droit à une mention sans frais de ses données dans l'annuaire des Pages Blanches, comme stipulé par la loi. Si vous avez plusieurs lignes téléphoniques à la même adresse ou dans la même localité, vous pouvez obtenir sans frais une ligne supplémentaire de texte par ligne téléphonique.
- 5.2. Conformément à la législation en vigueur, les données portant sur votre identité et votre raccordement, ainsi que toute modification y afférente, sont transmises aux éditeurs des annuaires pour publication et aux opérateurs avec lesquels nous avons conclu un accord pour la fourniture de renseignements destinés aux abonnés de ces opérateurs. En vue de la réédition annuelle de l'annuaire des Pages Blanches, nous devons, en exécution des accords conclus, communiquer ces données aux éditeurs de l'annuaire au plus tard 3 mois avant leur publication. Les raccordements effectués après ce délai susmentionné ne pourront plus être repris dans la prochaine édition des Pages Blanches. Telenet ne peut en être tenu pour responsable. Toute modification des données sera reprise le plus rapidement possible dans les Pages Blanches et dans le fichier du service des renseignements téléphoniques.
- 5.3. Les services de renseignements des opérateurs avec lesquels nous avons conclu un accord communiquent à tous ceux qui le demandent un numéro non secret - ceci est aussi possible via internet - ainsi que les renseignements sur un raccordement qui sont repris dans l'annuaire ou destinés à y être repris.

Conditions particulières des services mobiles Telenet

1. Transfert de numéro

- 1.1. En cas de transfert de numéro, Telenet mettra tout en œuvre pour que ce transfert se déroule au mieux. Il se peut néanmoins que ce transfert s'avère impossible pour des raisons techniques.
- 1.2. En cas de résiliation d'un abonnement, le Client doit tenir compte du fait que le numéro mobile existant peut être conservé jusqu'à 1 mois (numéros non Telenet) et jusqu'à 3 mois (numéros Telenet). Après ces périodes, le numéro mobile est retransféré à l'opérateur qui est propriétaire du numéro (numéros non Telenet) ou peut être attribué à un autre client (numéros Telenet).

2. Carte SIM

- 2.1. Par numéro attribué, Telenet remettra au Client une carte SIM destinée à l'utilisation des services mobiles Telenet.
- 2.2. Le Client s'engage à ne pas utiliser la carte SIM d'une manière autre que celle prévue dans le Contrat. Les cartes SIM ne peuvent être utilisées que dans des appareils mobiles individuels (combinés) et ne peuvent en aucun cas être utilisées dans des appareils du type "Sim box", "GSM gateway" ou dans des appareils similaires.
- 2.3. Les cartes SIM sont exclusivement destinées à un usage personnel et ne peuvent en aucun cas être utilisées dans le cadre d'une revente de communication ou de reroutage. Les infractions aux points ci-dessus donneront lieu à une indemnité forfaitaire de 1.000 EUR par infraction.
- 2.4. Le Client prendra toutes les précautions nécessaires pour éviter que sa carte SIM soit utilisée de manière inadaptée ou illégitime. Le Client est responsable de tous les dommages occasionnés à Telenet ou à des tiers suite à l'utilisation de la carte SIM par qui que ce soit et dans n'importe quel appareil de téléphonie mobile, même en cas de perte ou de vol. En cas de perte ou de vol de la carte SIM, le Client reste responsable de l'utilisation et du paiement jusqu'au moment où le Client avertit Telenet et demande une suspension temporaire de la carte SIM. Dans l'attente d'une suspension définitive, le Client recevra ensuite une nouvelle carte SIM - moyennant paiement, le cas échéant - et les services mobiles Telenet seront réactivés dans les plus brefs délais.

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

- 3.1. Les services mobiles Telenet vous permettent d'établir une connexion dans le réseau Telenet, et avec tout autre réseau téléphonique et inversement. Ces connexions peuvent être limitées, à votre demande ou par Telenet selon les possibilités techniques, en cas de volumes d'appels excessifs (soit le double d'une utilisation moyenne du service concerné), pour des raisons de solvabilité. Vous en serez dûment informé.
- 3.2. Vous vous engagez à ne pas utiliser les services mobiles Telenet pour établir une connexion qui soit contraire à la législation belge, européenne ou internationale. Vous vous engagez également à n'utiliser les services mobiles Telenet qu'à des fins honorables, non contraires à l'ordre public et conformes aux normes acceptées de bonnes vie et mœurs.

3.3. Utilisation normale

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

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

- un usage visant à détourner les communications, directement ou indirectement, ou en vue d'une revente de quelque manière que ce soit des services mobiles Telenet à des tiers sans l'accord écrit préalable de Telenet ;
 - un usage d'une manière qui perturbe le fonctionnement fiable et correct de certaines fonctions du réseau Telenet ou d'un réseau normalement repris par le réseau Telenet. Les exemples d'un fonctionnement fiable et correct sont la communication du numéro d'identification de l'appelant (sauf instruction contraire), la communication du numéro IMEI de l'appareil pour la téléphonie mobile qui émet l'appel, l'interception et l'enregistrement de communications en raison d'une injonction des autorités judiciaires ou administratives compétentes, ou l'enregistrement et la conservation des données d'appel et d'identification ;
 - un usage de telle sorte que l'identification ou la localisation de l'appelant suite à un appel d'urgence ne soit plus possible, ou de sorte que le réseau Telenet soit saturé ou que son bon fonctionnement en soit perturbé ;
 - toute utilisation d'une autre manière que celle communiquée à Telenet par le Client à la conclusion du Contrat ;
 - une utilisation d'une manière qui diffère nettement en termes de fréquence, de répartition entre les différents types de communication (téléphonie, transmission de données, SMS, MMS,...) ou temps de connexion, des moyennes des différents Clients des services mobiles Telenet ;
 - l'utilisation d'un appareil dont le mode d'emploi tombe ou est tombé sous un des points précédents selon Telenet ;
 - tout autre usage contraire aux conditions particulières en vigueur des services mobiles Telenet.
- 3.4. Telenet peut fournir la preuve des utilisations interdites précitées par tous les moyens, y compris les données et relevés provenant de ses propres systèmes et de ceux d'autres opérateurs de réseaux de télécommunications par où est passée la communication. Le Client et Telenet considèrent ces données et relevés comme véridiques jusqu'à preuve du contraire.

4. Obligations complémentaires du Client

- 4.1. À la demande de Telenet, le Client lui communiquera le numéro d'identification de la carte SIM et/ou le numéro IMEI (permettant l'identification de l'Appareil terminal) de l'Appareil terminal utilisé pour les services mobiles Telenet, et dont provient l'appel, afin que Telenet puisse intercepter, enregistrer et/ou sauvegarder certaines communications ou données d'appel et d'identification en raison d'une injonction d'autorités judiciaires ou administratives compétentes.
- 4.2. Sans préjudice des autres dispositions du présent Contrat, le Client s'abstiendra des actes suivants (liste non exhaustive) :
- usage de telle sorte que l'identification ou la localisation de l'appelant suite à un appel d'urgence ne soit plus possible, ou de sorte que le Réseau Telenet soit saturé ;
 - toute tentative de copier les données techniques d'identification de la carte SIM et tout usage frauduleux ou illégitime de la carte SIM ; exposition de la carte SIM à une décompilation, analyse ou rétrotechnique ou création d'un logiciel dérivé.

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

- 5.1. Dispositions complémentaires relatives aux indemnités, coûts et modalités de facturation.
- 5.2. Outre les frais de conversation ou les coûts liés au transfert de données, des frais de connexion peuvent être imputés si le Client téléphone à un abonné d'un autre réseau.
- 5.3. Si vous séjournez à l'étranger, vous pouvez recourir à un opérateur de roaming alternatif. Plus d'informations sur www.telenet.be/possibilitesderoaming

Politique de protection de la vie privée

Généralités

La protection de la vie privée revêt, selon nous, une importance cruciale. Nous souhaitons, dans ce cadre, informer nos clients et utilisateurs de nos services et sites web, les respecter et leur permettre de contrôler la manière dont sont traitées leurs données. Nous vous garantissons une utilisation correcte de vos données à caractère personnel et de celles de votre famille. Nous voulons gérer et utiliser vos données de manière sécurisée, respectueuse et en bon père de famille pour vous proposer, en tant que client et utilisateur de notre site web, un meilleur service et une expérience optimale. Nous partons donc du principe que chacun doit contrôler ses données à caractère personnel et que chacun a le droit de ne pas les partager intégralement avec nous. Vous trouverez ci-dessous une réponse aux questions suivantes : quelles sont les données collectées ? Dans quel but ? Pendant combien de temps ? Comment pouvez-vous les contrôler ?

Nous vous recommandons de parcourir attentivement notre politique de protection de la vie privée ainsi que nos conditions générales et les éventuelles autres conditions applicables à nos produits et services. Cette politique de protection de la vie privée est d'application pour tous nos clients, les membres de leur famille qui utilisent nos services et tous les visiteurs de nos sites web.

1) Quelles données collectons-nous ?

Par « données à caractère personnel », nous entendons les données qui vous concernent, en tant que personne identifiable, et que vous nous avez transmises, que nous avons obtenues à la suite de votre utilisation de nos produits et services ou que nous avons reçues par le biais de tiers. Les données collectées peuvent être combinées pour adapter au mieux nos offres et services à vos besoins personnels.

Nous distinguons plusieurs types de données à caractère personnel grâce auxquelles nous vous proposons nos produits et services et les améliorons dans la mesure du possible :

- données administratives : elles nous permettent de vous identifier ou de vous contacter. Il s'agit, par exemple : votre nom, votre adresse, votre numéro de téléphone, votre choix de langue, la copie de votre carte d'identité... ;
- données techniques : nous en avons besoin pour assurer le bon fonctionnement de nos produits et services ou pour établir la connexion avec des réseaux de communication électroniques d'autres opérateurs. Par exemple : le modèle et le numéro de service de votre Digibox, la version du logiciel que vous utilisez, ou votre adresse IP ;
- données d'utilisateur : par exemple, le genre, l'adresse e-mail, l'âge, les préférences que vous avez indiquées par le biais d'actions, d'applications mobiles, de concours... ;
- données relatives à votre utilisation : les données que nous recevons lorsque vous utilisez nos produits et services. Par exemple : la fréquence de vos appels ou les films que vous consultez et commandez dans notre TV-thèque. Nous utilisons, entre autres, ces données pour vous facturer, en tant que client, des montants corrects et pour vous offrir une expérience de qualité supérieure et personnalisée ;
- autres informations personnelles : les informations que nous pouvons obtenir sans engagement de tiers, comme la composition de votre famille ou votre solvabilité.

2) À quelles fins utilisons-nous ces données ?

Nous collectons vos données à caractère personnel, avec votre permission pour autant que nécessaire, aux fins suivantes :

- **Nous voulons vous proposer le meilleur service.**
Nous pouvons utiliser vos données pour l'élaboration, la maintenance et le support de vos produits et services et pour notre administration.
- **Nous voulons améliorer constamment nos produits et services.**
Nous pouvons utiliser les données de votre usage pour évaluer et améliorer notre offre. Par exemple : connaître le type de matériel dont vous disposez pour une utilisation optimale de nos applications ou contrôler la qualité de votre connexion internet. Nous pouvons ainsi adapter encore mieux nos produits et nos services à vos attentes.
- **Nous voulons vous informer à propos de nos nouveaux produits et services.**
Nous pouvons utiliser vos données pour vous proposer les nouveaux produits, les services ou les actions spéciales susceptibles de vous intéresser. Par exemple : dans le cas où il vous serait préférable de passer à un nouveau plan tarifaire ou lorsque nous vous conseillons une nouvelle application. Vous pouvez vous désabonner à ce type de messages. Vous découvrirez la marche à suivre dans les points 4 et 5 de cette politique.
- **Nous voulons analyser nos performances.**
Nous pouvons utiliser vos données pour évaluer nos produits et services. Cela comprend, entre autres : la demande de feed-back concernant nos services, les données que nous obtenons au cours d'une maintenance ou d'une intervention, nos réponses aux questions des clients, la détection des fraudes et la garantie de qualité en enregistrant, par exemple, les appels de nos call centers (vous en êtes informé au début de l'appel).
- **Nous voulons satisfaire à nos obligations juridiques**
Nous sommes, dans de nombreux cas, légalement obligés de conserver et/ou de communiquer aux autorités publiques certaines données à caractère personnel. Outre les obligations fiscales et comptables générales, nous devons aussi conserver vos données afférentes à la téléphonie et à internet pendant 12 mois. Dans le cadre d'une enquête policière ou judiciaire, nous pouvons être dans l'obligation de divulguer de manière confidentielle certaines données aux autorités compétentes. Nous contribuons, par ailleurs, à la lutte contre les appels malveillants, à la demande du service de médiation pour les télécommunications.
- **Nous voulons tenir à jour les études et les statistiques.**
Nous utilisons vos données agrégées anonymes pour rapporter en interne ou en externe l'audimat de certains programmes ou de certaines chaînes. Les données utilisées à cet effet ne permettent pas d'identifier une personne spécifique.

- **Nous voulons améliorer le confort d'utilisation des clients qui disposent de la télévision digitale.**

Nous pouvons utiliser vos préférences télévisuelles pour améliorer encore nos produits et nos services. Nous formulons ainsi des recommandations de programmes ou des offres spéciales via nos modèles informatiques automatisés et sécurisés. Par exemple : vous commandez fréquemment des séries dont vous pouvez tirer le meilleur parti dans notre offre Rex ou Rio. Nous pouvons, en parallèle, vous faire découvrir de nouveaux programmes issus de notre offre télévisuelle sur la base de vos intérêts télévisuels via des recommandations automatisées. Vous pouvez vous abonner ou vous désabonner à ces recommandations personnalisées. La procédure est décrite dans les points 4 et 5 de cette politique. Nous ne formulons évidemment aucune recommandation personnalisée concernant des programmes érotiques.

3) Comment sécurisons-nous les données ?

Nous mettons un point d'honneur à protéger vos données à caractère personnel et votre vie privée, tant dans nos bureaux, dans nos magasins et sur notre réseau que chez vous. Tout se déroule conformément aux règles belges et européennes relatives à la protection de la vie privée.

Tous nos collaborateurs sont formés pour traiter correctement les informations confidentielles. Chaque nouveau projet induit une évaluation sur le plan de la sécurité et de la confidentialité. Nos politiques en matière de sécurité, nos exigences et nos normes de gestion sont d'ailleurs entièrement greffées sur la norme internationale ISO27002. Certaines personnes sont spécifiquement chargées de veiller au respect de la législation et de nos aspirations éthiques pour la sécurité de vos données. Nous employons aussi des personnes spécialisées responsables de la sécurité de notre réseau, de notre infrastructure et de nos systèmes d'informations. Nous utilisons, en outre, diverses mesures techniques pour protéger vos données à caractère personnel, notamment : la protection par un mot de passe, un logiciel de cryptage de disque dur, des pare-feu, des antivirus, la détection des intrusions et des anomalies et les contrôles d'accès pour nos collaborateurs. En cas de fuite de données occasionnant des effets indésirables pour vos données à caractère personnel, vous en êtes personnellement informé dans les conditions prévues par la loi.

Le logiciel des produits installés chez vous est continuellement à jour. Vous pouvez, en outre, gérer certains paramètres de sécurité, comme l'utilisation d'un mot de passe sur votre télévision, d'un filtre sur votre boîte de réception et d'un pare-feu via le Telenet Security Pack.

Le nombre de collaborateurs de notre entreprise qui ont accès à vos informations personnelles est limité. L'accès à vos informations personnelles est accordé à ces travailleurs pour autant qu'ils aient besoin de ces informations pour effectuer correctement leurs tâches (need to know).

L'existence et le contenu des communications personnelles effectuées par l'intermédiaire de notre réseau (par exemple : appels téléphoniques fixes et mobiles, e-mails et SMS) sont protégés par les dispositions relatives au secret des télécommunications. En d'autres termes, Telenet et ses collaborateurs ne peuvent pas, en dehors des dispositions prévues par la loi, prendre connaissance de l'existence ou du contenu de telles communications.

4) Comment déterminez-vous, en tant que client, les données à caractère personnel que nous pouvons utiliser et la façon de les utiliser ?

Vous pouvez déterminer vous-même, via certains paramètres, comment vos données à caractère personnel sont utilisées. Les informations personnelles collectées (voir ci-dessus) sont scindées en deux groupes :

- **Vos données administratives, techniques, d'utilisation et autres informations personnelles**

Nous les utilisons pour enrichir nos produits et services, pour les faire fonctionner correctement et pour vous informer de manière efficace. Nous pouvons ainsi vous proposer un plan tarifaire plus intéressant, par exemple, ou vous tenir informé d'une promotion spéciale adaptée à vos besoins. Vous pouvez, à cet effet, choisir de ne pas recevoir une telle communication commerciale de notre part en contactant notre service clientèle.

- **Données concernant vos habitudes télévisuelles**

Nous pouvons utiliser vos habitudes et vos préférences télévisuelles pour améliorer la convivialité de la télévision digitale et pour continuer à améliorer nos produits et services. Nous vous recommandons ainsi des programmes ou nous vous proposons des offres spéciales via des modèles informatiques automatisés. En tant que client, vous pouvez refuser de nous laisser traiter de telles données. Nous respectons ce choix. Surfez, le cas échéant, dans les paramètres de My Telenet ou contactez notre service clientèle. Toutes les données d'utilisation concernant vos habitudes télévisuelles sont dans tous les cas automatiquement et définitivement supprimées après 12 mois. Lors de la formulation de recommandations personnelles, nous ne tenons pas compte des programmes érotiques.

5) Comment pouvons-nous vous contacter ?

Nous traitons vos données à caractère personnel pour vous informer, en tant que client, sur nos produits et services, à des fins de facturation et d'administration et pour l'organisation éventuelle de concours et d'actions spéciales. Vous pouvez librement décider du canal par lequel vous souhaitez ou recevoir ou ne pas recevoir ce type d'informations commerciales (e-mail, SMS, téléphone ou courrier).

- Vous pouvez vous désabonner en contactant simplement notre service clientèle. Vous vous êtes déjà inscrit via la liste « Ne m'appellez plus » (www.ne-m-appellez-plus.be) ? Nous en tenons compte : vous n'avez donc pas à contacter le service clientèle.
- Nous pouvons aussi vous envoyer exceptionnellement des informations commerciales par SMS. Dans la mesure où certains clients considèrent le SMS comme dérangent, nous limitons le nombre de messages à un minimum. Vous pouvez à nouveau vous désinscrire en contactant notre service clientèle ou en envoyant « STOP » au numéro duquel vous avez reçu le SMS.
- Vous avez aussi toujours la possibilité de vous désinscrire des e-mails commerciaux envoyés par nos soins. Pour réaliser des campagnes par e-mail plus efficaces, nous utilisons un logiciel destiné à mesurer le taux de lecture de nos e-mails et les liens cliqués.

Pour les offres commerciales, nous contacterons uniquement par e-mail les utilisateurs du site web qui ne sont pas encore clients chez Telenet après avoir reçu leur autorisation expresse à cet effet.

6) Vos données sont-elles vendues ou transmises à de tierces parties ?

Nous ne vendons ni ne transférons les données à caractère personnel des clients à de tierces parties, sauf en cas d'autorisation explicite de votre part. Nous pouvons cependant faire appel à des sous-traitants et leur confier certains aspects de notre prestation de services (par exemple : la facturation électronique via Doccle). Nous garantissons cependant que ces sous-traitants gèrent, tout comme nous, vos données de manière sécurisée, respectueuse et en bon père de famille.

Si vous avez accepté de mentionner votre numéro de téléphone et/ou de GSM dans l'annuaire téléphonique et/ou dans le fichier de renseignements, nous transmettons ces données aux services concernés.

Nous utilisons néanmoins, dans certains cas, des données anonymes agrégées à des fins commerciales ou de reporting externe. Ces données ne permettent jamais d'identifier une personne spécifique.

Pour pouvoir transmettre automatiquement vos compteurs d'énergie, contrôler votre réseau d'électricité avec fiabilité et vous permettre de gérer l'énergie à bon escient, les données de votre installation Telenet (le modem utilisé et l'adresse d'où il est utilisé) peuvent être partagées – pour autant que vous donniez votre accord – avec Eandis, dans le cadre de leurs « compteurs intelligents ». Vous trouverez plus d'informations à ce sujet dans My Telenet ou sur www.eandis.be.

7) Combien de temps conservons-nous vos données à caractère personnel ?

Nous ne conservons vos données à caractère personnel que pour la durée nécessaire à la fourniture effective de nos services dans le cadre de notre politique du respect de la vie privée. Nous conservons cependant certaines données pour une durée déterminée, car la loi nous y oblige. Vos données télévisuelles sont automatiquement et définitivement supprimées après 12 mois.

8) Qu'en est-il des sites web et des cookies ?

Vous pouvez visiter nos sites web sans partager vos données à caractère personnel. Certaines sections ou fonctions sont toutefois réservées aux clients Telenet ou aux visiteurs disposant d'un compte. Nous pouvons vous informer, en tant que visiteur de nos sites web et moyennant votre autorisation pour autant que nécessaire, d'une offre personnalisée de produits et de services. Si vous êtes client Telenet, nous identifions votre adresse IP et nous l'associons à vos données client. Nous pouvons ainsi vous proposer une offre plus personnalisée de produits et de services, sauf si vous refusez cette modalité.

- **Qu'est-ce qu'un « cookie » ?**

Les cookies sont des éléments d'information envoyés à votre navigateur par le site web afin de vous identifier en tant que visiteur lors d'une prochaine visite. Ils permettent de répondre à vos besoins, de satisfaire vos préférences et d'améliorer la convivialité. Les cookies peuvent aussi être utilisés pour personnaliser le contenu ou la publicité d'un site web.

- **Quelles sortes de cookies utilisons-nous ?**

- o Cookies indispensables : ils sont nécessaires pour permettre la visite de notre site web et garantissent un contrôle d'identité sécurisé. Par exemple : navigation sur le site web, contenu du panier, accès aux données à caractère personnel...
- o Cookies fonctionnels : ils sont destinés à faciliter le fonctionnement de notre site web et à en donner une expérience de surf personnalisée. Par exemple : choix de la langue, préférences d'affichage...
- o Cookies de performance : ils collectent les données des visiteurs pour améliorer le site web. Par exemple : comptabiliser le nombre de visiteurs, dresser la liste des pages web les plus populaires...
- o Cookies publicitaires : ils permettent d'adapter les publicités à vos habitudes de surf et à vos données démographiques et d'utilisation. Nos publicités sont ainsi plus efficaces et correspondent mieux à vos intérêts.

- **Gestion des cookies**

Vous pouvez, si vous préférez, refuser nos cookies lors de votre première visite ou les supprimer via les paramètres du navigateur. Allez dans « Outils », « Options Internet », « Général », « Historique de navigation », « Supprimer » et « Supprimer les cookies ». Vous pouvez aussi supprimer les cookies déjà installés sur votre ordinateur ou appareil mobile via l'écran de configuration. Allez dans « Options Internet », « Général », « Historique de navigation », « Supprimer », « Supprimer les cookies ».

9) Restez informé des mises à jour

Les données à caractère personnel que nous collectons via divers canaux sont enregistrées dans les fichiers de Telenet sprl, Liersteenweg 4, 2800 Mechelen. Nous avons signalé ces traitements à la Commission de la protection de la vie privée.

Vous avez le droit de supprimer ou de modifier les données à caractère personnel incomplètes, inexactes, inappropriées ou obsolètes. Si vous estimez que les informations dont nous disposons vous concernant sont incomplètes, inexactes, inappropriées ou obsolètes, faites-le-nous savoir. Le cas échéant, nous modifierons ou supprimerons ces données dans les délais prévus par la Loi.

Vous avez le droit de savoir quelles sont les données à caractère personnel que nous enregistrons. Nous pouvons, pour ce faire, vous facturer les frais administratifs liés à la fourniture de telles informations. En cas de contradictions, nos Conditions générales et les conditions des services spécifiques prévalent sur cette politique de protection de la vie privée.

Dernière mise à jour : avril 2016

