

## Service Agreement

# Telenet Business Mobile

Version 04/2026

Dans le cadre de Telenet Business Mobile, Telenet fournit au Client, les services de téléphonie mobile et/ou de données mobiles via le Réseau mobile, tels que mentionné dans le Contrat.

Le Service Telenet Business Mobile est un Service de communication électronique accessible au public, qui fournit des services de téléphonie mobile et/ou de données mobiles via le Réseau mobile. Pour plus de détails concernant ce Service, rendez-vous dans les sections **Description du service** de ce Service Agreement. Les conditions particulières du Service sont disponibles dans la section **Conditions particulières**.

Ce Service Agreement doit être consulté conjointement avec la Commande et les Conditions Générales de Telenet Business (produits et services destinés aux grandes entreprises et organisations) (« **Conditions Générales** »). Vous pouvez toujours consulter les Conditions Générales sur [www.telenet.be/conditionsgeneralesbusiness](http://www.telenet.be/conditionsgeneralesbusiness).

# Table des matières

---

<b>A.</b>	<b>Description du service</b> .....	<b>3</b>
1	Vue d'ensemble des plans tarifaires, des options et des packs de groupe .....	3
2	Conditions particulières des plans tarifaires, des options et des packs de groupe .....	8
<b>B.</b>	<b>Conditions particulières</b> .....	<b>10</b>
1	Obligations de Telenet .....	10
2	Obligations du Client .....	11
3	Base de données centrale des numéros, annuaires et services de renseignements téléphoniques, et marketing non désiré .....	14
4	Transfert de numéro .....	14
5	Split Billing .....	15
6	Portails .....	16
7	Obligations en matière d'utilisation .....	16
8	Facturation .....	17
9	Durée et fin .....	17
<b>C.</b>	<b>Définitions</b> .....	<b>19</b>

# A. Description du service

## 1 Vue d'ensemble des plans tarifaires, des options et des packs de groupe

### 1.1 Plans tarifaires

#### 1.1.1 Plans tarifaires standard

(i) Avec limites de volume classiques

	Payu	X-Small	Small	Medium	Large
Belgique & EU-tarifzone					
Données mobiles	-	-	5 GB	15 GB	50 GB
Appels	-	-	300 min.	illimité	illimité
SMS	-	-	illimité	illimité	illimité
Appeler et envoyer des SMS entre collègues	illimité	illimité	illimité	illimité	illimité
Vitesse downstream max.	1Gbps	1Gbps	1Gbps	1Gbps	1Gbps
Vitesse upstream max.	150Mbps	150Mbps	150Mbps	150Mbps	150Mbps

(ii) Avec limite de volume de 300 GB

	Fast	Large	Fast EU+	X-Large EU+	X-Large World
Belgique et zone tarifaire UE					
Données mobiles	300 GB	300 GB (*)	300 GB	300 GB (*)	300 GB (*) + 2GB Top 24 Zone
Appels	illimité	illimité	illimité	illimité	illimité + 800 min. Top 24 Zone
SMS	illimité	illimité	illimité	illimité	illimité + 800 sms Top 24 Zone
Appeler et envoyer des SMS entre collègues	illimité	illimité	illimité	illimité	illimité
Tarifs avantageux pour appels internationaux					De la Belgique vers les numéros (fixes et mobiles) de la zone TOP 75
Vitesse downstream max.	40Mbps	1Gbps	40Mbps	1Gbps	1Gbps
Vitesse upstream max.	10Mbps	150Mbps	10Mbps	150Mbps	150Mbps

### 1.1.2 Plans tarifaires Data only

	Payu	Mobile Data 4	Mobile Data 8	Mobile Data 12	Mobile Data 20	Mobile Data 28	Mobile Data 50	Mobile Data 100
	Belgique et zone tarifaire UE						Belgique uniquement	
<b>Données mobiles</b>	0 GB	1 GB	2 GB	5 GB	10 GB	15 GB	50 GB	100 GB
<b>Vitesse de téléchargement max.</b>	1 Gbps	1 Gbps	1 Gbps	1 Gbps	1 Gbps	1 Gbps	1 Gbps	1 Gbps
<b>Vitesse d'envoi max.</b>	150 Mbps	150 Mbps	150 Mbps	150 Mbps	150 Mbps	150 Mbps	150 Mbps	150 Mbps

### 1.2 Options

		Données mobiles	Appels	SMS
<b>National</b>	Belgique et zone tarifaire UE	500 MB 1 GB 2 GB 5 GB 10 GB 25 GB	100 min. 250 min. 550 min. 800 min.	Illimité
<b>TOP 24</b>	Zone TOP 24	250 MB 600 MB 1,5 GB 3 GB	100 min. 250 min. 550 min. 800 min.	s.o.
<b>EU+ Zone</b>	Zone tarifaire UE+	s.o.	60 min. 180 min. 400 min. 1 000 min.	s.o.
<b>US-Canada</b>	USA, Canada	s.o.	100 min. 250 min. 550 min. 800 min.	s.o.

<b>Asia Business</b>	Chine, Corée du Sud, Hong-Kong, Inde, Indonésie, Japon, Malaisie, Taïwan, Thaïlande	250 MB 600 MB 1,5 GB 3 GB	s.o.	s.o.
<b>Asia Tech</b>	Corée du Sud, Japon	250 MB 600 MB 1,5 GB 3 GB	100 min. 250 min. 550 min. 800 min.	s.o.
<b>Turkey</b>	Turquie	250 MB 600 MB 1,5 GB 3 GB	100 min. 250 min. 550 min. 800 min.	s.o.
<b>Blue</b>	Afrique du Sud, Arabie saoudite, Australie, Canada, Cap-Vert, Chine, Égypte, États-Unis, Hong Kong, Inde, Indonésie, Israël, Japon, Mexique, Russie, Singapour, Suisse, Thaïlande, Tunisie, Turquie	250 MB 600 MB 1,5 GB 3 GB	60 min. 150 min. 350 min. 500 min.	s.o.
<b>Diamond Belt</b>	Afrique du Sud, Australie, Botswana, Brésil, Canada, Congo, Ghana, Hong Kong, Inde, Israël, Namibie, Singapour, Royaume-Uni, Russie	250 MB 600 MB 1,5 GB 3 GB	60 min. 150 min. 350 min. 500 min.	s.o.
<b>OPEC</b>	Algérie, Arabie saoudite, Congo, Congo-Brazzaville, Émirats arabes unis, Équateur, Gabon, Iran, Koweït, Nigeria, Qatar	250 MB 600 MB 1,5 GB 3 GB	60 min. 150 min. 350 min. 500 min.	s.o.

### 1.3 Packs de groupe

		Données mobiles	Appels
<b>National</b>	Belgique et zone tarifaire UE	20 GB	1 500 min.
		50 GB	3 750 min.
		120 GB	15 000 min.
		200 GB	37 500 min.
		350 GB	75 000 min.
		500 GB	
		1 000 GB	
		2 000 GB	
<b>TOP 24</b>	Zone TOP 24	3 GB	400 min.
		7,5 GB	1 000 min.
		20 GB	4 000 min.
		40 GB	10 000 min.
			20 000 min.
<b>EU+</b>	Zone tarifaire UE+	s.o.	400 min.
			1 000 min.
			4 000 min.
			10 000 min.
			20 000 min.
<b>US-Canada</b>	USA, Canada	s.o.	600 min.
			1 500 min.
			6 000 min.
			15 000 min.
			30 000 min.
<b>Asia Business</b>	Chine, Corée du Sud, Hong-Kong, Inde, Indonésie, Japon, Malaisie, Taïwan, Thaïlande	3 GB	s.o.
		7,5 GB	
		20 GB	
		40 GB	

<b>Asia Tech</b>	Corée du Sud, Japon	3 GB	300 min.
		7,5 GB	750 min.
		20 GB	3 000 min.
		40 GB	7 500 min.
			15 000 min.
<b>Turkey</b>	Turquie	3 GB	300 min.
		7,5 GB	750 min.
		20 GB	3 000 min.
		40 GB	7 500 min.
			15 000 min.
<b>Blue</b>	Afrique du Sud, Arabie saoudite, Australie, Canada, Cap-Vert, Chine, Égypte, États-Unis, Hong Kong, Inde, Indonésie, Israël, Japon, Mexique, Russie, Singapour, Suisse, Thaïlande, Tunisie, Turquie	3 GB	400 min.
		7,5 GB	1 000 min.
		20 GB	4 000 min.
		40 GB	10 000 min.
			20 000 min.
<b>Diamond Belt</b>	Afrique du Sud, Australie, Botswana, Brésil, Canada, Congo, Ghana, Hong Kong, Inde, Israël, Namibie, Singapour, Royaume-Uni, Russie	10 GB	300 min.
		25 GB	750 min.
		100 GB	3 000 min.
		250 GB	7 500 min.
			15 000 min.
<b>OPEC</b>	Algérie, Arabie saoudite, Congo, Congo-Brazzaville, Émirats arabes unis, Équateur, Gabon, Iran, Koweït, Nigeria, Qatar	s.o.	300 min.
			750 min.
			1 500 min.
			3 000 min.
			7 500 min.

## 2 Conditions particulières des plans tarifaires, des options et des packs de groupe

### 2.1 Dispositions d'application sur les plans tarifaires, les options et les packs de groupe

2.1.1 Tous les plans tarifaires (à l'exception de X-Small, Payu et Payu Data), options et packs de groupe comprennent un nombre fixe 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.

2.1.2 Chaque utilisation sera d'abord imputée au Pack du plan tarifaire, puis au Pack des (éventuelles) options et ensuite seulement au Pack des (éventuels) packs de groupe.

2.1.3 Si les données mobiles et les minutes d'appel incluses dans le Bundle du plan tarifaire, les éventuelles option(s) et les éventuels bundles de groupe ont été entièrement épuisés, toute consommation supplémentaire en Belgique et dans la zone tarifaire de l'UE sera facturée au tarif de 0,025 €/MB (données mobiles) et 0,10 €/min (appels), sauf stipulation expresse contraire.

En ce qui concerne le plan tarifaire X-Large, toutefois, lorsque le volume de données mobiles inclus dans ce plan tarifaire a été entièrement consommé, l'Utilisateur peut continuer à utiliser les services de données jusqu'à la fin de la période de facturation à une vitesse réduite d'envoi et de réception de 512 kbps en Belgique et dans la zone tarifaire de l'UE. Toute consommation supplémentaire en dehors de la Belgique et de la zone tarifaire de l'UE sera facturée aux tarifs de roaming applicables.

En ce qui concerne les plans tarifaires X-Large EU+ et X-Large World, toutefois, lorsque le volume de données mobiles inclus dans ces plans tarifaires a été entièrement consommé, l'Utilisateur peut continuer à utiliser les services de données jusqu'à la fin de la période de facturation à une vitesse réduite d'envoi et de réception de 512 kbps en Belgique et dans la zone tarifaire EU+. Toute consommation supplémentaire en dehors de la Belgique et de la zone tarifaire EU+ sera facturée aux tarifs de roaming applicables.

Le Client peut à tout moment consulter les tarifs de roaming applicables sur [telenet.be/business](http://telenet.be/business).

2.1.4 Sauf indication contraire, la consommation suivante n'est jamais incluse dans le Pack et sera toujours facturée en sus :

(i) Appels et SMS vers et depuis des numéros spéciaux (070, 0900, etc.) et utilisation de services tiers : les tarifs de ces services ne sont pas déterminés par Telenet.

(ii) Appels et SMS depuis la Belgique vers l'étranger : les tarifs internationaux sont d'application. Le Client peut toujours consulter ces tarifs sur [telenet.be/business](http://telenet.be/business).

(iii) Appels et SMS à l'étranger vers des pays/zones autres que ceux pour lesquels le plan tarifaire, l'option ou le pack de groupe est valable : les tarifs de roaming sont d'application.

(iv) Réception d'appels en dehors de la Belgique et de la zone tarifaire UE : les tarifs de roaming sont d'application.

(v) Consommation de données mobiles dans des pays/zones autres que ceux pour lesquels le plan tarifaire, l'option ou le pack de groupe est valable : les tarifs de roaming sont d'application.

2.1.5 Tous les prix s'entendent hors TVA. La première minute d'appel est toujours facturée en totalité ; ensuite, le Client paie à la seconde.

2.1.6 Lorsqu'il est fait référence aux zones énumérées ci-dessous, il s'agit des pays suivants :

(i) Zone tarifaire UE : Allemagne, Autriche, Bulgarie, Chypre (sauf la partie turque et la zone neutre de l'ONU), Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France (y compris Guyane française, Guadeloupe, Réunion, Martinique, Mayotte, Saint-Martin), Grèce, Hongrie, Islande, Irlande, Italie, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Malte, Moldavie, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal (y compris Madère et les Açores), République tchèque, Roumanie, Royaume-Uni (y compris Gibraltar), Saint-Marin, Slovénie, Slovaquie, Suède, Ukraine, Vatican.

(ii) Zone tarifaire UE+ : les pays de la zone tarifaire UE + Jersey, Monaco, Suisse.

(iii) Zone TOP 24 : Afrique du Sud, Australie, Brésil, Canada, Chili, Chine, États-Unis, Hong Kong, Inde, Indonésie, Israël, Japon, Macédoine, Malaisie, Maroc, Mexique, Monténégro, Nouvelle-Zélande, Russie, Serbie, Taïwan, Thaïlande, Tunisie, Turquie.

(iv) Zone TOP 75 : Afrique du Sud, Algérie, Allemagne, Argentine, Arménie, Australie, Autriche, Brésil, Brunei, Bulgarie, Canada, Chili, Chine, Chypre, Colombie, Corée du Sud, Costa Rica, Croatie, Danemark,

- Espagne, Estonie, États-Unis, Finlande, France (y compris Guyane française, Guadeloupe, Réunion, Martinique, Mayotte, Saint-Martin), Gabon, Géorgie, Grèce, Hongrie, Hong Kong, Inde, Indonésie, Irak, Iran, Irlande, Islande, Israël, Italie (y compris Vatican), Japon, Jersey, Kazakhstan, Laos, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Malawi, Malaisie, Malte, Mexique, Moldavie, Monaco, Norvège, Ouzbékistan, Pakistan, Panama, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Porto Rico, République dominicaine, République tchèque, Roumanie, Royaume-Uni (y compris Gibraltar), Russie, Saint-Marin, Serbie, Sierra Leone, Singapour, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, Swaziland, Taïwan, Thaïlande, Turquie, Ukraine, Venezuela, Vietnam, Zambie.
- 2.1.7 Lorsque les minutes d'appel et/ou les SMS et/ou les données mobiles sont offerts de manière « illimitée », une utilisation très intensive est autorisée. Cependant, le Client s'engage à toujours faire un usage normal du Service, en tenant compte des limitations et des formes d'utilisation non autorisées stipulées dans le Service Agreement.
- 2.1.8 Les vitesses internet mobiles mentionnées sont des vitesses maximales théoriques, réalisables dans des conditions idéales. La vitesse réelle de connexion à l'internet peut être influencée, entre autres, par l'appareil utilisé par l'utilisateur et l'endroit où il se trouve.
- 2.2 Dispositions uniquement d'application sur les plans tarifaires**
- 2.2.1 Un seul plan tarifaire peut être activé (à la fois) par Numéro mobile. Il n'est pas permis de modifier le plan tarifaire d'un Numéro mobile plus d'une fois par période de facturation.
- 2.2.2 Les minutes et SMS inclus dans les Packs des plans tarifaires standard sont uniquement valables pour les appels/SMS (i) de la Belgique vers la Belgique et (ii) de la zone tarifaire UE (pour les plans tarifaires Small, Medium, Large, X-Large and Fast) ou de la zone tarifaire UE+ (pour les plans tarifaires Fast EU+, X-Large EU+ and X-Large World) vers la Belgique et la zone tarifaire UE ou vers la zone tarifaire UE+.
- 2.2.3 Les 800 minutes d'appel et les 800 SMS inclus dans le Pack du plan tarifaire World sont
- uniquement valables pour les appels/SMS (i) depuis la Belgique et la zone tarifaire UE vers les pays de la zone TOP 24, et (ii) depuis chaque pays de la zone TOP 24 vers tout autre pays.
- 2.2.4 Appels et SMS entre collègues : uniquement valable pour les Numéros mobiles faisant partie du Contrat (sauf convention contraire expresse).
- 2.2.5 Le plan tarifaire Payu est uniquement disponible pour les Contrats comportant un minimum de 200 Numéros mobiles.
- 2.3 Dispositions uniquement d'application sur les options et les packs de groupe**
- 2.3.1 Les options ne peuvent être activées qu'en combinaison avec un plan tarifaire. Plusieurs options peuvent être activées par Numéro mobile. Il n'est pas possible d'activer plusieurs fois (simultanément) la même option pour le même Numéro mobile.
- 2.3.2 Les packs de groupe sont toujours activés au niveau d'un billing account du Client ; le pack de groupe est donc automatiquement activé pour tous les Numéros mobiles (pour lesquels un plan tarifaire est actif) liés au billing account concerné. Plusieurs packs de groupe peuvent être activés pour un même billing account. Toutefois, il n'est pas possible d'activer le même pack de groupe plusieurs fois (simultanément) pour le même billing account. En outre, les packs de groupe ne peuvent pas être partagés entre plusieurs billings accounts.
- 2.3.3 Les options et les packs de groupe sont toujours achetés pour une période minimale d'un mois. Ce n'est qu'en cas de résiliation de l'option après l'expiration de la période minimale d'un mois que les frais d'abonnement seront remboursés au prorata.
- 2.3.4 Les minutes et les SMS inclus dans le Pack de l'option et le pack de groupe National sont uniquement valables pour les appels/SMS (i) de la Belgique vers la Belgique et (ii) de la zone tarifaire UE vers la Belgique et la zone tarifaire UE. Toutefois, les minutes et les SMS inclus dans les Packs des autres options et packs de groupe sont valables pour les appels/SMS(i) depuis la Belgique vers les pays/la zone pour lesquels l'option/le pack de groupe est valable, et (ii) depuis les pays/zone pour lesquels l'option/le pack de groupe est valable vers tout autre pays.

## B. Conditions particulières

---

### 1 Obligations de Telenet

#### 1.1 Général

1.1.1 Telenet s'engage à mettre en œuvre tous les moyens raisonnables pour garantir que l'accès au Service, sa sécurité, sa fiabilité et son bon fonctionnement soient aussi peu perturbés que possible. Toutefois, le Client comprend et accepte, notamment, que Telenet ne peut pas garantir les points suivants :

- (i) que le Service puisse être fourni de manière continue et sans interruption ;
- (ii) que toutes les données puissent être fournies sans interruption, sous la forme requise et dans un délai déterminé ;
- (iii) qu'aucun risque de sécurité ne puisse survenir.

1.1.2 Le Client comprend et accepte que le Service peut être interrompu par des sources ou obstacles externes (par exemple, l'influence de la transmission des signaux radio par les bâtiments, la végétation, le relief...) et que la qualité du Service dépend de l'Appareil qu'il utilise.

1.1.3 Telenet détermine elle-même les moyens les plus indiqués (techniquement) pour fournir le Service et n'a aucune obligation d'étendre le Réseau mobile ou d'en augmenter la capacité.

#### 1.2 Numéro mobile

1.2.1 1 Numéro mobile est attribué par carte SIM.

1.2.2 Sauf si le Client fait usage de la procédure relative à la portabilité des numéros, il n'a pas le droit d'exiger un Numéro mobile déterminé lors de la connexion, de faire modifier le Numéro mobile à une date ultérieure ou de conserver le Numéro mobile à la résiliation du Contrat. Le Client ne peut plus prétendre à un Numéro mobile dont il a autorisé le transfert à l'Utilisateur.

1.2.3 Le Client peut demander à Telenet de réserver (une série de) Numéros mobiles. Chaque réservation n'est valable que pour une période d'un an à compter de la confirmation de la réservation par Telenet. Les Numéros mobiles réservés qui n'ont pas été activés ne peuvent pas être transférés. À la résiliation du Contrat, la réservation est automatiquement annulée.

1.2.4 Telenet est à tout moment en droit de modifier un Numéro mobile pour des raisons de service impérieuses, à condition que le Client en soit informé au moins 2 mois à l'avance. Telenet ne sera en aucun cas redevable d'une indemnité au Client pour cela.

### 1.3 Couverture

Telenet précise que, malgré l'excellente qualité du Réseau, il ne lui est pas possible de garantir une couverture parfaite sur l'ensemble du territoire belge en toutes circonstances et en tous lieux.

### 1.4 Vitesse

1.4.1 Les vitesses maximales estimées pour le téléchargement et le chargement du Réseau mobile sont disponibles sur le site Web et/ou dans la section A (*Description du service*) du présent Service Agreement. Étant donné que divers facteurs influent sur la vitesse maximale estimée, les vitesses réelles peuvent être inférieures dans la pratique. Une saturation sporadique du Réseau mobile, entraînant un ralentissement de la vitesse, ne peut en outre être exclue. Telenet utilise diverses procédures via un système de surveillance centralisé afin de mesurer et de diriger le trafic sur le Réseau mobile afin d'éviter ou, à tout le moins, de limiter la saturation.

1.4.2 En cas de saturation imminente, Telenet prend toutes les mesures raisonnables (y compris les mesures de gestion du trafic) afin de pouvoir garantir si possible la qualité et la continuité du Service.

### 1.5 Services d'urgence

En cas d'appel aux services d'urgence via le réseau Telenet (Mobile), Telenet transmettra les coordonnées de l'appelant aux services d'urgence.

### 1.6 Roaming

1.6.1 Sauf mention contraire expresse, le Service comprend la possibilité pour le Client de passer des appels, d'envoyer des SMS ou d'utiliser des données mobiles à l'étranger, ou de recevoir des appels ou des SMS à l'étranger (« roaming »), ainsi que la possibilité de passer des appels ou d'envoyer des SMS depuis la Belgique vers des réseaux étrangers.

1.6.2 En fonction du pays où le Client se trouve, il est possible que la carte SIM sélectionne automatiquement un réseau d'un partenaire de Telenet. Toutefois, il reste toujours possible pour le Client de sélectionner manuellement un autre réseau, à condition que Telenet ait conclu un accord dans ce pays avec l'opérateur de cet autre réseau.

1.6.3 Si le Client utilise le roaming sur un réseau étranger, la qualité du service dans ce pays peut

être différente de celle à laquelle le Client est habitué sur le réseau de Telenet en Belgique. La qualité du service de roaming dépend notamment des technologies de réseau disponibles, de la couverture du réseau local, de la vitesse disponible et des éventuelles restrictions appliquées par l'opérateur du réseau local. Telenet ne peut pas en être tenue responsable. Le Client peut obtenir plus d'informations à ce sujet sur le site [www.telenet.be/business/roaming](http://www.telenet.be/business/roaming). Les réclamations concernant la qualité du service de roaming peuvent être déposées dans le cadre de la procédure de réclamation standard décrite dans les Conditions générales.

## 1.7 Services de tiers

Si le Client achète des Services de tiers, Telenet intervient uniquement dans le recouvrement, au nom et pour le compte du fournisseur de services concerné, de la rémunération due par le Client pour les Services de tiers concernés. Le Client comprend et accepte qu'il ne peut tenir Telenet responsable (notamment du contenu, du prix et de la qualité) des Services de tiers.

## 1.8 Transparence et protection tarifaire

Telenet peut envoyer des messages d'avertissement lorsque les volumes de consommation inclus et/ou les seuils financiers sont atteints et/ou interrompre automatiquement la connexion internet lorsqu'ils sont dépassés. Si le Client renonce au système de transparence et de protection tarifaire, ou qu'il y apporte des modifications, il le fait sous sa propre responsabilité et à ses propres risques.

# 2 Obligations du Client

## 2.1 Général

2.1.1 Le Service est uniquement proposé aux Clients qui concluent un Contrat (i) composé de six plans tarifaires classiques ou de plans tarifaires « data only », à l'exclusion des plans tarifaires X-Small et Payu, ou (ii) présentant un revenu mensuel récurrent (MRR) d'au moins 72 € (hors TVA).

2.1.2 Il n'est pas permis au Client :

- (i) d'envoyer des messages textuels ou vocaux via le Réseau à des groupes de plus de 20 utilisateurs de téléphones mobiles, que ceux-ci soient ou non préalablement identifiés.
- (ii) sauf autorisation expresse du destinataire, d'envoyer à des tiers des messages textuels ou vocaux ayant une teneur commerciale via le Réseau.
- (iii) d'envoyer des données à des groupes de destinataires de manière automatisée.

2.1.3 Le Client s'engage à informer Telenet de toute utilisation (présumée) non autorisée, illégale ou

frauduleuse du Service, à coopérer de bonne foi et à utiliser tous les moyens appropriés pour identifier, éliminer et empêcher une telle utilisation dans les plus brefs délais.

## 2.2 Activation

2.2.1 Le Client doit demander l'activation à Telenet pour chaque Numéro mobile. En cas d'activations complexes ou d'activations simultanées d'un grand nombre de Numéros mobiles, le Client doit demander l'activation suffisamment à l'avance afin que des accords puissent être conclus concernant le planning de l'activation.

2.2.2 Telenet peut uniquement procéder à l'activation du Numéro mobile si :

- (i) le Client lui a remis un dossier complet et correct, et
- (ii) si des cartes SIM sont utilisées : le Client a reçu la carte SIM et l'a remise à l'Utilisateur.

Si le Client a demandé des eSIM, Telenet les fournira aux Utilisateurs par voie digitale.

2.2.3 Le Client est tenu de payer le Service à compter de la date effective d'activation du Numéro mobile (que cette date corresponde ou non à la Date d'activation souhaitée et que le Service soit utilisé ou non). Si le Client choisit toutefois d'activer (en tout ou en partie) des Numéros mobiles à une date postérieure à la Date d'activation souhaitée (ou, à défaut de Date d'activation souhaitée : la Date de début), Telenet se réserve le droit de facturer au Client une indemnité mensuelle supplémentaire, et ce à partir de la Date d'activation souhaitée (ou de la Date de début) jusqu'à ce que le montant total des indemnités fixes récurrentes dues mensuellement par le Client soit inférieur à 80 % du MRR. Cette indemnité supplémentaire sera égale à la différence positive entre (i) 80 % du MRR et (ii) le montant total des frais fixes récurrents dont le Client est déjà redevable pour le Service au cours du mois concerné, le cas échéant.

## 2.3 SIM

2.3.1 Telenet met une carte SIM à la disposition du Client pour chaque Numéro mobile. Le Client est responsable de la confidentialité absolue du ou des codes sécurisant l'accès à la carte SIM.

2.3.2 Le Client est seul responsable de l'insertion (installation) correcte de la carte SIM dans (sur) l'Appareil et de la configuration éventuellement requise de l'Appareil.

2.3.3 Les cartes SIM ne peuvent être utilisées que dans des Appareils mobiles individuels (par exemple, téléphones mobiles, smartphones ou tablettes). Elles ne doivent en aucun cas être utilisées dans des appareils de type « simbox »,

« GSM gateway » ou des appareils similaires. Il est interdit d'utiliser les cartes SIM dans le cadre de la revente de communications ou de reroutage.

2.3.4 Telenet reste propriétaire de la carte SIM et se réserve le droit d'en modifier la programmation à tout moment. Le Client s'engage à :

- (i) utiliser la carte SIM uniquement dans le cadre du Service et conformément au Contrat ;
- (ii) ne pas transmettre ou mettre la carte SIM à la disposition de tiers ;
- (iii) conserver la carte SIM en tant que personne prudente et raisonnable et à ne pas l'endommager ou la détruire ;
- (iv) ne pas copier les données techniques d'identification de la carte SIM ;
- (v) restituer la carte SIM à la première demande de Telenet.

2.3.5 Le Client s'engage à informer Telenet dans les plus brefs délais en cas de perte ou de vol de la carte SIM et/ou de l'Appareil. Le Client reste en tout état de cause responsable de la consommation et du paiement des frais y afférents jusqu'au moment où la suspension du Service a été demandée à Telenet. Pendant la suspension, les éventuels frais d'abonnement restent également dus.

## 2.4 Utilisation normale

2.4.1 Le Client s'engage à faire un usage normal du Service. Les exemples d'utilisation suivants ne sont pas considérés comme une utilisation normale et ne sont donc pas autorisés (liste non exhaustive) :

- (i) une utilisation dans le but de détourner ou de transmettre des communications (directement ou indirectement), ou en vue de la revente ou de la mise à disposition à des tiers ;
- (ii) une utilisation qui empêche certaines fonctions du Réseau mobile, ou d'un autre réseau mobile auquel le Réseau mobile est connecté, de fonctionner de manière fiable et correcte (telles que la transmission du numéro d'identification de l'appelant (sauf instruction contraire), la transmission du numéro IMEI de l'Appareil à partir duquel l'appel est émis, l'interception et l'enregistrement de communications en vertu d'une décision d'une autorité judiciaire ou administrative compétente, ou l'enregistrement et la conservation des données d'appel et d'identification) ;
- (iii) une utilisation de telle sorte que l'identification ou la localisation de l'appelant suite à un appel d'urgence via le

Réseau (mobile) Telenet ne soit plus possible ;

- (iv) une utilisation qui permet une connexion sans intervention humaine ou entre machines (communication M2M) ;
- (v) une utilisation susceptible d'entraîner une surcharge ou une perturbation du bon fonctionnement du Réseau mobile ou d'affecter négativement l'expérience d'autres clients ;
- (vi) une utilisation d'une manière qui diffère nettement en termes de fréquence, de répartition entre les différents types de communication (par exemple, voix mobile, données mobiles, SMS, MMS,...) ou temps de connexion, des moyennes des différents Clients des services mobiles Telenet ;
- (vii) une utilisation d'une autre manière que celle communiquée à Telenet par le Client à la conclusion du Contrat ;
- (viii) en général, toute utilisation abusive, frauduleuse ou déloyale, ainsi que toute utilisation contraire au Contrat ou à l'usage auquel le Client peut s'attendre dans le cadre du Contrat (par exemple, l'utilisation de l'Appareil comme babyphone, l'utilisation du Service à des fins de centre d'appels ou de simbox, l'utilisation de la carte SIM dans des caméras de surveillance, des « gateway » ou appareils similaires, ainsi que la mise à disposition du Service à des tiers (par exemple via le hotspotting)).

2.4.2 Dans le cadre d'une offre illimitée du Service, une utilisation très intensive du Service est autorisée. Cela ne change rien au fait que le Client s'engage toujours à faire un usage normal du Service, tel que décrit ci-dessus. N'est pas considéré comme une utilisation normale du Service dans le cadre d'une offre illimitée et n'est donc pas autorisé :

- (i) Données mobiles : une consommation mensuelle régulièrement supérieure à 10 fois (ou plus) la consommation moyenne de tous les clients bénéficiant de l'offre illimitée ;
- (ii) SMS : envoi de plus de 350 SMS par jour et/ou 10 000 SMS par mois ;
- (iii) Appels : appels réguliers de plus de 6 heures par jour et/ou 30 heures par semaine ; appels réguliers de plus de 2 heures sans interruption et/ou appels repris immédiatement après une interruption.

La section A (*Description du service*) du présent Service Agreement peut contenir d'autres restrictions et/ou limitations applicables à des offres illimitées spécifiques.

2.4.3 La preuve de l'utilisation anormale peut être apportée par Telenet par tout moyen, y compris par des données et des rapports provenant de ses propres systèmes ou de ceux d'autres opérateurs de télécommunications par lesquels la communication a transité.

2.4.4 En cas d'utilisation anormale, Telenet se réserve le droit de restreindre la fourniture du Service, de suspendre et/ou de résilier le Contrat, et/ou de prendre d'autres mesures jugées utiles ou nécessaires.

## 2.5 Roaming

Telenet a le droit de suspendre le Service ou d'y mettre un terme si les cartes SIM utilisées par un Client font l'objet d'une revente organisée à des personnes qui ne résident pas en Belgique ou qui n'ont pas de lien stable avec la Belgique.

## 2.6 Accès à internet

2.6.1 Si le Service donne accès à internet, le Client s'engage à ne pas utiliser le Service dans le but :

- (i) de diffuser, envoyer, télécharger ou charger :
  - (a) du contenu et des données illégaux, inexacts, trompeurs, obscènes ou diffamatoires ;
  - (b) de la publicité non sollicitée ou non autorisée, du courrier indésirable, du spam, des chaînes de lettres ou tout autre message dupliqué ou indésirable ;
  - (c) des virus informatiques ou autres programmes malveillants ;
- (ii) d'accéder de manière illicite à des données de tiers ou à la détérioration ou la destruction de données (informatiques) ;
- (iii) de violer les droits de propriété intellectuelle.

2.6.2 Le Client comprend et accepte en outre que (sauf lorsque Telenet propose elle-même du Contenu en son nom propre) :

- (i) Telenet n'exerce aucun contrôle sur le Contenu (notamment le contenu même, la nature, les caractéristiques, la qualité, l'intégrité ou l'offre du Contenu) et ne peut donc en être tenue responsable ;
- (ii) Telenet ne peut être tenue responsable des infractions à la législation ou à la réglementation applicable ou de la violation des droits par le fournisseur de Contenu ;
- (iii) Telenet n'intervient pas dans les contrats éventuellement conclus entre le Client et le fournisseur de Contenu ; le Client le fait à ses propres risques et est seul responsable du respect des conditions (d'utilisation) applicables et du paiement des frais éventuellement dus.

2.6.3 Le Client est seul responsable de la protection de son Appareil, de ses données et de ses logiciels contre tous les risques inhérents à l'accès à l'internet (notamment les virus, le piratage, le spamming et autres formes de cybercriminalité). Le Client comprend et accepte également que (notamment la qualité, la rapidité et la sécurité de) la transmission de données via l'internet n'est jamais totalement fiable ; le Client agit à ses propres risques et ne peut tenir Telenet responsable des dommages résultant d'interruptions ou d'erreurs dans la transmission, ou de la perte, de la détérioration ou de la violation de la confidentialité des données du Client.

## 2.7 Utilisateurs

2.7.1 Le Client s'engage à identifier à tout moment les Utilisateurs qu'il autorise à utiliser le Service en mettant à leur disposition la carte SIM (et le Numéro mobile correspondant).

2.7.2 Le Client est seul responsable vis-à-vis de Telenet de l'utilisation du Service, que celui-ci soit utilisé par l'Utilisateur à qui il a mis la carte SIM à disposition ou par un tiers.

2.7.3 La carte SIM (et le Numéro mobile correspondant) est attribuée au Client, et non à l'Utilisateur à qui le Client met la carte SIM à disposition. Le Client s'engage à informer clairement les Utilisateurs et, le cas échéant, à obtenir leur accord sur (le fait que) :

- (i) la date d'activation du Service ;
- (ii) l'Utilisateur n'a pas le droit d'apporter des modifications au Contrat (par exemple, modification du plan tarifaire, activation ou désactivation d'options, etc.), sauf dans le cas d'un Split bill budget, comme indiqué dans l'article B.6.2 ;
- (iii) le Client autorise ou non l'Utilisateur – dans les cas où la Législation applicable ne le prévoit pas – à conserver le Numéro mobile lorsqu'il quitte l'entreprise du Client ;
- (iv) le Client choisit ou non de publier le Numéro mobile (avec mention des coordonnées du Client) dans les annuaires téléphoniques et les services de renseignements ;
- (v) le Client obtient des informations relatives à l'utilisation du Service par l'Utilisateur ;
- (vi) l'utilisation du Service par l'Utilisateur est soumise aux dispositions du Contrat et que Telenet a le droit de limiter, suspendre ou résilier le Service en cas d'utilisation du Service non conforme au Contrat ;
- (vii) la Politique en matière de protection de la vie privée de Telenet s'applique au traitement par Telenet des données à caractère personnel relatives à l'Utilisateur. La Politique en matière de protection de la

vie privée de Telenet définit notamment les droits à la vie privée dont bénéficie l'Utilisateur et la manière dont ceux-ci peuvent être exercés.

- 2.7.4 Le Client comprend et accepte que les informations qu'il obtient concernant l'utilisation du Service par l'Utilisateur sont limitées et que, dans certains cas, conformément à la procédure en vigueur dans la Politique en matière de protection de la vie privée de Telenet, l'Utilisateur peut s'opposer à la transmission de ces informations. Si et dans la mesure où le Client obtient un accès à des informations relatives à l'utilisation du Service par l'Utilisateur, il s'engage à traiter ces informations de manière confidentielle et conformément aux dispositions de la Législation sur la protection de la vie privée. Le Client sera seul responsable en cas de réclamations ou de dommages résultant du fait que des informations relatives à l'utilisation du Service par l'Utilisateur ont été transmises au Client.

### **3 Base de données centrale des numéros, annuaires et services de renseignements téléphoniques, et marketing non désiré**

- 3.1 Le nom officiel, l'adresse du Client et le(s) Numéro(s) mobile(s) sont transmis à la base de données centrale des numéros ([www.centralnumberdatabase.be](http://www.centralnumberdatabase.be)). L'inscription dans la base de données centrale des numéros ne peut pas être refusée, car il s'agit d'une obligation légale et d'une source d'information pour les services d'urgence.
- 3.2 Lors de la conclusion du Contrat, le Client a le choix de faire figurer un ou plusieurs Numéros mobiles dans les annuaires et services de renseignements téléphoniques. La base de données centrale des numéros ne fournit les données susmentionnées aux fournisseurs d'annuaires et de services de renseignements que si le Client en fait expressément la demande, en vue de leur publication dans les annuaires et les services de renseignements. Après leur publication, le(s) Numéro(s) mobile(s) et l'adresse sont accessibles et consultables dans ces annuaires et services de renseignements. Cet enregistrement est gratuit. Le Client peut modifier son choix à tout moment en informant Telenet.
- 3.3 Le Client s'engage à communiquer des données correctes et à informer Telenet de toute modification dans les plus brefs délais. Telenet transmettra ces modifications à la base de données centrale des numéros dès que possible.
- 3.4 Le Client peut s'opposer à l'utilisation d'un Numéro mobile pour des appels commerciaux non désirés en s'inscrivant sur la liste « Ne

m'appellez plus » ([www.dncm.be/fr/accueil](http://www.dncm.be/fr/accueil)) ou en appelant le 02/882.19.75 avec le Numéro mobile.

## **4 Transfert de numéro**

### **4.1 Transfert de Numéro vers Telenet**

- 4.1.1 Si le Client demande de transférer un Numéro mobile d'un autre opérateur vers Telenet, Telenet respectera les dispositions légales en matière de transfert des numéros et fera tout ce qui est en son pouvoir pour que ce transfert de numéro se déroule de la meilleure manière possible.

- 4.1.2 Le Client s'engage à ne demander le transfert vers Telenet que des numéros dont il est lui-même titulaire ou d'un numéro mobile dont l'Utilisateur est titulaire et dont il peut prouver que l'Utilisateur l'a mandaté pour demander le transfert vers Telenet et accepte que le numéro mobile soit transféré au Client.

- 4.1.3 Le transfert du numéro mobile à Telenet ne libère pas le Client (ou l'Utilisateur titulaire du numéro mobile) du respect de ses obligations contractuelles à l'égard de son ancien opérateur ; le Client (ou l'Utilisateur titulaire du numéro mobile) en est seul responsable. Le Client s'engage à en informer l'Utilisateur (si celui-ci est titulaire du numéro mobile).

### **4.2 Transfert de numéro vers un autre opérateur**

- 4.2.1 Si le Client souhaite transférer un ou plusieurs Numéros mobiles vers un autre opérateur, il doit contacter ce dernier. Il incombe à cet autre opérateur de prendre les mesures nécessaires pour transférer le(s) Numéro(s) mobile(s).

- 4.2.2 Le Client reconnaît et accepte que :

- (i) une indemnité de rupture (calculé selon l'article 9) peut être applicable ;
- (ii) le ou les Numéro(s) mobile(s) ne peut/peuvent être transféré(s) que dans un délai de 1 mois après la résiliation du Contrat. Les Numéros mobiles non transférés sont renvoyés à l'opérateur propriétaire du/des Numéro(s) mobile(s) (Numéro(s) mobile(e) non Telenet) après une période de 6 mois suivant l'expiration ou la résiliation du Contrat ou peuvent être attribués à un autre client (Numéro(s) mobile(s) Telenet).

- 4.2.3 Dans le cas du transfert de tous les Numéros mobile(s) au titre du Contrat, le Contrat sera automatiquement résilié une fois que le transfert complet sera effectif. Si le Client ne souhaite transférer qu'une partie des Numéros mobiles, le Contrat sera automatiquement résilié en partie pour ces Numéros mobiles dès que le transfert sera effectif et le Contrat restera en vigueur pour les Numéros mobiles restants non transférés.

### 4.3 Refus et/ou retard

- 4.3.1 Le Client reconnaît et accepte que Telenet (ou un autre opérateur) peut refuser ou retarder le transfert d'un ou plusieurs Numéros mobiles (même s'ils font partie d'une série consécutive) pour des raisons techniques ou juridiques.
- 4.3.2 En cas de retard dans la procédure de transfert de numéro, le Client peut demander une compensation. La demande à cet effet doit être soumise à l'opérateur auquel le(s) Numéro(s) mobile(s) sera(ont) transféré(s) dans un délai de 6 mois à compter de la demande de transfert de numéro. Le Client trouvera plus d'informations sur les montants et la procédure sur [www.ibpt.be/np](http://www.ibpt.be/np).

## 5 Split Billing

### 5.1 Qu'est-ce que Split Billing ?

- 5.1.1 L'option Split Billing permet de répartir le paiement des frais dus dans le cadre du Service entre le Client, d'une part, et l'Utilisateur du Numéro mobile, d'autre part. La Commande mentionne le choix effectué par le Client pour la formule Split Billing : Split bill basic ou Split bill budget.<sup>1</sup>
- 5.1.2 Dans le cadre du Split Billing, le montant, ou la part convenue avec le Client, est facturé(e) au Client, et le solde éventuel à l'Utilisateur. Il est néanmoins possible que le Client ne soit pas facturé au cours d'un mois donné, ou qu'il soit facturé pour un montant inférieur au montant fixe ou à la part convenue, notamment si l'Utilisateur n'a pas utilisé le Service ou l'a utilisé moins que prévu. Si l'option Split Billing est activée, les Services de tiers (s'ils ne sont pas bloqués) sont toujours facturés à l'Utilisateur ; les montants dus pour les Services de tiers ne sont pas inclus dans le montant ou la part facturé(e) au Client.
- 5.1.3 Seul le Client peut demander à Telenet d'activer, de désactiver ou de modifier l'option Split Billing ; l'Utilisateur ne dispose pas de ce droit. Pour que l'option Split Billing puisse être activée, le Client doit fournir les informations demandées par Telenet pour chaque Numéro mobile concerné. Le Client garantit l'exactitude et l'exhaustivité des informations fournies.

### 5.2 Facturation et paiement

- 5.2.1 La facture adressée au Client mentionne uniquement les informations relatives à l'utilisation du Service par l'Utilisateur qui se rapportent au montant dû par le Client.
- 5.2.2 Le Client est solidairement responsable de la dette de l'Utilisateur, qu'il s'agisse de l'Utilisateur désigné ou d'un tiers ayant utilisé la carte SIM mise à la disposition de l'Utilisateur concerné. Le

Client est tenu de payer la dette de l'Utilisateur si celui-ci reste en défaut de paiement de sa facture après au moins deux rappels de Telenet. Dans ce cas, Telenet fournira au Client uniquement les informations nécessaires pour effectuer le paiement et, le cas échéant, pour récupérer les montants auprès de l'Utilisateur concerné. Le fait que le Client ne reçoive pas de copie de la facture impayée adressée à l'Utilisateur n'affecte en rien la responsabilité solidaire du Client pour la dette.

### 5.3 Utilisateurs

- 5.3.1 Avant de demander l'activation de l'option Split Billing pour un Numéro mobile, le Client s'engage à informer clairement l'Utilisateur concerné et, si nécessaire, à obtenir son accord (sur le fait que) :
- (i) l'Utilisateur recevra chaque mois une facture pour les montants qui ne sont pas inclus dans le montant ou la part de l'utilisation du Service facturée au Client (dans tous les cas : les Services de tiers), ou qui dépassent ce montant ou cette part ;
  - (ii) le Client transmettra à Telenet certaines informations relatives à l'Utilisateur afin de permettre cette facturation ;
  - (iii) si le Client a opté pour la formule Split bill basic : les informations relatives à l'utilisation du Service par l'Utilisateur concernant le montant facturé au Client (y compris l'éventuelle consommation incluse dans le forfait de groupe) seront communiquées par Telenet au Client et non à l'Utilisateur ;
  - (iv) les informations relatives à l'utilisation éventuelle incluse dans le forfait de groupe seront communiquées par Telenet au Client et non à l'Utilisateur ;
  - (v) l'Utilisateur est responsable du paiement (dans les délais) de la facture conformément aux dispositions des Conditions générales ;
  - (vi) Telenet informera le Client que l'Utilisateur n'a pas payé la facture qui lui a été adressée, malgré au moins deux rappels ;
  - (vii) Si, dans le cadre de la formule Split bill budget, le Client donne à l'Utilisateur l'autorisation et la possibilité de demander des modifications via le Portail utilisateur :

<sup>1</sup> Si la Commande ne mentionne pas (explicitement) le choix de l'option Split bill budget, la formule Split bill basic s'applique.

- (a) l'Utilisateur ne demandera des modifications via le Portail utilisateur que s'il y a été autorisé par le Client et que celles-ci sont conformes à la politique du Client ;
- (b) l'Utilisateur respectera les obligations en matière de consommation énoncées à l'article B.6.2 (i), (iii) et (iv).

5.3.2 Le Client indemniserait intégralement Telenet pour tout dommage résultant du fait que le Client n'a pas informé l'Utilisateur et/ou qu'il n'était pas d'accord avec les dispositions de l'article 5.3.1 ci-dessus.

## 6 Portails

### 6.1 Telenet Business Mobile Portal

6.1.1 Le Telenet Business Mobile Portal fournit au Client certaines fonctionnalités pour gérer le Contrat, y compris :

- (i) gérer le parc de cartes SIM (commande et activation, suspension et réactivation, suppression, etc.) ;
- (ii) gérer (activer, modifier, ...) les plans tarifaires, les options et les packs de groupe ;
- (iii) gérer l'option Split Billing (ajout et suppression d'Utilisateurs, modification de leurs données, etc.) ;
- (iv) définir des messages d'avertissement et des blocages ;
- (v) suivre la consommation (déjà facturée ou non) ;
- (vi) consulter les conditions commerciales du Contrat ;
- (vii) gérer la facturation (consultation et paiement des factures, modification des détails de facturation, etc.) ;
- (viii) demander de l'assistance ;
- (ix) (conformément aux conditions du webshop de matériel) commander des appareils dans le webshop de matériel.

6.1.2 Le Client désigne un ou plusieurs Fleet Managers. Seules les personnes physiques disposant (i) d'une adresse e-mail unique de l'entreprise du Client ou (ii) d'une adresse e-mail unique du tiers autorisé avec lequel le Client collabore en tant que Fleet Manager ou (iii) d'un MSISDN unique peuvent être désignées comme Fleet Manager.

6.1.3 Seuls les Fleet Managers sont autorisés à utiliser le Telenet Business Mobile Portal. Le Client comprend et accepte que chaque Fleet Manager a le droit de retirer le mandat de tout autre Fleet Manager et/ou de nommer de nouveaux Fleet Managers.

6.1.4 Le Client est seul responsable de la désignation du ou des Fleet Managers et de tous les actes accomplis par le ou les Fleet Managers. Toute délégation de mandat par le(s) Fleet Manager(s) relève également de la responsabilité exclusive du Client.

### 6.2 Portail utilisateur

6.2.1 Les Utilisateurs ont accès au Portail utilisateur, où ils peuvent :

- (i) surveiller leur consommation ;
- (ii) modifier leurs notifications de consommation ;
- (iii) modifier leur profil sur le Portail utilisateur et modifier leur mot de passe.

6.2.2 Dans le cadre du Split Billing (tant la formule Split bill basic que la formule Split bill budget), l'Utilisateur peut en outre consulter et payer ses factures via ce Portail utilisateur.

6.2.3 Dans le cadre de la formule Split bill budget, le Client a également la possibilité d'autoriser les Utilisateurs à effectuer les modifications suivantes via ce Portail utilisateur concernant le Numéro mobile utilisé par les Utilisateurs :

- (i) ajouter et supprimer des options ; et
- (ii) modifier le plan tarifaire.

6.2.4 Le Client est seul responsable de toutes les actions effectuées par les Utilisateurs dans le Portail utilisateur.

## 7 Obligations en matière d'utilisation

7.1.1 Le Client, les Fleet Managers et l'Utilisateur s'engagent à :

- (i) utiliser les Portails avec le soin nécessaire, et uniquement dans le cadre du Service, conformément aux dispositions du Contrat et aux instructions d'utilisation spécifiques que Telenet pourrait donner ;
- (ii) veiller à ce que seules les personnes autorisées reçoivent les droits d'accès et à révoquer immédiatement les droits d'accès des personnes qui ne sont pas ou plus autorisées. Telenet ne peut pas vérifier si les demandes de droits d'accès et d'utilisation des Portails sont autorisées et licites. Le Client ne peut donc pas tenir Telenet responsable des dommages qu'il pourrait subir en cas d'utilisation non autorisée ou illicite ;
- (iii) garder confidentielles les données de connexion, à ne pas les partager avec des tiers ni les fournir à des tiers, et à n'utiliser ces données que de manière sûre et appropriée. Le Client est seul responsable de toute utilisation des données de

connexion et de toute activité effectuée avec celles-ci (même si ceci n'est pas effectué par un Fleet Manager ou l'Utilisateur). Telenet recommande de modifier régulièrement les données de connexion et de se déconnecter à la fin de chaque session afin d'éviter que des tiers n'y aient accès.

- (iv) n'utiliser les Portails qu'avec des équipements et des logiciels appropriés et en bon état de fonctionnement. Si l'équipement ou le logiciel utilisé n'est pas adapté, ne fonctionne pas correctement ou entrave ou perturbe l'utilisation ou le fonctionnement du Portail, l'utilisation de l'équipement ou du logiciel doit être interrompue.

## 8 Facturation

- 8.1 Si certaines données de facturation sont mises à disposition non seulement via la facture, mais également via certaines applications, cela se fait uniquement à titre informatif.
- 8.2 Le Client est responsable de la saisie correcte et de la mise à jour de ses données de facturation et, en cas de facturation séparée, des données de facturation de l'Utilisateur. À défaut, cela pourrait entraîner l'impossibilité de livrer les factures ou leur envoi erroné à un tiers. Le Client ne peut pas en tenir Telenet responsable.

## 9 Durée et fin

- 9.1 Le Contrat est conclu pour une durée initiale déterminée mentionnée dans la Commande. Après l'expiration de la durée initiale déterminée, le Contrat est reconduit tacitement pour une durée indéterminée, à moins que l'une des Parties ne s'oppose à la reconduction tacite en notifiant par écrit à l'autre Partie, avant la date d'expiration, sa volonté de mettre fin au Contrat à la date d'expiration. Nonobstant les Conditions Générales, le Client n'est pas tenu de respecter un délai de préavis. Pour Telenet, un délai de préavis d'au moins 1 mois est en vigueur.
- 9.2 Pendant la durée initiale déterminée, le Client a le droit de résilier le Contrat à tout moment et sans motif en le notifiant par écrit à Telenet. Nonobstant les Conditions Générales, le Client n'est pas tenu de respecter un délai de préavis. Telenet attire l'attention du Client sur le fait qu'en cas de résiliation anticipée, il peut être redevable d'indemnités de rupture prévues dans l'article 9.4 ou 9.5.
- 9.3 Après l'expiration de la durée initiale déterminée, chaque Partie a le droit de résilier le Contrat à tout moment et sans motif en le notifiant par écrit à l'autre Partie. Ce faisant, les Parties doivent toutes deux respecter un délai de préavis d'au

moins 1 mois. Nonobstant ce qui précède, aucun délai de préavis ne s'applique :

- (i) pour les Clients Comptant un Maximum de 9 Travailleurs ;
- (ii) en cas de transfert de numéro vers un autre opérateur.

### 9.4

Si le Client résilie intégralement le Contrat avant la fin de la durée initiale déterminée, Telenet a le droit, nonobstant ce qui est prévu dans les Conditions Générales, de facturer au Client une indemnité de rupture correspondant à la somme de :

- (i) 80 % du MRR pour la période restante jusqu'à la fin de la durée initiale déterminée ; et
- (ii) le prorata de tout budget matériel alloué correspondant à la période restante jusqu'à la fin de la durée initiale déterminée.

### 9.5

Si le Client résilie partiellement le Contrat avant la fin de durée initiale déterminée, Telenet a le droit, nonobstant ce qui est prévu dans les Conditions Générales, de facturer au Client une indemnité de rupture mensuelle qui est calculée comme la différence positive entre :

- (i) 80 % du MRR, et
- (ii) les frais fixes récurrents dus par le Client pour la partie non résiliée du Service au cours du mois concerné.

### 9.6

Le Client est redevable de cette redevance supplémentaire mensuellement si et jusqu'à ce que les frais fixes récurrents mensuels dus par le Client à Telenet pour la partie non résiliée du Service soient inférieurs à 80 % du MRR.

### 9.7

Les différentes indemnités de rupture mentionnées ci-dessus sont sans préjudice de la limitation décrite dans les Conditions Générales dont peuvent bénéficier les Clients Comptant un Maximum de 9 Travailleurs.

### 9.8

Pour éviter tout malentendu, les Parties conviennent qu'une modification du Contrat par le Client (par exemple une modification du plan tarifaire/pack/option pour un Numéro mobile déterminé) sera également considérée comme une résiliation partielle du Contrat si le montant total des redevances fixes récurrentes que le Client devra payer mensuellement pour le Service modifié, est inférieur à celui du Service initial.

### 9.9

Cet article n'affecte pas les autres possibilités de résiliation du Contrat mentionnées dans les Conditions générales.



## C. Définitions

---

Outre les termes définis ailleurs dans le Contrat (par exemple dans les Conditions Générales), les mots et expressions suivants ont la signification suivante dans le Contrat, sauf si le contexte exige une autre interprétation :

<b>Service</b>	Le service « Telenet Business Mobile », tel que décrit dans le présent Service Agreement, en particulier dans la section A ( <i>Description du service</i> ).
<b>Services de tiers</b>	Les services vendus par des prestataires tiers et qui sont facturés par Telenet au Client au nom et pour le compte de ce tiers (par exemple, numéros vocaux surtaxés, SMS/MMS surtaxés, numéros abrégés, achats digitaux via la facturation directe de l'opérateur).
<b>eSIM</b>	Un profil SIM intégré (« embedded ») dans un Appareil compatible qui contient les informations nécessaires sous forme digitale pour permettre au Client d'accéder au Service et de s'identifier sur le Réseau mobile.
<b>Fleet Manager(s)</b>	La (les) personne(s) mandatée(s) par le Client pour gérer en son nom le Contrat.
<b>Portail utilisateur</b>	Le portail, accessible via <a href="http://telenet.be/businessmobile/login">http://telenet.be/businessmobile/login</a> , mis à la disposition de tous les Utilisateurs par le Client et qui, si le Client en offre la possibilité, permet à l'Utilisateur, dans le cas de la formule Split bill budget, d'apporter certaines modifications concernant le Numéro de mobile utilisé par l'Utilisateur concerné.
<b>Date d'activation souhaitée</b>	La date à laquelle le Client souhaite que Telenet active les Numéros mobiles, comme indiqué (le cas échéant) dans la Commande.
<b>Contenu</b>	Les données, informations ou services mis à la disposition du Client, envoyés ou fournis dans le cadre du Service, par exemple via l'internet, l'intranet ou d'autres applications.
<b>MRR</b>	Le montant total des frais fixes récurrents (à l'exception des frais uniques ou variables) que le Client devra payer mensuellement pour le Service à compter de l'activation de l'ensemble des Numéros mobiles, tel que convenu lors de la conclusion du Contrat et mentionné dans la Commande.
<b>Numéro mobile</b>	Un numéro mobile attribué au Client par Telenet ou transféré par le Client à Telenet, conformément au Contrat.
<b>Carte SIM</b>	La carte à puce, fournie par Telenet, que le Client doit insérer dans son Appareil pour pouvoir accéder au Service et identifier le Client sur le Réseau mobile.
<b>SIM</b>	La carte SIM et/ou eSIM.
<b>Spécifications</b>	L'aperçu des plans tarifaires et des options et forfaits de groupe éventuels, avec mention de leurs spécifications et conditions particulières.

<b>Date de début</b>	La date à partir de laquelle la durée initiale déterminée du Contrat commence à courir.
<b>Telenet Business Mobile Portal</b>	Le portail auquel le Client a accès dans le cadre du Service afin de gérer son Contrat.
<b>Réseau mobile</b>	Le réseau de communication mobile utilisé par Telenet pour fournir le Service en Belgique.
<b>Appareil</b>	Le dispositif de communication utilisé par le Client pour utiliser le Service.