

Telenet Business Mobile

Version 31 Mars 2025

Dans le cadre de Telenet Business Mobile, Telenet fournit au Client qui conclut un Contrat pour au moins 6 Numéros Mobiles les services de téléphonie et/ou de données mobiles mentionnés dans le Contrat via le Réseau Mobile de Telenet.

Pour plus de détails sur le Service, reportez-vous à la section **Description du Service** du présent Service Agreement. Vous pouvez consulter les conditions particulières du Service dans la section **Conditions particulières**.

Le présent Service Agreement doit être lu conjointement avec la Commande et les Conditions générales Telenet Business (applicables aux produits et services destinés aux grandes entreprises et organisations) ("**Conditions Générales**"). Vous pouvez toujours consulter les Conditions Générales à l'adresse www.telenet.be/conditionsgeneralesbusiness.

Table des matières

A.	Description du Service.....	3
1	Aperçu des plans tarifaires, options et formules de groupe.....	3
2	Conditions particulières des plans tarifaires, options et formules de groupe.....	8
B.	Conditions particulières	11
1	Définitions.....	11
2	Le Service	11
3	Conclusion du Contrat	11
4	Obligations de Telenet	11
5	Obligations du Client	13
6	Transfert de numéro.....	16
7	Split Billing.....	16
8	Portails	17
9	Facturation	18
10	Durée et cessation	18
11	Modifications	19
12	Responsabilité	19
13	Réclamations.....	20
C.	Définitions.....	21

A. Description du Service

1 Aperçu des plans tarifaires, options et formules de groupe

1.1 Plans tarifaires

1.1.1 Plans tarifaires standard

(i) Avec des limites de volumes classiques

	Business Mobile Payu		Business Mobile	Business Mobile	Business Mobile
	XS	S	M	L	
	Belgique et Zone UE				
Données mobiles	-	-	5 GB	10 GB	40 GB
Appels	-	-	200 min.	600 min.	illimité
vers tous les réseaux	-	-	illimité	illimité	illimité
SMS	illimité	illimité	illimité	illimité	illimité
vers tous les réseaux	illimité	illimité	illimité	illimité	illimité
Vitesse Max. downstream	1Gbps	1Gbps	1Gbps	1Gbps	1Gbps
Vitesse Max. upstream	150Mbps	150Mbps	150Mbps	150Mbps	150Mbps

(ii) Avec une limite de volume de 300GB

	Fast	Superfast	Ultrafast	Fast EU+	Superfast EU+	Ultrafast EU+	World
	Belgique et Zone UE			Belgique et Zone UE+			
Données mobiles	300 GB	300 GB	300 GB	300 GB	300 GB	300 GB	300 GB + 2GB
Appels Vers tous les réseaux	illimité	illimité	illimité	illimité	illimité	illimité	Top 24 illimité + 800 min.
SMS Vers tous les réseaux	illimité	illimité	illimité	illimité	illimité	illimité	Top 24 illimité + 800 sms
Appels internationaux							Dès la Belgique vers des numéros (fixes et mobiles) dans la zone TOP 75
Vitesse max. downstream	40Mbps	400Mbps	1Gbps	40Mbps	400Mbps	1Gbps	1Gbps
Vitesse max. upstream	10Mbps	50Mbps	65Mbps	10Mbps	50Mbps	65Mbps	65Mbps

1.1.2 Plans tarifaires - données uniquement

	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 UE						Belgique uniquement	Belgique uniquement
Données mobiles	0 GB	1 GB	2 GB	5 GB	10 GB	15 GB	50 GB	100 GB
Vitesse Max. downstream	1Gbps	1Gbps	1Gbps	1Gbps	1Gbps	1Gbps	1Gbps	1Gbps
Vitesse Max. upstream	65Mbps	65Mbps	65Mbps	65Mbps	65Mbps	65Mbps	65Mbps	65Mbps

1.2 Options

		Données mobiles	Appels	SMS
National	Belgique et Zone UE	500 MB	100 min.	Illimité
		1 GB	250 min.	
		2 GB	550 min.	
		5 GB	800 min.	
		10 GB		
		25 GB		
TOP 24	Zone TOP 24	250 MB	100 min.	N/A
		600 MB	250 min.	
		1,5 GB	550 min.	
		3 GB	800 min.	
UEU+	Zone UE+	N/A	60 min.	N/A
			180 min.	
			400 min.	
			1000 min.	
US-Canada	États-Unis, Canada	N/A	100 min.	N/A
			250 min.	
			550 min.	
			800 min.	
Asia Business	Chine, Hong Kong, Inde, Indonésie, Japon, Malaisie, Taïwan, Thaïlande, Corée du Sud	250 MB	N/A	N/A
		600 MB		
		1,5 GB		
		3 GB		
Asia Tech	Japon, Corée du Sud	250 MB	100 min.	N/A
		600 MB	250 min.	
		1,5 GB	550 min.	
		3 GB	800 min.	

Turkey	La Turquie	250 MB	100 min.	N/A
		600 MB	250 min.	
		1,5 GB	550 min.	
		3 GB	800 min.	
Blue	Arabie saoudite, Australie, Canada, Chine, Égypte, Hong Kong, Inde, Indonésie, Israël, Japon, Cap-Vert, Mexique, Russie, Singapour, Thaïlande, Tunisie, Turquie, États-Unis, Afrique du Sud, Suisse	250 MB	60 min.	N/A
		600 MB	150 min.	
		1,5 GB	350 min.	
		3 GB	500 min.	
Diamond Belt	Australie, Botswana, Brésil, Canada, Congo, Ghana, Hong Kong, Inde, Israël, Namibie, Russie, Singapour, Afrique du Sud, Royaume-Uni	250 MB	60 min.	N/A
		600 MB	150 min.	
		1,5 GB	350 min.	
		3 GB	500 min.	
OPEC	Algérie, Congo, Congo-Brazzaville, Equateur, Gabon, Iran, Koweït, Nigeria, Qatar, Arabie Saoudite, Emirats Arabes Unis	250 MB	60 min.	N/A
		600 MB	150 min.	
		1,5 GB	350 min.	
		3 GB	500 min.	

1.3 Formules de groupe

		Données mobiles	Appels
National	Belgique et Zone UE	20 GB	1500 min.
		50 GB	3750 min.
		120 GB	15000 min.
		200 GB	37500 min.
		350 GB	75000 min.
		500 GB	
		1000 GB	
2000 GB			

TOP 24	Zone TOP 24	3 GB	400 min.
		7,5 GB	1000 min.
		20 GB	4000 min.
		40 GB	10000 min.
			20000min.
EU+	Zone UE+	N/A	400 min.
			1000 min.
			4000 min.
			10000 min.
			20000min.
US-Canada	États-Unis, Canada	N/A	600 min.
			1500 min.
			6000 min.
			15000 min.
			30000min.
Asia Business	Chine, Hong Kong, Inde, Indonésie, Japon, Malaisie, Taïwan, Thaïlande, Corée du Sud	3 GB	N/A
		7,5 GB	
		20 GB	
		40 GB	
Asia Tech	Japon, Corée du Sud	3 GB	300 min.
		7,5 GB	750 min.
		20 GB	3000 min.
		40 GB	7500 min.
			15000 min.
Turkey	La Turquie	3 GB	300 min.
		7,5 GB	750 min.
		20 GB	3000 min.
		40 GB	7500 min.
			15000 min.

Blue	Australie, Canada, Chine,	3 GB	400 min.
	Égypte, Hong Kong, Inde,	7,5 GB	1000 min.
	Indonésie, Israël, Japon,	20 GB	4000 min.
	Cap-Vert, Mexique,	40 GB	10000 min.
	Russie, Arabie saoudite, Singapour, Thaïlande, Tunisie, Turquie, États- Unis, Afrique du Sud, Suisse		20000 min.
Diamond Belt	Australie, Botswana,	10 GB	300 min.
	Brésil, Canada, Congo,	25 GB	750 min.
	Ghana, Hong Kong, Inde, Israël, Namibie, Russie,	100 GB	3000 min.
	Singapour, Afrique du Sud, Royaume-Uni	250 GB	7500 min. 15000 min.
OPEC		N/A	300 min.
	Algérie, Congo, Congo- Brazzaville, Equateur,		750 min.
	Gabon, Iran, Koweït,		1500 min.
	Nigeria, Qatar, Arabie Saoudite, Emirats Arabes Unis		3000 min. 7500 min.

2 Conditions particulières des plans tarifaires, options et formules de groupe

2.1 Dispositions applicables aux plans tarifaires, options et formules de groupe

2.1.1 Tous les plans tarifaires, options et formules de groupe s'accompagnent d'une quantité forfaitaire de minutes d'appel et/ou de SMS et/ou de données mobiles incluse dans le prix de l'abonnement mensuel (la « **Formule** »). Si la Formule n'a pas été (entièrement) consommée au terme de la période de facturation, les minutes d'appel et/ou SMS et/ou données mobiles restants ne sont pas transférés à la période de facturation suivante.

2.1.2 Toute consommation est d'abord imputée à la Formule du plan tarifaire, puis à la Formule de la ou des options (éventuelles), et seulement ensuite à la Formule de la ou des Formules de groupe (éventuelles).

2.1.3 Si les données mobiles et minutes d'appel incluses dans la Formule du plan tarifaire, de la ou des options (éventuelles) et de la ou des formules de groupe (éventuelles) ont été entièrement consommées, toute consommation supplémentaire en Belgique et dans la Zone UE sera facturée au tarif de 0,025 €/MB (données mobiles) et 0,10 €/min. (appels), (sauf convention expresse contraire) La consommation supplémentaire en dehors de la Belgique et de la Zone UE sera facturée aux tarifs de roaming. Le Client peut toujours consulter les tarifs de roaming sur telenet.be/business.

2.1.4 Sauf disposition contraire explicite, la consommation suivante n'est jamais incluse dans la Formule et est toujours facturée en supplément :

- (i) Appels et SMS depuis et vers des numéros spéciaux (070, 0900,...) et utilisation des services de
 - (ii) parties tierces : les tarifs relatifs à ces services ne sont pas fixés par Telenet.
 - (iii) 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.
 - (iv) Appels et SMS à l'étranger vers d'autres pays/zones que les pays/la zone pour lesquels le plan tarifaire, l'option ou la formule de groupe est valable : les tarifs de roaming sont d'application.
 - (v) Réception d'appels en dehors de la Belgique et de la Zone UE : les tarifs de roaming sont d'application.
 - (vi) Consommation de données mobiles dans d'autres pays/zones que les pays/la zone pour lesquels le plan tarifaire, l'option ou la formule de groupe est valable : les tarifs de roaming sont d'application.
- 2.1.5 Tous les tarifs s'entendent hors TVA. La première minute d'appel est toujours portée en compte dans son intégralité, puis le Client paie par seconde.
- 2.1.6 Les zones ci-après correspondent aux pays suivants :
- (i) Zone UE : Allemagne, Autriche, Bulgarie, Chypre (sauf la partie turque et la zone neutre de l'ONU), Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France (y compris Guadeloupe, Guyane française, Réunion, Martinique, Mayotte et Saint-Martin), Grèce, Hongrie, Islande, Irlande, Italie, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Malte, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal (y compris Madère et les Açores), Royaume-Uni (y compris Gibraltar), Roumanie, Saint-Marin, Slovaquie, République tchèque, Cité du Vatican, Suède.
 - (ii) Zone UE+ : les pays de la Zone 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, États-Unis, Estonie, Finlande, France (y compris Guyane française, Guadeloupe, Réunion, Martinique, Mayotte et Saint-Martin), Gabon, Géorgie, Grèce, Hongrie, Hong Kong, Inde, Indonésie, Irlande, Islande, Irak, Iran, Israël, Italie (y compris Cité du

Vatican), Japon, Jersey, Kazakhstan, Laos, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Malawi, Malaisie, Malte, Mexique, Monaco, Norvège, Ukraine, Ouzbékistan, Pays-Bas, Pakistan, Panama, Pologne, Portugal, Porto Rico, République dominicaine, Roumanie, Russie, Saint-Marin, Serbie, Sierra Leone, Singapour, Slovaquie, Suède, Suisse, Swaziland, Taïwan, Thaïlande, République tchèque, Turquie, Venezuela, Royaume-Uni (y compris Gibraltar), Vietnam, Zambie.

2.1.7 Si des minutes d'appel et/ou des SMS et/ou des données mobiles sont proposés en « illimité », cela signifie qu'une utilisation très intensive est autorisée. Le Client s'engage néanmoins à toujours faire un usage normal du Service, compte tenu des limitations et des formes d'utilisation non autorisées stipulées dans le Service Agreement.

2.1.8 Toutes les vitesses Internet mobiles indiquées sont des vitesses maximales théoriques, réalisables dans des conditions idéales. La vitesse Internet réelle peut, entre autres, être influencée par l'appareil utilisé par l'utilisateur final et l'emplacement où il se trouve.

2.2 Dispositions uniquement applicables aux plans tarifaires

2.2.1 Il n'est possible d'activer qu'un seul plan tarifaire (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 d'appel et SMS inclus dans les Formules des plans tarifaires standard sont uniquement valables pour les appels/SMS (i) depuis la Belgique vers la Belgique, et (ii) depuis la Zone UE (pour les plans tarifaires One, Start+, Contact+ et Fast, Superfast et Ultrafast) ou depuis la Zone UE+ (pour les plans tarifaires Fast EU+, Superfast EU+, Ultrafast EU+ et World) vers la Belgique et la Zone UE, ou la Zone UE+.

2.2.3 Les 800 minutes d'appel et les 800 SMS inclus dans la Formule du plan tarifaire World sont uniquement valables pour les appels/SMS (i) depuis la Belgique et la zone UE vers les pays de la Zone TOP 24, et (ii) depuis chacun des pays de la zone TOP 24 vers tout autre pays.

2.2.4 Appels et SMS entre collègues : uniquement valables pour les Numéros mobiles faisant partie du Contrat (sauf convention contraire explicite).

2.2.5 Le plan tarifaire Payu est uniquement disponible pour les Contrats couvrant 200 Numéros mobiles minimum.

2.3 Dispositions uniquement applicables aux options et formules de groupe

- 2.3.1 Les options ne peuvent être activées qu'en combinaison avec un plan tarifaire. Il est possible d'activer plusieurs options par Numéro Mobile. Il n'est toutefois pas possible d'activer une même option plusieurs fois (simultanément) pour le même Numéro Mobile.
- 2.3.2 Les Formules de groupe sont toujours activées au niveau d'un « billing account » du Client ; la formule de groupe est donc automatiquement activée pour tous les Numéros mobiles (pour lesquels un plan tarifaire est actif) associés au billing account en question. Il est possible d'activer plusieurs formules de groupe pour un même billing account. Il n'est toutefois pas possible d'activer une même formule de groupe plusieurs fois (simultanément) pour le même billing account. Les formules de groupe ne

peuvent pas non plus être partagées par plusieurs billing accounts.

- 2.3.3 Les options et formules de groupe sont toujours souscrites pour une période de 1 mois minimum. L'abonnement ne sera remboursé au prorata qu'en cas de résiliation de l'option après expiration de la durée minimale de 1 mois.
- 2.3.4 Les minutes d'appel et les SMS inclus dans la Formule de l'option et de la formule de groupe National sont uniquement valables pour les appels/SMS (i) depuis la Belgique vers la Belgique et (ii) depuis la zone UE vers la Belgique et la Zone UE. Les minutes d'appel et SMS inclus dans les Formules des autres options et formules de groupe sont, quant à eux, valables pour les appels/SMS (i) depuis la Belgique vers les pays/la zone pour lesquels l'option/la formule de groupe est valable, et (ii) depuis les pays/la zone pour lesquels l'option/la formule de groupe est valable vers n'importe quel autre pays.

B. Conditions particulières

1 Définitions

Outre les termes déjà définis ailleurs dans le Contrat (par exemple dans les Conditions Générales), les termes spécifiques à ce Service sont définis dans la section C (*Définitions*).

2 Le Service

Dans le cadre de Telenet Business Mobile, Telenet fournit au Client qui conclut un Contrat pour au moins 6 Numéros mobiles les services de téléphonie et/ou de données mobiles mentionnés dans la section A (*Description du Service*) via le Réseau Mobile de Telenet.

3 Conclusion du Contrat

3.1 La conclusion du Contrat nécessite une Commande dûment introduite. Toutes les Commandes introduites par le Client auprès de Telenet sont contraignantes pour le Client.

3.2 En introduisant une Commande, le Client déclare et garantit à Telenet que :

- (i) il a reçu tous les documents et informations faisant partie du Contrat (ou a été dûment informé de l'endroit où il peut aisément les obtenir), il les a consultés, a bien compris toutes leurs dispositions et les accepte ;
- (ii) il a pris connaissance des spécifications (techniques) du Service et reconnaît qu'elles répondent à ses attentes et besoins ;
- (iii) toutes les données du Client mentionnées dans la Commande sont complètes et précises, et la ou les personnes introduisant la Commande sont compétentes pour représenter le Client ;
- (iv) il a été dûment habilité pour conclure et exécuter le Contrat ;
- (v) la conclusion et l'exécution du Contrat par le Client ne contreviennent pas à un autre contrat auquel le Client est partie, aux dispositions de ses statuts ou à d'autres documents ou prescriptions applicables au Client, ou à une ordonnance ou obligation imposée par une Autorité compétente ;
- (vi) il a souscrit une assurance suffisante (et maintiendra cette assurance pendant toute la durée du Contrat) lui permettant d'indemniser tous les dommages dont il pourrait être tenu pour responsable dans le cadre du Contrat.

Le Client reconnaît et accepte que ces garanties sont essentielles pour Telenet et que Telenet n'aurait pas conclu le Contrat si elle avait su qu'une ou plusieurs garanties étaient incorrectes ou inexactes. Telenet a toujours le droit de réclamer au Client les informations et documents

nécessaires pour déterminer si le Client a respecté/respecte les exigences de garanties.

3.3 Le Contrat n'entre en vigueur qu'au moment où la Commande est acceptée par Telenet. Sauf disposition contraire explicite, tous les devis et offres de Telenet sont non contraignants pour Telenet. Telenet se réserve à tout moment le droit de ne pas conclure le Contrat, de ne pas accepter la prolongation du Contrat, ou de refuser des Commandes supplémentaires.

4 Obligations de Telenet

4.1 Généralités

4.1.1 Sauf convention contraire explicite dans le Contrat, tous les engagements de Telenet dans le cadre du Service sont des engagements de moyens (et non des engagements de résultats), et les éventuels délais d'implémentation, de livraison ou d'exécution sont indiqués à titre purement informatif.

4.1.2 Telenet s'engage à mettre en œuvre tous les moyens raisonnables pour assurer l'accès, la sécurité, la fiabilité et le bon fonctionnement du Service avec le moins de perturbations possible. Le Client comprend et accepte toutefois que Telenet ne peut pas garantir, entre autres, que :

- (i) le Service pourra être fourni de manière continue et sans perturbations ;
- (ii) toutes les données pourront être transmises sans interruption, sous la forme correcte et dans un délai précis ;
- (iii) tout risque de sécurité est exclu.

4.1.3 Le Client reconnaît et accepte, par ailleurs, que le Service peut être perturbé par des sources externes ou des obstacles (influence de bâtiments, plantations, reliefs, etc. sur la transmission de signaux radio, p. ex.) et que la qualité du Service dépend aussi de l'Appareil qu'il utilise.

4.1.4 Il est en outre toujours possible que Telenet se voie contrainte de limiter ou interrompre temporairement la disponibilité du Service afin de procéder à des entretiens, réparations, mises à jour ou développements. Le Client ne peut en tenir Telenet pour responsable. Telenet s'engage à réduire les interruptions ou limitations au strict minimum, ainsi qu'à informer préalablement le Client, dans la mesure du possible, des éventuelles répercussions négatives prévisibles.

4.1.5 Telenet détermine elle-même les moyens (techniques) les plus appropriés pour fournir le Service, et n'est en aucune manière obligée

d'élargir le Réseau Mobile de Telenet ou d'en accroître la capacité.

4.2 Numéro Mobile

- 4.2.1 Un (1) Numéro Mobile est attribué par SIM.
- 4.2.2 À moins que le Client ne recoure à la procédure de portabilité des numéros, il n'a pas le droit d'exiger un Numéro Mobile particulier dans le cadre de sa connexion, de faire modifier le Numéro Mobile à un moment ultérieur, ou de conserver le Numéro Mobile au terme du Contrat. Le Client ne peut, par ailleurs, plus prétendre à un Numéro Mobile dont il a autorisé le transfert à l'Utilisateur final.
- 4.2.3 Le Client peut demander à Telenet de réserver des Numéros mobiles, en série ou non. Chaque réservation n'est valable que pour une période de 1 an à partir de la confirmation de la réservation par Telenet. Les Numéros mobiles réservés non activés par la suite ne peuvent pas être transférés. La réservation est automatiquement annulée en cas de résiliation du Contrat.
- 4.2.4 Telenet a toujours le droit de modifier un Numéro Mobile pour des raisons de service impératives, pour autant que le Client en soit averti au moins deux (2) mois à l'avance. En aucun cas, Telenet ne sera redevable d'une quelconque indemnité au Client.

4.3 Couverture

Telenet attire l'attention sur le fait que, malgré l'excellente qualité du Réseau, il ne lui est pas possible de garantir en toutes circonstances et en tous lieux une couverture parfaite de l'ensemble du territoire de la Belgique.

4.4 Débit

Les débits maximum estimés pour le téléchargement descendant (« download ») et montant (« upload ») du Réseau Mobile sont disponibles dans la section A (*Description du Service*) et/ou sur le Site Web. Comme divers facteurs peuvent influencer sur le débit maximum estimé, il se peut que les débits effectifs soient inférieurs dans la pratique. Une saturation sporadique du Réseau Mobile de Telenet, entraînant une diminution du débit, ne peut en outre pas être exclue. Telenet applique par le biais d'une surveillance centralisée diverses procédures pour mesurer le trafic sur le Réseau mobile de Telenet et pour l'orienter, ceci afin d'éviter ou à tout le moins de réduire ladite saturation. En cas de détection d'une saturation imminente, Telenet met en exercice toutes les mesures raisonnables (y compris des mesures de gestion du trafic) pour assurer autant que possible la bonne qualité et la continuité du Service.

4.5 Services d'urgence

En cas d'appel des services d'urgence via le Réseau (Mobile) de Telenet, Telenet transmettra les informations concernant la localisation de l'appelant aux services d'urgence.

4.6 Roaming

- 4.6.1 À moins que cette possibilité ne soit explicitement exclue, le Service permet au Client d'effectuer des appels, d'envoyer des SMS ou de consommer des données mobiles à l'étranger ou de recevoir des appels et SMS à l'étranger (« roaming »), ainsi que d'effectuer des appels ou d'envoyer des SMS depuis la Belgique vers des réseaux étrangers.
- 4.6.2 Selon le pays où le Client se trouve, il se peut que la SIM sélectionne automatiquement un réseau d'un partenaire de Telenet. Toutefois, le Client conserve toujours la possibilité de sélectionner manuellement un autre réseau, à la condition que Telenet ait conclu un accord dans ce pays avec l'opérateur de cet autre réseau.
- 4.6.3 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 en être tenu responsable. Le Client peut obtenir de plus amples informations à ce sujet sur le site telenet.be/business/roaming. Les plaintes concernant la qualité du service de roaming peuvent être signalées par le biais de la procédure de plainte standard décrite à l'article 13 du présent Service Agreement.

4.7 Services de Tiers

Si le Client souscrit à des Services de Tiers, Telenet interviendra uniquement dans la perception, au nom et pour le compte du prestataire de services concerné, de l'indemnité due par le Client pour les Services de Tiers en question. Le Client comprend et accepte qu'il ne peut pas tenir Telenet pour responsable (du contenu, du prix, de la qualité,...) des Services de Tiers.

4.8 Transparence et protection tarifaire

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

4.9 Annuaires téléphoniques et services de renseignements

Telenet ne transmettra les données fournies par le Client aux éditeurs d'annuaires téléphoniques et services de renseignements que si le client a explicitement demandé, lors de la conclusion du Contrat, que ses données soient publiées dans ces annuaires et services de renseignements.

5 Obligations du Client

5.1 Généralités

5.1.1 Le Client s'engage :

- (i) à n'utiliser le Service que pour l'exercice de ses propres activités. Le Client est autorisé à mettre le Service (y compris la SIM) à la disposition des Utilisateurs finaux uniquement et n'a pas le droit de le diffuser, commercialiser, (re)vendre ou (sous-)louer à des tiers, ni de le mettre à leur disposition ;
- (ii) à n'utiliser le Service que pour les fins auxquelles il est destiné, et à ne pas utiliser le Service à des fins non autorisées, illégales ou frauduleuses ou d'une manière portant ou susceptible de porter préjudice aux intérêts ou droits de Telenet ou de ses Sociétés liées, ou d'une manière nuisant ou susceptible de nuire à l'utilisation du Service par d'autres Clients.

5.1.2 Le Client n'a pas le droit :

- (i) de transmettre, via le Réseau, des messages textuels ou vocaux à des groupes de plus de vingt (20) utilisateurs d'un téléphone mobile, qu'ils aient été ou non identifiés au préalable ;
- (ii) d'envoyer, via le réseau, des messages textuels ou vocaux contenant un avis commercial à des tiers, sauf si le destinataire a exprimé son consentement explicite ;
- (iii) de transmettre des données de façon automatisée à des groupes de destinataires.

5.1.3 Le Client s'engage à informer Telenet de toute utilisation non autorisée, illégale ou frauduleuse (présumée) du Service ; le Client collaborera de bonne foi et prendra toutes les mesures appropriées pour identifier, éliminer et prévenir une telle utilisation le plus rapidement possible.

5.1.4 Telenet a le droit de prendre toutes mesures raisonnables (y compris la suspension du Service) qu'elle juge nécessaires ou utiles pour garantir la sécurité, l'intégrité ou le fonctionnement normal du Service, de son équipement ou infrastructure (ou ceux de ses Entreprises Liées, sous-traitants ou fournisseurs) et pour prévenir ou arrêter toute fraude ou utilisation non autorisée du Service. Le Client ou l'Utilisateur final ne peut en tenir Telenet pour responsable.

5.1.5 Le Client préservera et dédommagera intégralement Telenet à l'égard de tout dommage découlant du non-respect de ses obligations décrites dans le Contrat.

5.2 Activation

5.2.1 Le Client doit demander l'activation de chaque Numéro Mobile à Telenet. Dans le cas d'activations complexes ou d'activations simultanées de nombreux Numéros mobiles, le Client devra demander l'activation suffisamment longtemps à l'avance pour permettre la conclusion d'accords relatifs à la planification de l'activation.

5.2.2 Telenet ne peut procéder à l'activation du Numéro Mobile que 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 aux l'Utilisateurs finals.
- Si le Client a demandé des eSIM, Telenet les fournira à l'Utilisateur final sous forme numérique.

5.2.3 Le Client est tenu de payer le Service à partir 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 opte néanmoins pour une activation (de l'ensemble ou d'une partie) des Numéros mobiles à une date ultérieure à la Date d'activation souhaitée (ou, à défaut de Date d'activation souhaitée : à la Date de début), Telenet se réserve le droit de facturer une indemnité complémentaire mensuelle au Client, et ce à partir de la Date d'activation souhaitée (ou de la Date de début) tant que le montant total des indemnités fixes récurrentes dont le Client doit s'acquitter mensuellement demeure inférieur à 80 % du MRR. Cette indemnité complémentaire sera égale à la différence positive entre (i) 80 % du MRR et (ii) le montant total des indemnités fixes récurrentes déjà dues par le Client pour le Service au cours du mois en question.

5.3 SIM

5.3.1 Telenet met une SIM à la disposition du Client pour chaque Numéro Mobile. Le Client est responsable de la stricte confidentialité du ou des codes protégeant l'accès à la SIM.

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

5.3.3 Les SIM ne peuvent être utilisées que dans des Appareils mobiles individuels (GSM, smartphones, tablettes, etc.). Elles ne peuvent en aucun cas être utilisées dans des appareils de type « simbox », « GSM-gateway » ou des dispositifs comparables. Il est interdit d'utiliser les

SIM dans le cadre d'une revente de communication ou d'un reroutage.

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

- (i) à n'utiliser la SIM que dans le cadre du Service et conformément aux modalités du Contrat ;
- (ii) à ne pas confier la SIM à des tiers ni la mettre à leur disposition ;
- (iii) à conserver la SIM comme une personne prudente et raisonnable et à ne pas l'endommager ni la détruire ;
- (iv) à ne pas copier les données d'identification techniques de la SIM ;
- (v) à restituer la Carte SIM à Telenet à sa première demande.

5.3.5 En cas de perte ou vol de la Carte SIM ou de l'Appareil le Client s'engage à informer Telenet le dans les plus brefs délais et le Client demeure responsable de la consommation et du paiement des coûts y afférents jusqu'au moment de la demande de suspension du Service à Telenet. Les éventuels frais d'abonnements resteront également dus pendant la suspension.

5.4 Appareil

5.4.1 Le Client s'engage :

- (i) à n'utiliser le Service qu'avec un Appareil conforme aux normes belges et européennes, et adapté au Réseau Mobile de Telenet ainsi qu'au Service ;
- (ii) à ne pas utiliser d'Appareil (ou à ne pas y connecter des accessoires ou autres appareils) susceptible(s) de perturber le Réseau Mobile de Telenet ou le Service ;
- (iii) à toujours utiliser l'Appareil conformément au mode d'emploi et aux consignes de sécurité ;
- (iv) à remplacer l'Appareil si, pour des raisons techniques propres à l'Appareil (obsolescence, p. ex.), celui-ci ne peut plus accéder au Réseau Mobile de Telenet ou ne convient plus pour l'utilisation du Service.

5.5 Usage normal

5.5.1 Le Client s'engage à faire un usage normal du Service. Les exemples d'usage ci-après ne sont pas considérés comme un usage normal et ne sont donc pas autorisés (liste non exhaustive) :

- (i) un usage visant à détourner ou transmettre (directement ou indirectement) des communications, ou en vue d'une revente ou mise à la disposition de tiers ;
- (ii) un usage d'une manière qui perturbe le fonctionnement fiable et correct de certaines fonctions du Réseau Mobile de Telenet ou d'un autre réseau mobile auquel le Réseau Mobile de

Telenet est connecté (comme la communication du numéro d'identification de l'appelant (sauf instruction contraire), la communication du numéro IMEI de l'Appareil 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) ;

- (iii) un usage de telle sorte que l'identification ou la localisation de l'appelant suite à un appel d'urgence ne soit plus possible via le Réseau (mobile) de Telenet ;
- (iv) un usage permettant une connexion sans intervention humaine ou entre machines (communication M2M) ;
- (v) un usage susceptible d'entraîner une saturation ou perturbation du bon fonctionnement du Réseau Mobile de Telenet, ou de nuire à l'expérience d'autres clients ;
- (vi) un usage d'une manière qui diffère nettement en termes de fréquence, de répartition entre les différents types de communication (voix mobile, données mobiles, SMS, MMS,...) ou temps de connexion, des moyennes des différents Clients des services mobiles de Telenet ;
- (vii) tout usage d'une autre manière que celle communiquée à Telenet par le Client à la conclusion du Contrat ;
- (viii) d'une manière générale, tout usage abusif, frauduleux ou malhonnête, ainsi que tout usage en contradiction avec le Contrat ou l'usage que l'on peut attendre du Client en vertu du Contrat (p. ex. l'usage de l'appareil en tant que babyphone, l'utilisation du Service à des fins de call center ou de simbox, l'utilisation de la SIM dans des caméras de surveillance, des appareils de type « gateway » ou des dispositifs similaires, ainsi que la mise à disposition du Service à des tiers (p. ex. au moyen d'un système de hotspotting)).

5.5.2 Dans le cadre d'une offre illimitée du Service, un usage très intensif du Service est autorisé. Il n'en reste pas moins que le Client s'engage toujours à faire un usage normal du Service - tel que décrit ci-dessus. N'est pas non plus considéré comme un usage normal du Service dans le cadre d'une offre illimitée et n'est donc pas autorisé :

- (i) Données mobiles : Une consommation mensuelle régulièrement 10 fois (ou plus) supérieure à la consommation moyenne de tous les clients utilisant une offre illimitée ;
- (ii) SMS : L'envoi de plus de 350 SMS par jour et/ou 10 000 SMS par mois ;
- (iii) Appels : Le fait d'appeler régulièrement plus de 6 heures par jour et/ou 30 heures par semaine. Le fait d'appeler régulièrement plus de 2 heures de façon ininterrompue et/ou par le biais de

conversations poursuivies immédiatement après leur interruption.

D'autres plafonds et/ou limitations pour des offres illimitées spécifiques peuvent être mentionnés dans la section A (*Description du Service*).

5.5.3 Telenet peut fournir la preuve d'un usage anormal 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.

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

5.6 Roaming

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

5.7 Accès à Internet

5.7.1 Si le Service donne accès à Internet, le Client s'engage à ne pas utiliser le Service pour :

- (i) diffuser, envoyer, charger ou télécharger :
 - (a) du contenu et des données illégaux, incorrects, trompeurs, obscènes ou diffamatoires ;
 - (b) des publicités non demandées ou illicites, du « junk mail », des « pourriels » (spamming), des chaînes de lettres ou tous autres messages voués à se multiplier ou indésirables ;
 - (c) des virus informatiques ou d'autres programmes malveillants ;
- (ii) accéder illicitement à des données de tiers ou endommager ou détruire des données (informatiques) ;
- (iii) violer des droits de propriété intellectuelle.

5.7.2 Le Client comprend et accepte, par ailleurs, que (sauf si Telenet propose du Contenu en son nom propre) :

- (i) Telenet n'exerce aucun contrôle sur le Contenu (notamment en termes de teneur, nature, caractéristiques, qualité, intégrité ou mise à disposition) et ne peut donc pas en être tenue pour responsable ;
- (ii) Telenet ne peut être tenue pour responsable d'infractions envers la législation ou réglementation applicable ou d'une violation de droits par le fournisseur de Contenu ;
- (iii) Telenet n'intervient pas dans les accords éventuellement conclus entre le Client et le fournisseur de Contenu ; le Client y procède à ses propres risques et est seul responsable du

respect des conditions (d'utilisation) applicables ainsi que du paiement des coûts qui lui sont éventuellement imputables.

5.7.3 Le Client est seul responsable de la protection de son Appareil, de ses données et de ses logiciels contre toutes formes de risques inhérents à l'utilisation d'Internet (virus, piratage, spamming et autres formes de cybercriminalité). Le Client comprend et accepte que (notamment la qualité, la vitesse et la sécurité de) la transmission de données via Internet n'est jamais totalement fiable ; le Client y procède à ses propres risques et ne peut tenir Telenet pour responsable d'éventuels dommages consécutifs à des interruptions ou erreurs dans la transmission, ou à la perte, à l'endommagement ou à la rupture de confidentialité des données du Client.

5.8 Utilisateurs finaux

5.8.1 Le Client s'engage à identifier à tout moment les Utilisateurs finaux qu'il autorise à faire usage du Service en mettant la SIM (et le Numéro Mobile y associé) à leur disposition.

5.8.2 Le Client est seul responsable de l'utilisation du Service vis-à-vis de Telenet, que le Service soit utilisé par l'Utilisateur final à qui il permet de disposer de la SIM ou par un tiers.

5.8.3 La SIM (et le Numéro Mobile y associé) est attribuée au Client, et non à l'Utilisateur final auquel le Client permet de disposer de la SIM. Le Client s'engage à informer clairement les Utilisateurs finaux des points suivants et, le cas échéant, à obtenir leur accord y afférent :

- (i) la date d'activation du Service ;
- (ii) l'Utilisateur final n'a pas le droit d'apporter des modifications au Contrat (modification du plan tarifaire, activation ou désactivation d'options,...), sauf en cas de la formule Split bill budget, comme indiqué à l'article B.8.2.1 ;
- (iii) le Client autorise ou n'autorise pas l'Utilisateur final - pour les cas non réglés par la législation applicable - à reprendre le Numéro Mobile lorsqu'il quitte l'entreprise du Client.
- (iv) le Client choisit de publier ou non le Numéro Mobile (avec mention des données du Client) dans des annuaire téléphoniques et des services de renseignements ;
- (v) le Client reçoit des informations relatives à l'utilisation du Service par l'Utilisateur final ;
- (vi) l'utilisation du Service par l'Utilisateur final est soumise aux dispositions du Contrat, et Telenet a le droit de limiter, suspendre ou mettre fin au Service si le Service est utilisé d'une manière non conforme au Contrat ;
- (vii) la Politique de confidentialité de Telenet s'applique au traitement par Telenet des données à caractère personnel relatives à l'Utilisateur final. La Politique de confidentialité de Telenet

détermine notamment les droits de l'Utilisateur final en matière de confidentialité ainsi que la façon dont ils peuvent être exercés.

- 5.8.4 Le Client comprend et accepte que les informations qu'il obtient concernant l'utilisation du Service par l'Utilisateur final sont limitées et que dans certains cas, conformément à la procédure spécifiée dans la Politique de confidentialité de Telenet, l'Utilisateur final peut s'opposer à la divulgation de ces informations. Si et dans la mesure où le Client obtient l'accès aux informations relatives à l'utilisation du Service par l'Utilisateur final, il s'engage à traiter ces informations de façon confidentielle et conformément aux dispositions de la législation relative au respect de la vie privée. Le Client sera seul responsable en cas de plaintes ou dommages découlant du fait que des informations relatives à l'utilisation du Service par l'Utilisateur final ont été transmises au Client.

6 Transfert de numéro

- 6.1 Si le Client demande le transfert d'un Numéro Mobile d'un autre opérateur vers Telenet, Telenet respectera les dispositions légales relatives à la portabilité des numéros, et mettra tout en œuvre pour que ce transfert se déroule au mieux. Il se peut néanmoins que ce transfert ne puisse être effectué (en temps opportun) pour des raisons techniques.
- 6.2 Le Client s'engage à ne demander le transfert vers Telenet que d'un Numéro Mobile dont il est lui-même titulaire, ou d'un Numéro Mobile dont l'Utilisateur final est titulaire et dont il peut prouver que l'Utilisateur final l'a mandaté pour demander son transfert vers Telenet et consent au transfert du Numéro Mobile au Client.
- 6.3 Le transfert du Numéro Mobile vers Telenet ne dispense pas le Client (ni l'Utilisateur final titulaire du numéro) de respecter ses obligations contractuelles envers son ancien opérateur ; le Client (ou l'Utilisateur final titulaire du numéro) en est seul responsable. Le Client s'engage à en informer l'Utilisateur final (si ce dernier est titulaire du Numéro Mobile).
- 6.4 Si le Client souhaite transférer un Numéro Mobile de Telenet vers un autre opérateur, il doit tenir compte du fait que :
- (i) une indemnité de résiliation peut éventuellement être due conformément à l'article 10.2;
 - (ii) le Numéro Mobile ne peut être transféré que jusqu'à un (1) mois après la résiliation du Contrat.
- 6.5 Après six (6) mois, le numéro mobile sera restitué à l'opérateur qui en est propriétaire (numéros

non-Telenet) ou pourra être attribué à un autre client (numéros Telenet).

7 Split Billing

7.1 En quoi consiste le Split Billing ?

7.1.1 L'option de Split Billing permet de scinder le paiement des sommes dues dans le cadre du Service entre le Client, d'une part, et l'Utilisateur final du Numéro Mobile, d'autre part. Le Formulaire de commande mentionne le choix effectué par le Client pour la formule de Split Billing; Split bill basic ou split bill budget.¹

7.1.2 Dans le cadre du Split Billing la partie ou le montant convenu avec le Client est facturé(e) au Client et le solde éventuel est facturé à l'Utilisateur final. Néanmoins, il se peut que l'un ou l'autre mois, le Client ne se voie rien facturer ou se voie facturer une somme inférieure au forfait ou à la partie convenue, par exemple si l'Utilisateur final n'a pas ou a moins fait usage du Service. En cas d'activation de l'option Split Billing, les Services de Tiers (s'ils ne sont pas bloqués) seront toujours facturés à l'Utilisateur final ; les sommes dues pour les Services de Tiers ne sont pas incluses dans la partie ou le montant facturé(e) au Client.

7.1.3 Seul le Client peut demander à Telenet d'activer, désactiver ou modifier l'option Split Billing ; l'Utilisateur final ne dispose pas de ce droit. Pour que l'option Split Billing puisse être activée, le Client doit fournir les données demandées par Telenet pour chaque Numéro Mobile concerné. Le Client garantit l'exactitude et l'exhaustivité des données fournies par ses soins.

7.2 Facturation et paiement

7.2.1 Les informations contenues dans la facture adressée au Client concernent uniquement l'utilisation du Service par l'Utilisateur final dans le cadre du montant à payer par le Client.

7.2.2 Le Client est solidairement responsable de la dette de l'Utilisateur final, que la SIM mise à la disposition de l'Utilisateur final ait été utilisée par l'Utilisateur final ou par un tiers. Le Client est tenu de payer la dette de l'Utilisateur final si ce dernier demeure en défaut de payer sa facture après au moins deux rappels de Telenet. Telenet ne fournira alors au Client que les informations dont le Client a besoin pour pouvoir procéder au paiement et réclamer les montants à l'Utilisateur final concerné, le cas échéant. Le fait que le Client ne reçoive pas de copie de la facture non payée adressée à l'Utilisateur final n'enlève rien au fait que le Client est solidairement responsable de la dette.

¹ Si le Formulaire de commande n'indique pas (explicitement) le choix de Split bill budget, c'est la formule Split bill basic qui est d'application.

7.3 Utilisateurs finaux

7.3.1 Avant de demander l'activation de l'option Split Billing pour un Numéro Mobile, le Client s'engage à informer clairement l'Utilisateur final concerné et, si nécessaire, d'obtenir son accord avec (le fait que) :

- (i) L'Utilisateur final recevra une facture mensuelle pour les montants non inclus dans le montant ou la partie de l'utilisation du Service facturé(e) au Client (en tout cas : les Services de Tiers), ou qui dépassent ce montant ou cette partie ;
- (ii) le Client transmettra à Telenet certaines informations relatives à l'Utilisateur final afin de permettre cette facturation ;
- (iii) si le Client a choisi la formule Split bill basic : les informations relatives à l'utilisation du Service par l'Utilisateur final dans le cadre du montant facturé au Client par Telenet (y compris tout usage compris dans la Formule de groupe) seront communiquées au Client et non à l'Utilisateur final ;
- (iv) les informations relatives à tout usage inclus dans la Formule de groupe seront communiquées par Telenet au Client et non à l'Utilisateur final ;
- (v) L'Utilisateur final est responsable du paiement (en temps opportun) de la facture conformément aux dispositions des Conditions Générales ;
- (vi) Telenet informera le Client du fait que l'Utilisateur final n'a pas payé la facture qui lui a été adressée, malgré l'envoi d'au moins deux rappels.
- (vii) Si le Client donne à l'Utilisateur final l'autorisation et la possibilité de demander des modifications via le Portail de l'Utilisateur final dans le cadre de la formule Split bill budget :
 - (a) l'Utilisateur final ne demandera des modifications via le Portail de l'Utilisateur final que s'il a l'autorisation du Client de le faire et si ces modifications sont conformes à la politique du Client ;
 - (b) l'Utilisateur final respectera les obligations d'usage énoncées à l'article B.8.3.1 (i), (iii) et (iv).

7.3.2 Le Client préservera et dédommagera intégralement Telenet à l'égard de tout dommage découlant du fait que le Client n'a pas informé l'Utilisateur final et/ou n'a pas obtenu son accord concernant les éléments visés à l'article 7.3.1 ci-dessus.

8 Portails

8.1 Portail Telenet Business Mobile

8.1.1 Le Portail Telenet Business Mobile offre au Client certaines fonctionnalités permettant de gérer le Contrat, en ce compris :

- (i) la gestion de la flotte de SIM (commande et activation, suspension et réactivation, suppression,...) ;
- (ii) la gestion des plans tarifaires, options et formules de groupe (activation, modification,...) ;
- (iii) la gestion de l'option Split Billing (ajout et suppression d'Utilisateurs finaux, modification de leurs données,...) ;
- (iv) la configuration de messages d'avertissement et de limitations ;
- (v) le suivi de la consommation (déjà facturé ou non) ;
- (vi) la consultation des conditions commerciales du Contrat ;
- (vii) la gestion de la facturation (consultation et paiement de factures, modification de données de facturation,...) ;
- (viii) la demande de support ;
- (ix) (conformément aux conditions du hardware webshop) La commande d'appareils dans le hardware webshop.

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

8.1.3 Seuls les Fleet Managers ont le droit d'utiliser le Portail Telenet Business Mobile. Le Client comprend et accepte que chaque Fleet Manager a le droit de révoquer le mandat des autres Fleet Managers éventuels et/ou de désigner de nouveaux Fleet Managers.

8.1.4 Le Client est seul responsable de la désignation du/des Fleet Manager(s) et de toutes les actions entreprises par le(s) Fleet Manager(s). Toute délégation du mandat par le(s) Fleet Manager(s) est également sous la responsabilité exclusive du Client.

8.2 Portail de l'Utilisateur final

8.2.1 Les Utilisateurs finaux ont accès au Portail de l'Utilisateur final dans lequel ils :

- (i) Peuvent surveiller leur consommation;
- (ii) Peuvent ajuster leurs notifications de consommation;
- (iii) Peuvent modifier leur profil de Portail de l'Utilisateur final et modifier leur mot de passe.

8.2.2 Dans le cadre du Split Billing (tant la formule Split bill basic que Split bill budget), l'Utilisateur final peut également consulter et payer ses factures via ce Portail de l'Utilisateur final.

8.2.3 Dans le cadre de la formule Split bill budget, le Client a en outre la possibilité de permettre aux Utilisateurs finaux d'apporter les modifications suivantes via ce Portail de l'Utilisateur final en ce qui concerne le Numéro Mobile utilisé par les Utilisateurs finaux :

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

8.2.4 Le client est seul responsable de toutes les actions entreprises par les Utilisateurs finaux sur le Portail de l'Utilisateurs final.

8.3 Obligations d'usage

8.3.1 Le Client, les Fleet Managers et les Utilisateurs finaux s'engage :

- (i) à utiliser les Portails en bon père de famille, et ce exclusivement dans le cadre du Service, selon les dispositions du Contrat et toutes les consignes d'utilisation spécifiques que Telenet pourrait éventuellement formuler ;
- (ii) à faire en sorte que seules des personnes autorisées se voient accorder des droits d'accès et à supprimer immédiatement les droits d'accès de personnes qui ne seraient pas (ou plus) autorisées. Telenet ne peut pas vérifier si les demandes de droits d'accès et d'utilisation vis-à-vis des Portails sont autorisées et légitimes. Le Client ne pourra donc pas tenir Telenet pour responsable des dommages qu'il pourrait éventuellement encourir en cas d'utilisation non autorisée ou illicite ;
- (iii) à maintenir la confidentialité des données de connexion, à ne pas les partager avec ou fournir à des tiers, et à n'utiliser les données que de manière sûre et appropriée. Le Client est seul responsable de toute utilisation des données de connexion et de toute activité effectuée par leur biais (même si cela n'aurait pas été fait par un Fleet Manager ou un Utilisateur final). Telenet recommande de modifier régulièrement les données de connexion et de se déconnecter à l'issue de chaque session, afin d'éviter tout accès par des tiers ;
- (iv) à n'utiliser les Portails qu'avec des appareils et logiciels appropriés et fonctionnant correctement. Si les appareils/logiciels utilisés sont inadéquats, ne fonctionnent pas correctement ou entravent ou perturbent le fonctionnement du Portail, les appareils/logiciels en question ne pourront plus être utilisés.

9 Facturation

9.1 Les factures sont envoyées ou sont disponibles à l'adresse e-mail, de facturation ou de PC-banking spécifiée par le Client. Le Client accepte que Telenet se réserve le droit de ne transmettre ses

(duplicatas de) factures que par voie électronique.

9.2 Si certaines données de facturation sont également mises à disposition via l'une ou l'autre application, elles ne le seront qu'à titre informatif.

9.3 Le stockage et l'archivage de la facture relèvent de la responsabilité exclusive du Client. Telenet recommande au Client de télécharger régulièrement ses factures électroniques et de les enregistrer dans ses propres archives.

9.4 Le Client est responsable de l'introduction correcte et de la tenue à jour de ses données de facturation et - en cas de Split Billing - des données de facturation de l'Utilisateur final. À défaut, les factures pourraient ne pas être délivrées ou être envoyées à un tiers par erreur. Le Client ne pourra pas en imputer la responsabilité à Telenet.

9.5 Si des factures sont envoyées à une tierce partie à la demande du Client, le Client demeure entièrement responsable de leur paiement au cas où la tierce partie n'y procéderait pas (en temps opportun).

9.6 Le Client n'a pas le droit de compenser d'éventuels montants dus par Telenet ou une Société liée de Telenet au moyen de montants dont le Client est redevable en vertu du Contrat ou d'une autre convention.

10 Durée et cessation

10.1 Entrée en vigueur et durée

10.1.1 Le Contrat entre en vigueur au moment où Telenet confirme l'acceptation de la Commande effectuée par le Client.

10.1.2 Le Contrat est conclu pour la durée déterminée minimale spécifiée dans le Formulaire de commande. Le Formulaire de commande détermine également la Date de début. Par dérogation aux stipulations des Conditions Générales, la Date de début peut être différente de la date RFS(Ready for Service).

10.1.3 À moins que le Contrat ne soit résilié conformément à l'article 10.2 ci-après, le Contrat sera automatiquement reconduit pour une Durée indéterminée à l'expiration de la Durée déterminée minimale.

10.2 Résiliation

10.2.1 Sans préjudice des possibilités de résiliation prévues dans les Conditions Générales, chaque Partie a le droit de résilier le Contrat à l'expiration de la durée déterminée minimale, ou à tout moment pendant la durée indéterminée du Contrat. Si Telenet met fin au Contrat, le Client en sera averti par écrit au moins un (1) mois à l'avance.

10.2.2 Si le Client résilie entièrement le Contrat avant l'expiration de la durée déterminée, Telenet a le droit, par dérogation aux dispositions des Conditions Générales, d'imputer une indemnité de rupture au Client, qui correspondra à la somme des montants suivants :

- (i) 80 % du MRR pour la période restante jusqu'à la fin de la durée déterminée ; et
- (ii) la valeur au prorata du budget matériel éventuellement alloué, correspondant à la période restante jusqu'à l'expiration de la durée déterminée.

10.2.3 Si le Client résilie partiellement le Contrat avant l'expiration de la durée déterminée, Telenet a le droit, par dérogation aux Conditions Générales, d'imputer une indemnité de rupture au Client égale à la différence positive entre (i) 80% du MRR, et (ii) le montant total des indemnités fixes récurrentes que le Client doit dans le mois concerné pour la partie non résiliée du Service. Le Client devra cette indemnité supplémentaire mensuellement si et aussi longtemps que le montant total des indemnités fixes récurrentes que le Client reste redevable mensuellement envers Telenet pour la partie non résiliée du Service est inférieur à 80 % du MRR.

10.2.4 Pour éviter tout malentendu, les Parties conviennent qu'une modification du Contrat par le Client (p. ex. modification du plan tarifaire/de la formule/d'une option pour un Numéro Mobile donné) sera également considérée comme une résiliation partielle du Contrat si le montant total des indemnités fixes récurrentes dont le Client sera redevable mensuellement pour le Service modifié est inférieur à celui prévu pour le Service initial.

10.3 Conséquences de la résiliation

10.3.1 La résiliation du Contrat entraîne automatiquement :

- (i) la cessation du Service ; et
- (ii) la suppression des données éventuellement stockées par Telenet pour le Client dans le cadre du Service. Si le Client souhaite conserver ces données, il doit le faire préalablement à la résiliation du Contrat.

10.3.2 La résiliation du Contrat, pour quelque motif que ce soit, est sans préjudice de l'obligation du Client quant au paiement de toutes les sommes dues à Telenet.

11 Modifications

11.1 Telenet a le droit, à tout moment pendant la durée (déterminée ou indéterminée) du Contrat et avec effet immédiat, de modifier les indemnités, les conditions du Contrat et/ou les caractéristiques du Service pour des motifs valables ou si des

facteurs externes objectifs indépendants de sa volonté l'exigent, y compris :

- (i) des modifications ou nouveautés dans le cadre des lois et réglementations applicables ;
- (ii) des décisions d'autorités ou juges compétents ;
- (iii) des développements techniques et/ou technologiques ;
- (iv) des modifications imposées par les fournisseurs de Telenet.

Telenet informera le Client de la modification. Si et dans la mesure du possible, Telenet y procédera avant l'entrée en vigueur de la modification.

11.2 Telenet a également le droit de modifier les indemnités, les conditions du Contrat et/ou les caractéristiques du Service conformément aux modalités suivantes :

- (i) Si la modification n'est pas à l'avantage manifeste du Client, Telenet n'a le droit de rendre cette modification effective qu'après l'expiration de la durée déterminée. Le Client sera averti de la modification au moins un (1) mois avant son entrée en vigueur.
- (ii) Si la modification est à l'avantage manifeste du Client, Telenet a le droit de rendre cette modification effective à tout moment pendant la durée (déterminée ou indéterminée). Le Client sera averti de la modification au plus tard à sa date d'entrée en vigueur.

11.3 Si Telenet modifie les indemnités, les conditions du Contrat et/ou les caractéristiques du Service conformément à l'article 11.1 ou 11.2 ci-dessus et que :

- (i) cette modification n'est pas à l'avantage manifeste du Client, le Client a le droit de résilier le Contrat, à condition que le Client en avertisse Telenet par écrit au plus tard un (1) mois après la date d'entrée en vigueur de la modification. Si la modification est effectuée conformément à l'article 11.1 et entre en vigueur pendant la durée déterminée, le Client ne sera pas redevable de l'indemnité de résiliation visée à l'article 10.2.2 ;
- (ii) la modification est à l'avantage manifeste du Client, le Client n'a pas le droit de résilier le Contrat, sauf en conformité avec l'article 10.2.

12 Responsabilité

12.1 À condition que la responsabilité de Telenet n'ait pas été exclue, et sans préjudice d'autres limitations de responsabilité éventuellement stipulées dans le Contrat (limitation à l'indemnisation de dommages directs uniquement, p. ex.), la responsabilité de Telenet sera limitée dans tous les cas et par année - quel que soit le nombre de dommages ou d'actions intentées - au prix convenu avec le Client pour le Service durant la période en question, avec - conformément au plafond spécifié dans les

Conditions Générales - un maximum absolu de 1 million d'euros par dommage et par année.

- 12.2 Le Client accepte les limitations de responsabilité du Contrat et reconnaît que s'il n'était pas d'accord, le prix du Service serait plus élevé.

13 Réclamations

13.1 Service Clientèle de Telenet

En cas de plaintes, le Client peut s'adresser au Service Clientèle de Telenet.

13.2 Service de médiation

Si le Client n'est pas satisfait de la solution proposée par Telenet, il peut s'adresser au

Service de médiation pour les Télécommunications :

Service de médiation pour les Télécommunications

Boulevard Roi Albert II 8 boîte 3
1000 Bruxelles

Tél. : 02 223 09 09 - fax : 02 219 86 59

E-mail : plaintes@mediateurtelecom.be

Site Web : www.mediateurtelecom.be

Seules les plaintes écrites seront prises en considération. Le Client doit démontrer qu'il a d'abord entrepris des démarches auprès de Telenet afin d'aboutir à une solution concernant sa plainte

C. Définitions

Outre les termes déjà définis dans d'autres sections du Contrat (notamment les Conditions Générales), les termes et expressions ci-après ont la signification suivante au sein du Contrat, sauf si le contexte exige un sens

différent :

Appareil	L'appareil de communication avec lequel le Client fait usage du Service.
Carte SIM	La carte à puce, remise par Telenet, que le Client doit insérer dans son Appareil pour pouvoir accéder au Service et pour identifier le Client sur le Réseau Mobile de Telenet.
Client	L'entreprise (telle qu'indiquée dans le Formulaire de commande) qui conclut le Contrat avec Telenet.
Commande	La commande du Service par le Client via une méthode de commande acceptée par Telenet (Formulaire de commande ou Portail Telenet Business Mobile, p. ex.).
Conditions Générales	Les Conditions Générales de Telenet Business (pour les produits et services destinés aux grandes entreprises et organisations). Le Client peut toujours consulter les Conditions Générales sur https://www.telenet.be/conditionsgeneralesbusiness
Contenu	Les données, informations ou services mis à disposition, transmis ou fournis au Client dans le cadre du Service - p. ex. via Internet, un intranet ou d'autres applications.
Contrat	L'accord conclu entre Telenet et le Client concernant le Service. Le Contrat se compose des documents suivants : <ul style="list-style-type: none">• les Conditions générales ;• le présent Service Agreement ;• le Formulaire de commande (et les annexes éventuelles qui en font partie intégrante, comme le fichier de livraison).
Date souhaitée d'activation	Date à laquelle le Client souhaite que Telenet active les Numéros mobiles, comme spécifié dans le Formulaire de commande (si applicable).
Date de début	Date à partir de laquelle la durée déterminée minimale du Contrat prend cours.
eSIM	Désigne une « embedded SIM », un profil SIM intégré dans un Appareil compatible qui contient les informations nécessaires sous forme numérique pour permettre au Client d'accéder au Service et de s'identifier sur le Réseau Mobile de Telenet.

Fleet Manager(s)	La ou les personnes mandatées par le Client pour gérer le Contrat en son nom.
Législation relative à la vie privée	L'ensemble des lois applicables concernant le traitement des données à caractère personnel et le respect de la vie privée, en ce compris le Règlement (UE) 2016/679 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données et la loi du 30 juillet 2018 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel.
Numéro Mobil	Un numéro de GSM attribué par Telenet au Client conformément au Contrat et pendant la durée de celui-ci.
MRR	Le montant total des indemnités fixes récurrentes (à l'exception des indemnités uniques ou variables) qui sera dû mensuellement par le Client pour le Service dès l'activation de la totalité des Numéros Mobiles, comme convenu lors de la conclusion du Contrat et spécifié dans le Formulaire de commande.
Numéro Mobile	Un numéro mobile attribué par Telenet au Client conformément au Contrat et pendant la durée de celui-ci.
Partie(s)	Le terme « Partie » fait référence à Telenet ou au Client ; le terme « Parties » fait référence à Telenet et au Client conjointement.
Portail Telenet Business Mobile	Portail auquel le Client peut accéder dans le cadre du Service afin de gérer son Contrat.
Portail de l'Utilisateur final	Le portail, accessible via http://telenet.be/businessmobile/login , qui est mis à la disposition de tous les Utilisateurs finaux par le Client et par lequel, si le Client en offre la possibilité, l'utilisateur final, dans le cas de la formule Split bill budget, peut également apporter certaines modifications relatives au Numéro Mobile utilisé par cet Utilisateur final.
Réseau Mobile de Telenet	Le réseau de communication mobile qu'utilise Telenet pour fournir le Service en Belgique.
Service	Le service « Telenet Business Mobile », tel que décrit dans le présent Service Agreement, en particulier dans la section A (<i>Description du Service</i>).
Services de Tiers	Services vendus par des prestataires de services tiers et facturés au Client par Telenet au nom et pour le compte de ces tiers (numéros premium, SMS/MMS premium, numéros abrégés, achats numériques via Direct Operator Billing (facturation directe de l'opérateur),...).
SIM	L'eSIM et/ou la Carte SIM.

Site Web	Le site Web de Telenet (www.telenet.be).
Société liée	Société liée au sens de l'article 1:20 du Code des Sociétés et Associations.
Telenet	Telenet BV, Liersesteenweg 4, 2800 Malines, BCE/TVA (BE)0473.416.418, RPM Anvers, section Malines.
Utilisateur final	La personne physique - travailleur ou collaborateur du Client, selon les cas - qui utilise le Numéro Mobile.