

**Conditions générales Telenet Business**  
**(applicables aux produits et services suivants :**  
**Online Essentials, Hébergement Web, Noms de**  
**domaine, Certificats SSL et Microsoft 365)**

**1. Définitions**

1.1. Les mots et expressions ci-après contenus dans le Contrat ont la signification suivante, sauf si le contexte exige une autre signification :

**Autorité Compétente** Tout bureau, agence, département, commission, conseil, gouvernement, tribunal ou autre entité publique de réglementation compétent au niveau supranational, national, régional, étatique, provincial ou local.

**Client** La personne morale, l'association ou l'indépendant (profession libérale ou commerçant) qui conclut le Contrat avec Telenet à des fins professionnelles.

**Commande** La commande du Service par le Client via une méthode de commande acceptée par Telenet.

**Conditions Générales** Les présentes conditions générales.

**Contrat** La convention entre Telenet et le Client en ce qui concerne le Service. Outre la Commande et les présentes Conditions Générales, le Contrat peut également contenir des conditions particulières. Selon le Service, ces conditions particulières peuvent contenir des descriptions de produits ou de services, des 'service levels', des conditions contractuelles, des conditions applicables à une offre temporaire ou promotionnelle, etc.

**Date de Facturation** La date à laquelle la facture est émise.

**Date RFS (Ready for Service)** La date à partir de laquelle le Service est activé par Telenet.

**Demande** Toutes les revendications, actions, procédures et autres demandes.

**Dommage** Tous frais, retards, détériorations, pertes, dépenses, amendes administratives et autres passifs.

**Droits de Propriété intellectuelle** Brevets, droits sur les inventions, droits d'auteur et droits voisins, marques commerciales, noms commerciaux et noms de domaine, droits sur les plans, droits sur les logiciels, droits sur les bases de données, droits sur les Informations Confidentielles (y compris le savoir-faire et les secrets commerciaux) et tous autres droits de propriété intellectuelle, qu'ils soient ou non enregistrés/déposés, ce qui inclut toutes les applications, renouvellements ou extensions de tels droits et tous les droits similaires ou équivalents ou formes de protection existante ou future.

**Durée** La durée pour laquelle le Contrat est conclu.

**Force Majeure** Toute cause sur laquelle une Partie n'exerce aucun contrôle raisonnable et qui affecte l'exécution par cette Partie de ses obligations aux termes du Contrat, y compris, de façon non limitative, les catastrophes naturelles, les émeutes ou troubles civils, la guerre ou les opérations militaires, l'état d'urgence national ou local, les actes ou omissions d'une Autorité Compétente, les conflits industriels de toute nature, l'incendie, l'inondation, la foudre, l'explosion, le tremblement de terre, les intempéries, les actes ou omissions de personnes ou de groupes (à l'exception des Utilisateurs Finaux).

**Informations Confidentielles** Toute information qu'une Partie fournit à l'autre Partie dans le cadre ou lors de la conclusion du Contrat ou de la fourniture du Service, aussi bien avant que pendant la Durée, aussi bien par écrit qu'oralement, notamment les informations considérées comme confidentielles par une Partie et toutes les autres informations concernant l'entreprise, les affaires, les clients, les produits ou services, les développements, les secrets commerciaux, le savoir-faire et le personnel de chaque Partie. Les informations confidentielles n'incluent pas :

- (i) les informations appartenant au domaine public ou qui entrent dans le domaine public autrement qu'à la suite d'une violation du Contrat ;
- (ii) les informations qui étaient déjà connues de l'autre Partie (autrement que sur la base d'une obligation de confidentialité vis-à-vis de l'autre Partie) avant que celle-ci les ait reçues dans le cadre du Contrat ;
- (iii) les informations révélées par une tierce partie légalement habilitée à le faire et qui n'a pas obtenu ces informations à la suite d'une violation du Contrat ;
- (iv) les informations créées de manière indépendante par une Partie, sans que ce soit en faisant usage – ou à la suite – des Informations Confidentielles que cette Partie a reçues de l'autre Partie dans le cadre du Contrat.

**Jour Ouvrable** Tous les jours à l'exception des samedis, dimanches et jours fériés légaux en Belgique.

**Législation sur la Protection des données à caractère personnel** Toutes les lois applicables relatives au traitement des données à caractère personnel et au respect de la vie privée, y 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* (ci-après le « **Règlement Général sur la Protection des Données** » ou « **RGPD** »). Les termes 'données à caractère personnel', 'responsable du traitement', 'sous-traitant', 'personne concernée', 'traitement', 'violation de données à caractère personnel', etc. ont le sens qui lui est donné dans la Législation sur la Protection des Données à caractère personnel.

- |                          |  |   |
|--------------------------|--|---|
| <b>Lois Applicables</b>  | Toutes les lois, y compris les lois, directives, règlements, codes, réglementations, règles, ordres, normes et orientations ayant force de loi et dispositions prises avec – ou normes imposées par – des administrations ou des services publics ou des autorités de régulation internationaux, européens, nationaux, fédéraux, régionaux, provinciaux et municipaux, qui s'appliquent périodiquement à l'entité, l'activité ou l'objet dans les circonstances données. | <ul style="list-style-type: none"> <li>(ii) et qu'il a bien compris et accepte toutes leurs dispositions ;</li> <li>(iii) qu'il a pris connaissance des spécifications (techniques) du Service et reconnaît qu'ils répondent à ses besoins et attentes ;</li> <li>(iv) que toutes les données relatives au Client dans la Commande sont complètes et exactes et que la personne ou les personnes qui passe(nt) la Commande est (sont) habilitée(s) à représenter le Client ;</li> <li>(v) qu'il a été dûment mandaté pour conclure et exécuter le Contrat ;</li> <li>(vi) que la conclusion et l'exécution du Contrat par le Client ne constituent pas une infraction à une autre convention à laquelle le Client est partie, aux dispositions de ses statuts ou à d'autres documents ou prescriptions applicables au Client, ou à une injonction ou une obligation imposée par une Autorité Compétente ;</li> <li>(vii) qu'il a souscrit une assurance suffisante (et maintiendra une telle assurance pendant toute la Durée) pour lui permettre de rembourser tous les Dommages dont il peut être tenu responsable dans le cadre du Contrat.</li> </ul> |
| <b>Service</b>           | Tout service que Telenet fournit au Client en vertu du Contrat. Selon le Service concerné, le Service peut consister dans ou inclure la vente, la location ou la fourniture de Produits ou la concession d'une licence sur des Produits.   | Le Client reconnaît et admet 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 les documents dont elle a besoin pour pouvoir estimer si le Client respecte ou a respecté les garanties.   |
| <b>Société Liée</b>      | Une société liée au sens de l'article 1:20 du Code des Sociétés.   |   |
| <b>Sûreté Financière</b> | Tout type de sûreté qui vise à assurer l'exécution des obligations du Client aux termes du Contrat, y compris le versement d'une garantie, un acompte, une garantie bancaire ou une garantie émise par la société mère ou le groupe d'entreprises dont le Client est une Entreprise Liée.  |   |
| <b>Telenet</b>           | Telenet srl, dont le siège social est sis Liersesteenweg 4, 2800 Malines, inscrite à la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro 0473.416.418, RPM Anvers, Section Malines.   |   |
| <b>Utilisateur Final</b> | Toute personne physique qui – du fait de sa relation avec le Client – utilise le Service.  |   |
| <b>Produit</b>           | Matériel et/ou logiciel.   |   |
- 1.2. Ce qui suit s'applique au Contrat, sauf si le contexte exige une autre signification :
- (i) les titres ont uniquement une fonction de clarification ; ils ne font pas partie des conditions du Contrat et ne peuvent pas influencer leur signification ;
  - (ii) les annexes de chacun des documents du Contrat font partie intégrante du Contrat ;
  - (iii) les références à une loi ou une disposition légale renvoient également à sa forme amendée, modifiée, consolidée ou remise en vigueur, actuelle ou future ; et
  - (iv) 'y compris' signifie 'y compris mais de façon non limitative' et le mot 'inclut' signifie 'inclut, sans limitation'.
- 2. Conclusion du Contrat**
- 2.1. La commande du Service nécessite une Commande en bonne et due forme. Les Commandes passées par le Client auprès de Telenet sont contraignantes pour le Client.
- 2.2. En commandant le Service, le Client déclare et garantit envers Telenet :
- (i) qu'il a reçu tous les documents et informations qui font partie du Contrat (ou est dûment informé de la manière d'y accéder aisément), qu'il les a consultés
- 2.3. Sauf disposition contraire expresse dans le Contrat, toutes les offres et offres de prix de Telenet sont non contraignantes pour Telenet. Telenet se réserve en tout temps le droit de ne pas conclure le Contrat (ou de ne pas accepter la reconduction du Contrat), y compris dans les situations suivantes :
- (i) si le Client ne fournit pas à Telenet les informations qui sont nécessaires pour la conclusion du Contrat (p. ex. la documentation pour vérifier l'identité du Client ou de son (ses) représentant(s) et/ou les mandats du (des) représentant(s) du Client), ou si les informations sont inexactes ou incomplètes ;
  - (ii) s'il y a des raisons techniques ou opérationnelles qui empêchent raisonnablement Telenet de fournir le Service au Client ;
  - (iii) si le Client ne respecte pas ses obligations aux termes d'un autre contrat avec Telenet ou d'un contrat avec une Entreprise Liée de Telenet ;
  - (iv) en cas d'indices sérieux de fraude ou de solvabilité douteuse dans le chef du Client ;
  - (v) si le client ne fournit pas la Sûreté Financière visée à l'article 7 des présentes Conditions Générales ;
  - (vi) s'il y a des indices sérieux laissant à penser que le Client, lors de l'utilisation du Service, ne respectera pas les articles 4.1 et 4.2 des présentes Conditions Générales.
- 2.4. Toute Commande qui est acceptée par Telenet forme un Contrat distinct en ce qui concerne le Service en question.
- 2.5. La convention entre Telenet et le Client en ce qui concerne le Service est régie exclusivement par le Contrat. L'application des conditions générales et/ou particulières du Client est expressément exclue. Le Contrat annule et remplace toutes les précédentes propositions, accords, engagements et conventions portant sur le même Service.
- 2.6. Si le Client – avec le consentement préalable de Telenet – commande un Service pour une ou plusieurs de ses Entreprises Liées, ces dernières seront également tenues par le Contrat et le Client sera solidairement responsable pour l'exécution de toutes les obligations, garanties et engagements (y compris les obligations de paiement) aux termes du Contrat.

### 3. Obligations et responsabilités de Telenet

- 3.1. Telenet est responsable de la fourniture du Service conformément au Contrat. Sauf disposition contraire expresse dans le Contrat, toutes les obligations de Telenet dans le cadre du Service sont des obligations de moyens (sans obligation de résultat) et les délais éventuels de mise en œuvre, de livraison ou d'exécution sont donnés à titre purement indicatif.
- 3.2. Le client comprend et reconnaît que Telenet ne peut garantir que le Service ou que toutes les composantes du Service :
- (i) seront disponibles à tout moment et sans interruption ni défaillance. Telenet s'engage cependant à tout mettre en œuvre pour résoudre toute interruption ou défaillance dans un délai raisonnable. Il est possible également que Telenet doive limiter ou suspendre temporairement l'accès au Service ou sa disponibilité pour effectuer une maintenance, des réparations, des mises à jour ou des développements du Service. Le Client ne peut en tenir Telenet responsable. En cas de conséquences négatives substantielles prévisibles et pour autant que de soit possible en pratique, Telenet informera le Client à l'avance de telles limitations ou suspensions ;
  - (ii) seront exempts de virus, logiciels malveillants, phishing, piratage et autres formes de cybercriminalité. Telenet s'engage cependant à tout mettre en œuvre pour protéger le Service contre les virus, les logiciels malveillants, le phishing, le piratage et autres formes de cybercriminalité.
- 3.3. 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 prévenir ou arrêter la fraude ou l'utilisation non autorisée du Service. Le Client ne peut en tenir Telenet responsable.

### 4. Obligations et responsabilités du Client

- 4.1. Le Client ne peut utiliser le Service qu'aux fins de son activité professionnelle. Le Service est uniquement destiné à être utilisé par le Client ou l'Utilisateur Final. Sauf disposition contraire expresse dans le Contrat ou avec le consentement écrit préalable de Telenet, le Client ne peut diffuser, commercialiser, (re)vendre, (re)lancer, fournir, dupliquer, donner sous licence ou rendre publics au profit d'une tierce partie, gratuitement ou contre paiement, le Service, son contenu ou les Produits fournis dans le cadre du Service.
- 4.2. Le Client s'engage à :
- (i) utiliser le Service conformément aux Lois Applicables, au Contrat et à toutes les instructions raisonnables données par Telenet relativement à l'utilisation du Service ;
  - (ii) utiliser le Service uniquement aux fins auxquelles il est destiné et ne pas l'utiliser à des fins non autorisées, illégales ou frauduleuses ou d'une manière qui porte ou pourrait porter préjudice aux intérêts ou aux droits de Telenet, de ses Entreprises Liées ou de tiers, ou d'une manière qui nuit ou pourrait nuire à l'utilisation du Service par d'autres clients.
- 4.3. Le Client s'engage à fournir à Telenet, à ses frais, toute la collaboration dont Telenet a besoin pour activer ou exécuter (correctement) le Service. Cette collaboration peut inclure les éléments suivants :
- (i) désigner des personnes de contact ;
  - (ii) fournir des documents, du matériel, des informations ou un feed-back ;
  - (iii) s'assurer que les appareils et équipements sont compatibles ;
  - (iv) fournir ou obtenir (et conserver) des licences, autorisations ou approbations ;

- (v) assurer l'accès physique aux sites ou aux locaux, ou l'accès à distance aux infrastructures ICT.

- 4.4. Si le Client utilise des données de connexion dans le cadre du Service, le Client s'engage à garder ces données confidentielles, à ne pas les communiquer ou les fournir à des tiers, et à utiliser ces données uniquement d'une manière sûre et appropriée. Le Client est seul responsable de toute utilisation de ses données de connexion et de toute activité réalisée avec ces données.
- 4.5. Le Client s'engage à informer Telenet de toute utilisation non autorisée, illégale ou frauduleuse (présumée) du Service ; il collaborera de bonne foi et prendra toutes les mesures appropriées pour identifier, éliminer et prévenir une telle utilisation le plus rapidement possible. Le Client est toujours responsable du paiement de toutes les factures relatives au Service, même si le Service a été utilisé d'une manière non autorisée, illégale ou frauduleuse par l'Utilisateur Final ou par un tiers.
- 4.6. Il est interdit au Client, pendant toute la Durée et pendant une période de six mois après la fin du Contrat, de recruter, employer, prendre sous contrat ou charger de la prestation de services un collaborateur (salarié, consultant ou autre) de Telenet (ou d'une Entreprise Liée ou d'un sous-traitant de Telenet) avec des responsabilités dans le cadre du Service, sauf si le Client peut prouver qu'il a reçu l'autorisation écrite expresse préalable de Telenet ou que le collaborateur a postulé spontanément auprès du Client. Si le Client enfreint cette obligation, le Client devra verser à Telenet une indemnité égale à six (6) fois le dernier salaire mensuel brut (sur la base d'un mois de travail complet) que Telenet (ou l'Entreprise Liée ou le sous-traitant de Telenet) a payé au collaborateur, sans préjudice du droit de Telenet d'exiger une compensation supplémentaire si un Dommage plus élevé peut être démontré.

### 5. Frais

- 5.1. Frais
- 5.1.1. Le Client paiera les frais prévus dans le Contrat. Sauf disposition contraire expresse dans le Contrat, les prix sont mentionnés en euros et s'entendent taxes exclues.
- 5.1.2. Si Telenet est redevable d'un impôt, d'une taxe ou d'une redevance dans le cadre de la fourniture du Service, ou si un impôt, une taxe ou une redevance est augmenté, Telenet a le droit d'ajouter (l'augmentation de) l'impôt, la taxe ou la redevance aux frais relatifs au Service.
- 5.1.3. Les frais sont toujours dus, indépendamment du fait que le Client utilise ou non le Service.
- 5.1.4. Telenet peut facturer tous les coûts (frais de transport, frais d'exploitation, ...) qu'elle engage pour l'installation, la maintenance ou la modification d'un Service due au fait que le Client manque à ses obligations contractuelles (p. ex. si le Client omet de mettre ses équipements ou locaux à disposition ou de les adapter, si le Client n'est pas présent à l'endroit et à l'heure convenus pour un rendez-vous, etc.).
- 5.2. Modification des frais
- 5.2.1. Telenet a le droit à tout moment, pendant la Durée, de modifier ses frais une fois par an à raison de 80 pour cent conformément à son indice interne (publié sur le site web de Telenet), lequel est directement lié aux paramètres qui représentent les coûts réels. L'indexation sera effectuée selon la formule suivante : nouveau prix = ancien prix x (0,8 x dernier indice connu / indice au moment de la précédente fixation des frais + 0,2). Le Client n'a pas le droit de résilier le contrat dans le cas d'une modification des frais

- conformément au présent article 5.2.1, sauf en vertu de l'article 9 des présentes Conditions Générales.
- 5.2.2. Telenet a par ailleurs le droit de modifier les frais conformément à l'article 16 des présentes Conditions Générales.
- ## 6. Facturation et paiement
- ### 6.1. Généralités
- 6.1.1. Les factures sont envoyées ou mises à disposition à l'adresse de facturation (ou, à défaut, au siège social), à l'adresse de PC-banking ou à l'adresse e-mail que le Client a renseignée. Le Client reconnaît que Telenet se réserve le droit de délivrer les factures exclusivement par voie électronique (p. ex. e-mail).
- 6.1.2. Si les factures sont envoyées à un tiers à la demande du Client, le Client reste entièrement responsable de leur paiement si le tiers ne s'en charge pas (dans les délais).
- 6.1.3. Le Client n'a pas le droit de compenser d'éventuels montants dus par Telenet ou une Entreprise Liée avec des montants dus par le Client en vertu du Contrat ou d'une autre convention.
- ### 6.2. Délais de paiement
- 6.2.1. Chaque facture délivrée par Telenet est exigible à la Date de Facturation. Sauf disposition contraire expresse dans le Contrat, les factures sont payables à la date d'échéance mentionnée sur la facture ou, à défaut, dans les 30 jours à compter de la Date de Facturation.
- 6.2.2. Pour être valide, le paiement doit être effectué sur le numéro de compte et avec la référence indiqués par Telenet.
- ### 6.3. Défaut de paiement
- 6.3.1. En cas de défaut de paiement, Telenet a le droit, automatiquement et sans notification formelle :
- (i) d'appliquer des intérêts moratoires sur les montants impayés, calculés au taux d'intérêt légal (conformément à la loi du 2 août 2002 *concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales*) ;
  - (ii) d'appliquer une pénalité de 15% (à titre de compensation pour les frais extrajudiciaires occasionnés par le défaut de paiement), calculée sur les montant restant dus, avec un minimum de 40 EUR.
- 6.3.2. L'imputation de ces montants ne porte pas préjudice au droit de Telenet d'exiger une indemnité pour les frais de procédure occasionnés par le défaut de paiement, ainsi que le remboursement de tout autre Dommage qui n'a pas été occasionné uniquement par le défaut de paiement, pour autant que Telenet puisse démontrer ce Dommage supplémentaire.
- ### 6.4. Contestation de factures
- 6.4.1. Toute contestation d'une facture (ou d'une partie de celle-ci) doit être notifiée à Telenet dans un délai d'un (1) mois après la Date de Facturation. Passé ce délai, le Client sera irrévocablement réputé avoir accepté les montants facturés.
- 6.4.2. Une contestation ne dispense pas le Client de son obligation de payer les factures non contestées.
- ## 7. Sûretés financières
- 7.1. Telenet peut subordonner la conclusion du Contrat à la fourniture d'une Sûreté Financière.
- 7.2. Après la conclusion du Contrat, Telenet peut encore exiger à tout moment que le Client fournisse une Sûreté Financière ou des Sûretés financières complémentaires dans les situations suivantes :
- (i) si l'utilisation du Service a sensiblement augmenté par rapport à l'utilisation antérieure ;
  - (ii) dans le cas d'un défaut de paiement ou d'un paiement tardif (selon le Contrat ou selon une autre convention avec Telenet ou une Entreprise Liée de Telenet) ;
  - (iii) en cas d'indices sérieux de fraude ou de solvabilité réduite.
- 7.3. Le Client supporte tous les frais liés aux Sûretés financières. La Sûreté Financière ne donne lieu à aucun paiement d'intérêts par Telenet au profit du Client.
- 7.4. Telenet peut utiliser la Garantie bancaire pour l'apurement (complet ou partiel) de tous les montants dont le Client est redevable dans le cadre du Contrat.
- ## 8. Suspension du Service
- 8.1. Telenet peut suspendre l'exécution du Service (entièrement ou partiellement, ou vis-à-vis d'Utilisateurs Finaux individuels) avec effet immédiat et sans aucune responsabilité pour Telenet dans les situations suivantes :
- (i) si Telenet y est contrainte par une Autorité Compétente ;
  - (ii) dans une situation de Force Majeure ;
  - (iii) en cas de (suspçon grave) de fraude ou d'utilisation non autorisée, illégale ou frauduleuse du Service, ou si la sécurité, l'intégrité ou le fonctionnement normal du Service, de l'équipement ou de l'infrastructure de Telenet, ses Entreprises Liées, ses sous-traitants ou ses fournisseurs est mis en péril ;
  - (iv) si le Client ne respecte pas ses obligations de paiement aux termes du Contrat ou omet de (faire) remettre à Telenet les Sûretés financières demandées, ou en cas (de soupçon grave) d'insolvabilité du Client ;
  - (v) si le Client ne donne pas suite à la demande de Telenet de fournir les informations ou les documents visés à l'article 2.2 des présentes Conditions Générales, ou s'il ressort des informations ou des documents fournis que le Client ne respecte pas ou n'a pas respecté les garanties ;
  - (vi) si le Client enfreint une autre disposition du Contrat ;
  - (vii) si le Client ne respecte pas ses obligations aux termes d'une ou plusieurs autres conventions avec Telenet ou une Entreprise Liée de Telenet.
- 8.2. Dans tous les cas où Telenet suspend le Service, Telenet en informera le Client. Telenet mettra tout en œuvre pour informer le Client à l'avance de la suspension du Service.
- 8.3. La suspension du Service ne dispense le Client d'aucune de ses obligations aux termes du Contrat. Si la suspension est due à un acte ou une omission du Client ou de l'Utilisateur Final, Telenet se réserve le droit d'exiger du Client une compensation pour le Dommage qui résulte de l'acte ou de l'omission en question.
- ## 9. Durée et cessation
- ### 9.1. Durée
- 9.1.1. Le Contrat peut être conclu pour une Durée indéterminée ou déterminée. Si le Contrat ne mentionne aucune Durée, le Contrat est conclu pour une Durée indéterminée.
- 9.1.2. Si le Contrat est conclu pour une Durée déterminée, la Durée fixée est toujours calculée à partir de la Date RFS (en dépit du fait que le Contrat est déjà réalisé au moment de la

- confirmation par Telenet de son acceptation de la Commande).
- 9.1.3. Sauf disposition contraire expresse dans le Contrat, un Contrat qui a été conclu initialement pour une Durée déterminée est automatiquement reconduit pour une Durée indéterminée à l'expiration de cette Durée déterminée, sauf s'il a été mis fin au Contrat.
- 9.2. **Résiliation sans motif**
- 9.2.1. Chaque Partie a le droit de résilier le Contrat, soit à tout moment au cours de la Durée indéterminée, soit à l'expiration de la Durée déterminée (qui est alors en cours). Sauf disposition contraire expresse dans le Contrat, la Partie qui résilie le Contrat doit en informer par écrit l'autre Partie au moins un (1) mois à l'avance.
- 9.2.2. Le Client a en outre le droit de résilier le Contrat avant l'expiration de la Durée déterminée (qui est alors en cours) à condition de payer à Telenet une indemnité de résiliation pour chaque Service résilié. Cette indemnité de résiliation se compose comme suit :
- (i) la somme de tous les montants qui, dans le cadre du Service, sont dus pour la période restante de la Durée ; et
  - (ii) toute réduction (éventuelle) accordée au Client ; et
  - (iii) tous les frais d'installation ou d'activation engagés par Telenet pour pouvoir fournir le Service.
- Les montants dus pour la période restante de la Durée seront calculés sur la base des frais fixes convenus dans le Contrat et(/ou) – s'il a été convenu (uniquement) de frais variables – de la moyenne des frais variables qui ont déjà été facturés pour le Service. S'il a été convenu d'un seuil minimal d'utilisation, il sera au moins tenu compte des frais mensuels minimaux convenus.
- 9.3. **Résiliation avec motif**
- 9.3.1. Chaque Partie a le droit de résilier le Contrat avec effet immédiat et sans intervention judiciaire en notifiant l'autre Partie par écrit de cette résiliation :
- (i) si une procédure de faillite ou similaire est ouverte au détriment de l'autre Partie ou si elle est mise en liquidation (volontairement, de plein droit ou autrement), si elle suspend ses paiements ou cesse ses activités ;
  - (ii) en cas de suspension du Service conformément à l'article 8.1 (i) ou (ii) des présentes Conditions Générales, dès lors que cette suspension dure plus de trois (3) mois ;
  - (iii) en cas de violation grave du Contrat par l'autre Partie, dès lors que cette violation ne peut être réparée ;
  - (iv) en cas de violation du Contrat par l'autre Partie, dès lors que cette violation peut être réparée mais que l'autre Partie omet de le faire dans un délai de trente (30) jours après avoir été mise en demeure par écrit à cet effet par la Partie qui met fin au Contrat ;
  - (v) si, par une injonction définitive d'une Autorité Compétente, les licences et/ou autorisations de Telenet qui seraient exigées pour la fourniture du Service sont révoquées ou si leur renouvellement est refusé.
- 9.3.2. Telenet a en outre le droit de résilier le Contrat avec effet immédiat et sans intervention judiciaire en notifiant le Client par écrit de cette résiliation :
- (i) si une Autorité Compétente oblige Telenet à résilier le contrat ;
  - (ii) si le Client a plus de vingt (20) jours de retard dans le paiement d'une facture exigible et payable de Telenet ;
  - (iii) en cas de suspension du Service conformément à l'article 8.1 (iii) à (vii) des présentes Conditions Générales, dès lors que cette suspension dure plus de quinze (15) jours.
- 9.3.3. Dans le cas d'un changement de contrôle sur le Client au sens de l'article 1:14 du Code des Sociétés, Telenet a le droit de résilier le Contrat si elle en informe le Client par écrit au moins un (1) mois à l'avance, à condition que Telenet puisse raisonnablement supposer que le changement de contrôle peut avoir un impact négatif sur la capacité du Client de respecter ses obligations aux termes du Contrat.
- 9.4. **Conséquences de la résiliation**
- 9.4.1. La résiliation du Contrat entraîne automatiquement l'arrêt du Service qui est fourni en vertu du Contrat.
- 9.4.2. En cas de résiliation du Contrat, quel qu'en soit le motif :
- (i) Telenet conserve le droit au paiement intégral de l'ensemble des frais, coûts, intérêts et pénalités restant dus, et de tout autre montant dont il est convenu dans le contrat, et Telenet peut exiger un dédommagement pour le Dommage qui résulte des actes et/ou omissions du Client ou de l'Utilisateur Final ;
  - (ii) toutes les créances de Telenet sur le Client sont exigibles et payables immédiatement ;
  - (iii) Telenet a le droit à tout moment, même en cas de faillite ou de toute autre situation de concours du Client, de compenser les dettes et les créances entre Telenet (et/ou une Entreprise Liée de Telenet) et le Client. Cette compensation peut avoir lieu quelle que soit la forme ou l'objet des dettes et des créances et indépendamment du caractère exigible ou non-exigible des dettes ou créances réciproques.
- 10. Responsabilité**
- 10.1. Sous réserve des articles 10.2 à 10.6 des présentes Conditions Générales et d'éventuelles exclusions ou limitations de responsabilité supplémentaires mentionnées ailleurs dans le Contrat, chaque Partie dédommagera et garantira l'autre Partie, ses Entreprises Liées et leurs administrateurs, travailleurs, agents, partenaires, fournisseurs et sous-traitants respectifs pour/contre toute Demande et tout Dommage suite à :
- (i) une violation du Contrat dans le chef de cette Partie ; ou
  - (ii) une violation de la Loi Applicable dans le chef de cette Partie ; ou
  - (iii) une infraction à un Droit de propriété intellectuelle dans le chef de cette Partie.
- 10.2. Le Client dédommagera et garantira Telenet, ses Entreprises Liées et leurs administrateurs, travailleurs, agents, partenaires, fournisseurs et sous-traitants respectifs pour toute Demande d'Utilisateurs Finaux et tout Dommage subi par des Utilisateurs Finaux.
- 10.3. Si et dans la mesure où une Partie est responsable, la responsabilité de cette Partie sera dans tous les cas – même en cas de faute grave – limitée à la somme des montants facturés au Client pour le Service sous-jacent dans la période de six (6) mois ayant précédé la cause ou le litige, avec, dans chaque période concernée de douze (12) mois, un total limité aux montants facturés au Client pour le Service sous-jacent dans cette période de douze (12) mois. Sans préjudice de ce qui précède, les montants qu'une Partie doit payer à l'autre Partie – quel que soit le nombre de Demandes et le(s) Service(s) sous-jacent(s) – ne peuvent en aucun cas dépasser la somme de 1.000.000 EUR par période de douze (12) mois. Il convient de préciser que les limitations de responsabilité énoncées dans le présent article 10.3 ne s'appliquent pas au Client en cas de violation par le Client de ses obligations de paiement en vertu de l'article 5 des présentes Conditions Générales. Le Client ne peut pas tenter une action extracontractuelle contre Telenet ou un (auxiliaire d'un) auxiliaire de Telenet pour des dommages causés dans le cadre de l'exécution du Contrat. Seule une réclamation contractuelle du Client à l'encontre de Telenet est possible pour de tels dommages,



- le cas échéant.
- 10.4. Aucune des Parties ne sera responsable envers l'autre Partie – même pas dans le cas d'une faute grave – pour la perte de revenus ou le manque à gagner, la perte d'économies attendues, la perte de clients ou de contacts, la perte ou la détérioration de données, la perte de goodwill ou l'atteinte à la réputation, ou pour tout autre dommage indirect, immatériel et/ou consécutif subi par l'autre Partie, quelle qu'en soit la cause et indépendamment de son caractère prévisible ou non.
- 10.5. Telenet ne peut être tenue responsable d'un Dommage résultant :
- (i) de la suspension du Service (conformément à l'article 8 des présentes Conditions Générales) ou la résiliation du Contrat (conformément à l'article 9 des présentes Conditions Générales) ;
  - (ii) d'une utilisation non autorisée, frauduleuse ou illégale du Service (ou d'un Produit fourni dans le cadre du Service) ;
  - (iii) d'autres actes ou omissions du Client, de l'Utilisateur Final ou de tiers (à l'exception des sous-traitants de Telenet).
- 10.6. Aucune des exclusions de responsabilité reprises dans le Contrat ne s'appliquera dans les situations suivantes :
- (i) fraude ou dol ;
  - (ii) faute grave ; et
  - (iii) la non-exécution des engagements essentiels qui constituent l'objet du Contrat (sauf dans une situation de Force Majeure).
- Il convient de préciser que toutes les limitations de responsabilité reprises dans le Contrat resteront par contre d'application dans les situations précitées.
- 10.7. Aucune exclusion ou limitation de responsabilité reprise dans le Contrat ne sera d'application dans une situation où une telle exclusion ou limitation serait illégitime au regard des Lois impératives Applicables. Dans ce cas, les Parties conviennent que l'exclusion ou la limitation de responsabilité en question sera uniquement d'application dans ces situations et uniquement dans la mesure où l'exclusion ou la limitation est jugée légitime.
- 11. Force Majeure**
- Aucune des Parties ne sera tenue responsable d'un défaut ou d'un retard dans l'exécution de ses obligations aux termes du Contrat si un tel défaut ou retard est la conséquence ou la résultante d'un cas de Force Majeure. La Partie concernée informera le plus rapidement possible l'autre Partie de la situation de Force Majeure ainsi que de l'étendue et la durée estimées de son incapacité de satisfaire à ses obligations. Lorsque la situation de Force Majeure cessera d'exister, la Partie concernée en informera le plus rapidement possible l'autre Partie et reprendra l'exécution de ses obligations.
- 12. Produits**
- 12.1. Vente de Produits
- 12.1.1. Chaque Produit qui est vendu au Client reste la propriété de Telenet jusqu'au paiement intégral du prix du Produit. Tant que le produit reste la propriété de Telenet, le Client se conformera à l'article 12.2 des présentes Conditions Générales.
- 12.1.2. Sauf disposition contraire expresse dans le Contrat, le Client supporte le risque et le coût du transport du Produit.
- 12.1.3. Telenet peut facturer tous les frais qui résultent du défaut de réception du Produit par le Client à l'endroit et au moment convenus.
- 12.1.4. Les plaintes relatives à la non-conformité ou à des défauts visibles du Produit doivent être notifiées par écrit à Telenet dans les deux (2) Jours Ouvrables après réception du Produit. À défaut, le Produit sera réputé entièrement conforme et non défectueux. Les plaintes relatives à des vices cachés du Produit doivent être notifiées par écrit à Telenet dans les cinq (5) Jours Ouvrables après qu'ils ont été constatés. À défaut, le droit du Client d'introduire une Demande relativement à de tels vices s'éteindra automatiquement.
- 12.1.5. Sauf disposition contraire expresse dans le Contrat, le Client bénéficie des garanties offertes par le fabricant du Produit et Telenet n'offre aucune garantie particulière ou supplémentaire au-delà de celles du fabricant. Les garanties ne sont valables que si le Client utilise le Produit aux fins auxquelles il est destiné et avec le soin nécessaire.
- 12.2. Location de Produits
- 12.2.1. Telenet et/ou son (ses) fournisseur(s) conservent la pleine propriété de tout Produit donné en location au Client ou mis gratuitement à sa disposition, ainsi que de tout Produit vendu au Client mais dont le prix n'a pas encore été payé (entièrement) par le Client.
- 12.2.2. Le Client n'a pas le droit de vendre le Produit, de le louer, de le céder, de le donner en gage ou de le mettre d'une autre manière à la disposition de tiers. Il doit garder le Produit libre de saisie ou de toute autre charge. Le Client ne peut pas enlever du Produit les éventuelles mentions de propriété de Telenet.
- 12.2.3. Le Client ne peut utiliser le Produit qu'aux fins auxquelles il est destiné, conformément aux dispositions du Contrat et de toutes les instructions d'utilisation spécifiques données le cas échéant par Telenet. Le Client ne peut pas modifier le Produit. Le Client s'engage à dédommager Telenet pour toute utilisation frauduleuse, abusive, illégale ou non autorisée du Produit.
- 12.2.4. Le Client est tenu de prendre soin du Produit. Il s'engage à informer immédiatement Telenet de tout problème avec le Produit (p. ex. défaillance).
- 12.2.5. Le Client doit assurer le Produit contre le vol et les dégâts matériels pour la valeur totale de remplacement du Produit. Le Client s'engage à faire figurer un abandon de recours contre Telenet dans la police d'assurance.
- 12.2.6. Telenet ne prend en charge la maintenance et la réparation du Produit qu'aussi longtemps que le Produit est supporté par le fabricant. La maintenance et la réparation du Produit ne peuvent être assurées que par Telenet ou par des personnes désignées par Telenet. Le Produit doit, en tout temps, être facilement accessible pour Telenet. Telenet peut à tout moment récupérer le Produit et le remplacer par un Produit similaire.
- 12.2.7. À la cessation du Contrat, le Client s'engage à restituer le Produit à Telenet conformément aux instructions de Telenet. Telenet se réserve le droit de facturer un dédommagement si le Client n'a pas restitué le Produit dans les délais et selon ses instructions.
- 12.3. Logiciels
- 12.3.1. Tout logiciel fourni au Client dans le cadre du Service (y compris les logiciels intégrés dans les Produits) est fourni sous la forme d'une (sous-)licence personnelle, limitée, révocable, non exclusive et incessible pour l'utilisation du logiciel, exclusivement dans le cadre du Service et pendant la Durée. Il est interdit au Client de copier (sauf si le contrat de licence pour les utilisateurs finaux le permet expressément), décompiler, soumettre à un 'reverse engineering' ou désassembler le logiciel (ou des mises à jour ou des parties du logiciel), ou encore de tenter de

détourner le code source du logiciel, de modifier le logiciel ou de créer des travaux dérivés à partir du logiciel.

- 12.3.2. En installant le logiciel ou en utilisant le Service ou le Produit, le Client accepte d'être lié par les conditions du contrat de licence pour utilisateurs finaux qui s'applique au logiciel. Le Client est responsable de toute violation du contrat de licence pour utilisateurs finaux par des Utilisateurs Finaux ou des tiers. Une violation du contrat de licence pour utilisateurs finaux sera considérée comme une violation du Contrat.

### 13. Droits de Propriété Intellectuelle

- 13.1. Tous les Droits de Propriété Intellectuelle qui appartiennent à l'une des Parties resteront la propriété exclusive de cette Partie. Les Droits de Propriété Intellectuelle d'une Partie ne sont pas transférés à l'autre Partie par le Contrat, sauf disposition contraire expresse dans le Contrat.
- 13.2. Sauf disposition contraire expresse dans le Contrat, les Droits de Propriété Intellectuelle qui se rapportent au Service ou en sont dérivés (y compris les Droits de Propriété Intellectuelle sur les logiciels, les logiciels intégrés dans les Produits et la documentation y afférente), quelle que soit la manière dont ils sont développés, restent la propriété de Telenet, de son Entreprise Liée ou de son fournisseur. Le Client reçoit uniquement une (sous-)licence personnelle, limitée, révocable, non exclusive et incessible pour l'utilisation (des éléments) du Service protégé(s) par les Droits de Propriété Intellectuelle, pendant la Durée et selon les dispositions du Contrat.
- 13.3. Le Client ne peut utiliser les noms (commerciaux ou de domaine), marques et logos de Telenet, ses Entreprises Liées ou ses fournisseurs qu'avec leur autorisation expresse préalable.

### 14. Traitement des données personnelles

- 14.1. Traitement des données personnelles par Telenet en tant que responsable du traitement
- 14.1.1. Dans le cadre de la conclusion du Contrat ou de la fourniture du Service, Telenet peut, en tant que responsable du traitement, traiter certaines données personnelles que le Client fournit ou que Telenet obtient à travers la fourniture du Service, y compris les données personnelles des Utilisateurs Finaux.
- 14.1.2. La base légale de ce traitement consiste en la nécessité de fournir le Service en vertu du Contrat (en ce compris la facturation, la gestion des clients, le support à la clientèle et la gestion des fraudes), le respect d'une obligation légale ou la défense des intérêts légitimes de Telenet. Dans la mesure où la Législation sur la Protection des données à caractère personnel l'exige, Telenet demande le consentement des personnes concernées et les informe sur la manière dont elles peuvent retirer leur consentement. Les données personnelles peuvent aussi être traitées pour la promotion de produits et services similaires de Telenet, sauf si la personne concernée s'y oppose (« opt-out ») par le biais d'un point de vente de Telenet ou par le biais de la personne de contact ou du service mentionné dans le Contrat. À partir de ce moment-là, Telenet ne traitera plus les données à caractère personnel que pour envoyer des communications commerciales générales qui trouvent leur fondement juridique dans les intérêts légitimes de Telenet, et en particulier pour informer la personne concernée sur l'utilisation optimale des produits et services dont le Client dispose déjà. Le traitement de l'opt-out peut prendre un certain temps (jusqu'à 72 heures). Cependant, l'opt-out ne porte pas préjudice à la légitimité des traitements antérieurs.
- 14.1.3. Le Client reconnaît et admet (i) qu'il doit informer correctement les personnes concernées du fait que Telenet

traite leurs données personnelles conformément au présent article, et (ii) qu'il doit obtenir des personnes concernées l'autorisation requise par la loi avant de pouvoir communiquer leurs données personnelles à Telenet.

- 14.1.4. Les données à caractère personnel ne sont pas conservées au-delà du temps nécessaire à la réalisation de la finalité pour laquelle elles ont été collectées. Telenet prend des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour garantir la sécurisation des données personnelles et les protéger contre tout traitement non autorisé ou irrégulier et contre la perte, la destruction ou la détérioration accidentelle.
- 14.1.5. Les données personnelles ne seront pas transmises à des tiers, sauf (i) aux mêmes fins de traitement, aux éventuels ayants droit de Telenet et des Entreprises Liées de Telenet, (ii) si la transmission de données personnelles est nécessaire pour pouvoir fournir le Service, (iii) si la transmission de données personnelles est imposée par la loi, (iv) en cas d'intérêt légitime dans le chef de Telenet ou de la tierce partie à laquelle les données personnelles sont transmises, ou (v) avec le consentement de la personne concernée. Si les données personnelles sont traitées en dehors de l'Union européenne, Telenet s'assurera, par le biais de mesures contractuelles ou autres, que le niveau de protection des données personnelles est comparable au niveau de protection dont elles bénéficieraient dans l'Union européenne conformément à la législation européenne.
- 14.1.6. Les personnes concernées ont le droit de demander à Telenet de pouvoir consulter leurs données personnelles, de les faire rectifier, de les faire effacer ou de les transférer. Ces droits au respect de la vie privée peuvent être exercés par le biais de Mon Telenet (si la personne concernée a un compte Mon Telenet) et des points de vente Telenet. Telenet peut demander à la personne concernée une preuve de son identité, de préférence au moyen d'une copie du recto de sa carte d'identité.
- 14.1.7. Pour les plaintes relatives au traitement de données à caractère personnel par Telenet, on peut s'adresser à l'Autorité de protection des données, rue de la Presse 35, 1000 Bruxelles / +32 (0)2 274 48 00 / contact@apd-gba.be / www.autoriteprotectiondonnees.be.
- 14.2. Traitement de données personnelles par Telenet en tant que sous-traitant
- 14.2.1. Si et dans la mesure où Telenet reçoit, utilise et/ou peut consulter des données personnelles que Telenet traite à la demande et pour le compte du Client en vue de la fourniture du Service selon le Contrat (p. ex. facturation, support, etc.), les Parties conviennent que le Client est le responsable du traitement et Telenet le sous-traitant de ces données personnelles. Les données personnelles peuvent porter sur toutes les catégories possibles de personnes concernées (p. ex. collaborateurs, clients ou fournisseurs du Client, Utilisateurs Finaux, etc.) et peuvent inclure tous les types de catégories de données personnelles (p. ex. données d'identification et de contact, données de facturation, etc.).
- 14.2.2. Le Client est responsable du respect de toutes les obligations et tâches applicables qui incombent au responsable du traitement et sera responsable de l'exercice, par les personnes concernées, de leurs droits en tant que personnes concernées. Le Client doit obtenir tous les consentements requis de la part des personnes concernées et s'engage à respecter les obligations d'information applicables vis-à-vis des personnes concernées.
- 14.2.3. Sous réserve de l'article 14.2.2 des présentes Conditions Générales, Telenet traitera les données personnelles exclusivement selon les instructions documentées du Client ou selon les prescriptions des Lois impératives Applicables. Les Parties conviennent que le Contrat (y compris le présent

- article 14.2) contient toutes les instructions du Client en ce qui concerne le traitement des données personnelles. Les instructions complémentaires ou alternatives éventuelles doivent être établies par écrit et convenues à l'avance par les deux Parties.
- 14.2.4. Telenet s'engage à préserver la confidentialité des données personnelles et à prendre toutes mesures raisonnables pour s'assurer que :
- (i) l'accès aux données personnelles est limité aux membres du personnel qui doivent pouvoir consulter les données personnelles, et seulement dans la mesure nécessaire pour fournir le Service ;
  - (ii) ces membres du personnel sont soumis à des obligations appropriées en termes de confidentialité et de non-divulgaration des données, conformément à la Législation sur la Protection des données à caractère personnel en vigueur ; et
  - (iii) ces membres du personnel respectent les obligations de cet article 14.2 et de la Législation sur la Protection des données à caractère personnel.
- 14.2.5. Telenet s'engage à ne pas transmettre ou communiquer les données personnelles à des tiers sans le consentement écrit préalable du Client. Par la conclusion du contrat, le Client autorise néanmoins Telenet à faire appel à des sous-traitants pour le traitement des données à caractère personnel. Si elle fait appel à des sous-traitant, Telenet :
- (i) conclura avec chaque sous-traitant une convention écrite contenant des obligations relatives au traitement des données à caractère personnel qui soient équivalentes et pas moins strictes que les obligations reprises dans le présent article 14.2 et dans la Législation sur la Protection des données à caractère personnel ; et
  - (ii) restera responsable vis-à-vis du Client pour toute violation par un sous-traitant des obligations reprises dans le présent article 14.2 et dans la Législation sur la Protection des données à caractère personnel.
- Par ailleurs, le Client autorise en tout temps Telenet à désigner d'autres sous-traitants ou des sous-traitants supplémentaires. Telenet informera le Client d'une telle désignation. Le Client reconnaît et accepte qu'il a le droit, dans les 30 jours qui suivent une telle notification, de faire objection à la désignation en résiliant le Contrat, mais uniquement dans la mesure où :
- (i) l'objection repose sur une justification objective, impérative et fondée en rapport avec la raison pour laquelle le nouveau sous-traitant ne peut pas satisfaire aux obligations du présent article 14.2 et la Législation sur la Protection des données à caractère personnel ; et
  - (ii) Telenet ne peut pas raisonnablement réfuter ou lever l'objection.
- Le Client comprend et reconnaît que toutes les informations relatives aux sous-traitants désignés par Telenet sont considérées comme des Informations Confidentielles.
- 14.2.6. Le Client autorise Telenet à traiter les données personnelles dans un pays tiers extérieur à l'Union européenne qui n'est pas reconnu par la Commission européenne comme un pays garantissant un niveau de protection adéquat selon l'article 45 du RGPD, à condition que des garanties adéquates soient offertes conformément à la Législation sur la Protection des données à caractère personnel (p. ex. la signature des clauses contractuelles types pour le transfert de données personnelles à des sous-traitants établis dans des pays tiers (2010/87/UE), ou des règles d'exploitation contraignantes approuvées, ou l'adhésion à un code de conduite approuvé).
- 14.2.7. Telenet prendra des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour assurer un niveau de protection suffisant par rapport au risque du traitement des données à caractère personnel (y compris le risque d'accès accidentel ou abusif, de modification, de destruction, de détérioration, d'altération ou de perte, et tout autre traitement ou communication abusif ou illicite). Les mesures techniques et organisationnelles ne seront prises que si et dans la mesure où elles contribuent directement ou indirectement à la protection des données à caractère personnel. Étant donné que toutes les mesures techniques et organisationnelles font l'objet d'avancées techniques et de développements, Telenet a le droit, en tout temps, de prendre d'autres mesures appropriées.
- 14.2.8. Telenet informera le Client sans délai si elle constate une violation de données à caractère personnel en ce qui concerne les données personnelles qu'elle traite dans le cadre du Contrat, et fournira le plus rapidement possible au Client des informations sur la violation de données à caractère personnel, en fonction de la nature du traitement et des informations dont dispose Telenet. Telenet tiendra un journal des violations de données à caractère personnel en mentionnant les faits, les conséquences et les mesures correctives mises en œuvre. Telenet prendra toutes mesures raisonnables pour restaurer, recomposer et/ou reconstituer dans un délai raisonnable les données personnelles perdues, endommagées, détruites, modifiées ou altérées suite à la violation de données à caractère personnel.
- 14.2.9. Telenet accordera au Client l'assistance et/ou la collaboration que le Client peut raisonnablement exiger pour satisfaire à ses obligations au titre de la Législation sur la Protection des données à caractère personnel (en ce qui concerne les données personnelles que Telenet traite dans le cadre du Contrat), ce qui inclut :
- (i) fournir des informations sur les mesures techniques et organisationnelles prises par Telenet pour protéger les données personnelles ;
  - (ii) si et dans la mesure où la loi l'autorise, informer le Client de toute demande d'accès pour la communication des données personnelles ;
  - (iii) informer le Client des demandes de personnes concernées qui utilisent leurs droits en tant que personnes concernées conformément à la Législation sur la Protection des données à caractère personnel ;
  - (iv) contribuer à l'analyse d'impact relative à la protection des données que le Client est tenu de réaliser en vertu de la loi.
- Telenet se réserve le droit d'imputer au Client tous les frais raisonnables liés à son obligation de fournir une telle assistance et/ou collaboration.
- 14.2.10. Le Client a le droit de vérifier le respect par Telenet du présent article 14.2. Telenet donnera son accord et apportera son concours aux demandes raisonnables d'audit à réaliser par un auditeur indépendant agréé désigné par le Client, aux frais du Client, après une demande écrite préalable du Client moyennant une notification préalable de trente (30) jours. Les Parties conviennent de limiter le nombre et l'étendue des audits à ce qui est nécessaire pour vérifier le respect par Telenet du présent article 14.2, avec un maximum d'un audit par année civile, sauf si une autorité de contrôle devait imposer un audit ou après une violation de données à caractère personnel. Telenet fournira tout le soutien et l'assistance raisonnables au cours de l'audit. Le Client remettra à Telenet une copie du projet de rapport d'audit et permettra à Telenet de faire des commentaires et de proposer des modifications avant que la version finale du rapport d'audit soit rédigée. Les Parties conviennent que tout rapport d'audit est confidentiel et ne peut être publié ou partagé d'une autre manière avec des tiers.
- 14.2.11. Après la cessation du Contrat, Telenet mettra fin sans délai à toute utilisation des données personnelles sous-jacentes et veillera – sauf si la loi prescrit la conservation prolongée des données personnelles – à la destruction ou l'anonymisation des données personnelles et de leurs copies.



14.2.12. Sous réserve des exclusions et limitations de responsabilité prévues dans le Contrat, Telenet ne peut être tenue responsable d'une violation de la Législation sur la Protection des données à caractère personnel que si elle n'a pas respecté les instructions légitimes du Client.

## 15. Informations Confidentielles

15.1. Sous réserve de l'article 15.2 des présentes Conditions Générales, les Parties s'engagent, pendant la Durée et pendant une période de cinq (5) ans au-delà de celle-ci, à ne pas transmettre ou divulguer d'Informations Confidentielles à une tierce partie, sauf si elles y sont contraintes par la loi ou avec le consentement écrit préalable de l'autre Partie.

15.2. Les Parties sont cependant autorisées à transmettre ou divulguer des Informations Confidentielles à :

- (i) leurs Entreprises Liées et collaborateurs (salariés, consultants ou autres), mais uniquement si et dans la mesure où la transmission ou la divulgation est nécessaire à l'exécution du Contrat et à condition que les Entreprises Liées, agents et/ou collaborateurs soient informés de la nature confidentielle des Informations Confidentielles ;
- (ii) des Autorités Compétentes si elles en font la demande, mais uniquement à condition que la Partie qui transmet ou divulgue les informations informe au préalable l'autre Partie de la demande (si cela est autorisé par la loi et réalisable dans la pratique) et que la Partie qui transmet ou divulgue les informations informe l'Autorité Compétente concernée de la nature confidentielle des Informations Confidentielles.

## 16. Modification

16.1. Telenet a le droit, à tout moment au cours de la Durée (indéterminée ou déterminée) et avec effet immédiat, de modifier les frais, 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, ce qui inclut :

- (i) les modifications aux Lois Applicables ou de nouvelles Lois Applicables ;
- (ii) les décisions des Autorités Compétentes ;
- (iii) les développements techniques et/ou technologiques ;
- (iv) les modifications imposées par les fournisseurs de Telenet.

Telenet informera le Client de la modification. Dans la mesure du possible, Telenet le fera avant que la modification prenne effet.

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

- (i) Si la modification n'est pas clairement à l'avantage du Client, Telenet a le droit de procéder à la modification à tout moment pendant la Durée indéterminée ou à la fin de la Durée déterminée (qui est alors en cours). Le Client sera informé de la modification au moins un (1) mois avant qu'elle prenne effet.
- (ii) Si la modification est clairement à l'avantage du Client, Telenet a le droit de procéder à la modification à tout moment au cours de la Durée (indéterminée ou déterminée). Le Client sera informé de la modification au plus tard à la date à laquelle elle prend effet.

16.3. Si Telenet modifie les frais, les conditions du Contrat et/ou les caractéristiques du Service conformément à l'article 16.1 ou 16.2 des présentes Conditions Générales, et si :

- (i) une telle modification n'est pas clairement à l'avantage du Client, le Client a le droit de résilier le Contrat, à condition que le Client en informe Telenet par écrit au plus tard un (1) mois à compter de la date à laquelle la modification a pris effet. Si la modification s'effectue conformément à l'article 16.1 des présentes Conditions Générales et si la modification prend effet au cours de la Durée déterminée, le Client ne sera pas redevable de l'indemnité de résiliation visée à l'article 9.2.2 des présentes Conditions Générales ;
- (ii) la modification est clairement à l'avantage du Client, le Client n'a pas le droit de résilier le Contrat, sauf en vertu de l'article 9 des présentes Conditions Générales.

## 17. Réclamations et litiges

### 17.1. Réclamations

En cas de réclamation concernant le Service, le Client doit fournir à Telenet toutes les informations permettant à Telenet d'analyser la réclamation et d'en assurer le suivi. Sauf disposition contraire expresse dans le Contrat, le Client doit notifier Telenet de la réclamation dans les quinze (15) jours qui suivent l'apparition du problème ou de l'incident sous-jacent. Si le Client ne notifie pas Telenet de la réclamation dans les délais ou ne fournit pas à Telenet les informations requises, la réclamation sera irrecevable.

### 17.2. Litiges

17.2.1. L'application, l'interprétation et l'exécution du Contrat relèvent du droit belge.

17.2.2. Les litiges éventuels seront portés devant les tribunaux et cours d'Anvers (section Malines).

## 18. Dispositions diverses

### 18.1. Nature de la relation

18.1.1. Les Parties agissent en leur nom propre, pour leur propre compte et sous leur responsabilité exclusive. La conclusion ou l'exécution du Contrat n'entraîne pas et ne doit pas être considérée comme la formation d'une société, association, coentreprise ou toute autre forme de partenariat entre les Parties.

18.1.2. Les Parties ne peuvent faire des déclarations ou prendre des engagements au nom ou pour le compte de l'autre Partie qu'avec le consentement écrit préalable de cette Partie.

### 18.2. Sous-traitance

Telenet peut faire appel à des tierces parties pour exécuter le Contrat en tout ou en partie. Le sous-traitant sera soumis vis-à-vis du Client aux mêmes obligations contractuelles que Telenet et Telenet sera responsable envers le Client (conformément aux dispositions du Contrat) pour l'exécution du Contrat par ses sous-traitants.

### 18.3. Cession

18.3.1. Le Client ne peut attribuer ou céder le Contrat et/ou ses droits et obligations aux termes du Contrat à une tierce partie sans l'autorisation écrite préalable de Telenet.

18.3.2. Telenet peut, sans avoir besoin du consentement du Client, attribuer ou céder entièrement ou partiellement le Contrat

et/ou ses droits et obligations aux termes du Contrat à une tierce partie (y compris une Entreprise Liée de Telenet).

18.4. Divisibilité

La nullité, l'annulabilité ou le caractère non exécutoire d'une ou plusieurs dispositions du Contrat n'a aucune influence sur les autres dispositions du Contrat, lesquelles restent d'application. Si une ou plusieurs dispositions du Contrat sont nulles, annulables ou d'une autre manière non exécutoires, les Parties négocieront de bonne foi pour remplacer la ou les dispositions concernées par une ou plusieurs dispositions valides et exécutoires qui s'approchent autant que possible de l'accord d'origine entre les Parties formulé dans la ou les dispositions en question si les Lois Applicables le permettent.

18.5. Hiérarchie

En cas de contradiction ou d'incohérence entre les différents documents qui constituent le Contrat, la hiérarchie suivante s'appliquera (les documents classés plus haut prévalant sur les documents classés plus bas) :

- (i) les conditions particulières applicables au Service ;
- (ii) les présentes Conditions Générales ;
- (iii) la Commande.

18.6. Notifications

18.6.1. Toutes les notifications, communications et/ou demandes qui sont nécessaires ou autorisées en vertu du Contrat doivent se faire par écrit.

18.6.2. Le Client s'engage à informer immédiatement Telenet de tout changement dans les informations qu'il a fournies à Telenet lors de la conclusion du Contrat ou ultérieurement, y compris son nom (d'entreprise), son adresse (sociale), son adresse e-mail et ses données de facturation.

18.7. Abandon de droits

18.7.1. Le fait qu'une Partie omet d'exiger l'exécution d'une obligation au titre du Contrat ou de faire valoir une disposition du Contrat ne peut être interprété comme un abandon de droits ou de recours selon le Contrat et n'aura aucune influence sur la validité du Contrat.

18.7.2. Un abandon de droits ou de recours ne peut être effectué que par écrit, par un représentant autorisé de la Partie qui procède à un tel abandon. Un abandon de droits ou de recours dans le cadre d'une violation du Contrat n'implique aucun abandon de droits ou de recours dans le cadre d'une violation antérieure ou postérieure.