

Conditions générales Telenet Business (pour les produits et services destinés aux indépendants et les petites entreprises)

Les conditions générales sont d'application aux services Telenet et aux équipements/produits vendus ou mis à disposition par Telenet qui sont destinés aux indépendants et les petites entreprises. La liste des produits et services auxquels ces conditions générales s'appliquent peut être consultée à l'adresse www.telenet.be.

Vous pouvez consulter à tout moment la dernière version des conditions générales à l'adresse www.telenet.be, dans une boutique Telenet ou sur simple demande auprès du Service Clientèle Telenet.

1. Définitions

- 1.1. Facture: l'état descriptif des coûts et des indemnités portant sur les services fournis ou à fournir et -le cas échéant- les équipements vendus ou loués par Telenet dans le cadre d'un Contrat et qui, en conformité avec la législation belge en matière de TVA comprend la confirmation d'une créance en espèces à l'encontre du Client. Le Client doit communiquer son numéro de TVA.
- 1.2. Client, Vous, Votre : la personne naturelle, la personne morale ou l'association qui dispose d'un numéro d'entreprise et avec qui Telenet conclut un contrat.
- 1.3. Utilisateur final/Utilisateurs Finaux : la personne naturelle qui, à travers sa relation avec le Client, utilise les services Telenet et/ou des équipements/produits vendus ou mis à disposition par Telenet. En ce compris, mais non limité à, les consommateurs, clients, fournisseurs et le personnel (salarié ou non) du Client. Les membres de la famille du Client ne peuvent pas être Utilisateurs finaux.
- 1.4. Telenet et entreprise liée à Telenet: Telenet SRL, ayant son siège social à 2800 Malines, Liersesteenweg 4, RPM Anvers, division Malines, TVA BE 0473.418. La définition d'une entreprise liée à Telenet est conforme à la législation relative aux sociétés. Vous trouverez un récapitulatif des entreprises liées à Telenet sur www.telenet.be ou sur demande en vous adressant au Service Clientèle Telenet.

2. Contrat

- 2.1. Le contrat entre Telenet et le client est régi par les présentes conditions générales exclusivement, ainsi que par d'éventuelles conditions particulières contenant des dispositions spécifiques à certains produits ou services et d'éventuelles conditions contractuelles (ci-après le "Contrat"). La description des produits ou services, ainsi que les conditions de l'offre des produits ou services offerts, tels qu'ils s'appliquent le jour de la commande, forment partie intégrante des conditions contractuelles applicables. En cas de contradiction, les conditions contractuelles prévalent sur les conditions générales, et les conditions particulières prévalent sur les conditions générales.
- 2.2. Par la simple commande et/ou l'utilisation d'un service et/ou d'un appareil, le Client reconnaît expressément avoir reçu ou avoir été mis au courant de l'existence des documents énumérés à l'article 2.1, en avoir pris connaissance et les accepter. En vertu de quoi, le Client renonce expressément à l'application de ses propres conditions générales ou particulières, et ce malgré toute disposition contraire y figurant.

- 2.3. Tous les accords ou communications oraux ou écrits antérieurs portant sur le Contrat et/ou le(s) service(s) et/ou l'équipement sont considérés comme nuls et sont remplacés par ce Contrat.
- 2.4. Le Client ne peut en aucun cas modifier ou remplacer le Contrat, sauf convention contraire écrite.

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

3.1. Telenet se réserve le droit, sans être tenu à la moindre indemnité, de ne pas conclure de Contrat ainsi que de résilier, suspendre ou dissoudre un Contrat existant notamment dans l'une des situations suivantes:

- le Client ne satisfait pas (plus) aux conditions des articles 1.2 ou 3.2;
- pour des raisons techniques;
- les données du Client sont incorrectes ou il y a abus de ces données;
- indications sérieuses de fraude, de manque de crédit ou de non-paiement de nos services, ou sérieux doutes quant à la solvabilité du Client. Cela peut découler d'un historique de mauvais paiements ; Telenet est en droit de demander au Client de produire des documents supplémentaires établissant son crédit ;
- en cas d'utilisation d'un service Telenet contraire au contrat, aux dispositions légales ou réglementaires, au principe de la personne prudente et raisonnable, à l'ordre public ou aux bonnes mœurs, ou lorsque le bon fonctionnement ou l'intégrité du réseau Telenet sont endommagés ;
- Lorsque vous ne respectez pas les obligations d'autres Contrats conclus avec Telenet ou d'autres entreprises liées à Telenet.

3.2. Le Client remet à Telenet toute information que Telenet estime nécessaire à la conclusion du Contrat, en ce compris la documentation que Telenet estime nécessaire pour établir l'identité (du représentant) du Client et/ou les pouvoirs de représentation du représentant du Client. Le Client s'engage à informer immédiatement Telenet de toute modification de ses données de contact, de ses données sociales et de ses données à caractère personnel.

4. Entrée en vigueur et durée du Contrat

4.1. Le Contrat entre en vigueur respectivement le jour de l'installation ou de l'activation du service ou le jour de la fourniture de l'équipement.

4.2. Sauf disposition contraire du Contrat ou des articles 4.3.1 et 4.3.2, le contrat est de durée indéterminée.

4.3.1. Sauf dispositions contraire expresse, les Contrats pour les services mobiles et les Contrats relatifs aux options sont d'une durée d'un mois.

4.3.2. Les Contrats liés à un produit (gratuit ou à prix réduit) et les contrats relatifs aux packs de chaînes sont également des Contrats d'une durée déterminée. La durée du Contrat est

indiquée dans l'offre, dans les conditions particulières ou contractuelles ou à l'adresse www.telenet.be.

- 4.4. Il sera tacitement reconduit pour une durée indéterminée à la date d'échéance de la durée minimale du Contrat. Les modalités de résiliation sont explicitées à l'article 11 des conditions générales, les conditions particulières et les conditions contractuelles.

5. Obligations de Telenet

- 5.1. Telenet s'engage à mettre en œuvre son savoir-faire et ses soins pour assurer que l'accès à, la sécurité, la fiabilité et le bon fonctionnement des services s'effectue avec le moins de perturbations possibles et de mettre en œuvre tout les moyens raisonnablement indiqués, conformément aux dispositions légales, réglementaire et contractuelles. Telenet fera de son mieux pour rapidement résoudre les éventuelles interruptions ou perturbations, ou procéder aux réparations requises. Tout engagement de Telenet doit être considéré comme une obligation de moyens, sauf accord contraire.
- 5.2. Sans préjudice de ce qui précède, et à l'exception du cas prévu à l'article 5.4, le client a le droit, en cas de perturbations ou d'interruptions persistantes de résilier le Contrat sans frais ou de demander que les frais d'abonnement correspondant à la durée de l'interruption susmentionnée lui soient crédités, sauf si cette interruption est imputable au client ou à un tiers.
- 5.3 Telenet fournit ses services jusqu'au point de connexion au réseau (point via lequel le client a accès aux services). Vous trouverez de plus amples renseignements sur la connexion Telenet et d'autres instructions techniques à l'adresse www.telenet.be.
- 5.4. L'entretien et l'extension du réseau Telenet peuvent amener Telenet à limiter ou suspendre le(s) service(s) pendant une courte période, sans que Telenet vous soit redevable d'une quelconque indemnité. Telenet s'engage à mettre tout en œuvre pour en informer le client dans les plus brefs délais.
- 5.5. Telenet assume les coûts inhérents à l'entretien et à l'extension du réseau Telenet et des équipements donnés en location par Telenet, ainsi qu'aux réparations des équipements vendus par Telenet et sous garantie chez Telenet, sauf en cas de tromperie, de faute ou de négligence grave du Client.
- 5.6. Les réparations des équipements du Client (sauf convention contraire) et les réparations dues à l'utilisation incorrecte des services ou des équipements seront effectuées aux frais du Client (tarifs: www.telenet.be).
- 5.7. Une indemnité de service forfaitaire peut être portée en compte pour les réparations non urgentes en dehors des heures de bureau (Plus d'infos à l'adresse www.telenet.be).

6. Obligations du Client

- 6.1. Le Client s'engage à n'utiliser les Services et l'équipement qu'à des fins légales, conformément au Contrat et aux consignes d'utilisation.

- 6.2. Le Client ne peut utiliser les produits et les services que pour sa propre activité professionnelle. Les produits et les services sont destinés exclusivement à l'usage du Client et les Utilisateurs Finaux, et le contenu des services ne peut pas être diffusé, commercialisé, vendu, loué, mis à disposition ou reproduit de quelque manière que ce soit et sur quelque support que ce soit au bénéfice de tout tiers, ni gratuitement ni à titre onéreux, sauf dans la mesure explicitement convenue dans le Contrat ou en cas d'approbation préalable, explicite, incontestable et écrite de Telenet.
- 6.3. Toute utilisation frauduleuse et/ou illégitime des équipements est strictement interdite. La licence d'utilisation des logiciels de Telenet ou d'un fournisseur de Telenet est personnelle et non cessible. Cette licence expire immédiatement en cas de résiliation du présent Contrat.
- 6.4. Le Client doit gérer comme personne prudente et raisonnable les équipements de Telenet, qui demeurent la propriété de Telenet. Les éventuelles perturbations ou interruptions doivent être signalées à Telenet par le Client. Le Client est responsable en cas de perte, de vol et d'endommagement des équipements donnés en location par Telenet. Les équipements de Telenet ne seront pas vendus, loués ou cédés par le Client.
- 6.5. Sauf dérogation préalable, écrite et explicite de Telenet, les équipements donnés en location par Telenet et le réseau de Telenet ne pourront être entretenus et réparés que par une personne désignée par Telenet. L'équipement loué doit toujours demeurer aisément accessible pour Telenet, afin de permettre un contrôle à tout moment. Telenet pourra réclamer à tout moment la restitution des équipements loués de Telenet, moyennant leur remplacement par des produits équivalents, sauf si le Client n'honore pas ses obligations en vertu des dispositions du Contrat.
- 6.6. Si vous ne pouvez honorer un rendez-vous d'installation et/ou de réparation avec Telenet, vous devez en avvertir Telenet. À défaut, Telenet vous facturera une indemnité pour déplacement inutile (tarifs: www.telenet.be).
- 6.7. S'il est fait référence dans le contrat à "une utilisation normale" dans le cadre d'une offre illimitée, cette notion signifie (sauf définition divergente par exemple dans les conditions particulières ou les plans tarifaires) ce qui suit : utilisation professionnelle normale dans le cadre d'une offre illimitée autorise une utilisation très intensive des services concernés. Il n'y a qu'en cas de fraude (comme par exemple : utilisation commerciale impropre, en particulier aux fins de callcenter ou simbox, et/ou la mise à disposition de tiers, par ex. par le biais de hotspotting), utilisation malhonnête ou, plus généralement, une utilisation qui ne correspond pas à ce que l'on est en droit d'attendre d'un Client qui a souscrit un tel abonnement spécifique (par exemple l'utilisation du téléphone mobile comme baby-phone, utilisation d'une ligne mobile pour une connexion sans intervention humaine ou entre un modem industriel et un serveur (communication M2M) ou – dans le cadre d'une offre illimitée de data mobiles – l'usage de la carte sim dans, par exemple, des caméras de surveillance ou des appareils de type 'gateway', une consommation mensuelle régulièrement 10 fois (ou plus) au-dessus de la consommation moyenne de tous les clients utilisant une offre de data mobiles illimitées, ou une utilisation de data mobiles provoquant une charge anormale sur le réseau et/ou pouvant négativement affecter l'expérience des autres clients), qu'il est question d'une utilisation anormale. Dans chacun de ces cas, Telenet se réserve le droit de réduire la fourniture du service, de suspendre ou de résilier le Contrat, et/ou de prendre toute autre mesure jugée utile ou nécessaire.

7. Coûts et indemnités

- 7.1. Les coûts et indemnités dont vous êtes redevable pour les services et/ou équipements sont mentionnés dans la confirmation d'achat ainsi que sur www.telenet.be. Un récapitulatif détaillé de tous les tarifs et frais est également disponible sur www.telenet.be.
- 7.2 Adaptation des prix
- 7.2.1. Telenet a le droit d'adapter ses prix et tarifs une fois l'an à concurrence de 80% (du prix final) à son indice interne qui est directement lié aux paramètres représentant les coûts réels. L'indexation des prix se fera selon la formule suivante : nouveau prix = ancien prix x (0,8 x dernier index fixé/index au moment de la précédente détermination de prix+ 0,2).
- 7.2.2. Les tarifs pour services peuvent à tout moment au cours du Contrat être adaptés par Telenet à condition de vous en avertir aux moins un (1) mois à l'avance. En cas d'augmentation du tarif, vous êtes en droit de résilier le Contrat conformément à l'article 11.6
- 7.3. Indemnité d'installation
- 7.3.1. Vous avez le choix entre différents types d'installation. Ces derniers vous sont expliqués sur www.telenet.be. Les frais d'installation facturés dépendront de l'installation choisie.
- 7.3.2. Le prix des équipements vendus par Telenet – adaptateur Powerline, station de base sans fil, câble HDMI, câble DVI, modem sans fil, multiprise, Digibox, Digicorder, etc. – n'est pas inclus dans les frais d'installation.
- 7.3.3. Après l'installation de l'équipement par Telenet vous devrez signer à titre d'approbation un certificat dit de qualité. Sauf mention contraire sur le certificat de qualité, l'installation est considérée comme réussie. À partir du moment où le certificat de qualité est signé, le risque de perte, de vol ou d'endommagement des équipements vous est transféré. En cas de livraison ou de remise d'équipements de Telenet, le risque de perte, de vol ou d'endommagement vous est transféré à partir du moment de livraison ou de remise.
- 7.3.4. Au cas où vous avez choisi un mode d'installation Self Starter, ou en l'absence d'une installation nécessairement effectuée par Telenet, Telenet ne peut être tenu responsable du fonctionnement défectueux des services ou de l'équipement qui en découle.
- 7.3.5. Si vous ne disposez pas d'un raccordement de câblodistribution existant et fonctionnel et que vous demandez à Telenet de le fournir, les frais en seront déterminés préalablement aux travaux et de commun accord entre vous et Telenet.
- 7.3.6. Vous déclarez disposer de toutes les licences requises pour le logiciel tournant sur vos équipements terminaux et vous êtes tenu de protéger convenablement vos équipements terminaux (contre, entre autres, les virus ou le piratage). Telenet n'assume en aucun cas

une responsabilité pour le logiciel déjà installé sur votre appareil terminal et/ou pour (l'absence de) protection de vos équipements terminaux.

7.4. Frais d'abonnement

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

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

8. Modalités de facturation et de paiements

8.1. Les services et -le cas échéant- les équipements vous sont portés en comte mensuellement. Telenet se réserve le droit de vous les facturer selon une autre fréquence en cas de volumes excessifs (soit le double d'une consommation moyenne pour le service concerné), pour des raisons de solvabilité (indications sérieuses de fraude, de manque de solvabilité ou de non-paiement des services Telenet) ou pour des raisons liées à la technique des systèmes (par ex. des problèmes informatiques).

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

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

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

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

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

8.7. Les factures mentionnent également "règlement de prestations de services de tiers cfr. circulaire TVA 50/2009". Cette consommation tierce ou ces services de tiers sont facturés et perçus par Telenet, mais vous devez adresser vos éventuelles réclamations au tiers même.

8.8. Non-paiement

- 8.8.1. En cas de non-paiement à l'échéance, Telenet vous enverra un rappel ou l'enverra au tiers payant désigné par vous. Des frais de rappel forfaitaires vous seront alors facturés (tarifs: www.telenet.be).
- 8.8.2. Par ailleurs, les factures, après la clôture des services et sans préjudice des dispositions de l'article 10, non payées à leur échéance seront majorées d'intérêts moratoires (calculés conformément à la loi concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales à partir de la date d'échéance jusqu'à la date de paiement intégral) ainsi que d'une indemnité forfaitaire s'élevant à 15 % (en vue d'indemniser les frais extrajudiciaires causés par le non-paiement) des montants en souffrance avec un minimum de 40 EUR, sans préjudice du droit de Telenet quant à réclamer une indemnité pour les frais de récupération par voie judiciaire causés par le non paiement ou pour d'autres pertes qui non pas été causées seulement par le non-paiement, moyennant preuve de telles pertes réelles supérieures.

9. Garantie et acompte

- 9.1. Telenet peut, avant la conclusion du Contrat ainsi que pendant la durée du Contrat, réclamer une garantie ou un acompte dans les cas suivants : si pendant la durée du contrat, le Client s'avère en défaut de paiement alors que par le passé le Client s'est avéré en défaut de paiement (le cas échéant, dans le cadre d'un Contrat antérieur entre le Client et Telenet ou une entreprise liée à Telenet ou entre un utilisateur et Telenet), si les informations fournies par le Client sont incomplètes, en cas de demande d'itinérance (voix et données), en cas d'utilisation de numéros spéciaux, en cas de constat d'une consommation excessive (soit le double d'une consommation moyenne du service concerné) ou d'indications sérieuses de fraude ou en cas de sérieux doutes quant à la solvabilité du Client..
- 9.2. La garantie peut être utilisée intégralement pour le paiement (partiel) de factures impayées, après que Telenet en a informé le Client, à l'exception des trois (3) premières factures que vous recevrez après la date de paiement de la garantie.
- 9.3. Si le montant (restant) de la garantie ne peut être imputé comme décrit ci-dessus, Telenet vous remboursera le montant (restant) de la garantie dans un délai de deux mois après la date de fin du Contrat, pour autant que vous avez payé toutes les factures.

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

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

- 10.2. Telenet a le droit de résilier le Contrat à tout moment, avec effet immédiat, sans autorisation judiciaire, sans mise en demeure préalable et sans paiement d'aucune indemnité, dans les cas suivants : (i) vous violez gravement ou à plusieurs reprises vos obligations telles qu'elles découlent du présent Contrat, ou d'un autre contrat avec Telenet, ou d'un contrat avec une entreprise liée à Telenet; (ii) vous ne payez pas vos factures à plusieurs reprises, (iii) vous vous trouvez en état de cessation de paiements ou avez demandé la faillite, (iv) vous concluez un règlement avec vos créanciers, (v) vous êtes déclaré insolvable, (vi) vous êtes mis en liquidation ou vous arrêtez vos activités, (vii) un curateur, un administrateur provisoire, un médiateur de dettes ou une personne similaire est nommé, (viii) Votre patrimoine fait (partiellement) l'objet d'une saisie. En cas d'une telle résiliation, Telenet se réserve le droit de réclamer le paiement intégral de toutes les sommes restant dues, les frais de déblocage, les intérêts légaux, l'indemnité forfaitaire, ainsi que toute autre indemnité convenue contractuellement, et toutes les créances de Telenet deviennent immédiatement exigibles. A tout moment, même après la faillite ou toute autre forme de concurrence du client, Telenet est en droit de compenser les créances et les dettes entre Telenet (ou une entreprise liée à Telenet) et le client. Une telle compensation peut s'effectuer quelle que soit la forme ou l'objet des dettes et des créances, et que les dettes et créances mutuelles soient exigibles ou non. Le Client n'a pas le droit d'effectuer une compensation.
- 10.3. En cas d'urgence, ou ordre et/ou décision des autorités ou du tribunal, Telenet peut suspendre directement votre raccordement de plein droit, sans mise en demeure préalable et sans vous devoir la moindre indemnité ou résilier le Contrat avec effet immédiat. Dans ce cas, vous recevez un avis justificatif écrit dans les plus brefs délais. Ces mesures ne portent pas préjudice au droit de Telenet de réclamer le paiement intégral de tous les montants en souffrance, des frais de déblocage, des intérêts légaux, des indemnités ainsi que d'autres indemnités contractuelles et des dommages-intérêts éventuels pour les préjudices subis par Telenet à la suite de vos actes ou de votre négligence.
- 10.4. Dans le cas d'un service de téléphonie mobile ou fixe, Telenet peut limiter ce service aux prestations minimales si vous ne respectez pas vos obligations en vertu du présent Contrat ou d'un autre Contrat avec Telenet ou d'un contrat avec une entreprise liée à Telenet. Il sera alors uniquement possible de recevoir des appels ou autres transferts de données entrants nationaux (à l'exception des appels payés par le destinataire) et il ne sera pas possible d'effectuer des appels sortants ou de transmettre des données, à l'exception des appels vers des numéros gratuits et des services d'urgence. Vous en serez averti au préalable. Cette mesure ne porte pas préjudice au droit de Telenet de réclamer le paiement intégral de tous les montants en souffrance, des frais de déblocage, des intérêts de retard, des indemnités ainsi que d'autres indemnités contractuelles et, le cas échéant, des dommages-intérêts pour les préjudices subis par Telenet à la suite de vos actes ou de votre négligence. Les frais entraînés par vous pour la mise en œuvre/l'annulation du service minimal sont à votre charge.

11. Modalités de résiliation par le client

- 11.1. Le Client peut à tout moment déterminé par lui, et même immédiatement, mettre fin au Contrat de durée indéterminée ou déterminée. Telenet procédera le plus rapidement possible à la clôture des services concernés, et en enverra une confirmation écrite au Client.

- 11.2. En cas de cessation d'un contrat de durée indéterminée, le Client reste redevable d'une indemnité égale aux frais d'abonnement correspondant au reste de la durée du Contrat. Toutefois, pour les contrats de durée déterminée de plus de six mois, l'indemnité ne sera jamais supérieure aux frais d'abonnements restants pour la période restante jusqu'au sixième mois suivant l'entrée en vigueur du Contrat.
- 11.3. En cas de décès du Client, un proche peut mettre fin au Contrat immédiatement, même si celui-ci est de durée déterminée, sans délai de préavis et sans devoir payer une indemnité de préavis ou des dommages-intérêts. Il suffit pour cela d'envoyer à Telenet une notification écrite du décès, avec une preuve à l'appui.
- 11.4. Au cas où le client a reçu à titre gratuit ou à prix réduit un produit (par exemple un GSM ou une tablette), l'obtention duquel était lié à la conclusion d'un abonnement, une indemnité égale à la valeur résiduelle de la ristourne sur le(s) produit(s) reçu(s) du/des produit(s) reçu(s) au moment de la cessation du Contrat, reste due dans le cas d'une cessation dans les premiers 24 mois (même en cas de décès). La valeur résiduelle est indiquée dans un tableau d'amortissement joint au contrat au moment de sa conclusion.
- 11.5. Une modification du plan tarifaire demandée par le Client, et approuvée par Telenet, peut dans le contexte du présent article être considérée comme une cessation du contrat.
- 11.6. Au cas où Telenet propose une modification des conditions du Contrat (dans les sens de l'article 17.2.2.), le client a le droit de mettre fin au contrat par écrit sans indemnité, au plus tard 3 mois après la notification, sauf si ces modifications envisagées sont exclusivement au bénéfice du Client, ont un caractère purement administratif et n'ont pas d'incidence négative sur le Client ou sont directement imposées par ou en vertu d'une législation ou s'il s'agit d'une augmentation liée à l'indice prévu à l'article 7.2. Si la modification des conditions n'a trait qu'à un service complémentaire spécifique, le droit du Client de mettre fin au contrat de la même manière et dans les mêmes conditions, se limite au dit service complémentaire. Le présent article 11.6 ne porte pas préjudice à l'article 11.4, qui demeure intégralement applicable en dépit de la cessation conforme au présent article 11.6.
- 11.7. Chaque rupture du Contrat entraîne l'effacement automatique de toutes les données que Telenet a le cas échéant stockées pour le Client (entre autres les messages électroniques, les pages d'accueil personnelles, etc.). Le Client doit donc veiller à conserver toutes les données dont il a confié le stockage à Telenet, régulièrement et sur un serveur séparé.
- 11.8. Vous pouvez résilier le Contrat, au cours de la durée déterminée (si applicable) et après, à tout moment, immédiatement et sans frais en cas de perturbations ou d'interruptions sérieuses (voir l'article 5.2.), en cas de modifications telles que prévues dans l'article 17.1. et si vous déménagez vers une zone Telenet non raccordable à condition d'en avertir Telenet au moins un mois avant la date du déménagement et de fournir une preuve de ce déménagement à Telenet. Le présent article 11.8 ne porte pas préjudice à l'article 11.4, qui demeure intégralement applicable en dépit de la cessation conforme au présent article 11.8.

- 11.9. Si vous n'avez pas résilié le Contrat au plus tard un (1) mois avant la fin de la durée déterminée du Contrat (ce qui peut se faire par tout moyen écrit et sans motivation) celui-ci est automatiquement reconduit pour une durée indéterminée.
- 11.10. A la fin de ce Contrat le Client paiera à Telenet tous les montants qu'il lui doit dans le cadre de ce Contrat.
- 11.11. Sauf résiliation de votre chef du Contrat pendant la durée déterminée du Contrat, Telenet vous remboursera les éventuels frais d'abonnement et/ou droits d'auteur prépayés.
- 11.12. Les appareils Telenet mis à la disposition du Client doivent être restitués en bon état à Telenet à la fin du Contrat, à moins que Telenet ne vous fournisse d'autres instructions à ce sujet. Si le Client néglige de restituer l'équipement à Telenet dans le délai prévu à cet effet ou le restitue dans un état incorrect, il s'engage à payer à Telenet une indemnité forfaitaire fixée par Telenet pour l'équipement, sans préjudice du droit pour Telenet de réclamer un montant plus élevé s'il peut démontrer un dommage plus important (plus d'info sur les indemnités: www.telenet.be).

12. Traitement des données à caractère personnel

12.1. Produits et services de télécommunications

Le traitement de données à caractère personnel en relation avec nos produits et services de télécommunications (dont la téléphonie mobile ou fixe, l'Internet mobile ou fixe, la radio ou la télévision) est soumis à la politique de protection de la vie privée de Telenet. Vous pouvez à tout moment consulter la politique de protection de la vie privée de Telenet sur telenet.be/privacy. Vous pouvez aussi toujours en demander une copie au service clientèle de Telenet ou dans l'un des points de vente de Telenet.

Pour éviter tout malentendu : il est uniquement question d'un traitement de données à caractère personnel de clients professionnels si le client professionnel est une personne physique, ou – si le client professionnel est une personne morale – la politique de protection de la vie privée s'applique uniquement aux données à caractère personnel des personnes physiques qui sont traitées par Telenet dans le cadre de leur relation avec le client professionnel (comme des mandataires, des personnes de contact ou des utilisateurs finaux). Telenet renvoie en particulier aux responsabilités du Client à l'égard des utilisateurs finaux qu'il autorise à utiliser les produits et services de Telenet précités (art. 2C de la politique de protection de la vie privée de Telenet).

12.2. Autres produits et services

- (i) Le traitement de données à caractère personnel par Telenet en tant que responsable du traitement

Les données d'identification et de contact des mandataires et des personnes de contact du Client (obtenues directement du Client, ou obtenues dans le contexte de la gestion des clients), sont reprises dans les fichiers de Telenet SRL, Liersesteenweg 4, 2800 Malines, TVA BE0473.416.418, RPM Anvers, division Malines (ci-après « Telenet »), responsable du traitement. Ces données à caractère personnel sont traitées en vue de l'exécution du contrat (y compris la gestion des clients et des litiges). Ces données à caractère personnel peuvent également être traitées pour la

promotion de produits et services semblables de Telenet au Client, sauf si la personne concernée s’y est opposée (opt-out) via le service clientèle de Telenet ou l’un des points de vente de Telenet. Le traitement de l’opt-out peut prendre un certain temps (72 h max.). Dès lors, Telenet ne traite plus les données à caractère personnel que pour envoyer des communications commerciales générales, qui trouvent leur fondement dans l’intérêt légitime de Telenet, notamment pour informer la personne concernée d’un usage optimal des produits et services de Telenet que le Client possède déjà. L’opt-out ne porte toutefois pas préjudice à la légitimité de traitements antérieurs.

Le Client comprend et accepte qu’il (i) doit informer adéquatement les personnes concernées que Telenet va traiter leurs données à caractère personnel conformément à cet article et qu’il (ii) doit obtenir les consentements requis par la loi de la part des personnes concernées avant que leurs données à caractère personnel ne puissent être communiquées à Telenet.

Les données à caractère personnel ne sont pas conservées plus longtemps qu’il ne faut pour réaliser l’objectif pour lequel elles ont été collectées.

Telenet prend des mesures techniques ou organisationnelles appropriées pour garantir la protection des données à caractère personnel, et les protéger contre un traitement interdit ou illégitime et contre une perte, une destruction ou une détérioration involontaire.

Les données à caractère personnel ne sont pas transmises à des tiers sauf (i) aux mêmes fins de traitement, aux ayants cause éventuels de Telenet et des entreprises liées au sein du groupe Telenet, (ii) si la transmission s’avère indispensable pour les prestations de services, (iii) si la transmission est obligatoire légalement, (iv) dans le cas d’un intérêt légitime de Telenet ou du tiers à qui les données à caractère personnel sont transmises, ou (v) avec le consentement de la personne concernée.

Dans la mesure où les données à caractère personnel sont traitées en dehors de l’Union européenne, Telenet veille, via des mesures contractuelles ou autres, à ce que les données à caractère personnel bénéficient d’un niveau de protection adéquat, comparable à la protection dont elles jouiraient dans l’Union européenne, conformément à la réglementation européenne.

Les personnes concernées peuvent demander à Telenet, via My Telenet (uniquement pour des personnes concernées ayant un compte My Telenet actif) ou un des points de vente de Telenet, de consulter leurs données à caractère personnel, de les faire corriger, effacer ou transférer. Dans les points de vente de Telenet, la personne concernée doit fournir une preuve de son identité, de préférence au moyen d’une copie du recto de la carte d’identité.

Pour les plaintes concernant le traitement de données à caractère personnel par Telenet, on peut s’adresser à la Commission de la protection de la vie privée, rue de la Presse 35, 1000 Bruxelles / +32 (0)2 274 48 00 / commission@privacycommission.be / www.privacycommission.be.

(ii) Le traitement de données à caractère personnel par Telenet en tant que sous-traitant

Seulement si et dans la mesure où Telenet a accès, dans le cadre de ses prestations de services, à certaines données à caractère personnel du Client (par ex. nom, fonction et coordonnées des collaborateurs ou agents, clients et contacts du Client, ainsi que des informations qui ont trait à l’utilisation des produits et services par les utilisateurs finaux), et si Telenet peut sauvegarder ou

traiter d'une autre façon ces données à caractère personnel, le Client est le responsable du traitement et Telenet le sous-traitant de ces données à caractère personnel.

12.3 Annuaire et services de renseignements

12.3.1 Conformément à la législation en vigueur, vos données d'identité et de connexion ainsi que toute modification sont transmises à la base de données de numéros centrale. Cette base de données fournit les données aux fournisseurs d'annuaire téléphonique et de services de renseignements téléphoniques en vue de leur publication dans les annuaires téléphoniques et les services de renseignements téléphoniques. Toute modification est enregistrée dans le fichier des annuaires et des services de renseignements téléphoniques dans les meilleurs délais.

12.3.2 Telenet ne peut pas garantir l'exactitude, l'exhaustivité et la légitimité des données fournies par un client ou par un fournisseur d'annuaire téléphonique et de services de renseignements téléphoniques.

13. Responsabilité de Telenet

13.1. Telenet ne peut être tenu responsable qu'à condition que vous établissiez que Telenet a commis une faute contractuelle, ou dans le cas d'intention, de fraude ou d'escroquerie. Dans ce cas, la responsabilité de Telenet sera limitée à l'indemnisation du dommage prévisible et certain que vous avez souffert, à l'exclusion des dommages indirects, immatériels et/ou consécutifs : pertes de chiffre d'affaires ou de bénéfices, pertes commerciales, perte de clientèle ou de contrats, perte ou endommagement de données, frais administratifs ou de personnel, augmentation des frais généraux. En tout cas, la responsabilité contractuelle et extracontractuelle de Telenet sera limitée au montant total que vous avez payé à Telenet pour ses services pendant une période de six (6) mois précédant la cause du dommage, et en aucun cas celui-ci n'excédera une somme de 25.000 EUR par an. Vous ne pouvez pas intenter 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 entre Telenet et vous-même. Seule une réclamation contractuelle de votre part à l'encontre de Telenet est possible pour de tels dommages, le cas échéant.

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

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

13.4. Telenet met uniquement le ou les services et produits concernés à disposition. Vous savez et reconnaissez que Telenet n'a aucun contrôle sur les informations, la qualité, la sécurité ou le prix des données, programmes ou services auxquels vous avez accès via le ou les services et le ou les produits, et que Telenet ne contrôle pas le contenu des informations que vous envoyez, téléchargez et/ou recevez via le ou le(s) service(s) et le ou les produits. Telenet exclut toute responsabilité en rapport avec le contenu des informations envoyées ou reçues, de quelque nature que ce soit. En ce

qui concerne les services de tiers fournis via le réseau Telenet ou dont vous pouvez faire usage via le ou les services et le ou les produits, vous savez et reconnaissez que Telenet agit uniquement en tant qu'intermédiaire pour la facturation et la perception des montants dus. Telenet ne peut en aucun cas être considéré comme offrant ces services en son nom propre et pour son propre compte.

14. Responsabilité du Client

- 14.1. Le Client est responsable de l'utilisation des services et des produits ainsi que du respect de ses obligations contractuelles en vertu du présent Contrat, même si plusieurs utilisateurs ont été spécifiés et même en cas de perte ou de vol des appareils terminaux requis. Le Client est responsable, vis-à-vis de Telenet, pour tout dommage occasionné à Telenet et à des tiers si ces dommages découlent de l'utilisation du ou des services et du ou des produits et ne proviennent pas d'une erreur de Telenet.
- 14.2. Le Client est responsable des appareils Telenet mis à disposition, du fonctionnement irréprochable des appareils terminaux raccordés au réseau Telenet, du raccordement correct et la protection (entre autres contre les virus, le hacking et autres formes de criminalité informatique) des appareils terminaux au réseau Telenet et de l'utilisation adéquate de ses appareils terminaux ou des appareils de Telenet.
- 14.3. Le Client s'engage à informer Telenet de la perte ou du vol des appareils terminaux et/ou des appareils de Telenet. Le contenu de la communication que vous effectuez en utilisant le ou les services ou le ou les produits reste en tous les cas de votre responsabilité, et Telenet n'est pas censé le limiter ou le surveiller. Vous préserverez Telenet de toute revendication de tiers à l'encontre de Telenet suite à votre utilisation fautive et/ou illégale du service ou du produit. Vous vous engagez en outre à prendre toutes les mesures nécessaires pour préserver l'intégrité et la confidentialité de vos données, notamment contre les virus et la cybercriminalité. Vous trouverez de plus amples informations à ce sujet notamment sur www.telenet.be.

15. Réclamations

- 15.1. Les réclamations doivent être adressées au Service Clientèle de Telenet. Cette démarche peut être menée via le formulaire à compléter disponible sur le site web de Telenet ou via l'envoi d'une lettre à Telenet. Les réclamations doivent être rédigées de façon claire et être motivées, avec mention du montant contesté, le cas échéant.
- 15.2. Les réclamations doivent être adressées à Telenet dans les deux mois suivant la date de la facture ou le sinistre. L'obligation de paiement du montant contesté et les éventuelles mesures prises à la suite d'un non-paiement seront alors suspendues. Le montant non contesté devra être payé dans le délai normal. Si, après analyse, la réclamation est rejetée par Telenet, le montant contesté sera immédiatement exigible dans son intégralité.
- 15.3. Si vous n'êtes pas d'accord avec la décision relative à votre réclamation, vous pouvez vous adresser au Service de médiation pour les Télécommunications. Données de contact du service de

médiation: Boulevard Roi Albert II 8, 1000 Bruxelles ou www.ombudsmantelecom.be. Si votre réclamation est déclarée recevable par le Service de médiation pour les Télécommunications, vous ne devrez pas payer de frais administratifs et la procédure de perception sera suspendue pour une période maximale de quatre (4) mois à partir de l'introduction de la réclamation auprès du Service de médiation pour les Télécommunications. Vous pouvez également vous adresser au Service de médiation pour les Télécommunications en cas d'appels malveillants et dérangeants à caractère persistant.

16. Transfert du Contrat

16.1. Transfert par Telenet

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

16.2. Transfert par le Client

Le Client peut transférer l'intégralité de ses droits et devoirs contractuels à un tiers (personne physique ou morale) moyennant l'autorisation écrite de Telenet.

17. Modifications

17.1. Modifications en tout temps Telenet peut modifier les prix, les conditions et/ou les propriétés des services Telenet dès que cela s'avère nécessaire en raison de facteurs externes objectifs qui ne dépendent pas purement de sa volonté. Les parties conviennent d'entendre par facteurs externes objectifs: (i) modifications du cadre légal et/ou réglementaire en vigueur, (ii) décisions des autorités réglementaires compétentes, (ii) développements techniques et/ou technologiques requis, et (iv) l'annulation des chaînes de l'autorisation de diffuser leurs programmes. Dans ce cas, il n'est pas question d'une modification unilatérale de la part de Telenet. En cas de développements techniques et/ou technologiques nécessaires, un droit de résiliation gratuit est accordé pour les services Telenet concernés, conformément à l'article 11.6 des présentes conditions générales.

17.2. Modification après la durée minimale du Contrat

17.2.1. Telenet peut modifier les conditions du Contrat, ou adapter les spécifications techniques ou les propriétés de ses services après la fin de la durée minimale du présent Contrat, pour quelque raison que ce soit.

17.2.2. En cas de modifications dans le sens de l'article 108 § 4 de la Loi du 13 juin 2005 relative à la communication électronique, vous en serez averti un mois à l'avance de l'entrée en vigueur de ces changements. Vous acceptez d'en être informé par e-mail ou par le biais de votre facture, et vous reconnaissez que cela constitue une notification suffisante, raisonnable et individuelle.

17.2.3. Si vous n'êtes pas d'accord avec une modification dans le sens de l'article 108 § 4 de la Loi du 13 juin 2005 relative à la communication électronique, vous avez le droit de résilier le

présent Contrat sans frais et par écrit conformément à l'article 11.6 des présentes conditions générales.

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

18. Droit en vigueur – tribunal compétent

Le présent Contrat est régi par le droit belge. En cas de litige, seuls les cours et tribunaux d'Antwerpen - section Malines - sont compétents.

Conditions particulières pour boîte e-mail, adresse e-mail et nom de domaine

1. Boîte e-mail et adresse e-mail

- 1.1. Au début du Contrat, Vous avez la possibilité de créer une ou plusieurs boîtes e-mail et les adresses e-mail correspondantes avec un abonnement Telenet. La boîte e-mail et les adresses e-mail associées resteront disponibles même après la résiliation du Contrat. Si Vous n'utilisez pas la boîte e-mail (à savoir en envoyant des mails) pendant une période de deux ans, Telenet se réserve le droit de supprimer la boîte e-mail. L'adresse e-mail ne sera alors plus disponible pour une utilisation future. Telenet a le droit de modifier l'adresse e-mail pour des raisons techniques, opérationnelles ou juridiques ou à votre initiative. Vous ne pouvez prétendre à aucune indemnité en cas de modification ou de suppression de l'adresse e-mail telle que décrite dans le présent article.
- 1.1. Si vous n'utilisez pas l'adresse e-mail Telenet, vous vous engagez à informer Telenet de l'existence d'une autre adresse e-mail ou à gérer cette adresse e-mail vous-même via My Telenet, de sorte que les e-mails puissent être envoyés vers une adresse e-mail opérationnelle et que nous puissions maintenir une communication orientée client.

2. Noms de (sous-)domaine

- 2.1. Le ou les noms de (sous-)domaine enregistrés à votre demande (le cas échéant) vous sont attribués dans le cadre d'une licence. L'utilisation de ces noms de (sous-)domaine est soumise non seulement à ces conditions générales, mais aussi aux conditions générales relatives à l'enregistrement de noms de domaine et imposées par le gestionnaire de noms de domaine concerné. Nous ne pouvons donc offrir au Client aucune garantie concernant le nom de domaine qu'il demande auprès d'un gestionnaire de noms de domaine.
- 2.2. Vous utilisez un tel nom de domaine à vos risques et sous votre responsabilité. Vous préserverez Telenet de tout préjudice que Telenet pourrait encourir à la suite d'une utilisation illégitime par vous-même ou un autre utilisateur de ce nom de (sous-)domaine.

- 2.3. Si le Client souhaite un nouveau nom de (sous-)domaine pendant la durée du Contrat, il devra réitérer les formalités d'enregistrement afin que ce nom de (sous-)domaine puisse lui être octroyé sous licence.
- 2.4. À l'expiration de la licence relative au nom de (sous-)domaine, vous devrez respecter les droits et obligations découlant des conditions générales du gestionnaire de noms de domaine. En cas de résiliation de l'enregistrement du nom de (sous-)domaine, Telenet pourra facturer une indemnité de préavis au Client.
- 2.5. En cas de résiliation du présent Contrat, pour quelque raison que ce soit, le Client pourra utiliser le nom de (sous-)domaine, si nécessaire et à sa demande écrite et explicite préalable, dans le cadre des services fournis par un autre prestataire de services internet, pour autant que la licence ne soit pas encore expirée. Dans pareil cas, le Client devra assurer lui-même le transfert de ses fichiers.

Conditions particulières pour Telenet Internet

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

- 1.1. Telenet s'engage à intégrer des protections dans le réseau Telenet afin de minimiser les risques d'abus. Telenet n'est pas en mesure d'exclure de cette façon toute utilisation inappropriée. Telenet décline dès lors toute responsabilité pour les virus, les e-mails indésirables, les intrus pénétrant votre ordinateur via des ports non surveillés ou d'autres formes de criminalité informatique perpétrée par des tiers.
- 1.2. Telenet prendra des mesures à l'encontre des abus commis sur le réseau Telenet par ses Clients et les utilisateurs de ses services, pour autant que Telenet en ait connaissance. Si une situation s'avère particulièrement urgente, Telenet peut suspendre immédiatement la connexion à titre temporaire afin de préserver l'intégrité du réseau. Si l'abus ne cesse pas, Telenet peut décider de suspendre l'abonnement concerné ou prendre d'autres mesures conformément aux conditions générales.
 - 1.2.1. Pour les abus commis sur d'autres réseaux ou par des personnes ayant des adresses IP non octroyées par Telenet, le gestionnaire de l'adresse IP concernée devra être informé afin de pouvoir identifier son client et prendre les mesures requises. Pour savoir qui est le gestionnaire impliqué, vous pouvez consulter les bases de données WHOIS (plus d'infos à ce sujet sont accessible via www.telenet.be).
- 1.3. Sur demande de tiers compétents, Telenet peut procéder au blocage de certaines informations illégitimes sur internet. Dans ce cas, vous n'avez pas le droit de résilier le Contrat au sens des articles 11.1. et 17.1. des conditions générales.

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

- 2.1. Utilisation des noms d'utilisateur et mots de passe
 - 2.1.1. Pour avoir accès au service internet, le Client reçoit un ou plusieurs noms d'utilisateur et mots de passe personnels. Le Client est responsable de leur sécurité, de leur confidentialité et de leur utilisation appropriée. À cette fin, le Client devra prendre toutes les mesures

nécessaires pour garantir la confidentialité, la sécurité et l'usage approprié de tous les noms d'utilisateur et mots de passe liés au service internet, et veiller à ce qu'ils ne soient pas divulgués à des tiers. Votre mot de passe et votre nom d'utilisateur ne seront pas demandés par Telenet, sauf si cela s'avère absolument nécessaire et uniquement dans le cadre d'une intervention téléphonique ou en réaction à un e-mail du Client.

- 2.1.2. Toute utilisation d'un service quel qu'il soit après identification par un nom d'utilisateur et un mot de passe valides sera irrévocablement considérée comme preuve d'utilisation par le Client. Vous devez informer Telenet immédiatement si vous avez une raison de penser qu'un nom d'utilisateur ou un mot de passe est connu d'une personne non autorisée à l'utiliser ou qu'un nom d'utilisateur ou un mot de passe est ou pourrait être utilisé de manière non autorisée.
 - 2.1.3. Si Telenet a des raisons de penser que la confidentialité et/ou la sécurité sont en danger ou enfreintes ou que le service internet fait l'objet d'un abus, Telenet peut changer votre nom d'utilisateur ou mot de passe et vous en informer.
 - 2.1.4. Si vous oubliez votre nom d'utilisateur ou mot de passe, vous pouvez demander un nouveau mot de passe via My Telenet à condition de satisfaire aux contrôles de sécurité définis par Telenet à cet effet.
- 2.2. Utilisation du service internet, limitation en termes d'accès et code de conduite
- 2.2.1. Le Client s'engage à utiliser le service internet sans perturber d'autres utilisateurs ni le réseau de Telenet de quelque manière que ce soit. Le Client s'engage à respecter les informations concernant l'accès et l'utilisation du service internet, notamment en termes de volume, de vitesse et d'utilisation de peer-to-peer, disponibles sur www.telenet.be.
 - 2.2.2. Telenet peut être tenu, pour des raisons techniques, de modifier temporairement ou définitivement certaines spécifications de la formule d'abonnement de votre choix, en vue d'assurer la continuité du service à tous ses clients. De telles modifications sont nécessaires pour assurer à tous les clients la continuité du service de votre choix. De telles modifications sont nécessaires pour poursuivre le service de votre choix et ne constituent pas une modification unilatérale de la part de Telenet.

Conditions particulières pour Telenet Télévision

Les présentes conditions s'appliquent complémentaires à Telenet Télévision. Le prix et le contenu des différentes offres disponibles de Telenet Télévision, ainsi que les éventuelles limitations et conditions complémentaires, sont précisés sur www.telenet.be et font partie intégrante du contrat entre Telenet et le Client pour la fourniture et la réception de Telenet Télévision.

1. Définitions

- 1.1. « **Telenet Télévision** » est l'appellation générique pour les services de Telenet mettant à la disposition du Client, contre paiement, certains (packs de) contenus audio ou audiovisuels, quelle que soit la technologie (actuelle ou future) utilisée, telle que la télédistribution analogique (ci-après : « **Télévision Analogique** ») et la télévision digitale (ci-après : « **Télévision Digitale** »), et quel que soit

l'appareil terminal utilisé (téléviseur, Smart TV, PC, smartphone, tablette, etc.) (ci-après : « **Appareil Terminal** »).

1.2. La Télévision Digitale peut notamment être proposée avec ou sans cryptage, avec ou sans appareil pour la réception ou le décodage des signaux audiovisuels (comme une Digibox Telenet, un Digicorder Telenet, une box TV Telenet, une Smartcard Telenet, une Apple TV, un Google Chromecast, etc.) (ci-après « **Appareil** ») via un réseau fixe ou mobile, sur la base de DVB-C/T, IPTV, TV par internet ou tout autre protocole.

2. Accès à Telenet Télévision

1.3. Il est possible que pour avoir accès à un ou plusieurs services Telenet Télévision, un abonnement payant à internet (fixe ou mobile) ou à la distribution par câble soit requis (pour lequel des limitations complémentaires peuvent s'appliquer ou des frais supplémentaires être facturés (comme pour l'utilisation de données (mobiles ou fixes))).

1.4. L'accès à (toutes les fonctionnalités de) (un ou plusieurs) services Telenet Télévision peut dépendre, comme précisé sur www.telenet.be (des frais supplémentaires pouvant y être liés) :

1.4.1. de la disponibilité d'un accès à un réseau fixe ou mobile efficace, de Telenet ou (si d'application) d'un autre fournisseur,

1.4.2. de la disponibilité (et éventuellement l'enregistrement) d'un Appareil Terminal compatible disposant des spécifications techniques requises pour le service (les fonctionnalités du service),

1.4.3. de la disponibilité d'un ou plusieurs Appareils,

1.4.4. de l'activation du service par Telenet, et

1.4.5. de la disponibilité d'interactivité suffisante.

1.5. Sauf mention contraire expresse, l'accès à Telenet Télévision est limité (i) à l'adresse (aux adresses) d'installation indiqué(e)s par le Client, et (ii) pour ce qui concerne les services Telenet Télévision disponibles à d'autres endroits que cette (ces) adresse(s), aux Utilisateurs Finaux qui font partie de la famille du Client et ont leur résidence habituelle au lieu de résidence fixe du Client (ce qui peut notamment être démontré par un certificat de domicile ou une autre inscription officielle pertinente à cette adresse).

1.6. Des limitations complémentaires peuvent s'appliquer concernant l'utilisation de Telenet Télévision, telles que, mais sans y être limitées (ces limitations peuvent différer en fonction du service Telenet Télévision spécifique ; les limitations applicables par service sont mentionnées explicitement sur www.telenet.be) :

1.6.1. l'identification de l'Utilisateur Final au moyen d'un nom d'utilisateur et/ou mot de passe ou code PIN,

1.6.2. l'enregistrement des Appareils Terminaux,

1.6.3. la limitation du nombre total d'Appareils Terminaux pouvant donner accès à Telenet Télévision au Client, et/ou

1.6.4. la limitation du nombre d'Utilisateurs Finaux pouvant utiliser simultanément le service ou des parties de celui-ci.

2. Responsabilité

- 2.1. Le Client demeure seul responsable, à l'égard de Telenet et de tiers éventuels, de toute utilisation du service Telenet Télévision sous son abonnement Telenet Télévision, et cette utilisation est toujours et exclusivement facturée au Client.
- 2.2. Sauf mention contraire expresse, le Client informera immédiatement Telenet de toute cession d'un Appareil à un tiers. Tant que Telenet n'a pas été averti, le Client demeure responsable de l'utilisation et de la consommation de services (éventuellement payants) au moyen de l'Appareil cédé.
- 2.3. En fonction du service Telenet Télévision choisi, il est possible que le Client puisse gérer et contrôler les droits d'utilisation pour l'accès au ou la commande du service (ou des parties payantes de celui-ci) par les différents Utilisateurs Finaux autorisés. Les possibilités disponibles sont mentionnées par service sur www.telenet.be.
- 2.4. Les dispositions de l'article 3.1 des Conditions particulières pour Telenet Internet s'appliquent également aux noms d'utilisateur, mots de passe et codes PIN pour Telenet Télévision.
- 2.5. Sauf pour ce qui concerne ses propres chaînes et émissions Telenet, Telenet n'assume aucune responsabilité éditoriale quant au contenu des émissions et chaînes reprises dans Telenet Télévision, contenu qui est exclusivement aux mains des stations et autres fournisseurs de contenus audio et audiovisuels. Toute information sur des chaînes et émissions est fournie sur la base d'informations que Telenet reçoit de stations et autres fournisseurs, et est purement informative. Telenet n'est pas responsable de la légitimité (du contenu ou des informations sur) des chaînes et émissions, qui est de la responsabilité exclusive des stations et autres fournisseurs.
- 2.6. Il est possible que, via Telenet Télévision, le Client puisse avoir accès à des services (payants ou non) proposés par des tiers (tels que des services audio ou audiovisuels sur demande, applications, jeux vidéo, contenus audiovisuels, publications, sites web, services de paiement, informations, etc.). Des conditions complémentaires de tiers peuvent s'appliquer à ces services. Telenet décline toute responsabilité concernant les informations sur ces services, leur fourniture, leur utilisation et leurs frais supplémentaires.

3. Modifications

- 3.1. Le Client reconnaît et accepte que le service Telenet Télévision soit évolutif.
- 3.2. La technologie utilisée pour la fourniture d'un (ou plusieurs) service(s) de Telenet Télévision peut être modifiée (l'arrêt de la Télévision analogique, p. ex.) pour des raisons juridiques, commerciales ou techniques (telles que des considérations de qualité, d'efficacité ou de capacité).
- 3.3. L'offre de contenus audio ou audiovisuels sur un (ou plusieurs) service(s) Telenet Télévision peut être modifiée en raison de circonstances indépendantes de la volonté de Telenet. Pour ces raisons, le Client accepte que Telenet puisse modifier son offre en cas de faillite d'un fournisseur, si Telenet et le fournisseur concerné ne parviennent pas à trouver un accord sur les conditions de transport ou de distribution, si les chiffres d'audimat révèlent que certains contenus n'intéressent qu'un public très limité, si des restrictions de capacité sur le réseau Telenet (par ex. en cas de besoin croissant d'une capacité numérique) nécessitent une modification de l'offre, ou suite à une décision légale ou judiciaire.
- 3.4. Telenet informera le Client à temps des modifications susdites. Dans la mesure du possible, Telenet mettra tout en œuvre pour remplacer l'offre en question par une offre équivalente.

4. Propriété intellectuelle

- 4.1. La propriété intellectuelle (marques, droits d'auteur et droits voisins, etc.) du service Telenet Télévision et des contenus audio et audiovisuels appartient exclusivement à Telenet et ses fournisseurs.
- 4.2. Le Client et les Utilisateurs Finaux acquièrent un droit d'utilisation limité sur le service Telenet Télévision et les contenus audio et audiovisuels, conformément aux dispositions du présent contrat et aux fonctionnalités du service Telenet Télévision. Les droits d'utilisation que le présent contrat ou la loi n'octroie pas explicitement au Client et aux Utilisateurs Finaux demeurent expressément réservés à Telenet et ses fournisseurs.
- 4.3. Le Client s'engage à ne pas contourner les éventuelles mesures techniques qui protègent les contenus audio et audiovisuels ou qui en limitent l'utilisation, ainsi qu'à respecter toutes les limitations qui lui sont communiquées concernant l'utilisation de ces contenus.
- 4.4. Le Client reconnaît que, pour certains contenus audio et audiovisuels, des limitations spécifiques des droits d'utilisation peuvent être imposées par des fournisseurs de Telenet.
- 4.5. Le Client préserve intégralement Telenet de toute réclamation de fournisseurs ou de tiers suite au non-respect des obligations du présent article 5.

Conditions particulières pour la location d'un Appareil pour Telenet Télévision

Les présentes conditions s'appliquent complémentaires à tout Appareil (tel que défini aux Conditions particulières pour Telenet Télévision) que Telenet loue au Client. Les éventuelles limitations et conditions complémentaires sont précisées sur www.telenet.be et font partie intégrante du contrat entre Telenet et le Client pour la location de l'Appareil.

1. Location et installation de l'Appareil

- 1.1. Telenet loue l'Appareil au Client au prix de location mensuel qui est mentionné sur www.telenet.be (le cas échéant, le prix de location est inclus dans le prix de l'abonnement à Telenet Télévision ou de l'abonnement comprenant Telenet Télévision).
- 1.2. Telenet reste à tout moment propriétaire de l'Appareil.
- 1.3. À la commande de l'Appareil et/ou de l'abonnement à Telenet Télévision, un contrat de location est établi, qui prend effet à compter de la livraison de l'Appareil.
- 1.4. La durée du contrat de location coïncide avec la durée du service Telenet Télévision auquel l'Appareil donne accès.
- 1.5. À la livraison, le Client testera immédiatement l'Appareil et signalera immédiatement d'éventuels défauts à Telenet. Si aucun défaut n'est signalé, l'Appareil est censé être livré en bon état de fonctionnement.
- 1.6. Les risques de dommages, ainsi que les risques de perte ou de vol de l'Appareil, sont transférés au Client au moment de la livraison au Client.
- 1.7. Le Client veillera à ce que l'Appareil soit installé dans un espace adéquat pour la sécurité de l'installation, de l'entretien, du fonctionnement et de l'enlèvement de l'Appareil. Le Client garantit que les raccordements électriques requis sont présents sur le lieu de l'installation.

1.8. Le Client ou un préposé de Telenet installera l'Appareil conformément à la notice d'utilisation de l'Appareil. En cas d'installation par un préposé de Telenet, le Client lui donnera, après rendez-vous, libre accès au lieu de l'installation et à tous les autres locaux auxquels il doit avoir accès en vue de l'installation.

1.9. Pour la mise en service de l'Appareil, une activation par Telenet peut être requise, sur place ou à distance. Ceci peut entraîner des frais supplémentaires.

2. Utilisation de l'Appareil

2.1. Pour le fonctionnement de (certaines fonctionnalités de) l'Appareil, une connexion internet (fixe ou mobile) opérationnelle de Telenet peut être requise, qui satisfait aux exigences mentionnées sur www.telenet.be.

2.2. Le Client utilisera l'Appareil comme personne prudente et raisonnable et conformément aux dispositions dans la notice explicative et à toutes autres directives ou recommandations de Telenet. Il n'apportera pas de modifications ou d'adaptations à l'Appareil.

2.3. Le Client gardera l'Appareil en sa possession et sous son contrôle exclusif sur le lieu de l'installation. Le Client ne vendra pas l'Appareil, ne le louera pas, ne le cèdera pas, ne le donnera pas en gage ou ne le mettra à disposition de tiers d'aucune autre façon, et préservera l'Appareil de toute saisie ou de toute autre charge.

2.4. Le Client utilisera l'Appareil exclusivement pour un usage privé et conformément aux conditions.

2.5. Le Client conservera l'Appareil en bon état et informera immédiatement Telenet de tout vol, perte ou dommage à l'Appareil, et il communiquera toute panne grave ou persistante dans les plus brefs délais. Le Client communiquera, à la première demande de Telenet, la nature des problèmes constatés ainsi que le numéro de l'Appareil.

2.6. Les données (programmes, films, photos, etc.) que le Client peut enregistrer avec l'Appareil sont notamment protégées par des droits de propriété intellectuelle tels que des droits d'auteur et droits voisins. Telenet ne peut en aucun cas être tenu responsable du contenu des données stockées par le Client sur le disque dur. Le Client préservera Telenet de toute réclamation découlant d'une utilisation impropre, illégale ou frauduleuse de l'Appareil.

3. Réparations

3.1. Le Client est entièrement responsable de tout dommage à l'Appareil, ainsi que de tout vol ou perte de celui-ci. Si Telenet estime que l'Appareil peut être réparé, Telenet facturera les frais de réparation au Client (ces frais ne seront toutefois jamais supérieurs à l'indemnité forfaitaire visée ci-après). En cas de dommage qui ne peut être réparé, en cas de perte et en cas de vol, Telenet imputera une indemnité fixée forfaitairement par Telenet pour l'Appareil, tenant compte de l'amortissement de l'Appareil (pour l'indemnité forfaitaire, voir www.telenet.be).

3.2. Le Client reconnaît que, lors d'une réparation ou d'un remplacement de l'Appareil, les données qui ont été enregistrées sur l'Appareil peuvent être endommagées ou perdues en totalité ou en partie. Telenet ne peut être tenu responsable des conséquences directes ou indirectes de ces pertes ou dommages.

4. Modalités de résiliation et reprise de l'Appareil

4.1. Si le prix de location de l'Appareil n'est pas inclus dans le prix de l'abonnement du service Telenet Télévision (par exemple en cas de location d'un deuxième Appareil à la même adresse), le contrat de location pour cet Appareil peut être résilié à tout moment par le Client en restituant l'Appareil en bon

état à Telenet, conformément aux instructions données par Telenet. Sauf mention contraire expresse, la restitution de l'Appareil ne met pas fin automatiquement au contrat pour le service Telenet Télévision (celui-ci doit être résilié séparément conformément aux conditions applicables).

- 4.2. Le contrat de location se termine automatiquement à la fin du service Telenet Télévision pour lequel l'Appareil est utilisé, quelle qu'en soit la raison.
- 4.3. À la fin du contrat de location, quelle qu'en soit la raison, le Client restituera l'Appareil à Telenet conformément aux instructions fournies au moment de la résiliation.
- 4.4. Si le Client omet de restituer l'Appareil à Telenet dans le délai prévu à cet effet ou le restitue dans un état endommagé, il s'engage à payer à Telenet une indemnité fixée forfaitairement par Telenet pour l'Appareil, tenant compte de l'amortissement de l'Appareil, sans préjudice du droit de Telenet de réclamer un montant plus élevé s'il peut démontrer un dommage plus important (pour plus d'informations sur les indemnités : voir www.telenet.be).

Conditions particulières pour la Téléphonie Fixe de Telenet

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

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

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

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

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

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

4. Transfert de numéro et numéro secret

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

Conditions particulières des services mobiles Telenet

1. Transfert de numéro

- 1.1. En cas de transfert de numéro, Telenet mettra tout en œuvre pour que ce transfert se déroule au mieux. Il se peut néanmoins que ce transfert s'avère impossible pour des raisons techniques.
- 1.2. En cas de résiliation d'un abonnement, le Client doit tenir compte du fait que le numéro mobile existant peut être conservé jusqu'à 6 mois. Après ces périodes, le numéro mobile est retransféré à l'opérateur qui est propriétaire du numéro (numéros non Telenet) ou peut être attribué à un autre client (numéros Telenet).

2. Carte SIM

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

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

3.1. Les services mobiles Telenet vous permettent d'établir une connexion à l'aide d'un téléphone fixe ou d'un fax, dans le réseau Telenet et avec tout autre réseau téléphonique et inversement. Ces connexions peuvent être limitées, à votre demande ou par Telenet selon les possibilités techniques, en cas de volumes d'appels excessifs (soit le double d'une utilisation moyenne du service concerné), pour des raisons de solvabilité. Vous en serez dûment informé.

3.2. Vous vous engagez à ne pas utiliser les services mobiles Telenet pour établir une connexion qui soit contraire à la législation belge, européenne ou internationale. Vous vous engagez également à n'utiliser les services mobiles Telenet qu'à des fins honorables, non contraires à l'ordre public et conformes aux normes acceptées de bonnes vie et mœurs.

3.3. Utilisation normale

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

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

- un usage visant à détourner les communications, directement ou indirectement, ou en vue d'une revente de quelque manière que ce soit des services mobiles Telenet à des tiers sans l'accord écrit préalable de Telenet;
- un usage d'une manière qui perturbe le fonctionnement fiable et correct de certaines fonctions du réseau Telenet ou d'un réseau normalement repris par le réseau Telenet. Les exemples d'un fonctionnement fiable et correct sont la communication du numéro d'identification de l'appelant (sauf instruction contraire), la communication du numéro IMEI de l'appareil pour la téléphonie mobile qui émet l'appel, l'interception et l'enregistrement de communications en raison d'une injonction des autorités judiciaires ou administratives compétentes, ou l'enregistrement et la conservation des données d'appel et d'identification;
- un usage de telle sorte que l'identification ou la localisation de l'appelant suite à un appel d'urgence ne soit plus possible, ou de sorte que le réseau Telenet soit saturé ou que son bon fonctionnement en soit perturbé;
- toute utilisation d'une autre manière que celle communiquée à Telenet par le Client à la conclusion du Contrat;
- une utilisation d'une manière qui diffère nettement en termes de fréquence, de répartition entre les différents types de communication (téléphonie, transmission de données, SMS, MMS,...) ou temps de connexion, des moyennes des différents Clients des services mobiles Telenet;

- l'utilisation d'un appareil dont le mode d'emploi tombe ou est tombé sous un des points précédents selon Telenet;
- tout autre usage contraire aux conditions particulières en vigueur des services mobiles Telenet.

- 3.4. L'article 6.8. des conditions générales est d'application pour un usage (professionnel) normal dans le cadre d'une offre illimitée.
- 3.5. Telenet peut fournir la preuve des utilisations interdites précitées par tous les moyens, y compris les données et relevés provenant de ses propres systèmes et de ceux d'autres opérateurs de réseaux de télécommunications par où est passée la communication. Le Client et Telenet considèrent ces données et relevés comme véridiques jusqu'à preuve du contraire.
- 3.6. Telenet a le droit de suspendre ou de terminer le contrat relatif aux services mobiles Telenet si les cartes SIM utilisées par le Client ont fait l'objet d'une revente organisée à des personnes ne résidant pas en Belgique ou n'ayant pas de liens stables avec la Belgique.
- 3.7. 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 15 des conditions générales.

4. Obligations complémentaires du Client

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

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

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

Dernière mise à jour : 23 mars 2025