Conditions générales de Telenet

Conditions générales de Telenet	**2**
Conditions particulières pour boîte e-mail, adresse e-mail et nom de domaine	**12**
Conditions particulières pour Telenet Internet	**13**
Conditions particulières pour Telenet Télévision	**15**
Conditions particulières pour la location d'un Appareil pour Telenet Télévision	**18**
Conditions particulières pour la Téléphonie Fixe de Telenet	**20**
Conditions particulières des services mobiles Telenet	**21**

Conditions générales de Telenet

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

1. Définitions

1.1. **Relevé de compte/Facture** : l'état descriptif des coûts et indemnités liés au(x) service(s) qui vous a (ont) été ou doi(ven)t vous être fourni(s) et – éventuellement – aux appareils vendus par Telenet dans le cadre du Contrat. Une Facture, que Telenet doit obligatoirement remettre à certains Clients en vertu de la législation belge en matière de TVA, comporte une confirmation de l'existence d'une créance liquide vis-à-vis du Client. Le Client doit communiquer son numéro de TVA. Les articles applicables aux Relevés de compte le sont aussi aux Factures.

1.2. **Utilisateur(s) final(aux)** : la (les) personne(s) physique(s) qui, par sa (leur) relation avec le Client, utilise(nt) les produits et/ou services de Telenet dans le cadre de la sphère privée, comme les membres de la famille.

1.3. **Client, Vous, Votre** : la personne physique, la personne morale ou l'association de fait avec laquelle Telenet conclut le présent Contrat, en ce compris toute personne qui agit ou dont nous pouvons raisonnablement penser qu'elle agit avec votre autorisation ou consentement.

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 0473.416.418. La définition d'une entreprise liée à Telenet est conforme à la législation relative aux sociétés. Vous trouverez un récapitulatif des entreprises liées à Telenet sur www.telenet.be ou sur demande en vous adressant au Service Clientèle Telenet.

2. Application des conditions générales et composition du Contrat

2.1. Les présentes conditions générales décrivent l'ensemble des droits et obligations entre le Client et Telenet eu égard au(x) produit(s) et/ou service(s). Le Client déclare (i) avoir été suffisamment informé sur le contenu de ces conditions générales et des caractéristiques du (des) produit(s) et/ ou service(s) Telenet et (ii) avoir reçu et accepté ces conditions générales. Vous pouvez consulter à tout moment la dernière version des conditions générales à l'adresse www.telenet.be ou sur simple demande auprès du Service Clientèle Telenet.

2.2. Outre les conditions générales, le Contrat inclut aussi la confirmation d'achat, les conditions particulières, les conditions contractuelles et les autres dispositions spécifiées dans les présentes conditions générales ou la confirmation d'achat et tout amendement écrit du présent Contrat. (ci-après désigné le « Contrat »).

2.3. Tous les accords ou communications oraux ou écrits antérieurs portant sur le Contrat et/ou le(s) produit(s) et/ou service(s) 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 :

- raisons techniques ;
- données du Client incorrectes ou abus de ces données ;
- indications sérieuses de fraude, de manque de solvabilité ou de non-paiement de nos produits ou services. Ces indications peuvent ressortir, par exemple, d'un historique précédent de défaut de paiement ;
- utilisation d'un produit ou service Telenet en contradiction avec le Contrat, les dispositions légales ou réglementaires en vigueur, l'ordre public ou les bonnes moeurs, ou nuisant au bon fonctionnement ou à l'intégrité du réseau Telenet ;
- non-respect des obligations d'autres Contrats conclus avec Telenet ou des entreprises liées à Telenet.

3.2. Le Client fournira à Telenet toutes les informations que Telenet estime nécessaires pour conclure le Contrat. Le Client s'engage à informer immédiatement Telenet de toute modification de ses données de contact et de ses données personnelles.

4. Entrée en vigueur et durée du Contrat

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

4.2. La durée du Contrat est également mentionnée sur la confirmation d'achat.

4.3. Les Contrats Telenet sont des contrats à durée indéterminée, sauf indication expresse contraire dans la liste des prix (voir www.telenet.be, via le lien «Conditions» en bas de la page).

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 en article 11 des conditions générales, les particulières et les contractuelles.

5. Obligations de Telenet

5.1. Telenet s'engage à exécuter les services avec toutes les compétences et tout le soin requis et conformément aux dispositions légales et réglementaires applicables. Toutefois, sauf mention contraire explicite, Telenet ne garantit pas un niveau minimum de qualité de service. Les obligations de Telenet doivent être considérées comme des obligations de moyens (et non de résultat).

5.2. Telenet ne peut garantir une utilisation ininterrompue et sans perturbation des services. Toutefois, Telenet s'engage à résoudre les perturbations ou interruptions au mieux de ses possibilités dans un délai raisonnable. En cas de perturbations ou d'interruptions continues, vous avez le droit de demander un crédit des frais d'abonnement pour la durée de celles-ci, sauf si la perturbation ou l'interruption n'est pas imputable à Telenet.

5.3. En cas d'interruption complète des services internet, de téléphonie mobile et/ou fixe pendant plus de 8 heures, en raison d'une défaillance ininterrompue du réseau, vous pouvez, dans certains cas, avoir droit à une compensation légale. Vous trouverez des informations sur les conditions d'éligibilité et les montants de la compensation légale sur le site www.telenet.be et dans la liste des prix.

5.4. Telenet fournit ses services jusqu'au point de connexion au réseau (point via lequel vous avez accès aux services). Vous trouverez de plus amples renseignements sur la connexion Telenet et d'autres instructions techniques sur www.telenet.be.

5.45. 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 oeuvre pour vous en informer dans les plus brefs délais.

5.6. Telenet assume les coûts inhérents à l'entretien et à l'extension du réseau Telenet et des appareils Telenet, ainsi qu'aux réparations des appareils terminaux vendus par Telenet et sous garantie chez Telenet, sauf en cas de tromperie, de faute ou de négligence grave du Client.

5.7. Les réparations d'appareils terminaux du client (sauf convention contraire) et les réparations dues à votre utilisation incorrecte seront effectuées à vos frais (tarifs : voir la liste des prix www.telenet.be).

5.8. Une indemnité de service forfaitaire peut être portée en compte pour les réparations, qui ne nécessitent pas une intervention urgente, en dehors des heures de bureau (tarifs : voir la liste des prix www.telenet.be).

5.9. Si l'installateur de Telenet n'honore pas le rendez-vous fixé pour la réparation sans vous avertir au préalable, vous pourrez obtenir un dédommagement forfaitaire (tarifs : voir la liste des prix www.telenet.be).

6. Obligations du Client

6.1. Le Client s'engage à n'utiliser les Services qu'à des fins légales, conformément au Contrat et aux consignes d'utilisation. Le Client est responsable de la bonne exécution du Contrat par l'/les Utilisateur(s) final(aux).

6.2. Les services et leur contenu ne peuvent être utilisés que dans un contexte privé, sauf convention contraire.

6.3. Les services et leur contenu ne peuvent pas être diffusés, commercialisés, vendus, loués, mis à disposition ou reproduits de quelque manière que ce soit et sur quelque support que ce soit au bénéfice de tout tiers, ni gratuitement ni à titre onéreux, sauf en cas d'approbation préalable, explicite, incontestable et écrite de Telenet. Il est également interdit au Client d'envoyer à des tiers, via le réseau Telenet, des messages textuels ayant la moindre teneur commerciale.

6.4. Toute utilisation frauduleuse et/ou illégitime des services, produits et/ou appareils de Telenet est strictement interdite. La licence d'utilisation des logiciels de Telenet est personnelle et non cessible. Cette licence expire immédiatement en cas de résiliation du présent Contrat.

6.5. Vous devez gérer les appareils de Telenet comme une personne prudente et raisonable. Les éventuelles perturbations ou inter- ruptions doivent être signalées à Telenet par le Client. Les appareils restent à tout moment la propriété de Telenet, avant, pendant la durée et après la résiliation du Contrat. Le Client est responsable en cas de perte, de vol et d'endommagement des appareils de Telenet. Les appareils de Telenet ne peuvent en aucun cas être vendus, loués ou cédés par le Client.

6.6. Sous réserve d'une dérogation préalable, écrite et explicite de Telenet, les appareils et le réseau de Telenet ne pourront être entretenus et réparés que par une personne désignée par Telenet. Les appareils de Telenet doivent toujours demeurer aisément accessibles pour Telenet, afin de permettre un contrôle à tout moment. Telenet pourra réclamer à tout moment la restitution des appareils de Telenet, moyennant leur remplacement par des produits équivalents, sauf si le Client n'honore pas ses obligations en vertu des dispositions du Contrat.

6.7. Si vous ne pouvez honorer un rendez-vous d'installation et/ou de réparation avec Telenet, vous devez en avertir Telenet à temps. À défaut, Telenet vous facturera une indemnité pour déplacement inutile (tarifs : voir la liste des prix www.telenet.be).

7. Coûts et indemnités

7.1. Les coûts et indemnités dont vous êtes redevable pour les produits et ou services sont mentionnés dans la confirmation d'achat ainsi que sur www.telenet.be.

7.1.1 Affichage du prix et promotions: Lorsque plusieurs promotions s'appliquent simultanément à un produit, la réduction totale ne peut en aucun cas dépasser le prix mensuel standard de l'abonnement de ce produit. Si le total des promotions excède ce prix, le montant est automatiquement limité à 0,00 €. Aucun montant négatif ne peut en aucun cas apparaître et cela ne donne lieu à aucun droit à un remboursement ou à un crédit sur la base des promotions.

7.2. Telenet a le droit d'adapter ses prix et tarifs une fois par an, à l'indice des prix à la consommation. L'indexation des prix sera réalisée selon la formule suivante : nouveau prix = ancien prix x (dernier index connu/index au moment de la précédente détermination de prix). En cas d'indexation, vous en serez averti un mois avant l'entrée en vigueur. Vous acceptez d'en être informé par e-mail ou par le biais de votre Relevé de compte, et vous reconnaissez

que cela constitue une notification suffisante, raisonnable et individuelle. En cas d'indexation, vous avez le droit de résilier sans frais le contrat par lettre écrite au plus tard avant le dernier jour du mois suivant la réception du dernier Relevé de compte après l'entrée en vigueur de l'indexation.

7.3. Frais 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.

3.2. Le prix des appareils vendus par Telenet – adaptateur Powerline, station de base sans fil, câble HDMI, câble DVI, modem sans fil, multiprise, Digibox, Digicorder, etc. – n'est pas inclus dans les frais d'installation.

7.3.3. Après l'installation par Telenet, le certificat de qualité est signé. Sauf mention contraire sur le certificat de qualité, l'installation est considérée comme réussie. À partir du moment où le certificat de qualité est signé, le risque de perte, de vol ou d'endommagement des appareils de Telenet et des appareils terminaux vendus par Telenet vous est transféré. En cas de livraison ou de remise d'appareils de Telenet ou d'appareils terminaux vendus par Telenet, le risque de perte, de vol ou d'endommagement vous est transféré à partir du moment de livraison ou de remise.

7.3.4. Si vous avez opté pour une installation de type Self Starter ou si une installation n'est pas nécessaire (simple activation par Telenet), vous êtes censé avoir été correctement raccordé à partir du moment d'activation.

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 nécessaires pour le logiciel installé sur votre appareil terminal. Telenet n'assume en aucun cas une responsabilité pour le logiciel déjà installé sur votre appareil terminal.

7.4. Frais d'abonnement

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

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

8. Modalités de facturation et de paiement

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

8.2. Les relevés de compte seront envoyés ou seront disponibles à l'adresse e-mail, de facturation ou de PC-banking que vous aurez spécifiée. Les clients qui concluent un nouveau contrat et ont un abonnement internet fixe ou mobile reçoivent exclusivement les relevés de compte à l'adresse e-mail qu'ils ont spécifiée. Les différents modes de paiement sont détaillés sur www.telenet.be.

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

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

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

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

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

8.8. Non-paiement

8.8.1. En cas de non-paiement à l'échéance, Telenet vous enverra un rappel ou l'enverra au tiers payant désigné par vous. Dans ce cas, des frais de rappel peuvent vous être facturés (tarifs : voir la liste des prix www.telenet.be).

8.8.2. Les Relevés de compte qui ne sont pas payés à échéance seront majorés d'une indemnité forfaitaire (y compris les intérêts légaux calculés à partir de la date d'échéance jusqu'à la date de paiement intégral et les frais de rappel). L'indemnité forfaitaire est déterminée par la loi du 4 mai 2023 (livre XIX "Dettes du consommateur" du Code de droit économique) :
a) 20 euros si le montant restant dû est inférieur ou égal à 150 euros ;
b) 30 euros augmentés de 10 % du montant dû sur la tranche comprise entre 150,01 et 500 euros si le montant restant dû est compris entre 150,01 et 500 euros ;
c) 65 euros augmentés de 5 % du montant dû sur la tranche supérieure à 500,01 euros avec un maximum de 2.000 euros si le montant restant dû est supérieur à 500 euros.

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

9. Garantie et acompte

9.1. Telenet peut, avant la conclusion du Contrat ainsi que pendant la durée du Contrat, réclamer une garantie ou un acompte dans les cas suivants : si le Client s'avère en défaut de paiement pendant la durée du Contrat, si le Client s'est avéré en défaut de paiement dans le

passé (le cas échéant, dans le cadre d'un Contrat antérieur entre le Client et Telenet ou entre un utilisateur et Telenet), si les informations fournies par le Client sont incomplètes, en cas de demande d'itinérance (voix et données), en cas d'utilisation de numéros spéciaux, en cas de constat d'une consommation excessive (soit le double d'une consommation moyenne du service concerné) ou d'indications sérieuses de fraude.

9.2. La garantie (maximum 2 500 euros) peut être utilisée intégralement pour le paiement (partiel) de Relevés de compte impayés, après que Telenet en a informé le Client, à l'exception des trois (3) premiers relevés de compte que vous recevrez après la date de paiement de la garantie.

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

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

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

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

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

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

11. Modalités de résiliation par le client

11.1. Si vous avez conclu un Contrat à durée déterminée, vous pouvez résilier ce Contrat durant la durée contractuelle minimale (qui ne dépasse pas six mois) moyennant le paiement de frais administratifs de résiliation équivalant aux frais d'abonnement pour les mois restants jusqu'à la fin de la durée minimale, sauf tel que prévu dans l'article 11.2.

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

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

11.4. Vous pouvez en tout temps résilier le Contrat pour une durée indéterminée par toutes les ressources écrites et sans motivation au moment de votre choix. Nous mettons fin au service concerné le plus rapidement possible compte tenu de la technique et vous en communiquons une confirmation écrite.

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

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

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

12. Traitement de données à caractère personnel

12.1. La politique de protection de la vie privée de Telenet
Le traitement de données à caractère personnel 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.

12.2. Annuaires et services de renseignements

12.2.1 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'annuaires téléphoniques 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.

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

13. Responsabilité de Telenet

13.1. La responsabilité de Telenet ne peut être invoquée que dans la mesure où vous pouvez démontrer que Telenet a commis une faute contractuelle grave, en cas de malveillance ou si Telenet n'a pas respecté un engagement qui constitue une des principales prestations du Contrat. La responsabilité de Telenet est limitée à la réparation du dommage prévisible, direct et personnel que vous avez subi, à l'exclusion de tout dommage indirect ou immatériel, notamment, mais sans être limitatif, une perte commerciale, de revenus ou de bénéfices, une perte de clients ou de contrats et une perte ou un endommagement de données ou d'enregistrements. Dans tous les cas, la responsabilité de Telenet se limite à l'équivalent de 3 mois de frais d'abonnement pour le service concerné. 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 concernés à disposition. Vous savez et reconnaissez que Telenet n'a aucun contrôle sur les informations, la qualité, la sécurité ou le prix des données, programmes ou services auxquels vous avez accès via le ou les services, et que Telenet ne contrôle pas le contenu des informations que vous envoyez, téléchargez et/ou recevez via le ou le(s) service(s). Telenet exclut toute responsabilité en rapport avec le contenu des informations envoyées ou reçues, de quelque nature que ce soit. En ce qui concerne les services de tiers fournis via le réseau Telenet ou dont vous pouvez faire usage via le ou les services, vous savez et reconnaissez que Telenet agit uniquement en tant qu'intermédiaire pour la facturation et la perception des montants dus. Telenet ne peut en aucun cas être considéré comme offrant ces services en son nom propre et pour son propre compte.

14. Responsabilité du Client

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

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

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

15. Réclamations

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

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

15.3. Si vous n'êtes pas d'accord avec la décision relative à votre réclamation, vous pouvez vous adresser au Service de médiation pour les Télécommunications. Données de contact du Service de médiation pour les Télécommunications : Boulevard Roi Albert II 8 boîte 3, 1000 Bruxelles - Tél 02 223 06 06 - Fax 02 219 77 88 ou www.mediateurtelecom.be. – plaintes@mediateurtelecom.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, et (ii) décisions des autorités réglementaires compétentes.

17.2. Modification après la durée minimale du Contrat

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

17.2.2. En cas de modifications au sens de l'article 108 § 4 de la loi relative aux communications électroniques de 13 juin 2005, vous en serez averti un mois avant l'entrée en vigueur de ces changements. Vous acceptez d'en être informé par e-mail ou par le biais de votre Relevé de compte, et vous reconnaissez que cela constitue une notification suffisante, raisonnable et individuelle. Si vous n'êtes pas d'accord avec une modification au sens de l'article 108 § 4 de la loi relative aux communications électroniques de 13 juin 2005, vous avez le droit de résilier sans frais le Contrat par lettre écrite au plus tard 3 mois après la notification, sauf si ces modifications envisagées sont exclusivement à votre bénéfice, ont un caractère purement administratif et n'ont pas d'incidence négative sur vous ou sont directement imposées par ou en vertu d'une législation.

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

18. Droit applicable

Le présent Contrat est régi par le droit belge.

Conditions particulières pour 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.

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

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

2.4. 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 ne pourra toutefois pas exclure toute forme d'utilisation inappropriée.

1.1.1. Telenet décline dès lors toute responsabilité pour les virus, les e-mails indésirables, les intrus pénétrant votre ordinateur via des ports non surveillés ou d'autres formes de criminalité informatique perpétrée par des tiers.

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 connaître le gestionnaire concerné, vous pouvez consulter les banques de données WHOIS (voir 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 conformément aux articles 11.2. et 17.2. 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. Consommation 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 la consommation du service internet, notamment en termes de volume, de vitesse et d'utilisation de peer-to-peer, disponibles sur www.telenet.be/consommationinternet.

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 forment aucune modification unilatérale de la part de Telenet.

Conditions particulières pour Telenet Télévision

Les présentes conditions s'appliquent complémentairement à Telenet Télévision. Le prix et le contenu des différentes offres disponibles de Telenet Télévision, ainsi que 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 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

2.1. 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)).

2.2. 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) :

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

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

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

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

2.2.5. la disponibilité d'interactivité suffisante.

2.3. 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).

2.4. 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) :

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

2.4.2. l'enregistrement des Appareils Terminaux,

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

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

3. Responsabilité :

3.1. 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.

3.2. 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.

3.3. 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.

3.4. 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.

3.5. 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.

3.6. 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.

4. Modifications

4.1. Le Client reconnaît et accepte que le service Telenet Télévision soit évolutif.

4.2. 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.)

4.3. 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.

4.4. Telenet informera le Client à temps des modifications susdites. Dans la mesure du possible, Telenet mettra tout en oeuvre pour remplacer l'offre en question par une offre équivalente.

5. Propriété intellectuelle

5.1. 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.

5.2. 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.

5.3. 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.

5.4. 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.

5.5. 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

(ci-après dénommés « l'Appareil »)

Les présentes conditions s'appliquent complémentairement 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 ou de vol, Telenet imputera une indemnité fixée forfaitairement par Telenet pour l'Appareil, en tenant compte de sa vétusté (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 sera redevable envers Telenet d'une indemnité fixée forfaitairement par Telenet pour l'Appareil, en tenant compte de sa vétusté, 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 moeurs.

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

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

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

3.1. La durée des communications nationales et internationales automatiques est mesurée en secondes. La durée d'une communication est le temps compris entre le moment où l'appelé décroche et le moment où l'appelant raccroche.

3.2. Outre les frais de conversation ou les coûts liés au transfert de données, des frais de connexion peuvent être imputés.

4. Transfert de numéro et numéro secret

4.1. En cas de transfert de numéro, Telenet mettra tout en oeuvre pour que ce transfert se déroule au mieux. Il se peut néanmoins que ce transfert s'avère impossible pour des raisons techniques.

4.2. Lors de votre demande de raccordement, vous pouvez demander un numéro secret afin que votre numéro d'appel n'apparaisse pas dans les annuaires, ni lors d'un appel téléphonique ou de l'envoi d'un fax. Telenet ne fournira pas non plus de renseignements à ce sujet à des tiers, sauf à la demande des services d'urgence, en cas d'obligation légale ou sur injonction d'une instance juridique ou administrative.

Conditions particulières des services mobiles Telenet

1. Transfert de numéro

1.1. En cas de transfert de numéro, Telenet mettra tout en oeuvre 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 éventuelle d'un abonnement, le Client doit tenir compte du fait que le numéro mobile existant ne pourra être conservé que durant une période maximale de 6 mois. Passé ce délai, le numéro mobile retournera à l'opérateur qui en est propriétaire.

2. Carte SIM

2.1. Par numéro attribué, Telenet remettra au Client une carte SIM destinée à l'utilisation des services mobiles Telenet.

2.2. Le Client s'engage à ne pas utiliser la carte SIM d'une manière autre que celle prévue dans le Contrat. Les cartes SIM ne peuvent être utilisées que dans des appareils mobiles individuels (combinés) et ne peuvent en aucun cas être utilisées dans des appareils du type « Sim box », « GSM gateway » ou dans des appareils similaires.

2.3. Les cartes SIM sont exclusivement destinées à un usage personnel et ne peuvent en aucun cas être utilisées dans le cadre d'une revente de communication ou de reroutage. Les infractions aux points ci-dessus donneront lieu à une indemnité forfaitaire de 1.000 EUR par infraction.

2.4. Le Client prendra toutes les précautions nécessaires pour éviter que sa carte SIM soit utilisée de manière inadaptée ou illégitime. Le Client est responsable de tous les dommages occasionnés à Telenet ou à des tiers suite à l'utilisation de la carte SIM par qui que ce soit et dans n'importe quel appareil de téléphonie mobile, même en cas de perte ou de vol. En cas de perte ou de vol de la carte SIM, le Client reste responsable de l'utilisation et du paiement jusqu'au moment où le Client avertit Telenet et demande une suspension temporaire de la carte SIM. Dans l'attente d'une suspension définitive, le Client recevra ensuite une nouvelle carte SIM - moyennant paiement, le cas échéant – et les services mobiles Telenet seront réactivés dans les plus brefs délais.

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

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

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

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 moeurs.

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

3.4. Telenet peut fournir la preuve des utilisations interdites précitées par tous les moyens, y compris les données et relevés provenant de ses propres systèmes et de ceux d'autres opérateurs de réseaux de télécommunications par où est passée la communication. Le Client et Telenet considèrent ces données et relevés comme véridiques jusqu'à preuve du contraire.

3.5. 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.

3.6. 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/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.

3.7. Vitesse et qualité du réseau mobile en Belgique

3.7.1. Les vitesses maximales estimées de téléchargement et de chargement du réseau mobile sont indiquées dans les fiches d'info. Comme divers facteurs influencent la vitesse maximale estimée, notamment les caractéristiques architecturales du logement ou du bâtiment dans lequel se trouve le Client, la distance par rapport à l'antenne la plus proche et la présence d'obstacles tels que la végétation ou le reliëf, les vitesses réelles peuvent être inférieures dans la pratique.

3.7.2. Une saturation sporadique du réseau mobile, entraînant un ralentissement de la vitesse, n'est pas non plus à exclure. Par exemple, si un très grand nombre d'utilisateurs utilisent intensivement les services mobiles en même temps à un endroit donné (par exemple, en utilisant le réseau mobile pour regarder des vidéos en continu sur leurs smartphones), le réseau mobile à cet endroit peut être saturé. Lorsque le réseau mobile est saturé, le trafic Internet ralentit. Par exemple, la lecture d'un film en ligne peut s'interrompre ou le chargement d'une page web ou le téléchargement d'un document peut prendre plus de temps.

3.7.3. Telenet utilise diverses procédures par le biais d'un contrôle central pour mesurer et diriger le trafic sur le réseau mobile afin d'éviter ou au moins de limiter la saturation. En cas de saturation imminente, Telenet prendra toutes les mesures raisonnables (y compris des mesures de gestion du trafic) pour assurer au mieux la qualité et la continuité des services mobiles. Les mesures de gestion du trafic pourraient, par exemple, consister pour Telenet à prioriser les services sur son réseau qui sont critiques en termes de temps (par exemple la téléphonie vocale) par rapport à des applications qui le sont moins (par exemple la consultation d'un journal en ligne) lorsqu'il y a un risque de saturation du réseau.

4. Obligations complémentaires du Client

4.1. À la demande de Telenet, le Client lui communiquera le numéro d'identification de la carte SIM et/ou le numéro IMEI (permettant l'identification de l'Appareil terminal) de l'Appareil

terminal utilisé pour les services mobiles Telenet, et dont provient l'appel, afin que Telenet puisse intercepter, enregistrer et/ou sauvegarder certaines communications ou données d'appel et d'identification en raison d'une injonction d'autorités judiciaires ou administratives compétentes.

4.2. Sans préjudice des autres dispositions du présent Contrat, le Client s'abstiendra des actes suivants (liste non exhaustive) :

- usage de telle sorte que l'identification ou la localisation de l'appelant suite à un appel d'urgence ne soit plus possible, ou de sorte que le Réseau Telenet soit saturé ;
- toute tentative de copier les données techniques d'identification de la carte SIM et tout usage frauduleux ou illégitime de la carte SIM ; exposition de la carte SIM à une décompilation, analyse ou rétrotechnique ou création d'un logiciel dérivé.

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

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

5.2. Outre les frais de conversation ou les coûts liés au transfert de données, des frais de connexion peuvent être imputés si le Client téléphone à un abonné d'un autre réseau.

5.3. Si vous séjournez à l'étranger, vous pouvez recourir à un opérateur de roaming alternatif. Plus d'informations sur www.telenet.be/possibilitesderoaming

Dernière mise à jour : 6 octobre 2026