



BUSINESS

GLOBAL - CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE -

Art. 1. - OBJET

1.1 Les conditions générales de vente de Telenet SRL s'appliquent. Celles-ci sont consultables sur notre site Internet www.telenet.be/fr/business/klantenservice/conditions-de-vente-tb-solutions et peuvent également être obtenues auprès de Telenet SRL.

1.2. Les conditions générales de vente de Global s'appliquent à tous les contrats conclus avec l'intégrateur concernant la prestation de services liés à Global, ainsi qu'aux négociations, offres et confirmations de commande y afférentes.

1.3 Si l'une des dispositions des présentes conditions n'est pas valable, les autres conditions restent applicables. La disposition non valable doit être remplacée par une autre disposition applicable dont l'effet se rapproche autant que possible de la disposition originale.

Art. 2. - DÉFINITIONS

Dans le cadre du présent contrat, les définitions suivantes s'appliquent :

2.1 Parties

Les parties telles que citées dans le contrat sont, d'une part, « Telenet SRL » en tant qu'« **intégrateur** » et, d'autre part, le « **client** » en tant que contrepartie qui conclut un contrat avec l'**intégrateur**.

2.2 Services

Les services/la prestation de services : les services visés dans les descriptions de produits, les brochures, les offres et/ou les contrats avec l'**intégrateur**.

2.3 Abonnement

L'abonnement est le droit d'utiliser les services assorti d'un coût mensuel en fonction du type de service.

2.4 Consommations

Les consommations sont tous les services de télécommunication consommés par le **client** dans le cadre de l'utilisation des services. Celles-ci peuvent comprendre (liste non exhaustive) : des minutes d'appel vers des numéros fixes et mobiles, des

SMS, du trafic de données mobiles (chargement et téléchargement), du trafic de données (vidéo, Internet, chat...) sur des lignes fixes (chargement et téléchargement), de la capacité de stockage, etc. Ces éléments de consommation sont soumis à des tarifs, tels que repris dans les services.

2.5 Codes d'accès

Il s'agit de tout code, mot de passe, nom d'utilisateur ou numéro fourni par l'**intégrateur** au **client** et permettant au **client** d'accéder aux services que lui fournit l'**intégrateur**.

Art. 3. - MODIFICATION DES SERVICES

L'**intégrateur** a le droit d'adapter les services sans que cela réduise pour autant les performances du service concerné.

Art. 4. - DURÉE

4.1 Le présent contrat entre en vigueur au jour de sa signature ou, dans le cas d'une nouvelle installation, au jour de l'entrée en fonctionnement (première utilisation) du service. Pour le mois de l'entrée en fonctionnement, l'abonnement est calculé *pro rata temporis*. Le contrat est conclu pour l'année en cours et les cinq années suivantes (la « période initiale »). Le contrat est ensuite prolongé tacitement d'année en année.

Art. 5. - RÉMUNÉRATION

5.1 L'**intégrateur** impute chaque mois la consommation du mois calendrier précédent au **client** pour les services fournis, ainsi que les abonnements du mois calendrier suivant, et ce par l'envoi d'une facture. Toutes nos factures sont payables : au comptant par versement ou, moyennant accord préalable de notre part, 10 jours après la date de la facture par domiciliation. L'**intégrateur** a le droit d'imputer la consommation réelle, même pour les périodes précédant la période de facturation pour autant que cette consommation n'ait pas encore été facturée. Les frais uniques sont facturés après réalisation des services ou prestations concernés.



BUSINESS

5.2 L'**intégreteur** est autorisé à modifier les tarifs convenus si les conditions du marché le nécessitent. Le **client** en sera informé préalablement à la modification susmentionnée. Si le **client** ne paie pas dans le délai indiqué, l'**intégreteur** a le droit de clôturer les services 5 jours calendrier après le premier rappel jusqu'à ce que le **client** se soit acquitté des montants dus. L'**intégreteur** a le droit d'imputer des frais supplémentaires de 15 € pour chaque rappel, ainsi que des frais de réactivation de 25 € par utilisateur en cas de clôture (avec un minimum de 500 €).

5.3 Le prix de l'abonnement varie conformément à la formule de révision des prix ci-dessous :

$$H_n = H_0 \times S_n / S_0$$

où :

H = le prix de l'abonnement

S = le coût salarial déterminé selon les données publiées par Agoria

H₀ = le chiffre de départ

S₀ = le coût salarial sur lequel l'abonnement est basé

H_n = le chiffre revu

S_n = le coût salarial en vigueur pour la révision

5.4 En cas d'ajout de services (élargissement des services existants ou de l'installation existante), le prix de l'abonnement sera augmenté sur la base des conditions en vigueur à ce moment-là chez l'**intégreteur**. Tout ajout de services au cours a) des 2 dernières années de la période initiale ou b) de la prolongation annuelle donne automatiquement lieu à une prolongation (à dater de l'échéance) du contrat pour une période de 1 an.

5.5 En cas de retrait de services (réduction de services existants ou de l'installation existante), pour autant que a) celui-ci survienne au moins un an après l'entrée en fonctionnement (première utilisation) et que b) la valeur mensuelle facturée des abonnements résiduels ne soit pas inférieure à 80 % de la valeur la plus élevée des abonnements mensuels facturés des périodes précédentes, le client ne devra plus payer la partie de l'abonnement relative aux services résiliés. Dans les autres cas, le client est redevable d'une indemnité de résiliation équivalant aux abonnements qui ne sont pas encore arrivés à échéance relatifs aux services résiliés, augmentée de la consommation mensuelle moyenne calculée sur les 12 derniers mois. Cette indemnité de résiliation ne peut en aucun cas être inférieure à l'abonnement d'une année.

Art. 6. - À CHARGE DU CLIENT

Sont à charge du **client** : les frais, les prestations et le matériel repris dans la liste non exhaustive ci-dessous :

6.1 Dommages

Le **client** est responsable des dommages découlant, par exemple, de la perte ou de l'endommagement des appareils mis à disposition par l'**intégreteur** si ces dommages ont été causés par d'autres personnes que l'**intégreteur** ou des tiers agissant pour le compte de l'**intégreteur**.

6.2 Assurance

Le **client** s'engage à conclure une police d'assurance automatiquement adaptable pour les installations électriques et électroniques. Cette assurance couvrira toute la période du contrat. Toute perte et tout dommage doivent être signalés à l'**intégreteur** immédiatement et au plus tard dans les 24 heures. Seul l'**intégreteur** peut effectuer les réparations. Si le **client** ne possède pas de police d'assurance après la mise en fonctionnement, le **client** est considéré être lui-même responsable de toute perte et de tout dommage qui survient.

6.3 Tout code d'accès attribué au **client** est personnel. Le **client** est responsable du respect de cette confidentialité. Si le **client** a des raisons de croire qu'un ou que des tiers utilise(nt) son code d'accès sans autorisation, il en informera immédiatement l'**intégreteur**, qui veillera à ce que les services ne soient plus accessibles au moyen de ce code et attribuera au client un nouveau code d'accès.

6.4 Le **client** est responsable des éventuelles utilisations abusives des codes d'accès/lignes par un (des) tiers.

6.5 Le **client** contactera uniquement des numéros d'urgence via des numéros qui correspondent géographiquement à l'adresse correcte d'où est émis l'appel. Si ce n'est pas le cas, l'**intégreteur** décline toute responsabilité.

Art. 7. - AUTRES CONDITIONS



BUSINESS

7.1 Tous les appareils mis à disposition par l'**intégréateur** dans le cadre de la fourniture des services restent la propriété de l'**intégréateur** et seront exclusivement utilisés par le **client** pour obtenir les services.

7.2 Dans le cadre du contrat, le **client** fournira à l'**intégréateur** toutes les informations et/ou autorisations nécessaires pour la fourniture des services concernés et collaborera à cet égard.

7.3 Les parties ne communiqueront pas d'informations confidentielles obtenues dans le cadre de l'exécution du contrat à des tiers ni ne les utiliseront à d'autres fins que l'exécution du contrat, tant au cours du contrat qu'après sa résiliation.

7.4 Si un cas de force majeure relève d'une panne d'un service chez le **client**, l'**intégréateur** fera tout ce qui est en son pouvoir pour y remédier au plus vite.

7.5 Si le **client** :

- a. est déclaré en faillite, procède à une cession de biens, introduit une demande de surséance de paiement ou perd autrement l'entière disposition de son patrimoine ; ou
- b. s'il décède ou est placé sous curatelle ; ou
- c. s'il ne respecte pas ou pas entièrement les conditions légales ou contractuelles qui lui incombent (les présentes conditions comprises) ; ou
- d. s'il ne paie pas une facture, entièrement ou partiellement, dans le délai imposé ; ou
- e. en cas d'arrêt de son entreprise ou d'une importante partie de celle-ci, y compris l'apport de son entreprise dans une société à créer ou déjà existante,

le **client** est jugé de plein droit en défaut et les créances résiduelles, y compris l'indemnité de rupture, seront immédiatement exigibles.

7.6 Le **client** ne pourra pas transférer les droits et/ou obligations découlant du contrat sans l'autorisation écrite préalable de l'**intégréateur**. L'**intégréateur** se réserve le droit de transférer à un tiers les droits et obligations découlant du présent contrat.

7.7 Il n'est possible de déroger aux dispositions du contrat et des présentes conditions que moyennant l'accord écrit des deux parties.

Art. 8. - RESPONSABILITÉ

8.1 L'**intégréateur** ne peut en aucun cas être tenu responsable d'une perte financière éventuelle, telle que celles pouvant découler d'accidents personnels, de dommages consécutifs à des revendications de tiers vis-à-vis du **client** ou de tout autre dommage

8.2 Règles d'utilisation relatives à Internet :

8.2.1. Le **client** déclare accepter les caractéristiques et limites d'Internet, et reconnaît en particulier que la prestation de services de l'**intégréateur**, qui fait l'objet du présent contrat, consiste à offrir une connexion entre le réseau de données, les téléphones et les ordinateurs (le cas échéant) du **client** et les passerelles Internet de l'**intégréateur**, et ne concerne pas le contenu des services que le **client** souhaite consulter. L'**intégréateur** décline toute responsabilité pour les services accessibles via Internet et n'exerce aucun contrôle, d'aucune forme, quant à la nature ou aux caractéristiques des données pouvant être envoyées via ses passerelles Internet.

8.2.2. Le **client** déclare, en outre, connaître la nature d'Internet, et plus spécifiquement des performances techniques et des délais de réaction nécessaires pour consulter, demander ou envoyer des informations.

8.2.3. Le **client** déclare, par ailleurs, que les données qui circulent sur Internet ne peuvent pas être protégées contre une éventuelle utilisation frauduleuse. La communication par le **client** de délais d'attente, de codes confidentiels et plus généralement de toutes les informations considérées par le **client** comme confidentielles est réalisée à ses propres risques et sous sa propre responsabilité.

8.2.4. Le **client** déclare également que l'utilisation des données qui circulent sur Internet peut être réglementée et que les données peuvent être protégées par des droits de propriété. L'utilisateur est seul responsable des données qu'il consulte, demande ou envoie par Internet.



BUSINESS

8.2.5. Le **client** déclare, en outre, que la communauté des utilisateurs d'Internet a développé un code de conduite, également appelé Netiquette. Le non-respect de ce code par le contrevenant peut lui attirer des ennuis. L'**intégréteur** ne sera en aucun cas responsable des situations suivantes : le **client** ne prend pas toutes les mesures appropriées pour sécuriser ses propres données et/ou logiciels contre l'infection par d'éventuels virus qui circulent sur Internet ; l'**intégréteur** ne dispose d'aucun moyen pour exercer un contrôle accessible par Internet.

8.3 Le **client** marque son accord avec le fait que l'AR du 21 juin 2011 fixant les conditions auxquelles doivent satisfaire les jeux proposés dans le cadre de programmes télévisés au moyen de séries de numéros du plan belge de numérotation et qui forment un programme complet de jeu (070/090X...) s'applique au présent contrat.

Art. 9. - FIN DU CONTRAT

9.1 Chacune des deux parties peut résilier le contrat à l'échéance suivante au moyen d'un courrier recommandé envoyé au plus tard 6 mois avant cette échéance.

9.2 Dans le cas où le **client** résilie son contrat avant la fin de la durée du contrat, l'**intégréteur** facturera les mois résiduels des abonnements en cours, augmentés de la consommation mensuelle moyenne calculée sur les 12 derniers mois.

9.3 En cas de résiliation du contrat, le **client** est tenu de donner la possibilité à l'**intégréteur** de reprendre les appareils mis à disposition par l'**intégréteur** dans les 30 jours. Le démontage et le transport seront réalisés par l'**intégréteur**. Les coûts sont à charge du **client**.

Art.10. - DISSOLUTION

10.1. Dans les cas cités à l'article 9, deuxième alinéa, et à l'article 8, premier alinéa, l'**intégréteur** est autorisé, sans aucune obligation d'indemnisation et sans préjudice des autres droits qui lui reviennent et sans qu'aucune mise en demeure ou intervention judiciaire soit nécessaire :

- a. à déclarer le contrat entièrement ou partiellement dissous en envoyant une communication écrite par courrier recommandé au **client** ; et/ou
- b. à exiger entièrement ou partiellement tout montant dû par le **client** sur la base des prestations de l'**intégréteur** sans mise en demeure, avec suppression des remises octroyées ; et/ou
- c. à obtenir l'assurance du **client** du respect (ponctuel) de son obligation de paiement avant de poursuivre sa prestation de services.

10.2. L'**intégréteur** se réserve le droit d'exiger des garanties supplémentaires ou d'annuler le contrat si l'**intégréteur** estime que la situation financière du **client** n'offre aucune garantie de paiements ponctuels.

10.3. Si un cas de force majeure persistant ou temporaire empêche l'**intégréteur** ou le **client** d'exécuter ou de poursuivre l'exécution du contrat, l'**intégréteur** a le droit, sans aucune obligation d'indemnisation, de résilier entièrement ou partiellement le contrat par intervention judiciaire ou de suspendre (la poursuite de) l'exécution du contrat.

Dans ce cas, l'**intégréteur** se réserve le droit de faire payer au **client** les prestations qui lui ont déjà été fournies par l'**intégréteur** avant que survienne la situation de force majeure. En cas de suspension, l'**intégréteur** sera également autorisé à déclarer son contrat entièrement ou partiellement dissous.