

# CONDITIONS PARTICULIÈRES BASE (Pro)

## Conditions particulières BASE Internet

Version : 3 juin 2024

### 1 Obligations spécifiques pour BASE

- 1.1 BASE fournit au Client le service Internet mentionné dans la fiche d'info.
- 1.2 BASE s'engage à intégrer des protections dans le Réseau afin de minimiser les risques d'abus. BASE ne peut exclure toute forme d'abus et ne peut donc pas garantir que le service sera exempt de virus, d'e-mails non sollicités, d'intrusions via des ports non surveillés ou d'autres délits informatiques de la part de tiers.
- 1.3 BASE prendra des mesures à l'encontre des abus commis sur le Réseau par ses clients et les utilisateurs, pour autant que BASE en ait connaissance.
- 1.4 Pour les abus commis sur d'autres réseaux ou par des personnes ayant des adresses IP non octroyées par BASE, le Client doit informer le gestionnaire de l'adresse IP concernée afin de pouvoir identifier son client et prendre les mesures requises. Pour savoir qui est l'administrateur concerné, le Client peut consulter les bases de données WHOIS.
- 1.5 Le Client reconnaît et accepte que les autorités compétentes peuvent obliger BASE à bloquer certaines informations illicites sur Internet.

### 2 Obligations spécifiques pour le Client

- 2.1 Le Client s'engage à utiliser le service Internet sans perturber d'autres Utilisateurs ni le Réseau de quelque manière que ce soit. La gestion du Réseau BASE est d'application. Le Client peut obtenir plus d'informations à ce sujet via le lien suivant : [www.base.be/internetfairuse](http://www.base.be/internetfairuse).
- 2.2 Le Client accepte que BASE puisse utiliser des modems loués ou prêtés pour d'autres services fournis par BASE ou des tiers.
- 2.3 Le Client est responsable de la protection de son appareil, de ses données et de ses logiciels contre toutes les formes de risques inhérents à l'accès à Internet (y compris les virus, le piratage, le spamming et d'autres formes de cybercriminalité). Le Client comprend et accepte également que (entre autres, la qualité, la vitesse et la sécurité de) la transmission de données sur Internet n'est jamais totalement fiable ; le Client le fait à ses propres risques et ne peut tenir BASE pour responsable de tout dommage résultant d'interruptions ou d'erreurs de transmission, ou de la perte, de l'endommagement ou de la violation de la confidentialité des données du Client.
- 2.4 Le Client s'engage à ne pas utiliser le service dans le but de :
  - (i) distribuer, envoyer, télécharger ou charger :
    - (a) des données et du contenu illicites, inexacts, trompeurs, obscènes ou diffamatoires ;
    - (b) de la publicité non sollicitée ou non autorisée, des courriers indésirables, des spams, des chaînes de lettres ou tout autre message dupliqué ou indésirable ;
    - (c) des virus informatiques ou d'autres programmes nuisibles ;
  - (ii) accéder illégalement à des données de tiers ou endommager ou détruire des données (informatiques) ;
  - (iii) violer des droits de propriété intellectuelle.
- 2.5 Le Client accepte et s'engage à respecter les dispositions du code de conduite annexé.

### 3 Contenu

- 3.1 Aux fins du présent article, on entend par « **Contenu** » toutes les données, informations ou services éventuels (i) auxquels le Client peut accéder via le service Internet et/ou (ii) que le Client peut consulter, envoyer, recevoir, télécharger, etc., au moyen du service Internet.

- 3.2 Le Client comprend et accepte que BASE (sauf si BASE propose du Contenu en son nom propre) :
- (i) n'exerce aucun contrôle sur (entre autres, le contenu, la nature, les caractéristiques, la qualité, l'intégrité ou la fourniture) le Contenu et ne peut donc en être tenu pour responsable ;
  - (ii) ne peut être tenu responsable des violations des lois et règlements applicables ou des violations des droits par les fournisseurs de Contenu ;
  - (iii) n'intervient pas dans les accords conclus entre le Client et les fournisseurs de Contenu ; le Client agit à ses propres risques et est seul responsable du respect des conditions (d'utilisation) applicables et du paiement de tous les frais dus.

#### 4 Continuité du service

Afin de continuer à assurer la continuité du service à tous les clients, BASE peut être tenue, pour des raisons techniques, de modifier temporairement ou définitivement certaines spécifications de la formule d'abonnement choisie.

### Annexe : Code de conduite sur Internet

#### 1 Qu'est-ce qu'un code de conduite ?

Un code de conduite (*Acceptable Use Policy* (AUP) en Anglais) est un ensemble de règles qu'un fournisseur d'accès à Internet comme BASE demande à chaque Utilisateur de respecter. BASE pense que tous ses clients doivent pouvoir profiter sans problème d'Internet. Cela signifie que BASE ne peut tolérer un comportement qui peut, directement ou indirectement, gêner l'expérience Internet des autres Utilisateurs. Si nécessaire, BASE interviendra aussi contre celui-ci.

Ce comportement est parfois illégal, parfois irritant ou ne correspond pas à la « Netiquette ». Par exemple, votre ordinateur peut être piraté, vous pouvez recevoir des e-mails non sollicités, etc.

D'autres facteurs peuvent réduire les performances du Réseau, ce qui gêne l'expérience Internet des autres Utilisateurs. Pour ce faire, BASE a déjà mis elle-même en place un certain nombre de sécurités sur le Réseau, lesquelles minimisent l'abus éventuel sur ce plan, mais n'excluent bien évidemment pas toute forme d'usage abusif. Le code de conduite BASE sert dès lors à déterminer clairement ce que BASE considère comme un usage abusif.

Toutefois, un code de conduite ne sert pas seulement d'épouvantail. Un code de conduite permet aussi à BASE d'intervenir contre les « attaquants » éventuels et d'aider les « victimes ». Autrement dit, un code de conduite contribue à ce qu'Internet reste un plaisir.

Divers points du code de conduite constituent en outre des éclaircissements de principes généraux que vous pouvez retrouver dans les conditions générales du Contrat.

#### 2 Types d'usage abusif

Il existe différentes formes d'usage abusif/d'abus :

- Abus personnel : abus qui entraîne des conséquences négatives directes sur un autre utilisateur ou groupe d'utilisateurs Internet
- Abus du réseau : abus qui entraîne des conséquences négatives indirectes sur les autres utilisateurs, par exemple en compromettant l'intégrité du Réseau. Pour lutter contre ce type d'abus, BASE a élaboré un certain nombre de conditions annexes sur l'utilisation du service Internet.

Nous donnons ci-dessous quelques exemples d'abus :

- Attaques : tentatives pour perturber ou interrompre totalement le fonctionnement correct des réseaux, des systèmes informatiques et des comptes (dont ceux de BASE et de ses clients). Aussi les tentatives visant à surcharger les réseaux, les systèmes informatiques ou certains services, à les rendre inaccessibles et à les faire « planter ».
- Scanneur de port : un scanner de port sert à vérifier si l'ordinateur a des ports libres. Cela n'a aucune influence négative sur le fonctionnement des services Internet, mais avec les informations obtenues, vous pourriez être victime de cyberattaques. On peut comparer cela à la vérification de chaque porte d'une rue pour voir si elle est fermée. Le code de conduite ne permet donc pas non plus les scanneurs de port.
- Spam : l'envoi de messages électroniques non sollicités est interdit.

- Manquement à la Netiquette : déclarations offensantes et racistes via Internet (par exemple, par e-mail, réseaux sociaux ou forums de discussion), ainsi que les bombes électroniques (envoyer plusieurs gros fichiers indésirables à une adresse e-mail), l'abus de l'adresse e-mail d'autrui, etc.
- Attaques (D)DoS : Les attaques (Distributed) Denial Of Service sont destinées à rendre des systèmes, réseaux ou services inutilisables pour leurs utilisateurs. Dans une attaque DDoS, le système attaqué est inondé de grandes quantités de données ou de demandes, ce qui provoque la surcharge des serveurs sur lesquels tourne le service ou le système. En raison de cette surcharge, les utilisateurs finals ne peuvent plus employer le système. Les attaques (Distributed) Denial Of Service continuent de présenter une énorme menace pour l'Internet et donc aussi pour le Réseau. Ces attaques sont traitées en priorité.

### 3 Actions de BASE contre les abus

BASE ne peut intervenir que sur un abus provenant de son Réseau, commis par ses clients et utilisateurs. Si vous remarquez un scanneur de ports qui provient d'un autre réseau, vous devez signaler cet incident au gestionnaire de cette adresse IP (le fournisseur). Il n'y a que lui qui peut identifier, contacter et éventuellement suspendre le client.

Vous pouvez vérifier qui vous pouvez contacter via par exemple les bases de données WHOIS d'ARIN ([www.arin.net/about](http://www.arin.net/about)), RIPE ([www.ripe.net](http://www.ripe.net)) et APNIC ([www.apnic.net](http://www.apnic.net)). Si aucun contact n'est indiqué, vous pouvez essayer d'envoyer un courriel à [abuse@\[nom du fournisseur\].com/be/en/](mailto:abuse@[nom du fournisseur].com/be/en/).

Dans les affaires présentant un caractère très urgent (implication dans une attaque DDoS par exemple), BASE peut immédiatement suspendre temporairement la connexion afin de préserver l'intégrité du Réseau.

### 4 Dans quels cas BASE ne peut-il pas intervenir ?

Pour des raisons légales, BASE ne peut pas suivre chaque type d'abus. BASE assume la responsabilité du bon fonctionnement de son Réseau, mais ne peut par exemple pas être responsable du contenu concret proposé sur Internet.

Pour toutes les matières qui sont clairement illégales (pédopornographie, violation des droits d'auteur, harcèlement, etc.), BASE ne peut pas agir directement. Dans un tel cas, nous vous conseillons de contacter les autorités. Vous trouvez ci-dessous un certain nombre de liens utiles :

- Le point de contact de la police fédérale : [www.politie.be/fr/](http://www.politie.be/fr/)
- Signalements d'images d'abus sexuels sur des enfants : [www.childfocus.be/fr-be/Exploitation-Sexuelle/imagesdabus](http://www.childfocus.be/fr-be/Exploitation-Sexuelle/imagesdabus)
- Safeonweb : [www.safeonweb.be/fr](http://www.safeonweb.be/fr).

### 5 Comment signaler un abus à BASE ?

Les victimes d'abus sur Internet peuvent contacter nos responsables des abus en suivant ce formulaire web : [www.prd.base.be/nl/web-forms/abuse](http://www.prd.base.be/nl/web-forms/abuse). Ils examineront votre plainte et détermineront les mesures à prendre.

# Conditions particulières BASE TV

Version : 3 juin 2024

## 1 Généralités

- 1.1 BASE fournit au Client le service TV mentionné dans la fiche d'info.
- 1.2 Outre les termes définis ailleurs dans le Contrat, les termes en majuscules ci-dessous ont la signification suivante aux fins des présentes conditions particulières :

« **BASE TV** » est le nom générique des services de BASE par lesquels certains (packs de) contenus audio et/ou audiovisuels sont mis à la disposition du Client, quelle que soit la technologie (actuelle ou future) utilisée et quel que soit l'appareil final utilisé (tel qu'un téléviseur, une smart TV, un PC, un smartphone, une tablette, etc.) (ci-après : « **Appareil Terminal** »).

Entre autres, BASE TV peut être proposée avec ou sans cryptage, avec ou sans dispositif de réception et/ou de décodage des signaux audiovisuels (comme, par exemple, une BASE TV-Box) (ci-après : « **Appareil** ») sur un réseau fixe ou mobile, sur la base de l'IPTV, de la TV par Internet ou de tout autre protocole.

## 2 Accès à BASE TV

- 2.1 L'accès à BASE TV nécessite un abonnement Internet fixe ou mobile (pour lequel des restrictions supplémentaires peuvent s'appliquer ou des frais supplémentaires peuvent s'appliquer (par exemple pour l'utilisation de données (mobiles ou fixes)). Plus spécifiquement, l'accès à BASE TV via un Appareil nécessite un abonnement Internet fixe auprès de BASE.
- 2.2 L'accès à (toutes les fonctionnalités de) (un ou plusieurs) services de BASE TV peut être soumis à, comme précisé sur [www.base.be](http://www.base.be) (des frais supplémentaires peuvent s'appliquer ici) :
  - (i) la possession (et éventuellement l'enregistrement) d'un Appareil Terminal compatible qui possède les spécifications techniques requises pour (les fonctionnalités de) ce service,
  - (ii) la possession d'un ou de plusieurs Appareils,
  - (iii) l'activation des services par BASE, et
  - (iv) la disponibilité de l'interactivité requise.
- 2.3 Sauf indication contraire, l'accès à BASE TV est limité :
  - (i) à l'adresse/les adresses d'installation fournie(s) par le Client, et
  - (ii) en ce qui concerne les services de BASE TV disponibles à d'autres endroits que cette (ces) adresse(s) :
    - (a) pour les Consommateurs : aux Utilisateurs qui font partie de la famille du Client et qui résident en permanence au lieu de résidence permanent du Client (ce qui peut être prouvé, entre autres, par un justificatif de domiciliation, par un autre enregistrement officiel pertinent de l'adresse) ;
    - (b) pour les Clients professionnels : à l'Utilisateur désigné par le Client.
- 2.4 Des restrictions supplémentaires peuvent s'appliquer à l'utilisation de BASE TV, comme, mais sans s'y limiter (ces restrictions peuvent varier en fonction du service spécifique de BASE TV ; les restrictions applicables sont expressément indiquées pour chaque service sur [www.base.be](http://www.base.be)):
  - (i) l'identification de l'Utilisateur au moyen d'un nom d'utilisateur et/ou d'un mot de passe ou d'un code PIN,
  - (ii) l'enregistrement des Appareils Terminaux,
  - (iii) la limitation du nombre total d'Appareils Terminaux sur lesquels le Client peut accéder à BASE TV, et/ou
  - (iv) la limitation du nombre d'Utilisateurs qui peuvent utiliser simultanément le service/des parties du service.

## 3 Responsabilité

- 3.1 Le Client reste seul responsable vis-à-vis de BASE et d'éventuels tiers de toute utilisation du service TV de BASE dans le cadre de son Contrat, et cette utilisation sera toujours et exclusivement à charge du Client.
- 3.2 Sauf mention contraire expresse, le Client informera immédiatement BASE de la cession d'un Appareil à un tiers. Tant que BASE n'a pas été notifié, le Client reste responsable de l'utilisation et de la consommation de services (éventuellement payants) au moyen de l'Appareil transféré.
- 3.3 En fonction du service BASE TV choisi, le Client peut être en mesure de gérer et de contrôler les droits

d'utilisation pour accéder ou commander (des parties du) service pour les différents Utilisateurs autorisés. Les options disponibles sont répertoriées par service sur [www.base.be](http://www.base.be).

- 3.4 BASE n'a aucune responsabilité éditoriale sur le contenu des chaînes et des émissions incluses dans BASE TV, qui est uniquement entre les mains des diffuseurs et autres fournisseurs de contenu audio et audiovisuel. Les informations sur les chaînes et les émissions sont fournies sur la base des informations reçues par BASE de la part des diffuseurs et d'autres fournisseurs, et ne sont données qu'à titre indicatif. BASE n'est pas responsable de la légalité (du contenu et/ou de l'information) des chaînes et des émissions, qui incombe exclusivement aux diffuseurs et autres fournisseurs.
- 3.5 Il est possible que par l'intermédiaire de BASE TV, le Client ait accès à des services (payants ou non) fournis par des tiers (tels que des services audio et/ou audiovisuels à la demande, des applications, des jeux vidéo, des contenus audiovisuels, des publications, des sites web, des services de paiement, des informations, etc.). Des conditions générales supplémentaires peuvent s'appliquer à ces services. BASE n'assume aucune responsabilité en ce qui concerne l'information, la livraison, l'utilisation et les coûts supplémentaires de ces services.

#### **4 Modifications**

- 4.1 Le Client reconnaît et accepte que le service BASE TV est évolutif.
- 4.2 La technologie utilisée pour la fourniture d'un ou plusieurs services de BASE TV peut changer pour des raisons légales, commerciales ou techniques (telles que des considérations de qualité, d'efficacité ou de capacité, entre autres).
- 4.3 L'offre de contenu audio et/ou audiovisuel sur (un ou plusieurs) services de BASE TV peut changer en raison de circonstances indépendantes de la volonté de BASE. Pour ces raisons, le Client accepte que l'offre soit, par exemple, modifiée en cas de faillite d'un fournisseur, en cas d'arrêt d'une chaîne par un fournisseur, si BASE et le fournisseur concerné ne parviennent pas à trouver un accord sur les conditions de transport et/ou de distribution, si les chiffres d'audimat révèlent qu'un contenu spécifique n'intéresse qu'un public très limité, si les restrictions de capacité sur le Réseau nécessitent une modification de l'offre, ou suite une décision légale ou judiciaire.
- 4.4 BASE informera le Client en temps utile des modifications susmentionnées. Dans la mesure du possible, BASE remplacera l'offre affectée par une offre équivalente dans les meilleurs délais.

#### **5 Propriété intellectuelle**

- 5.1 La propriété intellectuelle (y compris les droits de marque, les droits d'auteur et les droits connexes) du service BASE TV et du contenu audio et audiovisuel appartient exclusivement à BASE et à ses fournisseurs.
- 5.2 Le Client et les Utilisateurs acquièrent un droit d'usage personnel et limité du service BASE TV et du contenu audio et audiovisuel, conformément aux dispositions du présent accord et aux fonctionnalités du service BASE TV. BASE TV ne peut pas être utilisée pour des projections publiques. Les droits d'usage qui ne sont pas expressément accordés au Client et aux Utilisateurs par le présent Contrat ou par la loi restent expressément réservés à BASE et à ses fournisseurs.
- 5.3 Le Client s'engage à ne pas contourner les mesures techniques qui protègent les contenus audio et audiovisuels ou en restreignent l'utilisation, ainsi qu'à respecter les restrictions qui lui sont communiquées quant à l'utilisation de ces contenus.
- 5.4 Le Client reconnaît que pour certains contenus audio et audiovisuels, des restrictions spécifiques aux droits d'usage peuvent être imposées par les fournisseurs de BASE.
- 5.5 Le Client indemnise intégralement BASE de toute réclamation de fournisseurs ou de tiers pour non-respect des obligations du présent article 5.

#### **6 Location d'Appareil**

- 6.1 Les présentes conditions s'appliquent en outre à chaque Appareil loué par BASE au Client dans le cadre des services TV. Toute restriction ou condition supplémentaire est décrite sur le site [www.base.be](http://www.base.be).
- 6.2 L'Appareil est loué par BASE au Client au prix de location mensuel indiqué dans la Liste des Prix (le cas échéant, le prix de location est inclus dans le prix de l'abonnement à BASE TV ou de l'abonnement qui inclut BASE TV).
- 6.3 Lors de la livraison, le Client testera immédiatement l'Appareil et signalera immédiatement tout défaut à BASE. Si aucun défaut n'est signalé, il est supposé que l'Appareil a été livré en bon état et en bon état de fonctionnement.

6.4 La mise en service de l'Appareil peut nécessiter une activation par BASE, sur place ou à distance. Des coûts supplémentaires associés peuvent être possibles, ils seront indiqués dans la Liste des Prix, le cas échéant.

# Conditions particulières BASE Mobile

Version : 3 juin 2024

## 1 Définitions

Outre les termes définis ailleurs dans le Contrat, les termes en majuscules ci-dessous ont la signification suivante aux fins des présentes conditions particulières :

**Appareil** : l'appareil de communication avec lequel le Client utilise les services mobiles.

**Carte SIM** : la carte à puce, fournie par BASE, que le Client doit insérer dans son Appareil pour accéder aux services mobiles et identifier le Client sur le Réseau Mobile.

**Contenu** : toutes les données, informations ou services éventuels auxquels le Client peut accéder via le service mobile (par exemple via Internet, intranet ou autres applications) et/ou que le Client peut consulter, envoyer, recevoir, télécharger, etc., au moyen du service mobile.

**eSIM** : désigne une « embedded sim », une SIM intégrée dans un Appareil compatible qui contient les informations nécessaires sous forme numérique pour permettre au Client d'accéder aux services mobiles et de les identifier sur le Réseau Mobile.

**Réseau Mobile** : le réseau de communication mobile utilisé par BASE pour fournir les services mobiles en Belgique.

**SIM**: l'eSIM et/ou la Carte SIM.

## 2 Généralités

2.1 BASE fournit au Client les services de téléphonie mobile et/ou de données mobiles repris dans la fiche d'info via le Réseau Mobile.

2.2 L'activation du service se fait soit dans un point de vente BASE, soit par le Client lui-même conformément aux instructions fournies par BASE.

2.3 BASE s'engage à mettre en œuvre tous les moyens raisonnables pour assurer l'accès, la sécurité, la fiabilité et le bon fonctionnement du service de la manière la plus ininterrompue possible. Toutefois, le Client comprend et accepte que :

(i) BASE ne peut notamment pas garantir que toutes les données peuvent être livrées sans interruption, sous la forme correcte et dans un certain délai ;

(ii) le service peut être perturbé par des sources ou des obstacles extérieurs (par exemple, interférence de la transmission du signal radio par des bâtiments, des plantations, du relief, etc.) ;

(iii) la qualité du service dépend également de l'Appareil qu'il utilise.

2.4 BASE détermine elle-même les moyens (techniquement) les plus appropriés pour fournir le service, et n'a aucune obligation d'étendre le Réseau Mobile ou d'augmenter sa capacité.

2.5 BASE a le droit de résilier les services mobiles ou d'y mettre un terme si les Cartes SIM utilisées par un Client font l'objet d'une revente organisée à des personnes qui ne résident pas en Belgique ou qui n'ont pas de lien stable avec la Belgique.

## 3 Cartes prépayées

3.1 Les services basés sur les cartes prépayées sont réservés aux Consommateurs. BASE n'émet pas de facture à cet effet.

3.2 L'activation des services basés sur des cartes prépayées nécessite l'identification préalable du Client par l'une des méthodes énumérées sur [www.base.be](http://www.base.be). Après l'activation, le Client doit se réidentifier à chaque fois que BASE le lui demande. Si le Client ne s'identifie pas dans le délai imparti, BASE a le droit de bloquer la SIM concernée. BASE se réserve le droit (i) de refuser l'activation d'une SIM ou de bloquer la SIM si les données d'identification fournies par le Client ne semblent pas fiables et (ii) de modifier les méthodes d'identification disponibles.

3.3 Sans préjudice d'autres restrictions contractuelles, le Client peut mettre les SIM utilisées pour des services basés sur des cartes prépayées uniquement à la disposition des personnes mentionnées à l'article 5 de l'Arrêté royal du 27 novembre 2016 relatif à l'identification de l'utilisateur final de services de communications

électroniques publics mobiles fournis sur la base d'une carte prépayée.

- 3.4 Une carte prépayée avec crédit prépayé donne au Client l'accès à un certain nombre de services mobiles jusqu'à concurrence du montant de ce crédit. Les services mobiles disponibles et les tarifs applicables varient en fonction du type de carte prépayée et du crédit. De plus amples informations sont disponibles dans les points de vente BASE, dans les fiches d'info et sur [www.base.be](http://www.base.be).
- 3.5 Le Client peut utiliser ces services mobiles avec le numéro mobile qui lui a été attribué tant que le crédit n'a pas été entièrement utilisé ou définitivement perdu. Tant que BASE n'a pas repris ce numéro, le Client peut continuer à recevoir des appels et des SMS en Belgique.
- 3.6 Le crédit prépayé reste valable pendant une période de 12 mois suivant l'achat.
- 3.7 BASE a le droit de reprendre à tout moment un numéro mobile (avec pour conséquence que le numéro est définitivement perdu pour le Client) si le Client n'a pas rechargé de crédit pendant les 12 mois suivant l'activation de la SIM ou le dernier rechargement. Sans préjudice de l'article 3.8, dans ce cas, tout crédit prépayé restant, toute option ou tout crédit de quelque nature que ce soit sera automatiquement annulé.
- 3.8 Le Client n'a pas droit au transfert ou au remboursement du crédit prépayé non utilisé, sauf en cas (i) de passage à un abonnement BASE pour le numéro mobile, et (ii) de transfert du numéro mobile vers un autre opérateur. Seul le crédit effectivement acheté par le Client (donc pas, par exemple, de crédit « gratuit » accordé dans le cadre d'une promotion) peut être transféré vers un abonnement BASE ou, en cas de transfert de numéro vers un autre opérateur, peut être remboursé. Si le numéro est transféré à un autre opérateur, le Client doit effectuer la demande de remboursement auprès de BASE dans un délai d'un mois à partir de la date du transfert effectif du numéro selon la procédure prévue sur [www.base.be](http://www.base.be), moyennant des frais administratifs repris dans la Liste des Prix. Passé ce délai, le Client perd son droit au remboursement. Si le Client répond aux conditions, BASE s'engage à effectuer le remboursement dans le mois qui suit la demande. Si le Client ne répond pas aux conditions, BASE le notifiera au Client.

#### **4 Abonnements**

Si le Client n'utilise pas du tout son abonnement pendant 12 mois, BASE a le droit de résilier l'abonnement et les éventuelles options associées et de reprendre le numéro mobile (avec pour conséquence que le numéro est définitivement perdu pour le Client).

#### **5 Obligations de BASE**

##### **5.1 Numéro mobile**

- 5.1.1 Un numéro mobile est attribué par SIM.
- 5.1.2 Sauf s'il utilise la procédure de portabilité du numéro, le Client n'a pas le droit de revendiquer un numéro mobile particulier lors du raccordement, de faire changer le numéro mobile ultérieurement ou de conserver le numéro mobile lors de la résiliation du Contrat. Le Client ne peut plus revendiquer un numéro mobile qui a été transféré à un Utilisateur.
- 5.1.3 BASE a toujours le droit de modifier un numéro mobile attribué pour des raisons de service impérieuses, à condition que le Client en soit informé au moins 2 mois à l'avance. BASE ne doit aucune indemnité au Client à ce titre.

##### **5.2 Couverture**

BASE rappelle que, malgré l'excellente qualité du Réseau Mobile, il n'est pas possible de garantir une couverture parfaite sur l'ensemble du territoire belge en toutes circonstances et en tous lieux.

##### **5.3 Vitesse**

- 5.3.1 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, les vitesses réelles peuvent être inférieures dans la pratique.
- 5.3.2 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.



5.3.3 BASE 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, BASE 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 BASE 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.

#### **5.4 Services d'urgence**

En cas d'appel aux services d'urgence via le Réseau Mobile, BASE transmettra les coordonnées des données de localisation de l'appelant aux services d'urgence.

#### **5.5 Roaming**

5.5.1 Sauf exclusion spécifique, le service comprend la possibilité pour le Client d'appeler, d'envoyer des SMS ou de consommer des données mobiles à l'étranger ou de recevoir des appels ou des SMS à l'étranger (« roaming »), ainsi que la possibilité d'appeler ou d'envoyer des SMS depuis la Belgique vers des réseaux étrangers.

5.5.2 La liste de ces pays et les prix facturés pour ces services de roaming et ces appels internationaux sont disponibles auprès du service clientèle de BASE et sur [www.base.be](http://www.base.be). Selon le pays où le Client se trouve, la Carte SIM sélectionne ou non automatiquement un réseau partenaire de BASE. Toutefois, le Client conserve la possibilité de sélectionner manuellement le réseau de son choix à la condition que BASE ait conclu un accord dans ce pays avec l'opérateur de cet autre réseau.

5.5.3 Si le Client utilise le roaming sur un réseau étranger, la qualité du service dans ce pays peut être différente de celle à laquelle le Client est habitué sur le Réseau Mobile 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. BASE ne peut pas en être tenue responsable. Le Client peut obtenir plus d'informations à ce sujet via le lien suivant : [www.base.be/roaming](http://www.base.be/roaming). Les réclamations concernant la qualité du service de roaming peuvent être déposées dans le cadre de la procédure de réclamation standard décrite dans les conditions générales.

5.5.4 Le Client reconnaît que le coût des services d'itinérance peut être facturé plusieurs mois après la date de fourniture du service d'itinérance, BASE devant attendre les informations des autres opérateurs.

#### **5.6 Contenu**

Le Client comprend et accepte que (sauf si BASE propose du Contenu en son nom propre) :

- (i) BASE n'exerce aucun contrôle sur (entre autres, le contenu, la nature, les caractéristiques, la qualité, l'intégrité ou la fourniture) le Contenu et ne peut donc en être tenu pour responsable ;
- (ii) BASE ne peut être tenu responsable des violations des lois et règlements applicables ou des violations des droits par les fournisseurs de Contenu ;
- (iii) BASE n'intervient pas dans les accords conclus entre le Client et les fournisseurs de Contenu ; le Client agit à ses propres risques et est seul responsable du respect des conditions (d'utilisation) applicables et du paiement de tous les frais dus.

#### **5.7 Transparence et protection tarifaire**

Dans certains cas, BASE est légalement obligé (i) d'envoyer des messages d'avertissement lorsque les volumes de consommation inclus et/ou les seuils financiers sont atteints et/ou (ii) d'interrompre automatiquement la connexion Internet lorsqu'ils sont dépassés. Si le Client renonce au système de transparence et de protection tarifaire ou le modifie, il le fait sous sa propre responsabilité et à ses propres risques.

### **6 Obligations du Client**

#### **6.1 SIM**

6.1.1 Le Client est seul responsable de l'insertion correcte de la Carte SIM dans l'Appareil ou du téléchargement de l'eSIM. Pour éviter toute utilisation abusive, le Client doit immédiatement remplacer le code PIN par défaut par un code PIN secret personnel.

6.1.2 Les Cartes SIM ne peuvent être utilisées que dans des Appareils individuels mobiles (par exemple, des téléphones portables, des smartphones ou des tablettes). Elles ne doivent en aucun cas être utilisées dans des appareils de type « simbox », « passerelle GSM » ou similaire. Il n'est pas permis d'utiliser les Cartes SIM dans

le cadre de la revente de communications ou du reroutage. BASE est et reste propriétaire de la SIM et se réserve le droit de modifier sa programmation à tout moment. Le Client s'engage à :

- (i) utiliser la Carte SIM uniquement dans le cadre du service et conformément au Contrat ;
- (ii) ne pas transmettre ou mettre à disposition la Carte SIM à des tiers ;
- (iii) conserver la Carte SIM comme une personne normalement prudente et ne pas l'endommager ou la détruire ;
- (iv) ne pas copier les données d'identification technique de la SIM ;
- (v) restituer la carte SIM à la première demande de BASE.

6.1.3 Le Client s'engage à informer BASE dans les plus brefs délais, et au plus tard dans les 24 heures, de la perte ou du vol de la Carte SIM et/ou de l'Appareil via l'un des canaux repris sur [www.base.be](http://www.base.be) et désignés à cet effet. Dans tous les cas, le Client reste responsable de la consommation et du paiement des frais y afférents jusqu'au moment où la suspension du service a été demandée à BASE. Même pendant la suspension, les frais d'abonnement restent dus. À la demande de BASE, le Client doit s'identifier et/ou fournir le numéro du rapport de police de la perte ou du vol. La période de validité du crédit prépayé à durée limitée n'est pas suspendue et expire donc à la date initialement prévue. À la demande du Client et moyennant le paiement des frais correspondants, BASE fournira au Client une nouvelle Carte SIM. Le Client peut demander la levée de la suspension par les canaux indiqués sur [www.base.be](http://www.base.be) et désignés à cet effet. BASE fera tous les efforts raisonnables pour lever la suspension du service dans les plus brefs délais avec, le cas échéant, la conservation du crédit restant.

## **6.2 Appareil**

6.2.1 Le Client s'engage à :

- (i) n'utiliser le service qu'avec un Appareil répondant aux normes belges et européennes et adapté au Réseau Mobile et au service ;
- (ii) ne pas utiliser un Appareil (ou y connecter des accessoires ou d'autres équipements) susceptible de causer des interférences avec le Réseau Mobile ou le service ;
- (iii) toujours utiliser l'Appareil conformément au mode d'emploi et aux consignes de sécurité ;
- (iv) remplacer l'Appareil lorsque, pour des raisons techniques propres à l'Appareil (par exemple parce qu'il est obsolète), il ne peut plus accéder au Réseau Mobile, ou qu'il n'est plus adapté à l'utilisation du service.

## **6.3 Utilisation normale**

6.3.1 Le Client s'engage à faire un usage normal du service. Les exemples d'utilisation suivants ne sont pas considérés comme une utilisation normale et ne sont donc pas autorisés (liste non exhaustive) :

- (i) une utilisation dans le but de rediriger ou de transmettre des communications (directement ou indirectement), ou dans le but de les revendre ou de les mettre à la disposition de tiers ;
- (ii) une utilisation qui empêche certaines fonctions du Réseau Mobile, ou de tout autre réseau mobile auquel le Réseau Mobile est connecté, d'être exécutées de manière fiable et correcte (telles que la transmission du numéro d'identification de l'appelant (sauf instruction contraire), la transmission du numéro IMEI de l'Appareil d'où provient l'appel, l'interception et l'enregistrement des communications en vertu d'un ordre d'une autorité judiciaire ou administrative compétente, ou l'enregistrement et la conservation des données d'appel et d'identification) ;
- (iii) un usage de telle sorte que l'identification ou la localisation de l'appelant suite à un appel d'urgence ne soit plus possible ;
- (iv) une utilisation qui permet une connexion sans intervention humaine ou entre machines (communication M2M) ;
- (v) une utilisation susceptible d'entraîner une surcharge ou une perturbation du bon fonctionnement du Réseau Mobile ou de nuire à l'expérience des autres clients ;
- (vi) une utilisation d'une manière qui diffère nettement en termes de fréquence, de répartition entre les différents types de communication (par exemple, voix mobile, données mobiles, SMS, MMS, etc.) ou temps de connexion, des moyennes des autres clients des services mobiles BASE ;
- (vii) une utilisation d'une manière autre que celle notifiée à BASE par le Client lors de la conclusion du

Contrat ;

- (viii) en général, toute utilisation abusive, frauduleuse ou déloyale, ainsi que toute utilisation contraire au Contrat ou à l'utilisation que l'on peut attendre du Client en vertu du Contrat (par exemple, l'utilisation de l'Appareil comme babyphone, l'utilisation du service à des fins de centre d'appel ou de boîte SIM, l'utilisation de la Carte SIM dans des caméras de surveillance, des « passerelles » ou des dispositifs similaires, ainsi que la mise à disposition du service à des tiers (par exemple, via hotspot)).

6.3.2 Le Client n'est pas non plus autorisé à :

- (i) envoyer des messages textuels ou vocaux à des groupes de plus de 20 destinataires, pré-identifiés ou non ;
- (ii) sauf autorisation expresse du destinataire, d'envoyer à des tiers des SMS ou des messages vocaux contenant un message commercial ;
- (iii) envoyer des données à des groupes de destinataires de manière automatisée.

6.3.3 Dans le cadre d'une offre illimitée, une utilisation très intensive du service est autorisée. Cela ne change rien au fait que le Client s'engage toujours à faire un usage normal - tel que décrit ci-dessus. N'est pas non plus considéré comme une utilisation normale dans le cadre d'une offre non limitée et n'est donc pas autorisé :

- (i) Données mobiles : une consommation mensuelle qui dépasse régulièrement 10 fois (ou plus) la consommation moyenne de tous les clients utilisant l'offre illimitée ;
- (ii) SMS : envoyer plus de 350 SMS par jour et/ou 10.000 SMS par moi ;
- (iii) Téléphonie : téléphoner régulièrement plus de 6 heures par jour et/ou 30 heures par semaine. Effectuer régulièrement des appels ininterrompus pendant plus de 2 heures et/ou effectuer des appels qui reprennent immédiatement après une interruption.

6.3.4 Les fiches d'info peuvent contenir des limites et/ou des restrictions supplémentaires pour des offres spécifiques illimitées.

6.3.5 BASE peut fournir la preuve des utilisations interdites précitées par tous les moyens, y compris par des données et déclarations provenant de tiers, de ses propres systèmes ou de ceux d'autres opérateurs télécoms par lesquels la communication a transité.

6.3.6 Dans chaque cas d'utilisation non normale, BASE se réserve le droit de limiter la fourniture du service, de suspendre et/ou de résilier le Contrat, et/ou de prendre d'autres mesures jugées utiles ou nécessaires.

## **6.4 Accès à Internet**

6.4.1 Si le service donne accès à Internet, le Client s'engage à ne pas utiliser le service dans le but de :

- (i) distribuer, envoyer, télécharger ou charger :
  - (a) du contenu et données illicites, inexactes, trompeurs, obscènes ou diffamatoires ;
  - (b) de la publicité non sollicitée ou non autorisée, de courriers indésirables, des spams, des chaînes de lettres ou tout autre message dupliqué ou indésirable ;
  - (c) des virus informatiques ou d'autres programmes nuisibles ;
- (ii) accéder illégalement à des données de tiers ou endommager ou détruire des données (informatiques) ;
- (iii) violer des droits de propriété intellectuelle.

6.4.2 Le Client est uniquement responsable de la protection de son Appareil, de ses données et de ses logiciels contre toutes les formes de risques inhérents à l'accès à Internet (y compris les virus, le piratage, le spamming et d'autres formes de cybercriminalité). Le Client comprend et accepte également que (entre autres, la qualité, la vitesse et la sécurité de) la transmission de données sur Internet n'est jamais totalement fiable ; le Client le fait à ses propres risques et ne peut tenir BASE pour responsable de tout dommage résultant d'interruptions ou d'erreurs de transmission, ou de la perte, de l'endommagement ou de la violation de la confidentialité des données du Client.

## **6.5 Utilisateurs**

6.5.1 Le Client s'engage à identifier à tout moment les Utilisateurs qu'il autorise à utiliser le service.

6.5.2 Le Client est seul responsable vis-à-vis de BASE de l'utilisation du service, et ce indépendamment du fait que le service soit utilisé par un Utilisateur à qui il a mis la SIM à disposition, ou par un tiers.

- 6.5.3 La SIM (et le numéro mobile associé) est attribuée au Client, et non à l'Utilisateur. Le Client s'engage à informer clairement les Utilisateurs et, le cas échéant, à obtenir leur consentement concernant les dispositions du Contrat et la politique de confidentialité de BASE.

## **7 Base de données centrale des numéros, annuaires et services de renseignements**

- 7.1 Le nom, le prénom (ou pour une personne morale : la dénomination officielle) et l'adresse du Client ainsi que le numéro mobile attribué au Client par BASE sont transmis à la base de données de numéro centrale ([www.centralnumberdatabase.be](http://www.centralnumberdatabase.be)). L'inscription dans la base de données de numéros centrale ne peut être refusée, car il s'agit d'une obligation légale et d'une source d'information pour les services d'urgence.
- 7.2 Lors de la conclusion du Contrat, le Client a le choix de figurer ou non dans les annuaires et services de renseignements. La base de données de numéros centrale ne fournit les données susmentionnées aux fournisseurs d'annuaires et de services de renseignements que si le Client en fait expressément la demande, en vue de leur publication dans les annuaires et les services de renseignements. Après publication, le numéro mobile et l'adresse du Client sont accessibles et consultables dans ces annuaires et services de renseignements. Cet enregistrement est gratuit. Le Client peut modifier son choix à tout moment en contactant le service clientèle.
- 7.3 Le Client s'engage à communiquer des données correctes et à communiquer toute modification à BASE dans les meilleurs délais. BASE transmettra ces modifications à la base de données de numéros centrale dans les plus brefs délais.
- 7.4 Le Client peut s'opposer à l'utilisation de son numéro pour des appels commerciaux non sollicités en s'inscrivant sur la liste "Ne m'appellez plus" ([www.dncm.be/fr/bloquer\\_mon\\_numero](http://www.dncm.be/fr/bloquer_mon_numero)) ou en utilisant le numéro pour appeler le 02/882.19.75.

## **8 Transfert de numéro**

### **8.1 Transfert de numéro vers BASE**

- 8.1.1 Si le Client demande le transfert d'un numéro mobile d'un autre opérateur vers BASE, BASE se conformera aux dispositions légales en matière de portabilité des numéros et mettra tout en œuvre pour que ce transfert de numéro se déroule de la meilleure manière possible. Il se peut néanmoins que ce transfert s'avère impossible, ou impossible à temps, pour des raisons techniques.
- 8.1.2 Le Client s'engage uniquement à demander le transfert à BASE d'un numéro mobile dont il est lui-même titulaire, ou d'un numéro mobile dont l'Utilisateur est titulaire et dont il peut prouver que l'Utilisateur l'a mandaté pour (i) demander son transfert à BASE, (ii) le cas échéant, résilier le contrat avec son opérateur précédent et (iii) accepter que le numéro mobile soit transféré au Client.
- 8.1.3 Le transfert du numéro mobile à BASE ne dispense pas le Client (ou l'Utilisateur titulaire du numéro) du respect de ses obligations contractuelles vis-à-vis de son ancien opérateur ; le Client (ou l'Utilisateur titulaire du numéro) en est seul responsable. Le Client s'engage à en informer l'Utilisateur (s'il est le titulaire du numéro mobile).

### **8.2 Transfert de numéro vers un autre opérateur**

Si le Client souhaite transférer un numéro mobile de BASE vers un autre opérateur, il doit tenir compte du fait que le numéro mobile ne peut être transféré que jusqu'à un mois après la résiliation du Contrat. Après cette période, le numéro mobile est retransféré à l'opérateur qui est propriétaire du numéro (numéros non-BASE) ou peut être attribué à un autre client (numéros BASE).

### **8.3 Refus et/ou retard**

- 8.3.1 Le Client reconnaît que BASE (ou tout autre opérateur) peut refuser ou retarder le transfert d'un numéro mobile pour des raisons techniques ou légales.
- 8.3.2 En cas de retard dans la procédure de transfert du numéro, le Client peut demander un dédommagement. La demande de dédommagement doit être introduite auprès de l'opérateur vers lequel le(s) numéro(s) sera/seront transféré(s) dans un délai maximum de 6 mois à compter de la demande de transfert de numéro. Le Client peut trouver plus d'informations sur les montants et la procédure sur : [www.ibpt.be/np](http://www.ibpt.be/np).